



คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite  
ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี



โดย  
นางสาวกัญญาวีร์ สกุลทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite  
ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2567  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

E-SERVICE QUALITY WHICH AFFECTED CUSTOMER E-LOYALTY TO USE  
READAWRITE ONLINE NOVEL PLATFORM IN ACCORDANCE  
WITH THE ROLE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT

Academic Year 2024

Copyright of Silpakorn University



631220070 : การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์, ความภักดี, การยอมรับเทคโนโลยี, แพลตฟอร์ม  
สื่อนิยายออนไลน์

นางสาว กัญญาวีร์ สกุลทอง: คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดี  
ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตพนธ์ ชุมเกต

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์  
ของแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 2) เพื่อศึกษาความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม  
สื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อ  
ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 4) เพื่อศึกษาคุณภาพ  
การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์  
readAwrite โดยมีบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และ  
ด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงานเป็นตัวแปรแทรก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีข้อมูลผู้ใช้งาน (Registered Users) จากแบบแสดง  
ข้อมูลรายงานประจำปี 2566 จำนวนกว่า 10 ล้านราย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือ  
แบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของ  
ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001  
ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มี  
ผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่าย  
ในการทำงานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite  
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงานส่งผลต่อความภักดี  
ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

631220070 : Major BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT

Keyword : E-Service Quality, Loyalty, Technology Acceptance, Online Novel Platform

MISS Kanyawee SAKULTHONG : E-SERVICE QUALITY WHICH AFFECTED CUSTOMER E-LOYALTY TO USE READWRITE ONLINE NOVEL PLATFORM IN ACCORDANCE WITH THE ROLE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE Thesis advisor : Assistant Professor Jittapon Chumkate, Ph.D.

The objectives of this research were: 1) Study the quality of electronic services of the online novel platform readAwrite, 2) Study the loyalty of users of the readAwrite platform, 3) Study the impact of electronic service quality on user loyalty towards the readAwrite platform, and 4) to examine the role of technology acceptance in terms of perceived usefulness and perceived ease of use as moderating variables affecting the relationship between electronic service quality and user loyalty towards the readAwrite platform. The population for this research comprised users of the readAwrite online novel platform, with over 10 million registered users according to the 2023 annual report. Data was collected using a questionnaire developed from a literature review. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results indicated that the quality of electronic services had a statistically significant positive influence on user loyalty towards the readAwrite platform at the 0.001 level. Technology acceptance also had an effect on the relationship between electronic service quality and user loyalty. Perceived ease of use significantly influenced user loyalty towards the readAwrite platform at the 0.01 level, while perceived usefulness significantly influenced user loyalty at the 0.05 level.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตพนธ์ ชุมเกตุ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และข้อแนะนำ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิทยานิพนธ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร เลิศยิ่งยศ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานและ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลา ในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณ ครอบครัว ผู้เป็นแรงสนับสนุนหลักในการส่งเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ส่งกำลังใจและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ นักการตลาด หรือผู้ที่สนใจได้ใช้เป็นแนวทางธุรกิจ หรือทำวิจัยครั้งต่อไป หากมีข้อบกพร่องผิดพลาด ประการใด ผู้วิจัยขออภัยและขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

กัญญาวีร์ สกุทอง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์.....	9
แพลตฟอร์ม readAwrite.....	10
รูปแบบการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite.....	10
ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์.....	14
2.2 แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality).....	15
2.3 แนวคิดด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า.....	19



ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Loyalty).....	21
2.4 แนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM).....	23
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	32
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	32
3.2 เครื่องมือในการวิจัย .....	33
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	37
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) .....	40
ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite .....	50
ส่วนที่ 4 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite .....	53
4.2 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก.....	55
ส่วนที่ 5 สมมติฐานการวิจัย .....	56
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล .....	62
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	62
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	64
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	66
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	67
รายการอ้างอิง.....	68

ภาคผนวก .....71

ประวัติผู้เขียน .....79



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์.....	30
ตารางที่ 2.2 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ .....	30
ตารางที่ 2.3 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	31
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	37
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ.....	40
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรลุเป้าหมาย.....	42
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ.....	43
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว .....	45
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนอง .....	46
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย .....	47
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการติดต่อ .....	49
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน.....	50
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน .....	51

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีในการใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ .....53

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีในการใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก .....55

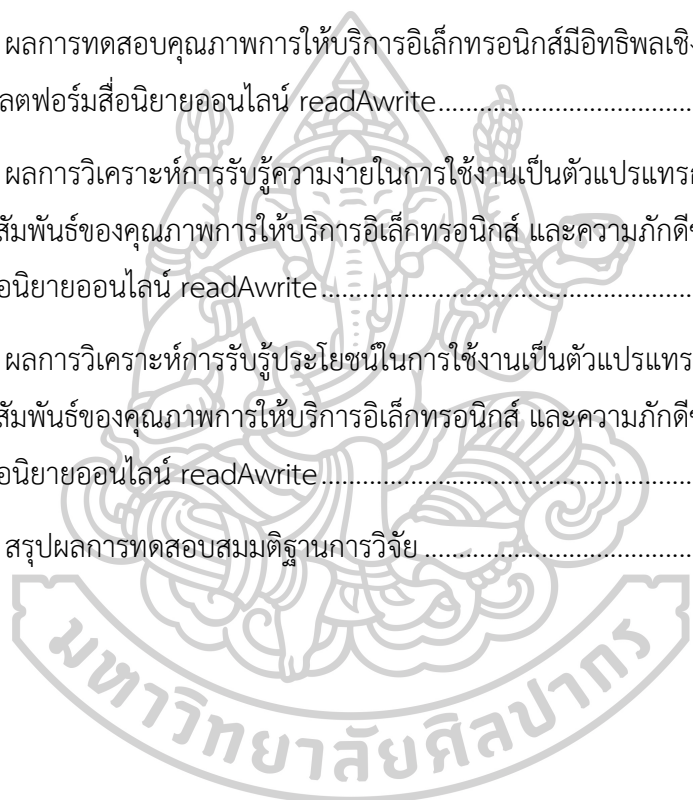
ตารางที่ 4.13 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มี  
ผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยาย ออนไลน์  
readAwrite.....57

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของ  
ผู้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite.....58

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator)  
ระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite .....59

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator)  
ระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการ  
แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite.....60

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....61



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการซื้อนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite .....	12
ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการขายนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite .....	13
ภาพที่ 2.3 คุณภาพการบริการและความพึงพอใจ.....	16
ภาพที่ 2.4 ตัวกำหนดการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ .....	18
ภาพที่ 2.5 การวัดความภักดีของลูกค้า .....	20
ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี .....	25



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการบริโภคไปจากอดีตอย่างมาก หากกิจวัตรประจำวันของคนยุคปัจจุบันนั้นล้วนแต่เชื่อมโยงกับโลกอินเทอร์เน็ตแทบทั้งสิ้น จนเกิดความเคยชินกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงไปตามยุคสมัยของเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นอันดับต้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการอ่านและการบริโภคข่าวสาร โดยเปลี่ยนมาเป็นการอ่านบนหน้าจอผ่าน โทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ แทนการอ่านหนังสือเป็นเล่ม จากการเข้าถึงข้อมูลที่มีความรวดเร็ว หลากหลาย และการเลือกรับเฉพาะสิ่งที่สามารถพกพาไปตามสถานที่ต่าง ๆ หรือบนรถโดยสารสาธารณะ

เมื่อก้าวถึงเทคโนโลยีที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับ พฤติกรรมการอ่านหนังสือในยุคนี้ก็ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มากมายในการอ่าน แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะแนวทางการอ่านในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีบุ๊ก (e-Book) ซึ่งมีความสะดวกมากกว่าเดิม เพราะสามารถเปิดอ่านได้ทันที ทำให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการอ่านมากขึ้น โดยภาพรวมธุรกิจหนังสือของประเทศไทยมีมูลค่าตลาดประมาณ 1.5 หมื่นล้านบาทในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเติบโต 15% จากปี พ.ศ. 2564 ในขณะที่ตลาดหนังสือ e-Book เติบโตมากถึง 12.8% ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – 2565 และคาดว่าจะเติบโตขึ้นอีกราว ๆ 7.7% ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 – 2570 (stock2morrow, 2566)

สำหรับแพลตฟอร์ม readAwrite ที่สร้างและพัฒนาโดย MEB Corporation ซึ่งดำเนินธุรกิจจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ผ่านแอปพลิเคชัน MEB และ readAwrite ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสำหรับอ่านวรรณกรรมออนไลน์ระดับแนวหน้าของประเทศไทย โดยมีช่องทางจำหน่ายผ่านเว็บไซต์ [www.mebmarket.com](http://www.mebmarket.com) และ [www.readAwrite.com](http://www.readAwrite.com) รวมถึงแอปพลิเคชัน MEB และ readAwrite (MEB, 2566) จุดเด่นที่น่าสนใจของแพลตฟอร์ม readAwrite คือ เป็นแพลตฟอร์ม e-Book สัญชาติไทยที่มีสถิติผู้เข้าชมเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย มี Review Score ที่สูงสุดบน App Store และ Google Play Store ประเทศไทยเมื่อเทียบกับแพลตฟอร์ม e-Book อื่น ๆ จากข้อมูลสำรวจเกี่ยวกับการประเมินแอปพลิเคชันจากผู้ใช้บริการจริง ซึ่งจะพบว่าบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม readAwrite มีผลการประเมินเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกัน สอดคล้องกับอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยของรายได้ 3 ปีย้อนหลัง

ซึ่งมีอัตราการเติบโตของรายได้สูงสุดในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งในด้านของจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ จะพบว่า readAwrite เป็นเว็บไซต์ e-Book สัญชาติไทยที่มีสถิติผู้เข้าชมเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย (HoonSmart, 2566) โดยรายได้รวมในปี พ.ศ. 2566 มาจาก e-Book สูงถึง 91% โดยแบ่งเป็นกลุ่ม นิยาย/วรรณกรรม 1,461.95 ล้านบาท สัดส่วน 76.31% และหมวดอื่น ๆ อย่าง การ์ตูน ไลท์โนเวล และหนังสือพิมพ์ 281.47 ล้านบาท หรือ 14.69% ในด้านของแพลตฟอร์ม readAwrite มีรายได้ 109.81 ล้านบาท คิดเป็น 5.73% ซึ่งรายได้จากแพลตฟอร์ม readAwrite เป็นรายได้สุทธิ หลังหักส่วนแบ่งให้กับเจ้าของผลงาน (MEB, 2566)

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์หลายราย เช่น จอยลดา เด็กดี ธีวาลัย Fictionlog ฯลฯ ผู้ให้บริการแต่ละรายพยายามสร้างจุดเด่นเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดและรักษาฐานลูกค้าเดิม ซึ่งเป็นความท้าทายสำหรับธุรกิจแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์เนื่องจากการแข่งขันสูง การศึกษาแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถนำมาปรับใช้เพื่อสร้างความภักดีให้แก่ลูกค้าได้ โดย Parasuraman และคณะได้สร้างเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 มิติและแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ 1) E-S-QUAL ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความพร้อมของระบบ และ 2) E-RecS-QUAL ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการชดเชยลูกค้า เมื่อเกิดการเสียหาย ด้านการติดต่อหลังการขาย (ธัญญธร ภิญโญพาณิชยการ, 2563) คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้าในยุคดิจิทัล เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกและแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการเช่นกัน นอกจากนี้ การบริการที่ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยังช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในแบรนด์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดี

แพลตฟอร์ม readAwrite ซึ่งให้บริการผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการจะสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการได้จากทางแพลตฟอร์มเหล่านี้ การสร้างจุดเด่นโดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญมาก เช่นเดียวกับการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า หากผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในตราสินค้าหนึ่ง จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อตราสินค้านั้น ทั้งในด้านการกลับมาซื้อซ้ำ ซื้อในปริมาณมากขึ้น และการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น นอกจากนี้ องค์กรยังจะได้รับประโยชน์จากความภักดีของผู้ใช้บริการ เช่น การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการลดต้นทุนในการโฆษณา (คมกริช ฤทธิกล้า, 2559)



จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งปัจจุบันแพลตฟอร์ม readAwrite มีจำนวน ผู้ใช้งาน (Registered Users) กว่า 10 ล้านราย และจำนวนผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5.75 ล้านรายต่อเดือน (MEB, 2566) โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความเกี่ยวข้องระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของ readAwrite เพื่อสร้างความจงรักภักดี ของผู้บริการและรักษารฐานลูกค้าไว้ และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

1.2.2 เพื่อศึกษาความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

1.2.4 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) โดยงานวิจัย มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม สื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีข้อมูลผู้ใช้งาน (Registered Users) จากแบบแสดงข้อมูลรายงานประจำปี 2566 จำนวนกว่า 10 ล้านราย



### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อซื้อขายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

## 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

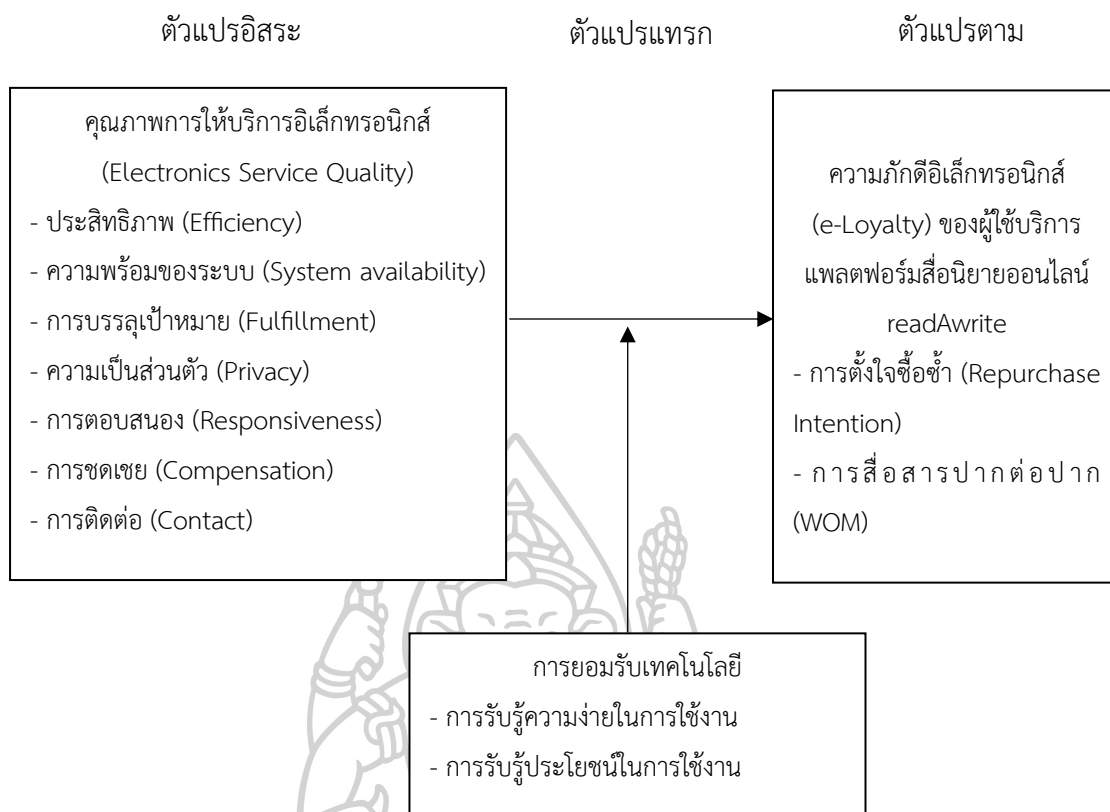
1.4.1.1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการชดเชย (Compensation) และด้านการติดต่อ (Contact)

