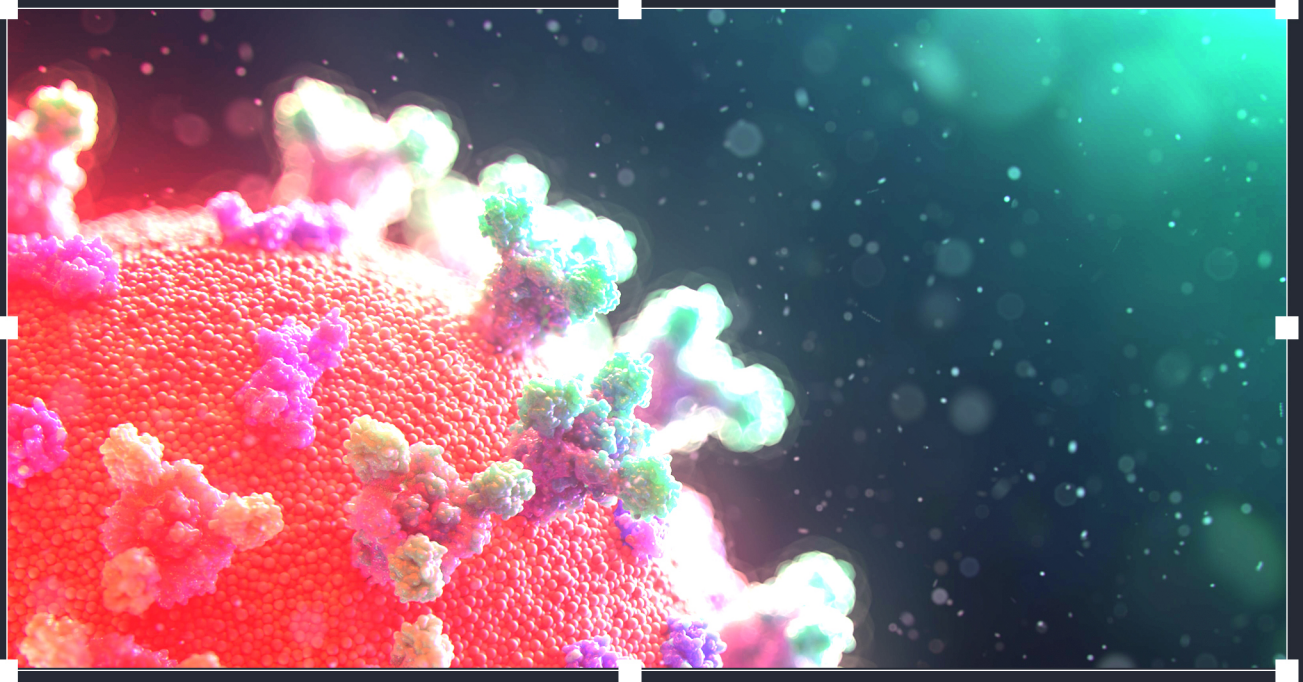


3rd National and International **Virtual** Conference on **Multidisciplinary Research**



Editors

Professor Dr. Attapol Kuanliang

Associate Professor Dr. Sukanya Buranadechachai

Proceedings

3rd National and International Virtual Conference on Multidisciplinary Research

20 August 2021

Manisa Celal Bayar University, Turkey

Editors

Attapol Kuanliang

Sukanya Buranadechachai

Midwestern State University, USA.

Burapha University, Thailand

Organized by



Supporters



NICVMR 2021 Committee

Conference Chair

Dr.Samanan Rattanasirivilai

Vice President, Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

Conference Program Chair

Professor Dr.Kittisak Jermsittiparsert

Dhurakij Pundit University, Thailand

Conference Committee

Professor Dr.Cheng Wenjin

Henan University of Economics and Law, China

Professor Dr.Jungwoo Lee

Yonsei University, South Korea

Professor Dr.Matthew Hibberd

Università della Svizzera italiana, Switzerland

Professor Dr.Mohamed Ahmed Dawabsheh

Arab American University, Palestine

Professor Dr.Nathan Moran

Midwestern State University, USA.

Professor Dr.Virginia Slaughter

University of Queensland, Australia

Associate Professor Dr.Ismail Suardi Wekke

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Sorong, Indonesia

Associate Professor Dr.Oytun Sozudogru

University of City Island, Turkish Republic of Northern Cyprus

Associate Professor Dr.Piyakorn Whangmahaporn

Sripatum University, Thailand

Associate Professor Dr.Sanya Kenaphoom

Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

Associate Professor Dr.Thanaporn Sriyakul

Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

Assistant Professor Dr.Pisak Kalyanamitra

Walaya Alongkorn Rajabhat University, Thailand

Assistant Professor Dr.Sudawan Somjai

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Major General Dr.Direk Deeprasert