### 1.4.2 ตัวแปรแทรก (Moderator Variables)

1.4.2.1 การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

### 1.4.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1.4.3.1 ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Loyalty) ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อซื้อขายออนไลน์ readAwrite ได้แก่ การตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) และการสื่อสารปากต่อปาก (Word of Mouth)



### 1.5 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการชดเชย (Compensation) และด้านการติดต่อ (Contact) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

#### สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

1.6.2 ก่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของแพลตฟอร์ม readAwrite

1.6.3 ก่อให้เกิดแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของแพลตฟอร์ม readAwrite ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) มาจากคำว่า electronic book หมายถึง หนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะคล้ายหนังสือจริง สามารถเปิดอ่านได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต มีลักษณะพิเศษคือสามารถสื่อสารกับผู้อ่านในลักษณะของมัลติมีเดียได้ ได้แก่ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง แต่ยังคงรักษารูปแบบความเป็นหนังสือไว้ ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หรือลักษณะการเปิดอ่าน

1.7.2 ReadAwrite หมายถึง แพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันสำหรับอ่านและเขียนนิยายออนไลน์ รวมทั้งซื้อขายนิยายออนไลน์ โดยมีทั้งนิยายบรรยาย และนิยายแซท มีผู้ใช้หลัก 2 แบบ คือ 1. ผู้อ่านอย่างเดียว โดยสามารถอ่านได้ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน และ 2. เป็นทั้งผู้อ่านและผู้เขียน

1.7.3 นิยายออนไลน์ หมายถึง ข้อเขียนที่ถูกสร้างสรรค์โดยนักเขียน ความยาวเพียงไม่กี่ตอนไปจนถึงหลายร้อยตอน โดยนักเขียนสามารถนำผลงานมาเผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตให้ผู้อ่านได้เลือกอ่านแนวที่ตนเองชอบได้

1.7.4 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) หมายถึง การประเมินคุณภาพแพลตฟอร์ม readAwrite ของลูกค้าจากประสบการณ์ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับแพลตฟอร์ม รวมถึงการบริการหลังการขาย โดยจะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุตามเป้าหมายใน 7 มิติ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง แพลตฟอร์มมีการใช้งานง่าย โดยมีหน้าใช้งานที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและมีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ รวมถึงการออกแบบที่ใช้งานง่ายและการจัดเรียงข้อมูลที่เป็นระเบียบช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่ต้องใช้เวลา

2. การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง การที่แพลตฟอร์มสามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้งานตามที่ต้องการ การตอบสนองคำสั่งซื้อ การส่งมอบสินค้า หรือบริการตามที่สัญญาไว้ถือเป็นส่วนสำคัญในข้อนี้

3. ความพร้อมของระบบ (System availability) หมายถึง การที่ระบบมีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้ต้องการใช้งาน ระบบต้องมีความเสถียรและไม่มีปัญหาขัดข้อง ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานได้ทุกเวลาที่ต้องการ

4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยของแพลตฟอร์มและการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้อย่างปลอดภัย การรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองต่อปัญหาในการใช้บริการและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีปัญหาเกิดขึ้น การให้บริการที่รวดเร็วในการตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6. การชดเชย (Compensation) หมายถึง แพลตฟอร์มสามารถหาสิ่งทดแทนเมื่อเกิดความผิดพลาดในการนำส่งสินค้า การให้การชดเชยหรือแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด เช่น การคืนเงินหรือการเปลี่ยนสินค้าใหม่ เป็นการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในบริการ

7. การติดต่อ (Contact) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะต้องสนองและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแบบออนไลน์ โดยมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างแพลตฟอร์มและผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปรึกษาหรือสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม การมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนและสะดวก เช่น การแชทสด อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเอาใจใส่และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

**1.7.5 ความภักดี** หมายถึง พันธสัญญาหรือข้อผูกพันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าของแพลตฟอร์ม readAwrite ที่มีพฤติกรรมกรซื้อหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยความยินดี จนกลายเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และผู้รับบริการเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป โดยความสัมพันธ์ที่ตื้นเขินยังเป็นกำแพงสำคัญป้องกันไม่ให้นักค้าสนใจคู่แข่งรายอื่น ถึงแม้ว่าสินค้าหรือบริการของคู่แข่งจะเหนือกว่าก็ตาม เนื่องจากลูกค้ายังมั่นใจในสินค้าและบริการเดิมอยู่เสมอ

**1.7.6 การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)** หมายถึง การตอบสนองของผู้บริโภคภายหลังจากการมีประสบการณ์การใช้งานเทคโนโลยีแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ เกิดความเข้าใจจนใช้งานได้คล่องแคล่ว เกิดการซื้ออย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นการยอมรับเทคโนโลยีเชิงบวก โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีนั้นเป็นเรื่องง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่ไม่ซับซ้อน สามารถมองเห็นข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ง่าย ทั้งนี้ หากธุรกิจสามารถขายสินค้าโดยการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ที่มีระบบการใช้งานง่าย มีขั้นตอนการสั่งซื้อไม่ซับซ้อน ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และติดตามสถานะสินค้าได้ง่าย โดยไม่รู้สึกรว่าต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งานและสั่งซื้อสินค้า ย่อมส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าได้

2. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ ก่อให้เกิดความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาจากการไปซื้อด้วยตนเอง ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย ประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์
- 2.2 แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)
- 2.3 แนวคิดด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า
- 2.4 แนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์

Meb Corporation ดำเนินธุรกิจจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ผ่านแพลตฟอร์ม meb และ readAwrite ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสำหรับอ่านวรรณกรรมออนไลน์ระดับแนวหน้าของประเทศไทย โดยมีช่องทางจำหน่ายผ่านเว็บไซต์ [www.mebmarket.com](http://www.mebmarket.com) และ [www.readAwrite.com](http://www.readAwrite.com) และแอปพลิเคชัน meb และ readAwrite บนระบบปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งทั้ง 2 แพลตฟอร์มมีวรรณกรรมออนไลน์ที่จัดจำหน่ายที่แตกต่างกันดังนี้

- แพลตฟอร์ม meb จำหน่ายวรรณกรรมออนไลน์ที่มีความหลากหลายจากสำนักพิมพ์และเจ้าของผลงานอิสระ เช่น นิยาย หนังสือทั่วไป (non-fiction) การ์ตูน นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยแพลตฟอร์ม meb มีการจำหน่ายวรรณกรรมเป็นเล่มและเป็นชุด โดยนักอ่านสามารถอ่านวรรณกรรมผ่านทางแอปพลิเคชัน meb

- แพลตฟอร์ม readAwrite เป็นแพลตฟอร์มสำหรับชุมชนนักเขียน-นักอ่าน โดยให้สมาชิกสามารถโพสต์คอนเทนต์หรือเนื้อหาได้ด้วยตัวเอง (User Generated Content หรือ “UGC”) โดยเจ้าของผลงานสามารถเลือกที่จะจำหน่ายผลงานของตัวเอง และ/หรือ ให้นักอ่าน Donate ให้เพื่อเป็นการสนับสนุน ทั้งนี้ เนื้อหาบนแพลตฟอร์ม readAwrite จะเป็นการนำเสนอเป็นตอน และนิยายแฉก โดยนักเขียนสามารถเขียนไปและโพสต์นิยายตอนต่อไปได้พร้อมๆ กัน โดยนักอ่านสามารถอ่านวรรณกรรมผ่านทางแอปพลิเคชันของ readAwrite หรือบนเว็บไซต์ของ readAwrite (MEB, 2566)



### แพลตฟอร์ม readAwrite

readAwrite (รีดอะไรต์) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2560 โดยคุณรวีวรร มะหะสิทธิ์ และ คุณกิตติพงษ์ แซ่ลิ้ม เป็นธุรกิจที่ต่อยอดจากธุรกิจหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างแหล่งให้นักเขียนได้เขียนและเผยแพร่ผลงานสู่ผู้อ่านโดยตรง แพลตฟอร์มประกอบด้วยเนื้อหา 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ 1. นิยาย 2. การ์ตูน และ 3. แฟนฟิก (วรรณกรรมออนไลน์ที่ถูกสร้างขึ้นโดยการนำบุคคลจริงหรือตัวละครในวรรณกรรมมาถ่ายทอดเรื่องราวตามจินตนาการของตน) แต่ละประเภทจะมีหมวดหมู่ย่อยเพิ่มเติมที่นักอ่านสามารถเลือกอ่านได้ตามความสนใจและความพึงพอใจของแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งาน readAwrite สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1. Guest read only ซึ่งเป็นนักอ่านอย่างเดียว และ 2. User read + write คือเป็นทั้งนักเขียนและนักอ่าน โดยนักอ่านสามารถติดตั้งหมวดที่นำเสนอและติดตามนักเขียนได้ และในการอ่านนิยายแต่ละเล่มหรือแต่ละบทนักอ่านสามารถแสดงความคิดเห็นและโหวตหรือจ่ายเหรียญ (Meb coin) แทนจำนวนเงินจริงตามความพึงพอใจโดยไม่มีขั้นต่ำ หรือสามารถซื้อนิยายแต่ละบทของนักเขียนได้ เพื่อสนับสนุนผลงานของนักเขียนที่ตนเองชอบ (นิตยา พรหมศรี, 2566)

จากบทสัมภาษณ์ของคุณ รวีวรร มะหะสิทธิ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท Meb Corporation (มหาชน) มีเนื้อหาว่า readAwrite นอกจากจะเป็นแพลตฟอร์มสำหรับนักอ่านนักเขียนที่ได้รับความนิยม ยังเป็นจุดสนใจของสำนักพิมพ์ในการมองหาต้นฉบับซึ่งมีจำนวนมหาศาลในคลังข้อมูล ดังนั้นสิ่งที่ readAwrite ทำอยู่เสมอคือ การแสดงระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเท่าเทียมให้นักเขียนทุกคน เพื่อให้ผู้อ่านหรือสำนักพิมพ์สามารถนำไปพิจารณาได้ตามความต้องการ (สุชานาถ กิตติสุรินทร์, 2565) ที่สำคัญ readAwrite ยังเป็นพื้นที่สำหรับนักเขียนทั้งมือใหม่และมีอาชีพในการสร้างสรรค์ผลงานในรูปแบบต่าง ๆ โดยนักเขียนจะเป็นผู้กำหนดเองว่าจะให้อ่านอ่านได้ฟรีหรือเสียเงินก็ได้ รวมทั้งยังมีกระทุ้ให้เขียนเรื่องสัพเพเหระ พร้อมระบบตรวจคำผิด ระบบจัดหน้าเนื้อหาที่สวยงาม และการเพิ่มยอดผู้ติดตามรับชมที่ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเขียนที่ต้องการลงผลงานในแพลตฟอร์ม

### รูปแบบการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

แพลตฟอร์ม readAwrite เป็นอีกหนึ่งแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ที่ทำให้การอ่านและการเขียนนิยายของนักเขียนเป็นไปได้ง่ายขึ้น โดยสามารถใช้งานได้ทั้งบนมือถือสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ในการเข้าใช้งาน และจะต้องมีการสมัครสมาชิกทั้งนักอ่านและนักเขียน เพื่อที่จะสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของแพลตฟอร์ม readAwrite ได้ เช่น ฟังก์ชันการอัปเกรดเป็นนักเขียนเพื่อให้นักเขียนสามารถติดเหรียญรายตอน และเปิดรับโหวตได้ โดยรูปแบบการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของแพลตฟอร์ม readAwrite สามารถแบ่งได้ดังนี้ (Sisunmay, 2563)

1. ฟังก์ชัน Register คือการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบของแพลตฟอร์ม readAwrite โดยสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, LINE, Google, Apple ID และสามารถใช้อีเมลของ Meb ในการเข้าสู่ระบบได้

2. ฟังก์ชัน My Reading เป็นฟังก์ชันที่รวบรวมนิยายของผู้อ่าน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 My Shelf (ชั้นหนังสือ) เป็นการกดเพิ่มหนังสือหรือนิยายที่ชอบเข้าชั้นหนังสือ โดยสามารถกดเข้ามาอ่านนิยายเรื่องเดิมต่อได้ และติดตามการแจ้งเตือนตอนใหม่ ๆ

2.2 Bookmark (บุ๊กมาร์ก) เป็นการใช้งานเหมือนกับคั่นหนังสือ โดยการกดคั่นตอนที่อยากเก็บไว้ หรืออ่านต่อในภายหลัง

2.3 My Follow Author (หนังสือของนักเขียนที่ติดตาม) เป็นการกดติดตามนามปากกา นักเขียน เพื่อให้ไม่พลาดทุกผลงานของนักเขียนคนโปรด พร้อมรับการแจ้งเตือนเมื่อมีการอัปเดตเรื่องใหม่

2.4 My List (ลิสต์นิยายของฉัน) เป็นการสร้างลิสต์นิยายตามแนวที่ตนเองชอบ โดยจะซ่อนลิสต์ไว้อ่านเอง หรือจะแชร์ให้เพื่อนก็ได้

3. ฟังก์ชัน My Writing เป็นที่รวบรวมงานเขียนนิยายของนักเขียน รวมทั้งข้อตกลงเกี่ยวกับการขายนิยาย และ Donation ต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 My Writing (งานเขียนของฉัน) เป็นที่ที่นักเขียนสามารถเพิ่มงานเขียนเข้าไปได้

3.2 Sale & Analytic (รายงานการขายและแนวโน้ม) เป็นการแสดงยอดวิว Rating นิยายของนักเขียน รวมถึงแนวโน้มการขายออกของนิยายเล่มนั้น

3.3 Agreement (ข้อตกลงและการจ่ายเงิน) เป็นการแบ่งรายได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ readAwriter โดยจะแบ่งรายได้สุทธิหลังหักค่าธรรมเนียมตัวกลางชำระเงินผ่านระบบ Mebcoin ตามอัตราส่วน 70 (นักเขียน) ต่อ 30 (Meb Corporation) และหักค่าธรรมเนียมตัวกลางชำระเงินผ่านระบบ Mebcoin = 4 บาท (4% ของราคาขาย)

3.4 Join Donation (เปิดรับเงินผ่านระบบ Donate) ระบบ Donate คือระบบที่จะทำให้ผู้อ่านสามารถโอนเงินให้นักเขียนที่พึงพอใจได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านการซื้อ-ขายตอนแต่อย่างใด ซึ่งหมายถึง แม้นักเขียนปล่อยนิยายให้อ่านได้ฟรี แต่ก็สามารถมีรายได้เข้ามาได้ หรือหากจะตั้งราคาขายรายตอนด้วยก็ไม่ผิดกฎแต่อย่างใด ซึ่งหากนักเขียนต้องการเข้าร่วมระบบ Donate จะต้องอัปเกรดเป็นนักเขียนของระบบ Mebmarket ก่อน

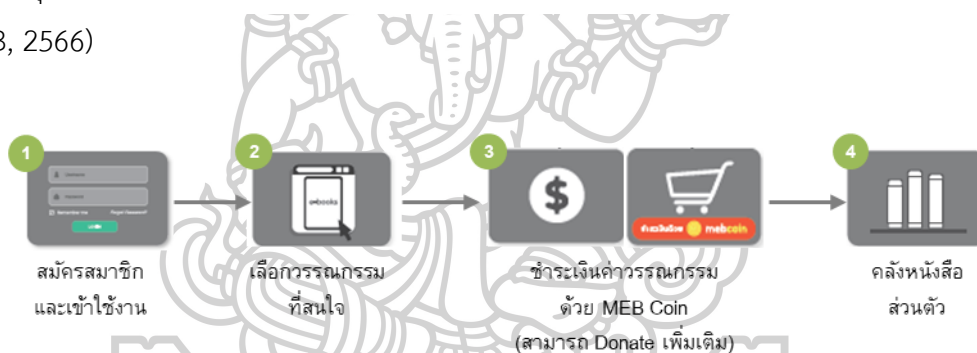
3.5 My Pre-order (Pre-order ของฉัน) คือระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักเขียน โดยสามารถเปิดรับ Pre-order หนังสือเล่มจากนักอ่านผ่านแพลตฟอร์มที่ทางเว็บไซต์อำนวยความสะดวกให้ หากนักเขียนต้องการเข้าร่วมระบบ Pre-order จะต้องอัปเกรดเป็นนักเขียนของระบบ Mebmarket ก่อน



4. ฟังก์ชัน My Profile เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รวมถึงการอัปเดตเป็นนักเขียน และการจัดการนามปากกา

5. ฟังก์ชัน Proof เป็นฟังก์ชันตรวจคำผิดอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้เขียนในการตรวจสอบภาษา สามารถแก้คำผิดของผู้เขียนให้เป็นไปตามหลักไวยากรณ์ได้ด้วยการใช้ฟังก์ชัน “ก๊อปปี วาง แล้วตรวจ” โดยจะช่วยตรวจสอบคำผิดข้อความที่ทำให้ผู้ใช้งานทราบด้วยการทำไฮไลต์สีแดงหรือน้ำเงินในข้อความที่วาง และแสดงรายการคำผิด รวมถึงจำนวนคำที่น่าจะผิดให้ทราบในหน้าจอเดียว ทำให้เหล่านักเขียนสามารถตรวจสอบงานเขียนของตนเองได้ ไม่ว่าจะเป็น นิยาย บทความงานวิจัย บทความทางวิชาการ ฯลฯ โดยไม่จำเป็นต้องเผยแพร่ใน readAwrite และไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

ในส่วนของการซื้อ-ขายนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite นั้นก็สามารถทำได้ง่ายตาย ด้วยลักษณะการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ทำให้ได้รับความนิยมและมีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยขั้นตอนการซื้อ-ขายนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite สามารถทำได้ ดังนี้ (MEB, 2566)



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการซื้อนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite  
ที่มา : MEB, 2566

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงขั้นตอนการซื้อนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการสามารถอ่านวรรณกรรมบน readAwrite ได้ทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ของ readAwrite โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีผู้ใช้ แต่หากต้องการซื้อวรรณกรรมที่มีการขาย หรือ Donate ให้ผู้เขียน ผู้ใช้บริการจะต้องสมัครสมาชิกเพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งานก่อน

ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ผู้ใช้บริการเลือกวรรณกรรมที่ตนสนใจเพื่อเข้าอ่าน โดยเจ้าของผลงาน จะกำหนดว่าวรรณกรรมดังกล่าวจะเปิดให้เข้าอ่านได้ฟรีหรือมีการขายเป็นตอน และจะเปิดให้ ผู้ใช้บริการ Donate ให้แก่เจ้าของผลงาน (ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการจะซื้อวรรณกรรมออนไลน์ที่มี

เนื้อหาสำหรับผู้ใหญ่ (18+) ผู้ใช้บริการจะต้องยืนยันอายุโดยการนำส่งรูปถ่ายบัตรประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เพื่อตรวจสอบว่ามีอายุเกิน 18 ปีหรือไม่เพื่อบริการที่ปลอดภัย

ขั้นตอนที่ 4 กรณีมีการขายเป็นตอน หลังชำระเงินเสร็จสิ้น ผู้ใช้บริการจะสามารถอ่านวรรณกรรมที่ชำระเงินแล้วได้ผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ readAwrite



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการขายนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite

ที่มา : MEB, 2566

จากภาพที่ 2.2 แสดงถึงขั้นตอนการขายนิยายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม readAwrite แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าของผลงานต้องลงทะเบียนสมัครเป็น Publisher/Writer กับ readAwrite โดยผู้ให้บริการสามารถสมัครสมาชิกได้ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของ readAwrite และผู้ให้บริการจำเป็นต้องกรอกข้อมูลที่จำเป็นเช่น สถานะ (บุคคล/นิติบุคคล) นามปากกา/ชื่อสำนักพิมพ์ ชื่อ-นามสกุล รหัสประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ รูปบัตรประชาชน บัญชีธนาคารเพื่อรับชำระค่าวรรณกรรม และการยืนยันข้อตกลงการให้บริการระบบวรรณกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากเจ้าของผลงานสมัครบัญชีผู้ใช้งานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางเจ้าของผลงานจะสามารถนำวรรณกรรมลงบนแพลตฟอร์มของ readAwrite

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าของผลงานสามารถเลือกได้ว่าจะขายวรรณกรรมออนไลน์ของตน หรือจะเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงวรรณกรรมออนไลน์ของตนได้ฟรี และเปิดรับการ Donate จากผู้ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 4 หากผู้ให้บริการมีซื้อวรรณกรรมของเจ้าของผลงาน หรือมีการ Donate ให้ ทางเจ้าของผลงานจะได้รับส่วนแบ่งรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายจากบริษัทฯ ในอัตราที่ตกลงกัน โดยบริษัทฯ จะโอนเงินเข้าบัญชีที่ระบุไว้ของเจ้าของผลงานทุกเดือน ทั้งนี้ เจ้าของผลงานสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขาย และส่วนแบ่งรายได้ได้ผ่านระบบของบริษัทฯ ได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่อนุญาตให้มีการจำหน่ายหนังสือ หรือนิตยสารภาพที่มีลักษณะอนาจารผ่านแพลตฟอร์ม meb และ readAwrite โดยมีการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบผลงานโดยใช้ระบบ

เช่น Google Cloud Vision ในการตรวจสอบรูปภาพ และ ระบบที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเองในการตรวจสอบเนื้อหา และให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตรวจสอบเพิ่มเติม โดยหากวรรณกรรมที่ถูกล่าเมิดมีเนื้อหาที่ล่อแหลมถึงเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทฯ จะให้ผู้ใช้งานยืนยันอายุก่อนเข้าถึงเนื้อหาดังกล่าว หรือหากวรรณกรรมดังกล่าวมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจะถูกล่าออกจากระบบทันที โดยแพลตฟอร์ม readAwrite จะมีการตรวจสอบเนื้อหาวรรณกรรมภายหลังการนำเข้าแพลตฟอร์มโดยนักเขียน (MEB, 2566)

### ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์

การเข้ามาของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปสู่ช่องทางออนไลน์มากขึ้น และมีผู้บริโภคส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับหนังสือออนไลน์ เนื่องจากการทำธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงสามารถที่จะค้นหาวรรณกรรมที่หลากหลาย และง่ายตายด้วยปัจจัยดังกล่าวสำนักพิมพ์ใหญ่ ๆ ได้เริ่มปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจโดยหันมาสนใจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) มากขึ้น ทำให้ธุรกิจแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ที่มีลักษณะเดียวกับแพลตฟอร์ม readAwrite เติบโตขึ้นมากมาย ซึ่งเว็บไซต์ mybest ได้มีการรวบรวมแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ยอดนิยมในปี 2023 โดยมีรายชื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่นอกเหนือจาก readAwrite ดังนี้ (mybest, 2566)

1. Dek-D แพลตฟอร์มอ่านนิยายรุ่นบุกเบิก สามารถอ่านได้ทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน มีการออกแบบการอ่านนิยายบนสมาร์ตโฟนให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น โดยมีแอปพลิเคชันที่ออกแบบสวยงาม อ่านง่าย แต่จะมีแค่นิยายออนไลน์แบบบรรยายเท่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลวดตัวอักษรและปรับโหมดกลางคืนได้ มีระบบติดตามเหรียญ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสนับสนุนให้นักเขียนมีแรงบันดาลใจในการเขียนผลงาน

2. จอยลดา หนึ่งในเว็บไซต์สร้างงานเขียนในเครือบริษัท อีคบี จำกัด เป็นแอปพลิเคชันอ่านนิยายแชตเจ้าแรกในประเทศไทย ซึ่งแฟน ๆ ที่ชื่นชอบนวนิยายสไตล์แชต สามารถอ่านและเขียนได้จากแอปพลิเคชัน Joylada หรือเว็บบนมือถือ ไม่เพียงแต่นิยายแชตเจ้าแรกในไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นนิยายรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดด้วย

3. Fictionlog แพลตฟอร์มที่มีนิยายให้เลือกหลากหลายประเภท และเด่นในเรื่องของนิยายแปล เป็นชุมชนแฟนนิยายที่นักเขียนมีอิสระที่จะอัปโหลดนิยายที่ละบท และแฟน ๆ สามารถอ่านได้ฟรีหรือจ่ายที่ละบทในราคาเข้าถึงได้ นอกจากนี้ยังทำงานกับซีรี่ส์และภาพยนตร์หลายเรื่อง มีระบบ e-Book ให้เลือกซื้อ มีการดันให้อ่าน โดยไม่มีโฆษณา มีเหรียญให้ซื้อเพื่อสนับสนุนผลงานของนักเขียนหน้าจ่อ่านง่าย แบ่งหมวดหมู่ชัดเจน ปรับตัวอักษรและสีพื้นหลังได้

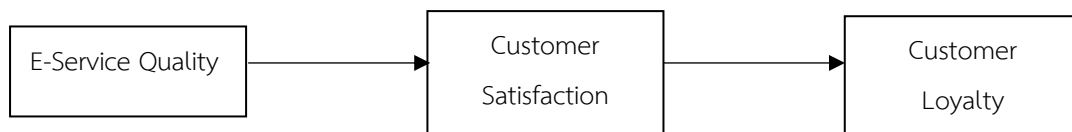
4. รัชวลัย เป็นแพลตฟอร์มที่เน้นนิยายแนวผู้ใหญ่ เนื้อหาเข้มข้น ส่วนมากเป็นนิยายบรรยาย โดยรัชวลัยเป็นชุมชนสำหรับแฟน ๆ ของนวนิยายโรแมนติกที่เข้าใช้ฟรี แต่มีค่าใช้จ่ายเมื่ออัปโหลดเรื่อง ตัวอักษรและพื้นหลังสามารถปรับได้ตามใจผู้อ่าน มีโฆษณา หากต้องการจะปิดโฆษณาต้องซื้อเป็น VIP สำหรับการสนับสนุนนักเขียนจะรวมอยู่ใน VIP ด้วย

5. Comico แพลตฟอร์มอ่านการ์ตูนยอดเยี่ยม และยังมีนิยายให้เลือกอ่านหลายประเภท โดยมีการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นนิยายประเภทไลท์โนเวล ซึ่งนิยายบางเรื่องก็มีเนื้อเรื่องเชื่อมโยงกับการ์ตูนภายในแอปพลิเคชันอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีให้อ่านแบบ e-Book และมีระบบจ่ายเหรียญเพื่อสนับสนุนแอปพลิเคชันและนักเขียน สำหรับการอ่านฟรี ในบางเรื่องจะมีกำหนดเวลาในการอ่าน เช่น ต้องอ่านภายใน 1 สัปดาห์ เป็นต้น แอปนี้เหมาะสำหรับนักอ่านที่ชื่นชอบทั้งการอ่านนิยายและการ์ตูน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า แพลตฟอร์ม readAwrite เป็นแพลตฟอร์มสำหรับชุมชนนักเขียน-นักอ่าน โดยให้สมาชิกสามารถโพสต์คอนเทนต์หรือเนื้อหาได้ด้วยตัวเอง แพลตฟอร์มประกอบด้วยเนื้อหา 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ 1. นิยาย 2. การ์ตูน และ 3. แฟนฟิก แต่ละประเภทจะมีหมวดหมู่ย่อยเพิ่มเติมที่นักอ่านสามารถเลือกอ่านได้ตามความสนใจและความพึงพอใจของแต่ละบุคคล มีฟังก์ชันการใช้งาน และขั้นตอนการซื้อ-ขายที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ทำให้แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ได้รับความนิยมเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย จากการที่มียอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชันสูงสุดในประเภทแอปพลิเคชันนิยายออนไลน์ และมีจำนวนผู้ใช้งานกว่า 9 ล้านคนในปัจจุบัน (MEB, 2566)

## 2.2 แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Service Quality) หรือ E-SERVQUAL นั้นได้พัฒนามาจากแบบจำลองคุณภาพบริการ (Service Quality Model) หรือ SERVQUAL ที่ศึกษาวิจัยโดย Parasuraman และคณะ โดยกล่าวว่า การบริการนั้นแตกต่างจากสินค้าที่สามารถวัดได้โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น การทดสอบความทนทานหรือการนับจำนวนของข้อบกพร่อง แต่คุณภาพการบริการนั้น เป็นนามธรรมและเข้าใจยากเนื่องจากคุณสมบัติเฉพาะ 3 ประการของการบริการ คือ การไม่มีตัวตน มีความหลากหลาย และไม่สามารถแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น การทดสอบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จึงจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินและมีผู้ใช้บริการจริงในการประเมิน กรณีที่ผู้ใช้มีการประเมินคุณภาพบริการจริงจะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับความพึงพอใจที่คาดหวังก็จะส่งผลให้ผู้ใช้พึงพอใจในการบริการและจงรักภักดีต่อการใช้บริการในอนาคตต่อไป (Parasuraman et al, 1985) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.3 คุณภาพการบริการและความพึงพอใจ  
ที่มา : Parasuraman, Zeitham & Malhotra, 2005

จากภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ที่มีต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ Brown & Bitner (2007) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลทำให้มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวังระดับการให้บริการ การให้อำนาจและการลดความกังวล นอกจากนี้ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นการสร้างคุณค่าในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดี ซึ่งความประทับใจนั้นเกิดจากการใช้บริการในครั้งแรก

Carr (2002) กล่าวว่า คุณภาพการบริการแบบดั้งเดิมนั้น หมายถึง คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและประสบการณ์ที่ไม่ใช่ทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมดกับประสบการณ์ที่มีกับบริษัท สำหรับแบบจำลองคุณภาพการบริการแบบดั้งเดิม (SERVQUAL) จะประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้

1. Tangibility ความมีตัวตน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและลักษณะที่ปรากฏของบุคลากร
2. Reliability ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ไว้วางใจได้และถูกต้อง
3. Responsiveness การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการที่รวดเร็ว
4. Assurance การรับประกัน หมายถึง มาตรฐานความรู้ของพนักงาน
5. Empathy ความเอาใจใส่ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล

นอกจากนี้มาตรวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ยังถูกใช้อย่างกว้างขวางเพื่อวัดคุณภาพการบริการของระบบข้อมูลและถูกใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการของระบบอีคอมเมิร์ซอีกด้วย

Parasuraman, Zeitham & Malhotra (2005) ได้ใช้วิธีการรอบการทำงานเพื่อพัฒนาคูณการวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านข้อมูลเชิงประจักษ์ 2 ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันและแตกต่างกัน คือระบุสำหรับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน



ประกอบด้วย E-SQ 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมใช้งานของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการออนไลน์หลัก ในขณะที่เหลืออีก 3 มิติที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านค่าตอบแทน และด้านการติดต่อ โดย E-S-QUAL จะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เมื่อลูกค้าไม่มีปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ ในขณะที่ E-RecS-QUAL จะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาที่พบในระหว่างกระบวนการซื้อออนไลน์ ดังนั้นควรตรวจสอบทั้งสองส่วน

ในปี 2005 Parasuraman และคณะได้นำหลักของแบบประเมินคุณภาพของการบริการ (SERVQUAL) มาประยุกต์ใช้ใหม่เพื่อให้เข้ากับบริบทของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ และได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ ขึ้นใหม่ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 2 ชุด คือ (ฉัญญธร วิทยุโฆพาณิชยการ, 2563)

1. E-S-QUAL Model เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 4 มิติ ได้แก่

1.1 ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน (Efficiency) หมายถึง เว็บไซต์มีการใช้งานง่าย โดยมีหน้าจอที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูล และมีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์

1.2 ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง การที่เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้งานตามที่ต้องการ

1.3 ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยของเว็บไซต์และการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าได้อย่างปลอดภัย

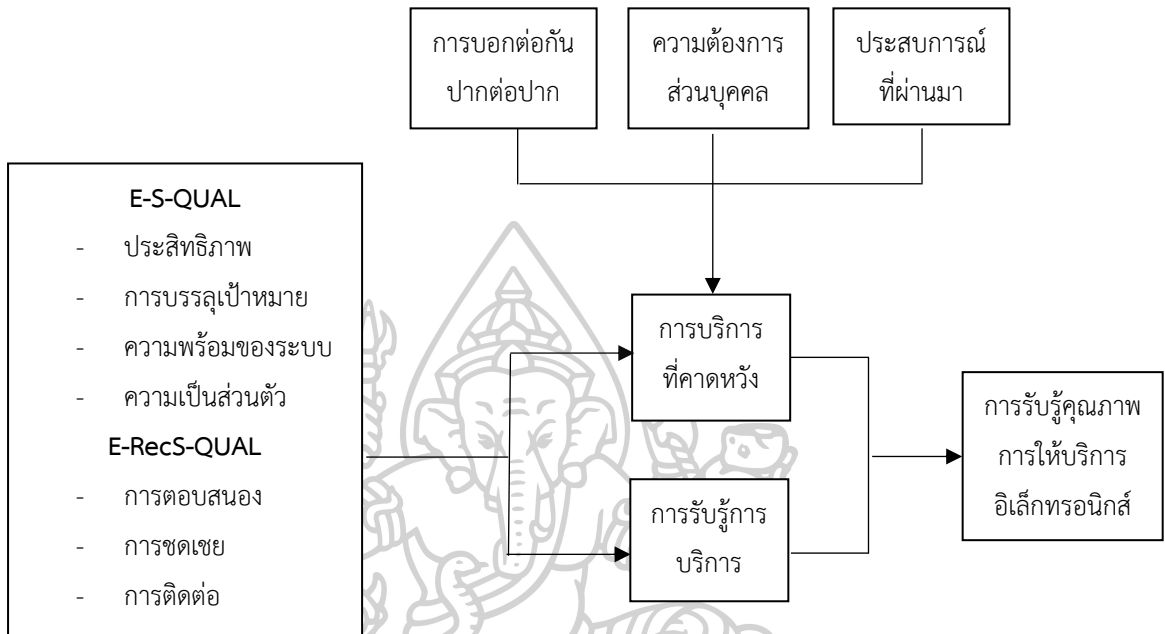
1.4 ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) หมายถึง การที่ระบบมีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้ต้องการใช้งาน

2. E-RecS-QUAL มีความสำคัญในการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ เมื่อเว็บไซต์ต้องประสบกับปัญหาจากการใช้งานของลูกค้า หรือเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยมุ่งเน้นที่การวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์หลังการขายใน 3 มิติ คือ

2.1 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง เว็บไซต์สามารถตอบสนองต่อปัญหาในการใช้บริการและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีปัญหาเกิดขึ้น

2.2 ด้านการชดเชยลูกค้าเมื่อเกิดความเสียหาย (Compensation) หมายถึง เว็บไซต์สามารถหาสิ่งทดแทนเมื่อเกิดความผิดพลาดในการนำส่งสินค้า

2.3 ด้านการติดต่อหลังการขาย (Contact) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะต้องสนองและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแบบออนไลน์ โดยมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเว็บไซต์และผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปรึกษาหรือสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์



ภาพที่ 2.4 ตัวกำหนดการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : ดัดแปลงจาก Parasuraman et al, 1985

จากภาพที่ 2.4 แสดงให้เห็นการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มาจากมาตรวัด 2 ชุด คือ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL ซึ่งมาตรวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้ถูกทดสอบความแม่นยำและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2010 Akinci และคณะ ได้ทำการประเมินมาตรวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และการกู้คืนครั้งใหม่ด้วย E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL ในทิศทางที่มุ่งเน้นบริการที่มีองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อยกว่าหรือการบริการแบบบริสุทธิ์ (Pure Service) ซึ่งแสดงถึงความแตกต่างที่สำคัญระหว่างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ขณะที่การวิจัยก่อนหน้าของ Parasuraman และคณะ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการเว็บไซต์ Amazon และ Walmart ซึ่งไม่ได้แสดงถึงลักษณะที่แท้จริงของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากคนส่วนใหญ่คิดว่าบริการที่พวกเขาได้รับ ไม่ได้เป็นไปมากกว่าการเข้าถึงสินค้าและการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ นอกจากนี้ Akinci และคณะยังใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมมากกว่าเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 13 แห่ง

ในตุรกี ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐาน E-S-QUAL ที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียรมากขึ้น จากการทดสอบคุณสมบัติทางการวัด (ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น) ของมาตรฐาน และแนะนำว่า E-RecS-QUAL เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการใช้ประเมินการกู้คืนบริการออนไลน์ในการวิจัยผู้ใช้บริการ (ธัญญธร ภิญโญพาณิชยการ, 2563)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก โดยเป็นการสร้างคุณค่าในการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดี ผู้วิจัยได้เลือกวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ในการวิจัยจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการชดเชย (Compensation) และด้านการติดต่อ (Contact) ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการวิจัยของ ธัญญธร ภิญโญพาณิชยการ (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านการบรรลุเป้าหมายในระดับมากที่สุด และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 7 มิติตามทฤษฎี มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix อย่างมีนัยสำคัญ

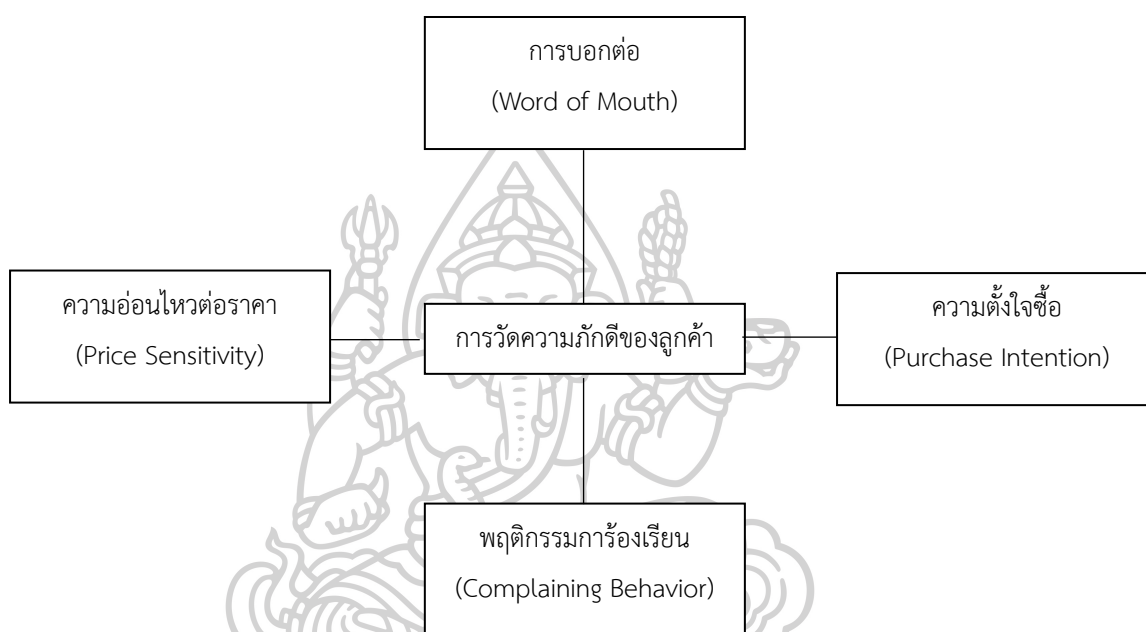
### 2.3 แนวคิดด้านความจงรักภักดีต่อตราสินค้า

Aaker (1991) กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า เป็นสิ่งที่แสดงถึงความยึดมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้าเป็นองค์ประกอบของคุณค่าของตราสินค้า (Brand Equity) ที่สำคัญที่สุดของคุณค่าตราสินค้า เพราะหากผู้บริโภคไม่เห็นความแตกต่างของสินค้า ก็จะเป็นเหตุผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อตราสินค้าอื่น แต่ถ้าผู้บริโภคมีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับสูงจะทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำ

วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล (2562) กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า คือ การสร้างตราสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภครู้สึกไว้วางใจ โดยมีปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมที่คล้ายความภักดีต่อตราสินค้าออกมาได้ 2 ปัจจัย คือ ผลประโยชน์ที่จับต้องได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลประโยชน์ระยะสั้นที่ผู้บริโภคได้รับที่ผู้ประกอบการใช้ในการจูงใจให้ผู้บริโภคทำการแนะนำ บอกต่อ เช่น การจ้างผู้บริโภครีวิว การให้ส่วนลดในการแนะนำคนรู้จักให้เข้ามาเป็นผู้บริโภค หรือ Member get Member ปัจจัยที่สองคือความชื่นชอบที่มีต่อตราสินค้า ซึ่งผู้บริโภคกลุ่มนี้น่าจะเป็นผู้บริโภคที่มีความภักดีต่อตราสินค้าอย่างแท้จริง การที่ผู้บริโภคยินดีกลับมาซื้อซ้ำกับตราสินค้าเดิมไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ถือว่าผู้บริโภคเป็นผู้มีความภักดีต่อตราสินค้านั้น



Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996) ได้ศึกษาระดับความภักดีในด้านบริการโดยใช้เกณฑ์จากการวัดความตั้งใจของผู้รับบริการ (Behavioral Intentions) ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงการบวนการคิดของผู้เข้ารับบริการ พฤติกรรมและทัศนคติ แนวคิดนี้สามารถนำไปใช้พิจารณาวัตรระดับความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจ ซึ่งการวัดความภักดีของผู้รับบริการควรประกอบไปด้วย 4 มิติ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 การวัดความภักดีของลูกค้า  
ที่มา : Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996

จากภาพที่ 2.5 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยการวัดความภักดีของลูกค้าโดยแยกเป็น 4 มิติ ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของแต่ละมิติได้ ดังนี้

1. ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) มีจุดเริ่มต้นจากความคิดของลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ผ่านกระบวนการรับรู้ต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้ลงมือกระทำ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกนี้แสดงถึงพฤติกรรมการซื้อล่วงหน้าของลูกค้าได้ เพราะความตั้งใจซื้อเป็นตัวแปรหนึ่งที่ใช้วัดความภักดีของลูกค้า ทั้งนี้ตัวแปรนี้ระบุถึงทัศนคติเชิงบวกของลูกค้าต่อธุรกิจ และเป็นเหตุผลของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ตามมา เช่น การบอกต่อ การแนะนำ และพฤติกรรมการซื้อซ้ำ ซึ่งเมื่อลูกค้าใช้บริการขององค์กรแล้วรู้สึกประทับใจ ก็จะสร้างการจดจำในใจของลูกค้าและกลายมาเป็นตัวเลือกแรกในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการกับองค์กรนั้นอีก

2. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of Mouth Communication) เป็นการกล่าวถึงหรือการแสดงออกของลูกค้าหลังจากใช้บริการแล้ว จนเกิดความประทับใจ ทำให้มีการบอกต่อหรือแนะนำเพื่อให้บุคคลอื่น ๆ สนใจใช้บริการด้วย พฤติกรรมนี้สืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจ อีกทั้งในปัจจุบันการทำการตลาดบอกต่อ (Viral Marketing) เริ่มมีอิทธิพลและได้รับความนิยมมากขึ้น จึงเป็นช่องทางที่ทรงพลังในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าที่มีความภักดีจะเป็นสื่อกลางที่จะช่วยกระจายข้อมูลขององค์กรผ่านการสื่อสารในโลกออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และยังเป็นช่องทางที่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และมีฐานข้อมูลที่กว้างขวางขึ้น ผลลัพธ์สุดท้ายที่ได้กลับมานั้นหมายถึง การเพิ่มฐานของลูกค้าใหม่และผลกำไรในระยะยาวของธุรกิจ

3. ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price Sensitivity) หมายถึงการจูงใจด้านราคาของคู่แข่งจะไม่มีผลต่อลูกค้าที่มีความภักดีสูง ต่างจากลูกค้าที่มีความภักดีต่ำที่จะทำให้ความสนใจเรื่องราคาเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากลูกค้าเต็มใจจะจ่ายโดยไม่สนใจราคาของคู่แข่ง ดังนั้น องค์กรต้องทำให้ลูกค้ามีความภักดีกับธุรกิจให้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม ลูกค้ามักให้ความสำคัญด้านราคาเป็นหลักในการเลือกใช้บริการถึงแม้จะมีความภักดีเดิมอยู่แล้วก็ตาม แต่ก็มีโอกาสเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งที่มีราคาต่ำกว่าหากระดับความภักดีของลูกค้านั้นมีระดับลดลง

4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behavior) เมื่อเกิดปัญหาหรือไม่พอใจบริการลูกค้าอาจร้องเรียนกับธุรกิจโดยตรงหรือดำเนินการด้วยวิธีอื่น เช่น บอกต่อบุคคลอื่น ส่งเรื่องไปยังสื่อออนไลน์ ในปัจจุบันนี้หากมีการร้องเรียนสู่โลกออนไลน์แล้ว กระบวนการแพร่กระจายของข้อมูลจะขยายไปสู่สาธารณชนได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วมาก ซึ่งจะเป็นผลกระทบเชิงลบกับภาพลักษณ์ของธุรกิจองค์กร ควรนำข้อมูลจากพฤติกรรมการร้องเรียนไปบริหารจัดการและปรับปรุงส่วนงานที่บกพร่อง รวมถึงการจัดระเบียบและมาตรการใหม่ ๆ เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

#### **ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Loyalty)**

แนวคิดความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดความภักดีของลูกค้า (Consumer Loyalty) โดยความภักดีจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้ถูกกระตุ้นให้มีส่วนร่วมต่อแบรนด์ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีต่อแบรนด์หรือผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ต่อสินค้า และบริการของแต่ละยี่ห้อ ซึ่งให้ความสำคัญแตกต่างกันตามทัศนคติของบุคคลต่อสินค้านั้น ๆ ความภักดีของลูกค้าจะเกิดจากความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ และยังเป็นทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อตราสินค้าส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ ทั้งนี้ความภักดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจ โดยธุรกิจจะต้องสร้างประสบการณ์ที่ดี ตรงต่อความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังที่ธุรกิจได้นำเสนอรายละเอียดออกไป ซึ่งความภักดีจะปรากฏในรูปแบบพฤติกรรมการซื้อซ้ำของลูกค้า (Keller, 1993)

Vishal & Sonika (2015) กล่าวว่า การซื้อซ้ำ หรือซื้อต่อเนื่อง คือ การซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ จากผู้ขายรายเดียวกันโดยไม่มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการทำธุรกรรมครั้งแรกกับการทำธุรกรรมครั้งที่สอง การซื้อซ้ำหรือการซื้อต่อเนื่องจะเป็นการเน้นการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อรักษากลุ่มลูกค้าไว้ ต่อมาได้มีการนำแนวคิดความภักดีเข้ามาใช้ในบริบทการให้บริการทางออนไลน์เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าไว้ในช่วงการแข่งขันที่รุนแรงของอุตสาหกรรมออนไลน์ในปัจจุบัน จึงมีการกำหนดความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Loyalty) ขึ้นมาเป็นทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจออนไลน์เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ

ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และกรรณิการ์ สุขเกษม (2558) กล่าวว่า ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์สามารถวัดได้จาก 2 มิติ คือ การกลับมาซื้อซ้ำ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นทัศนคติในเชิงบวกส่งผลต่อการซื้อซ้ำ รวมถึงการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้เว็บไซต์นี้ด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การโพสต์ข้อความกล่าวชื่นชมเว็บไซต์ที่ใช้อยู่ในทางที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจเกี่ยวกับสินค้า และนำไปสู่การเกิดความภักดีทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านพฤติกรรมมากขึ้น โดยองค์ประกอบในการวัดความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ 2 มิติ สามารถอธิบายได้ ดังนี้ (เช่าหทัย แซ่พัง, 2565)

1. การตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) การตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าเป็นการรักษาความสัมพันธ์ในอนาคต หรือโอกาสในการซื้ออย่างต่อเนื่องจากลูกค้าต่อผู้ขายรายเดิม การตั้งใจซื้อซ้ำจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริบท ในบริบทของการให้บริการ จะกำหนดการซื้อซ้ำเป็นการตัดสินใจของลูกค้าแต่ละราย โดยผู้ขายจะออกแบบและกำหนดรูปแบบให้กับลูกค้าตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำในอนาคต ซึ่งการซื้อซ้ำเป็นองค์ประกอบของความภักดี เมื่อลูกค้ามีความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการใดแล้ว จะเกิดความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่การซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องในอนาคต เป็นการแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการเพิ่มความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีพฤติกรรมเชิงบวกต่อผู้ขายโดยการซื้อสินค้าซ้ำ

2. การสื่อสารปากต่อปาก (Word of mouth : WOM) การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการของลูกค้าที่มีต่อลูกค้ารายอื่นเกี่ยวกับข้อมูลหรือลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการที่เคยซื้อหรือเคยได้รับบริการ เป็นการสื่อสารมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ทางด้านธุรกิจ ซึ่งผู้ส่งสารจะสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ที่ได้รับให้แก่อีกฝ่าย และผู้รับสารเข้าใจในข้อความที่สื่อสารมาว่าไม่ใช่เป็นการโฆษณาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลูกค้ามักจะมีเชื่อใจความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้ากันเองมากกว่าการโฆษณาจากบริษัท เนื่องจากเป็นประสบการณ์ตรงต่างจากการโฆษณาที่เป็นการปรุงแต่งหรือการสร้างเนื้อหาออกมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสินค้าที่เป็นนวัตกรรม จะยิ่งส่งผลให้ลูกค้าค้นหาคำวิจารณ์จากลูกค้าท่านอื่น เพื่อลดความเสี่ยงจากสินค้าหรือบริการ และเพื่อเพิ่มความมั่นใจก่อนการตัดสินใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า ความภักดีต่อตราสินค้าเป็นสิ่งที่แสดงถึงความยึดมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้าและเป็นการแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ทำให้เกิดการบอกต่อหรือการซื้อซ้ำในอนาคต ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องความจงรักภักดีมากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย และนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 1 คือ คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการชดเชย (Compensation) และด้านการติดต่อ (Contact) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

#### 2.4 แนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เป็นสิ่งที่นักวิจัยด้านการตลาดยุคใหม่ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งมีการศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และแบบจำลองด้านจิตวิทยาในการคาดการณ์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนารูปแบบของระบบเทคโนโลยี ให้มีความเหมาะสมแก่การใช้งาน ซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถูกพัฒนาขึ้นมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดย Fishbein & Ajzen (1975) เป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติพฤติกรรมของมนุษย์ โดยพิจารณาตามหลักเหตุและผล (เซาหทัย แซ่พัง, 2565)

Dishaw & Strong (1999) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของ TAM คือการให้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของการตัดสินใจตัวแปรความเชื่อด้านทัศนคติ และความตั้งใจ รูปแบบ TAM แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ เป็นสองปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการอธิบายประโยชน์ของระบบ TAM ไม่เพียงแต่บอกว่ามีตัวแปรภายนอกแทรกแซงทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของความสะดวกในการใช้งานและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ แต่ยังมี ความเข้าใจที่ดีของสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ อีกสองโครงสร้างของ TAM คือทัศนคติต่อการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี ตระหนักถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้งาน

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยผู้ใช้งานจะมีการวิเคราะห์ วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่

เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการทดลองใช้แล้ว เกิดความพึงพอใจ ย่อมเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้นขึ้นมา ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล โดยเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) กล่าวว่า ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นจากจิตใจภายในของบุคคล โดยเริ่มจากการได้ยินเรื่องวิทยการนั้น ๆ จนนำไปสู่การยอมรับและนำไปใช้ในที่ที่สุด ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ โดยลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตระหนักรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ โดยเป็นขั้นที่รับรู้กับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของบุคคล แต่ยังไม่ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน การรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญ จนทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะความตั้งใจ ในขั้นนี้จะได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้น ใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรก ซึ่งบุคคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่เริ่มคิดไตร่ตรอง ทดลองหาวิธีการใหม่ ๆ โดยจะมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากมีข้อดีมากกว่า ถึงจะตัดสินใจใช้งาน โดยทั่วไปมักจะเป็นวิธีการที่เสี่ยง เพราะไม่ทราบถึงผลลัพธ์ที่จะตามมา จึงต้องมีแรงผลักดันเพื่อให้เกิดความแน่ใจ และมีคำแนะนำเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ โดยมีการทดลองเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ของตนเอง และจะสรรหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยการใหม่ ๆ

5. ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่จะนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งบุคคลจะยอมรับวิทยการใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ จนกระทั่งนวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่ยึดถือปฏิบัติกันตลอดมา โดยถือเป็นขั้นสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร

#### **แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี**

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับ

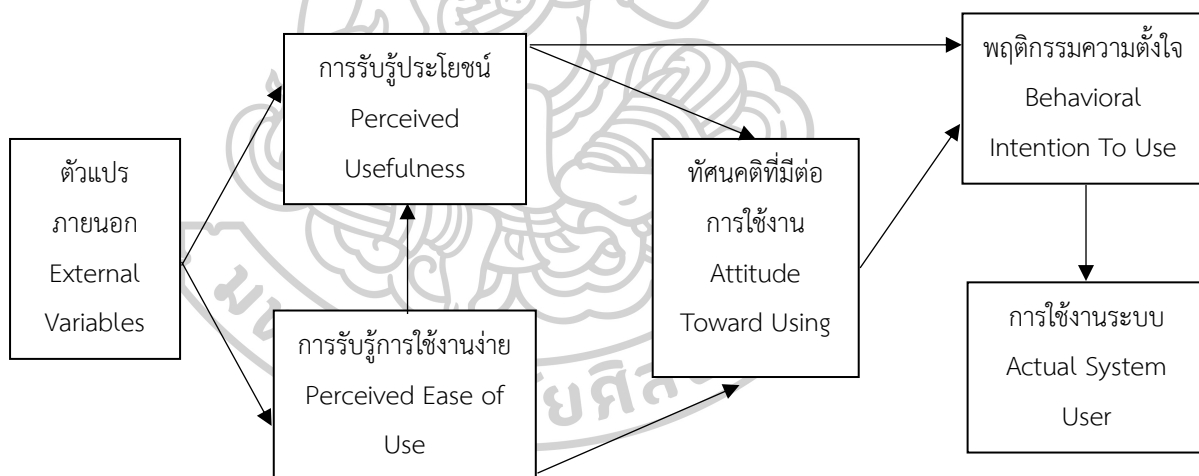


การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งานหรือการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ (Davis, 1989)

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้นวัตกรรมนั้น ๆ ว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับความเชื่อมั่นในการใช้งานนั้น ไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป กล่าวคือใช้งานง่ายนั่นเอง

งานวิจัยของ Chen & Lu และ Kim & Malhotra (2004) กล่าวว่า หลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TBU ข้างต้น สามารถแสดงในรูปแบบของแบบจำลองดังภาพที่ 2.6 (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา : ดัดแปลงจาก สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555

จากภาพที่ 2.6 ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) และประสบการณ์ (Previous experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ดังนั้นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยี คือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจ แสดงพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีด้วย โดยการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี คือ ระดับความเชื่อมั่นเฉพาะบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ ซึ่งบุคคลที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ใช้นั้น ขึ้นอยู่กับว่านวัตกรรมนั้นช่วยให้การทำงานดีขึ้นหรือไม่ รวมไปถึงความรวดเร็ว และความถูกต้องที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ (Davis, 1989)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ (Technology Acceptance Model : TAM) เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยดังกล่าวถูกพัฒนามาจากทฤษฎีของ The Theory of Reasoned Action: TRA (Davis, 1989) สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งเป็นตัวแปรแทรก ส่งผลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีมาเป็นตัวแปรแทรกซ้อนในงานวิจัย และนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 2 คือ การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เช่าหทัย แซ่พัง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การสร้างความผูกพันของลูกค้าและความภักดี อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ Mobile Banking ด้วยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และ 2) ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ความปลอดภัย และการรับรู้ความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยคุณภาพความสัมพันธ์เป็นตัวแปรคั่นกลาง แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจ ข้อผูกมัด และ ความพึงพอใจ ส่งผลต่อความผูกพันของลูกค้า และความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นผลลัพธ์ โดยความผูกพันของลูกค้า แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ส่งผลต่อความภักดีอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การตั้งใจซื้อซ้ำ และการสื่อสารปากต่อปาก จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์ส่งผลต่อความผูกพันของลูกค้า และ

ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์โดยมีคุณภาพความสัมพันธ์เป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมมีความสอดคล้องกับการให้บริการ Mobile Banking ในประเทศไทย

ลัดดาวลัย สำราญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 35.00 และคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 30.00 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ศุขฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายใต้การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y” ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด 2) การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ ด้านความน่าไว้วางใจ และด้านรูปแบบการสื่อสาร ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ส่วนด้านความเชี่ยวชาญ ด้านความดึงดูดใจ และด้านการสร้างการมีส่วนร่วม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภค กลุ่ม Gen Y 3) การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y

ฉัญญธร ภิญญาณิชยการ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิงของ NETFLIX” ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมีสถานภาพโสด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบรรลุเป้าหมายในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความจงรักภักดีโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสตรีมมิงของ Netflix แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสตรีมมิงของ Netflix ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-



Service Quality) ทั้ง 7 มิติตามทฤษฎีมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีมิติด้านความพร้อมของระบบ, ด้านการบรรลุเป้าหมาย, ด้านความเป็นส่วนตัว,ด้านการตอบสนองและด้านการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่มิติด้านความมีประสิทธิภาพและด้านการชดเชยความเสียหาย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ Netflix ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

บัณฑิต ขวนขุนทด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในการใช้ชีวิตประจำวันมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายยิ่งขึ้น ส่วนในด้านคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ให้ความเห็นว่าแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) มีการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้ และการแสดงข้อมูลการติดตามรถโดยสารมีการออกแบบระบบการทำงานที่ครอบคลุมทุกฟังก์ชันการใช้งานอย่างเป็นระบบ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภุชงค์ สุภาสาคร และฐานิดา จิตรสุภาพ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันขนส่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันฯ มีอิทธิพลต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกลุ่มเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร โดยด้านการนำมาใช้จริง มีผลต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านที่ส่งผลน้อยที่สุดคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

วัลย์ลิกา จาตุประยูร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลวิจัยพบว่า (1) การรับรู้คุณภาพสินค้าและบริการ (2) ความพึงพอใจ (3) ภาพลักษณ์องค์กร มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลดังกล่าว

สามารถตีความได้ว่า หากลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพสินค้าและบริการ ภาพลักษณ์และมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ความจงรักภักดีของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

Chia-Ming Liu (2017) ได้ศึกษาเรื่อง “The effect of service quality on customer loyalty and corporate performance in financial industry” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า และผลการดำเนินงานขององค์กรในอุตสาหกรรมการเงิน และได้กล่าวว่า ความภักดีของลูกค้าแบ่งออกเป็น ความตั้งใจในการซื้อซ้ำในอนาคต พฤติกรรมปฐมภูมิ อ่างถึงพฤติกรรมการซื้อจริงของลูกค้า และพฤติกรรมทุติยภูมิ จะรวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการแนะนำลูกค้า การบอกต่อ และคำแนะนำสินค้าหรือบริการนั้นแก่ผู้อื่น การศึกษาพบว่าองค์กรที่ปรับปรุงคุณภาพการบริการผ่านสื่อกลางของความภักดีของลูกค้าสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้ โดยคุณภาพการบริการสามารถยกระดับความตั้งใจในการซื้อซ้ำ พฤติกรรมหลักและพฤติกรรมรองในความภักดีของลูกค้าได้ เป็นผลให้มีการยืนยันได้ว่าความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรจัดทำขึ้น สามารถส่งเสริมได้ด้วยการปฏิบัติด้านคุณภาพการบริการและแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวก

Mohammed Rafiq, Xiaoming Lu & Heather Fulford (2012) ได้ศึกษาเรื่อง “การวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตธุรกิจค้าปลีก” โดยใช้แบบวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL ของ Parasuraman ปี 2005 มี 4 มิติ 22 รายการ ประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การบรรลุเป้าหมาย (Fulfilment) ความสามารถของระบบ (System Availability) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกออนไลน์ จำนวน 491 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า มิติที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ความสามารถของระบบ (System Availability) รองลงมาคือ การบรรลุเป้าหมาย (Fulfilment) และมิติที่มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์						
	ประสิทธิภาพ	การบรรลุเป้าหมาย	ความพร้อมของระบบ	ความเป็นส่วนตัว	การตอบสนอง	การชัดเจน	การติดต่อ
Carr (2002)					/		
Parasuraman, Zeitham & Malhotra (2005)	/	/	/	/	/	/	/
Mohammed Rafiq, Xiaoming Lu & Heather Fulford (2012)	/	/	/	/			
Chia-Ming Liu (2017)					/		
บัณฑิต ชวนขุนทด (2562)	/	/	/	/			
ธัญญธร ภิญโญพานิชย์การ (2563)	/	/	/	/	/	/	/
ลัดดาวลัย สำราญ (2564)	/			/			

ตารางที่ 2.2 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านความภักดีอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์	
	การตั้งใจซื้อซ้ำ	การสื่อสารปากต่อปาก
Keller (1993)	/	
Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996)		/
Vishal & Sonika (2015)	/	
Chia-Ming Liu (2017)	/	/
ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และกรรณิการ์ สุขเกษม (2558)	/	/
วัลย์ลิกา จาตุประยูร (2559)		/

ตารางที่ 2.2 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทฤษฎีและตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์	
	การตั้งใจซื้อซ้ำ	การสื่อสารปากต่อปาก
วิทวัส รุ่งเรืองผล (2562)	/	/
ภุชงค์ สุภาสาคร และฐานิดา จิตรสุภาพ (2562)		/
ธัญญธร ภิญโญพานิชย์การ (2563)		/
ลัดดาวัลย์ สำราญ (2564)		/
เช่าหทัย แซ่ฝิ่ง (2565)	/	/

ตารางที่ 2.3 สรุปทฤษฎีและความสัมพันธ์ของแนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีและตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การยอมรับเทคโนโลยี	
	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
Davis (1989)	/	/
Dishaw & Strong (1999)	/	/
Chen & Lu และ Kim & Malhotra (2004)	/	/
อัครเดช ปิ่นสุข (2557)	/	/
บัณฑิต ขวนขุนทด (2562)	/	/
ภุชงค์ สุภาสาคร และฐานิดา จิตรสุภาพ (2562)	/	/
ลัดดาวัลย์ สำราญ (2564)	/	/
ดุษฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข (2564)	/	/

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี” โดยศึกษาจากการค้นคว้าเอกสาร การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

- 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร (Population)

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีประสบการณ์ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีข้อมูลผู้ใช้งาน (Registered Users) จากแบบแสดงข้อมูลรายงานประจำปี 2566 จำนวนกว่า 10 ล้านราย และจำนวนผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5.75 ล้านรายต่อเดือน

##### 3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (sample)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 5% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า Z = 2.58

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 384 \text{ หน่วย}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลคือ 384 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ผล และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite โดยส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ด้วยลิงค์ Google Forms ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ ได้แก่ กลุ่ม Facebook ของผู้ที่ใช้งาน readAwrite, แอชแท็ก Twitter และ กลุ่ม Line ของผู้ที่ใช้งาน readAwrite ให้ได้จำนวนตัวอย่างจนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการนอกเหนือจาก readAwrite

**ส่วนที่ 2** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น ด้านประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำนวน 4 ข้อ ด้านความพร้อมของระบบ จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ ด้านการตอบสนอง จำนวน 4 ข้อ ด้านการชดเชย จำนวน 4 ข้อ และด้านการติดต่อ จำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ แบ่งเป็น ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ



**ส่วนที่ 4** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ จำนวน 4 ข้อ และด้านการสื่อสารปากต่อปาก จำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ให้เขียนบรรยายข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 ลักษณะคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ท (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับในด้านการเห็นด้วยมากที่สุดและน้อยที่สุด ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก เท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

หลังจากให้คะแนนทั้งหมดแล้วจึงมาสรุปรวมผลคะแนนและคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย เพื่อใช้ในการแปลความหมาย โดยแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นมาเองและมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี จากนั้นผู้วิจัยจึงจะกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่

3.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาและเนื้อหา พร้อมกับขอคำแนะนำเพิ่มเติมและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-object congruence: IOC)

เห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

เห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

3.3.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบการใช้คำถามและความสามารถในการใช้ (Usability) และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยค่าที่ได้ไม่ควรต่ำกว่า 0.7 ขึ้นไป (บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ์, 2553) ค่าความเชื่อมั่นหลังการทดสอบอยู่ที่ 0.91 ดังนั้นเครื่องมือแบบสอบถามจึงมีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์มาตรฐานและเหมาะสมในการทำไปเก็บข้อมูลจริง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการย้ายข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์มีดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรก็ตาม การทดสอบสถิติด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ จำเป็นต้องคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้น

ในการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) จึงทำการทดสอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี” ซึ่งเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีประชากร คือ ผู้มีประสบการณ์ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

ส่วนที่ 4 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

ส่วนที่ 5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	159	40
หญิง	241	60

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	70	17.5
19-22 ปี	86	21.4
23-26 ปี	78	19.5
27-30 ปี	64	16
31-34 ปี	51	12.8
35 ปีขึ้นไป	51	12.8
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	128	32
ปริญญาตรี	227	56.7
ปริญญาโท	35	8.8
สูงกว่าปริญญาโท	10	2.5
<b>4. อาชีพ</b>		
นักเรียน	72	18
นิสิต-นักศึกษา	89	22.3
พนักงานบริษัทเอกชน	75	18.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	51	12.8
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	50	12.5
ฟรีแลนซ์/อาชีพอิสระ	62	15.5
อื่น ๆ	1	0.1
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	63	15.7
10,000-15,000 บาท	42	10.5
15,000-20,000 บาท	68	17
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	135	33.8
ไม่มีรายได้	92	23

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>6. แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ที่ท่านเคยใช้บริการนอกเหนือจาก readAwrite (ตอบได้หลายข้อ)</b>		
Dek-D	232	19.2
MaReads	170	14.1
Fictionlog	186	15.4
Joylada	210	17.4
Comico	201	16.7
อีบุ๊ก	202	16.7
อื่นๆ	5	0.4
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแยกผลการศึกษาเป็น 6 ข้อ ดังนี้

1) เพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

2) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 19-22 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาได้แก่ อายุ 23 - 26 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุ 27 - 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุ 31 - 34 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

4) อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพนิสิต - นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาได้แก่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 อาชีพนักเรียน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพฟรีแลนซ์/อาชีพอิสระ จำนวน 62 คน



คิดเป็นร้อยละ 15.5 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

6) แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ที่ท่านเคยใช้บริการนอกเหนือจาก readAwrite (ตอบได้หลายข้อ) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ที่ท่านเคยใช้บริการมากที่สุด คือ Dek-D จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมาได้แก่ Joylada จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 comico จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ฌัญวลัย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 Fictionlog จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 MaReads จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

### 2.1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีความง่ายในการใช้งาน	153 (38.3)	135 (33.8)	112 (28.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10	0.81	มาก
2. เว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการใช้งาน	155 (38.8)	147 (36.8)	98 (24.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	0.78	มาก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ความง่ายในการค้นหา (ชื่อเรื่อง, นามปากกา, เรื่องย่อ)	150 (37.5)	143 (35.8)	107 (26.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.80	มาก
4. เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	160 (40.0)	142 (35.5)	97 (24.3)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.15	0.79	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.13</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.78 ความง่ายในการค้นหา (ชื่อเรื่อง, นามปากกา, เรื่องย่อ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 และเว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

## 2.2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรลุเป้าหมาย

ด้านการบรรลุเป้าหมาย	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการของ readAwrite เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้งานที่ได้ประกาศไว้	165 (41.3)	135 (33.8)	100 (25.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.80	มาก
2. ท่านสามารถใช้งาน readAwrite บนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก (สมาร์ตโฟน, แท็บเล็ต, แล็บท็อป)	181 (45.3)	115 (28.8)	104 (26.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.82	มาก
3. พีเจอร์ต่าง ๆ ของเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตรงตามที่ readAwrite ระบุ	177 (44.3)	131 (32.8)	92 (23.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	0.79	มากที่สุด
4. readAwrite มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการปรับเปลี่ยนระบบการใช้งาน	164 (41.0)	123 (30.8)	112 (28.0)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.12	0.84	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.17</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรจุเป้าหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรจุเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ พีเจอร์ต่าง ๆ ของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน สามารถใช้งานได้ตรงตามที่ readAwrite มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถใช้งาน readAwrite บนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก (สมาร์ตโฟน, แท็บเล็ต, แล็บท็อป)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 การให้บริการของ readAwrite เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้งานที่ได้ประกาศไว้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 และreadAwrite มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการปรับเปลี่ยนระบบการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 ตามลำดับ

### 2.3 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ

ด้านความพร้อมของระบบ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ	151 (37.8)	152 (38.0)	97 (24.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	0.78	มาก
2. readAwrite มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนาเว็บไซต์/แอปพลิเคชันตลอดเวลา	147 (36.8)	151 (37.8)	102 (25.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.78	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ (ต่อ)

ด้านความพร้อมของระบบ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ท่านไม่เคยพบข้อผิดพลาดในการใช้งาน readAwrite เช่น ปัญหาการชื้อนียาย, ปัญหาการเติมเหรียญ	142 (35.5)	148 (37.0)	107 (26.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.07	0.81	มาก
4. readAwrite มีการอัปเดตพีเจอร์การใช้งานให้สอดคล้องกับระบบเว็บไซต์/แอปพลิเคชันอยู่เสมอ	141 (35.3)	151 (37.8)	108 (27.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.79	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.10</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.78 รองลงมาได้แก่ readAwrite มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนาเว็บไซต์/แอปพลิเคชันตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.78 readAwrite มีการอัปเดตพีเจอร์การใช้งานให้สอดคล้องกับระบบเว็บไซต์/แอปพลิเคชันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 และท่านไม่เคยพบข้อผิดพลาดในการใช้งาน readAwrite เช่น ปัญหาการชื้อนียาย, ปัญหาการเติมเหรียญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

## 2.4 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว

ด้านความเป็นส่วนตัว	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. readAwrite มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของท่าน เช่น ประวัติการอ่าน	149 (37.3)	147 (37.3)	103 (25.8)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.11	0.79	มาก
2. มั่นใจว่า readAwrite จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่ผู้อื่น (ชื่อ, อีเมลล์, หมายเลขโทรศัพท์)	148 (37.0)	146 (36.5)	104 (26.0)	2 (0.5)	0 (0.00)	4.10	0.80	มาก
3. รู้สึกปลอดภัยในการชำระเงินกับทาง readAwrite	170 (42.5)	136 (34.0)	93 (23.3)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.19	0.80	มาก
4. readAwrite ปกป้องข้อมูลบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของท่าน	162 (40.5)	138 (34.5)	99 (24.8)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.15	0.80	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.14</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการชำระเงินกับทาง readAwrite มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 รองลงมาได้แก่ readAwrite ปกป้องข้อมูลบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของ



ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 readAwrite มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการใช้บริการของท่าน เช่น ประวัติการอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 และท่านมั่นใจว่า readAwrite จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่ผู้อื่น (ชื่อ, อีเมล, หมายเลขโทรศัพท์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 ตามลำดับ

## 2.5 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. readAwrite ตอบสนองต่อคำติชมของท่าน	145 (36.3)	152 (38.0)	102 (25.5)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.10	0.79	มาก
2. readAwrite แจ้งเตือนท่านทันทีเมื่อระบบขัดข้องหรืออยู่ระหว่างปรับปรุง	149 (37.3)	137 (34.3)	114 (28.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.81	มาก
3. readAwrite ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อมีปัญหาด้านการซื้อ/ขายสินค้า หรือการเติม Coin	141 (35.3)	131 (32.8)	128 (32.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.82	มาก
4. readAwrite ให้ความช่วยเหลือดูแลปัญหาในการใช้งานของท่านอย่างรวดเร็ว	142 (35.5)	141 (35.3)	117 (29.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.80	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.07</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ readAwrite ตอบสนองต่อคำติชมของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 รองลงมาได้แก่ readAwrite แจ้งเตือนท่านทันทีเมื่อระบบขัดข้องหรืออยู่ระหว่างปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 readAwrite ให้ความช่วยเหลือดูแลปัญหาในการใช้งานของท่านอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 และ readAwrite ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อมีปัญหาด้านการซื้อ/ขายสินค้า หรือการเติม Coin มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 ตามลำดับ

## 2.6 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย

ด้านการชดเชย	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. readAwrite เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเรียกร้องค่าเสียหายกรณีได้รับปัญหาในการใช้บริการ	122 (30.5)	142 (35.5)	132 (33.0)	0 (0.00)	4 (1.0)	3.95	0.85	มาก
2. readAwrite ยินดีแก้ไขและชดเชยความเสียหาย กรณีพบเจอการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล	128 (32.0)	145 (36.3)	124 (31.0)	0 (0.00)	3 (0.8)	3.99	0.84	มาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย (ต่อ)

ด้านการชดเชย	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. readAwrite ยินดีชดเชยความเสียหายแก่นักอ่าน/นักเขียน กรณีพบเจอข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	142 (35.5)	129 (32.3)	126 (31.5)	0 (0.00)	3 (0.8)	4.02	0.86	มาก
4. readAwrite ยินดีชดเชยความเสียหายหากมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงิน	144 (36.0)	150 (37.5)	103 (25.8)	1 (0.3)	2 (0.5)	4.08	0.82	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.01</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการชดเชย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านทราบว่า readAwrite ยินดีชดเชยความเสียหายหากมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 รองลงมาได้แก่ ท่านทราบว่า readAwrite ยินดีชดเชยความเสียหายแก่นักอ่าน/นักเขียน กรณีพบเจอข้อผิดพลาดจากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86 ท่านทราบว่า readAwrite ยินดีแก้ไขและชดเชยความเสียหาย กรณีพบเจอการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 และท่านทราบว่า readAwrite เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเรียกร้องค่าเสียหายกรณีได้รับปัญหาในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

## 2.7 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการติดต่อ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการติดต่อ

ด้านการติดต่อ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. readAwrite มีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง	146 (36.5)	137 (34.3)	117 (29.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อแจ้งปัญหา	133 (33.3)	153 (38.3)	114 (28.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการตอบปัญหาได้ตรงกับความต้องการ	132 (33.0)	148 (37.0)	120 (30.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง	139 (34.8)	146 (36.5)	115 (28.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.80	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.05</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการติดต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ readAwrite มีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อแจ้งปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 และเจ้าหน้าที่มีการตอบปัญหาได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์  
readAwrite

3.1 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite  
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้  
บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ด้านการรับรู้ความง่าย ในการใช้งาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สามารถเรียนรู้การ ใช้งานเว็บไซต์/ แอปพลิเคชัน readAwrite ได้ โดยง่าย	189 (47.3)	115 (28.8)	96 (24.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.81	มากที่สุด
2. เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถ ทำการสั่งซื้อนิยายและ ชำระเงินได้โดยง่าย	167 (41.8)	131 (32.8)	102 (25.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.80	มาก
3. การจัดหมวดหมู่ นิยายของเว็บไซต์/แอป พลิเคชัน readAwrite จัดเรียงอย่างเป็นระบบ และทำให้ง่ายต่อการ ค้นหา	181 (45.3)	129 (32.3)	89 (22.3)	1 (0.3)	0 (0.00)	4.23	0.80	มากที่สุด
4. เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถ ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา	186 (46.5)	116 (29.0)	98 (24.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	0.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.21</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite ได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 รองลงมาได้แก่ การจัดหมวดหมู่เนื้อหาของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite จัดเรียงอย่างเป็นระบบและทำให้ง่ายต่อการค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 และเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถทำการสั่งซื้อนิยายและชำระเงินได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 ตามลำดับ

### 3.2 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในการใช้งาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การใช้งาน แพลตฟอร์มสื่อนิยาย ออนไลน์ readAwrite ช่วยให้สะดวกต่อการ พกพานิยายหลาย ๆ เรื่อง	186 (46.5)	105 (26.3)	109 (27.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.84	มาก



ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (ต่อ)

ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีประโยชน์ต่อการเลือกซื้อนิยายออนไลน์ของนักอ่าน	174 (43.5)	121 (30.3)	105 (26.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	0.82	มาก
3. เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีประโยชน์ต่อการขายนิยายออนไลน์ของนักเขียน	172 (43.0)	129 (32.3)	99 (24.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18	0.80	มาก
4. สามารถสร้างรายได้จากการใช้งานแพลตฟอร์ม readAwrite	154 (38.5)	134 (33.5)	105 (26.3)	5 (1.3)	2 (0.5)	4.08	0.86	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.16</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การใช้งานแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ช่วยให้สะดวกต่อการพกพานิยายหลาย ๆ เรื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีประโยชน์ต่อการขายนิยายออนไลน์ของ

นักเขียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีประโยชน์ต่อการเลือกซื้อนิยายออนไลน์ของนักอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 และท่านสามารถสร้างรายได้จากการใช้งานแพลตฟอร์ม readAwrite มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

##### 4.1 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ

ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การกลับมาใช้บริการ readAwrite อีกครั้ง เมื่อต้องการอ่านนิยายออนไลน์	174 (43.5)	123 (30.8)	101 (25.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.17	0.83	มาก
2. ความตั้งใจจะเป็นลูกค้าของ readAwrite ต่อไป	167 (41.8)	136 (34.0)	95 (23.8)	0 (0.00)	2 (0.5)	4.17	0.82	มาก
3. ต้องการใช้บริการใหม่ ๆ และต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ readAwrite ต่อไปในอนาคต	164 (41.0)	127 (31.8)	107 (26.8)	0 (0.00)	2 (0.5)	4.13	0.84	มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ (ต่อ)

ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. เลือกใช้บริการแพลตฟอร์ม readAwrite เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านนิยายออนไลน์	157 (39.3)	146 (36.5)	95 (23.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.14	0.80	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.15</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านจะกลับมาใช้บริการ readAwrite อีกครั้งเมื่อต้องการอ่านนิยายออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.83 รองลงมาได้แก่ ท่านมีความตั้งใจจะเป็นลูกค้าของ readAwrite ต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 ท่านจะเลือกใช้บริการแพลตฟอร์ม readAwrite เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านนิยายออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 และท่านต้องการใช้บริการใหม่ ๆ และต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ readAwrite ต่อไปในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 ตามลำดับ

#### 4.2 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก

ด้านการสื่อสาร ปากต่อปาก	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แนะนำ readAwrite ให้เพื่อน ครอบครัว หรือคนอื่น ๆ ที่สนใจจะใช้งาน	143 (35.8)	135 (33.8)	119 (29.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.04	0.84	มาก
2. พูดในแง่ดีเกี่ยวกับ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite กับ คนอื่น ๆ	157 (39.3)	128 (32.0)	112 (28.0)	0 (0.00)	3 (0.8)	4.09	0.86	มาก
3. มีการแสดงความคิดเห็น (Review) ในเชิงบวกต่อการใช้งาน เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite	135 (33.8)	143 (35.8)	120 (30.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.03	0.82	มาก
4. มีการแนะนำหรือบอกต่อการใช้บริการ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของท่าน	152 (37.8)	142 (35.5)	101 (25.3)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.09	0.84	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.06</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก พบว่า ส่วนใหญ่มีความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ด้านการสื่อสารปากต่อปาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านพูดในแง่ดีเกี่ยวกับเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite กับคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86 รองลงมาได้แก่ ท่านมีการแนะนำหรือบอกต่อการใช้บริการ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 ท่านแนะนำ readAwrite ให้เพื่อน ครอบครัว หรือคนอื่น ๆ ที่สนใจจะใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 และท่านมีการแสดงความคิดเห็น (Review) ในเชิงบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 สมมติฐานการวิจัย

ก่อนทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทดสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) หรือด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปรเมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่า Correlation พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน และนำมาสู่การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตารางที่ 4.13 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตัวแปร	M.1.1.1.1	M.1.1.1.2	M.1.1.1.3	M.1.1.1.4	M.1.1.1.5	M.1.1.1.6	M.1.1.1.7	M.1.1.1.8	M.1.1.1.9	M.1.1.1.10	M.1.1.1.11	M.1.1.1.12	M.1.1.1.13	M.1.1.1.14	M.1.1.1.15	M.1.1.1.16	M.1.1.1.17	M.1.1.1.18	M.1.1.1.19	M.1.1.1.20	
ประสิทธิภาพ	.356**	.272**	.320**	.178**	0.019	.159**	.440**	.428**	.364**	1.421											
การบรรลุเป้าหมาย	.318**	.339**	.204**	.204**	0.087	.146**	.419**	.356**	.388**	1.371											
ความพร้อมของระบบ			.259**	.184**	.102*	.101*	.325**	.374**	.357**	1.257											
ความเป็นส่วนตัว				.308**	.144**	.156**	.355**	.352**	.401**	1.334											
การตอบสนอง					.287**	.286**	.233**	.246**	.297**	1.268											
การชัดเจน						.290**	0.067	0.055	.227**	1.163											
การติดต่อ							.128*	.141**	.259**	1.171											
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน								.452**	.397**	1.537											
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน									.393**	1.516											
ความภักดี																					

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความถดถอย (Regression Analysis) ได้ และเมื่อพิจารณาร่วมกับค่า VIF เพื่อทดสอบปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่ามีค่าตั้งแต่ 1.163 – 1.537 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาสัมพันธ์กัน (กลยา เหล่าพานิช, 2547) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตัวแปร	ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.310	0.275		1.126	0.261
คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	0.927	0.067	0.570	13.834	0.001**

R = .570, Adjusted R Square = 0.323, R<sup>2</sup> = 0.325,

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ( $\beta = 0.570$ ,  $p < 0.005$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

ตัวแปรอิสระ	ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (E)		
ค่าคงที่(Constant)	9.965	2.702	3.688	0.000**
คุณภาพบริการ	-1.600	0.666	-2.403	0.017*
การรับรู้ความง่าย	-2.002	0.593	-3.375	0.001**
คุณภาพการบริการxการรับรู้ความง่าย	0.527	0.145	3.630	0.000**
n = 400, R = .064, R <sup>2</sup> = 0.365, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.360 , SE <sub>est</sub> = 0.36171, F = 75.891				

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 36.0 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ .360 และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = -1.600, p < .05$ ) ขณะเดียวกัน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = -2.002, p < .01$ ) สำหรับการทดสอบการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรกกระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite พบว่า ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.527, p < .01$ ) หมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จะทำให้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite รับรู้ความง่ายในการใช้งานลดน้อยลง ดังนั้น การรับรู้ความง่ายในการใช้งานจึงมีบทบาทเป็นตัวแปรแทรกกระหว่างความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตัวแปรอิสระ	ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย ( $\beta$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (E)		
ค่าคงที่ (Constant)	6.230	2.335	2.668	0.008**
คุณภาพบริการ	-0.668	0.574	-1.163	0.245
การรับรู้ประโยชน์	-1.192	0.516	-2.309	0.021*
คุณภาพการบริการxการรับรู้ประโยชน์	0.326	0.126	2.590	0.010**
n = 400, R = .595 R <sup>2</sup> = 0.354, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.349, SE <sub>est</sub> = 0.36476, F = 72.426				

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 36.0 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ .349 และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = -0.668, p < .01$ ) ขณะเดียวกัน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $\beta = -1.192, p < .05$ ) สำหรับการทดสอบการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite พบว่า ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.326, p < .01$ ) หมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะทำให้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite รับรู้ประโยชน์ในการใช้งานลดน้อยลง ดังนั้น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจึงมีบทบาทเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างความสัมพันธ์ของที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย		ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1	การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มีประสบการณ์ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 19-22 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือนิสิต - นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ คือ Dek-D จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมาได้แก่ Joylada จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 comico จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ฌัญวลัย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 Fictionlog จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 MaReads จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความพร้อมของระบบ (System availability) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการชดเชย (Compensation) และด้านการติดต่อ (Contact) ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 คน พบว่า คุณภาพการให้บริการ



อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือด้านความเป็นส่วนตัว, ด้านประสิทธิภาพ, ด้านความพร้อมของระบบ, ด้านการตอบสนอง, ด้านการติดต่อ และด้านการชดเชย โดยค่าเฉลี่ย คือ 4.14, 4.13, 4.10, 4.07, 4.05 และ 4.01 ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี**

จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 คน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite**

จากการศึกษาพบว่า ความภักดี ได้แก่ ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) และด้านการสื่อสารปากต่อปาก (WOM) ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 คน พบว่า ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือด้านการสื่อสารปากต่อปากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite พบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนอง ด้านการชดเชย และด้านการติดต่อ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

สมมติฐานที่ 2.1 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งได้ข้อค้นพบจากการวิจัย โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์สามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้งานตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร ภิญโญพาณิชย์การ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบรรลุเป้าหมายในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์สามารถสร้างรายได้จากการใช้งานแพลตฟอร์ม และมีประโยชน์ต่อการขายนิยายออนไลน์ของนักเขียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายใต้การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y โดยผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ระดับความภักดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์สามารถออกแบบและกำหนดรูปแบบให้กับลูกค้าตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา จาตุประยูร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพสินค้าและบริการ รวมถึงภาพลักษณ์และมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ความจงรักภักดีของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ผลการทดสอบแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์ม readAwrite ซึ่งสามารถเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดีในระยะยาวของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้งานมีความคาดหวังในการใช้เว็บไซต์ที่ง่ายและสะดวก การที่ระบบมีความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้อง

ของข้อมูล และเสถียรภาพของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร ภิญญโณพานิชย์การ (2563) เรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX และงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ (2564) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในบริบทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสตรีมมิ่งเช่น Netflix หรือการบริการของธนาคารออมสินในระดับภูมิภาค การศึกษานี้จึงสนับสนุนข้อสมมติฐานว่า ไม่ว่าจะบริการจะอยู่ในอุตสาหกรรมใด คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ ความเป็นส่วนตัว การตอบสนอง การชัดเจน และการติดต่อ ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ และแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาในแต่ละด้านของบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถมองข้ามได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแพลตฟอร์มที่มีการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เช่น readAwrite การให้บริการที่มีความเสถียรและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตลอดเวลาจะเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ readAwrite และแพลตฟอร์มอื่นๆ ที่คล้ายกัน โดยผู้พัฒนาควรเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการผ่านการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 และ 2.2 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ซึ่งมีบทบาทเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม readAwrite โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการใช้งานเว็บไซต์ การที่แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยความสำคัญของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ในการใช้งาน คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้งานง่ายและสามารถ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาได้เป็นอย่างดี การที่ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการใช้งานเว็บไซต์จะทำให้พวกเขารู้สึกถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพในการใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี และงานวิจัยของเช่าหทัย แซ่พัง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความผูกพันของลูกค้าและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ Mobile Banking ด้วยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีในแง่ของการรับรู้ประโยชน์ การใช้งานง่าย ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการธนาคารหรือ Mobile Banking จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม readAwrite สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้บริการ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุง UI/UX เพื่อให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้น และการเพิ่มฟังก์ชันที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวก็เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีไม่เพียงแต่มีผลต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการในระยะสั้น แต่ยังส่งผลต่อการสร้างความภักดีในระยะยาว การที่แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแง่ของการใช้งานง่ายและประโยชน์ในการใช้งาน จะทำให้ผู้บริโภคมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะนำผลวิจัยไปใช้

5.3.1 ด้านประสิทธิภาพ พบว่าเมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์/แอปพลิเคชันตอบสนองได้รวดเร็วดังนั้น ควรควบคุมให้ใช้งานง่ายและตอบสนองรวดเร็ว รวมถึงค้นหาเพื่อความสะดวกของผู้ใช้งาน

5.3.2 ด้านการบรรลุเป้าหมาย พีเอเจอร์ต่าง ๆ ใช้งานได้ตรงตามที่ระบุ ควรแจ้งล่วงหน้าหากมีการปรับเปลี่ยนระบบ และให้ใช้งานได้บนอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างสะดวก

5.3.3 ด้านความพร้อมของระบบ ความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพให้ใช้งานได้ตลอดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการใช้งาน

5.3.4 ด้านความเป็นส่วนตัว ผู้ใช้ยังไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การชำระเงิน และประวัติการอ่าน

5.3.5 ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้ได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อมีปัญหาด้านการซื้อ/ขายและเติม Coin น้อยที่สุด ควรให้ความช่วยเหลือทันทีและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน

5.3.6 ด้านการชดเชย ผู้ใช้ทราบเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหายจากปัญหาน้อยที่สุด ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียกร้องค่าเสียหายและอำนวยความสะดวกในการชดเชย

5.3.7 ด้านการติดต่อ ผู้ใช้พอใจที่มีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และตอบสนองได้รวดเร็ว

5.3.8 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถทำการสั่งซื้อนิยายและชำระเงินได้ได้โดยง่าย โดยผู้ใช้บริการอาจจะไม่ได้รับความสะดวกในด้านความรวดเร็ว และการจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดหมวดหมู่นิยายของเว็บไซต์/แอปพลิเคชันให้จัดเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อทำให้ง่ายต่อการค้นหา และเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งซื้อ

5.3.9 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้างรายได้จากการใช้งานแพลตฟอร์ม readAwrite โดยบุคคลที่สามารถสร้างรายได้จากแพลตฟอร์มได้คือนักเขียนที่จะต้องได้รับการอนุมัติจากแพลตฟอร์ม ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาานาน ทำให้ผู้ใช้งานท่านไม่ได้รับความสะดวกในการสมัครเป็นนักเขียน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียร และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบทบาทความเป็นตัวแปรแทรกของการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีบทบาทเป็นตัวแปรแทรกโดยส่งผลในเชิงลบ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาตัวแปรแทรกในลักษณะที่เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ และทิศทางของความสัมพันธ์ต่อไป

5.4.2 ควรเก็บข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์กับผู้ที่เคยใช้บริการแบบเจาะลึก เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายตรงประเด็นและสามารถนำข้อมูลต่อยอดงานวิจัยนี้ในอนาคต

5.4.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชัน เพื่อนำผลการศึกษากลับไปเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

5.4.4 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มช่วงวัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความน่าสนใจในการใช้งานของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ต่อไป



## รายการอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). "การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คมกริช ฤทธิกล้า. (2559). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการภายในศูนย์บริการการใช้เวลาว่างกรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และกรรณิการ์ สุขเกษม. (2558). "อิทธิพลของปัจจัยทางการตลาดต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจพาณิชย์." วารสารการวิจัยการพัฒนากิจการบริการ.
- เช่าหทัย แซ่พัง. (2565). "การสร้างความผูกพันของลูกค้าและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ Mobile Banking ด้วยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดุขฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข. (2564). "การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายใต้การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y." คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธัญญธร ภิญญาพาณิชยการ. (2563). "คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX." บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตยา พรหมศรี. (2566). "readAwrite: จากแพลตฟอร์มนิยายออนไลน์ยอดนิยมสู่การสร้างวัฒนธรรมแฟนคลับ." วารสารศิลปวัฒนธรรมสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บัณฑิต ชวนขุนทด. (2562). "การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี." คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร." การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ภูษงค์ สุภาสาคร และฐานิดา จิตรสุภาพ. (2562). "การยอมรับเทคโนโลยีและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันขนส่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร." *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ลัดดาวลัย สำราญ. (2564). "การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี." *วารสารวิจัยรำไพพรรณี.*
- วัลย์ลีลา จาตุประยูร. (2559). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต." *วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.*
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2562). **เส้นทางสู่ความภักดี From Customer Journey to Brand Loyalty.** เข้าถึงได้จาก <https://marketeeronline.co/archives/91075>
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). "ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ." *KMITL Information Technology Journal.*
- สุชานาถ กิตติสุรินทร์. (2565). **READING IS EVERYWHERE: คู่กับ รวีวร มะหะสิทธิ์ พ่อบ้านแห่ง readAwrite เรื่องการเติบโตของเว็บอ่านนิยายออนไลน์ Capital.** เข้าถึงได้จาก <https://capitalread.co/entreplanner-readawrite/>
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). "การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร." *การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- Aaker, D. A. (1991). **Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name.** New York: The Free Press.
- Brown, S. W., and Bitner, M. J. (2007). Mandating a service revolution for marketing. In R. F. Lush and S. L. Vargo (Eds.), **The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Direction.**
- Carr, C. L. (2002). **A psychometric evaluation of the expectations, perceptions, and difference-scores generated by the IS-adapted SERVQUAL instrument.** *Decision sciences.*
- Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly.*



- Dishaw, M. T., and Strong, D. M. (1999). **Extending the technology acceptance model with task technology fit constructs**. Information and Management.
- HoonSmart. (2566). **Meb หุ่น e-Book เติบโตสูง ไร้หนี้-พันธมิตรแน่น**. เข้าถึงได้จาก <https://hoonsmart.com/archives/294248>
- Keller. (1993). "Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity." **Journal of Marketing**.
- Liu., C.-M. (2017). **A study on the effect of service quality on customer loyalty and corporate performance in financial industry**. Problem and Perspectives in Management.
- Meb. (2566). **Meb Corporation**. Available from <https://www.meb.co.th/home>
- Mybest. (2566). **10 อันดับ แอปอ่านนิยาย แนะนำ ปี 2023 รวมนิยายออนไลน์ชื่อดัง**. เข้าถึงได้จาก <https://th.my-best.com/49521>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research." **The Journal of Marketing**.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., and Berry, L. (2005). "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." **Journal of Service Research**.
- Rafiq, M., Lu, X., and Fulford, H. (2012). "Measuring Internet retail service Quality using E-S-QUAL." **Journal of Marketing Management**.
- Sisunmay. (2563). **วิเคราะห์ readAwrite. DEV**. เข้าถึงได้จาก <https://dev.to/sisunmay/readawrite-group-linkedin-f2d>
- stock2morrow. (2566). **MEB แพลตฟอร์ม E-Book หมิ่นล้าน ที่การเติบโตไม่ธรรมดา**. เข้าถึงได้จาก <https://stock2morrow.com/article/5643>
- Vishal, V., and Sonika, R. (2014). "Drivers of customers' switching behaviour in Indian banking industry." **International Journal of Bank Marketing**.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., and Parasuraman, A. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality." **Journal of Marketing**.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



### แบบสอบถาม

**เรื่อง** คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี

19-22 ปี

23-26 ปี

27-30 ปี

31-34 ปี

35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

นักเรียน

นิสิต-นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

ฟรีแลนซ์/อาชีพอิสระ

อื่นๆ .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,000 – 15,000 บาท

15,000 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ไม่มีรายได้

6. แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

readAwrite

Dek-D

Meb

Fictionlog

Joylada

comico

วัฒนาลัย

อื่นๆ .....

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)</b>					
เว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีความง่ายในการใช้งาน					
เว็บไซต์/แอปพลิเคชันมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการใช้งาน					
ความง่ายในการค้นหา (ชื่อเรื่อง, นามปากกา, เรื่องย่อ)					
เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)</b>					
การให้บริการของ readAwrite เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ได้ประกาศไว้					
ท่านสามารถใช้งาน readAwrite บนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก (สมาร์ทโฟน, แท็บเล็ต, แล็ปท็อป)					
ฟีเจอร์ต่าง ๆ ของเว็บไซต์/แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตรงตามที่ readAwrite ระบุ					
readAwrite มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการปรับเปลี่ยนระบบการใช้งาน					

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความพร้อมของระบบ (System availability)</b>					
ความเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ					
readAwrite มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนาเว็บไซต์/แอปพลิเคชันตลอดเวลา					
ท่านไม่เคยพบข้อผิดพลาดในการใช้งาน readAwrite เช่น ปัญหาการชื้อนียาย, ปัญหาการเติมเหรียญ					
readAwrite มีการอัปเดตฟีเจอร์การใช้งานต่าง ๆ อยู่เสมอ					
<b>ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)</b>					
readAwrite มีการปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของท่าน เช่น ประวัติการอ่าน					
ท่านมั่นใจว่า readAwrite จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่ผู้อื่น (ชื่อ, อีเมล, หมายเลขโทรศัพท์)					
ท่านรู้สึกปลอดภัยในการชำระเงินกับทาง readAwrite					
readAwrite ปกป้องข้อมูลบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของท่าน					



คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>					
readAwrite ตอบสนองต่อคำติชมของท่าน					
readAwrite แจ้งเตือนท่านทันทีเมื่อระบบขัดข้องหรืออยู่ระหว่างปรับปรุง					
readAwrite ให้ความช่วยเหลือดูแลปัญหาของท่านอย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านการชดเชย (Compensation)</b>					
readAwrite เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเรียกร้องค่าเสียหายกรณีได้รับปัญหาในการใช้บริการ					
readAwrite ยินดีชดเชยความเสียหายให้ท่านเมื่อการบริการไม่ได้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ทาง readAwrite แจ้งไว้					
<b>ด้านการติดต่อ (Contact)</b>					
readAwrite มีช่องทางติดต่อได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล					
ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ readAwrite ได้โดยง่าย					
เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วหากมีการติดต่อ กรณีเกิดปัญหาการใช้งาน					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อขยายออนไลน์ readAwrite	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>					
ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite ได้โดยง่าย					
เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถทำการสั่งซื้อขยายและชำระเงินได้โดยง่าย					
การจัดหมวดหมู่ขยายของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite จัดเรียงอย่างเป็นระบบและทำให้ง่ายต่อการค้นหา					
<b>ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน</b>					
การใช้งาน readAwrite มีประโยชน์ในการใช้อ่านนิยาย และช่วยให้ง่ายในการพกพา					
การใช้งาน readAwrite ช่วยให้ท่านประหยัดเวลาและสะดวกมากขึ้น					
เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite มีประโยชน์ต่อการซื้อขายขยายออนไลน์ทั้งกับนักอ่านและนักเขียน					

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อ นิยายออนไลน์ readAwrite	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention)</b>					
ท่านจะกลับมาใช้บริการ readAwrite อีกครั้ง เมื่อต้องการอ่านนิยายออนไลน์					
ท่านมีความตั้งใจจะเป็นลูกค้าของ readAwrite ต่อไป					
ท่านต้องการใช้บริการใหม่ ๆ และต้องการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของ readAwrite ต่อไปในอนาคต					
<b>ด้านการสื่อสารปากต่อปาก (Word of Mouth)</b>					
ท่านแนะนำ readAwrite ให้เพื่อน ครอบครัว หรือคนอื่น ๆ ที่สนใจจะใช้งาน					
ท่านพูดในแง่ดีเกี่ยวกับเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite กับคนอื่น ๆ					
<b>ด้านการสื่อสารปากต่อปาก (Word of Mouth)</b>					
ท่านมีการแสดงความคิดเห็น (Review) ในเชิง บวกต่อการใช้งานเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite					

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

กัญญาวีร์ สกุลทอง

วุฒิการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