Command and General Staff College, Thailand

Dr.Andi Luhur Prianto

Muhammadiyah University of Makassar, Indonesia

Dr.Bulent Akkaya

Manisa Celal Bayar University, Turkey

Dr.Jumnian Junhasobhaga

Humanities and Social Sciences Research Promotion Network, Thailand

Dr.Maurice Cuypers

Fontys University of Applied Sciences, Netherlands

Dr.Nick Naumov

University of Northampton, England

Dr.Paitoon Chetthamrongchai

Kasetsart University, Thailand

Dr.Sippaphat Rotjanawasuthorn

Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

Dr.Sirinapatta Sirinapatpokin

Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

Dr.Somsathid Phonwattana

Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

Dr.Tosaporn Mahamud

Kasembundit University, Thailand

Conference Secretary

Prapakorn Mankhong

Political Science Association of Kasetsart University, Thailand

NICVMR 2021 Editorial Board

Editor-in-Chief

Professor Dr.Kittisak Jermsittiparsert
Dhurakij Pundit University, Thailand
Scopus Author ID: 57214268798

Editor

Professor Dr.Attapol Kuanliang
Midwestern State University, USA
Scopus Author ID: 23980666700

Associate Professor Dr.Sukanya Buranadechachai
Bangkok Thonburi University, Thailand
Scopus Author ID: -

Editorial Board Member

Professor Dr.Brian Sheehan
Asian Forum on Business Education, Australia
Scopus Author ID: 57005552200

Professor Dr.Dimitrios Nikolaou Koumparoulis
University of the People, USA.
Scopus Author ID: 55389811200

Professor Dr.Husamettin Inac
Dumlupinar University, Turkey
Scopus Author ID: 55992549500

Professor Dr.Muhlis Madani
Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
Scopus Author ID: 57208574364

Professor Dr.Omer Caha
Yildiz Technical University, Turkey
Scopus Author ID: 6507973211

Professor Dr.Robert Hanser
University of Louisiana at Monroe, USA.
Scopus Author ID: 24166511700

Professor Dr.Santhat Sermisri
Mahidol University, Thailand
Scopus Author ID: 7801641636

Professor Dr.Supachai Singyabuth

Maharakham University, Thailand

Scopus Author ID: 57220203412

Professor Dr.Wasino

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Scopus Author ID: 57194278751

Associate Professor Dr.Chanathat Boonrattanakittibhumi

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Thailand

Scopus Author ID: 57214730906

Associate Professor Dr.Kanthana Ditkaew

Rajamangala University of Technology Lanna Tak, Thailand

Scopus Author ID: 57215419798

Associate Professor Dr.Kovit Wongsurawat

Royal Society of Thailand, Thailand

Scopus Author ID: 57217177469

Associate Professor Dr.Praves Intongpan

Kasetsart University, Thailand

Scopus Author ID: 57216673726

Associate Professor Dr.Ruihui Pu

Qilu Institute of Technology, China

Scopus Author ID: 57208553980

Associate Professor Dr.Thepparat Phimolsathien

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Thailand

Scopus Author ID: 56449336400

Associate Professor Dr.Thitinan Chankoson

Srinakharinwirot University, Thailand

Scopus Author ID: 57208507787

Assistant Professor Dr.Aksorn Sawasdee

Phranakhon Rajabhat University, Thailand

Scopus Author ID: 55542331000

Assistant Professor Dr.Busakorn Watthanabut

North Bangkok University, Thailand

Scopus Author ID: 57211587190

Assistant Professor Dr.Choo Ling Suan

University of Bahrain, Sakhir, Bahrain

Scopus Author ID: 56208837700

Assistant Professor Dr.Mir Dost

Lasbela University of Agriculture, Water and Marine Sciences, Pakistan

Scopus Author ID: 57189247936

Assistant Professor Dr.Husam Rjoub

Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Cyprus

Scopus Author ID: 34973202300

Assistant Professor Dr.Shayut Pavapanunkul

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Scopus Author ID: 36188551100

Colonel Dr.Khajornsak Thaiprayoon

Command and General Staff College, Thailand

Scopus Author ID: 57211598517

Dr.Ahmad Harakan

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Scopus Author ID: 57203222670

Dr.Aisling Mulvihill

University of Queensland, Australia

Scopus Author ID: 57205659169

Dr.Arshian Sharif

Universiti Utara Malaysia, Malaysia

Scopus Author ID: 56872517200

Dr.Cahyo Seftyono

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Scopus Author ID: 57203222670

Dr.Jean Paolo Lacap

City College of Angeles, Philippines

Scopus Author ID: 57202381704

Dr.Krisada Chienwattanasook

Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Scopus Author ID: 57208207545

Dr.Leonardus Wahyu Wasono Mihardjo

Bina Nusantara University, Indonesia

Scopus Author ID: 57203386590

Dr.Muhammad Haseeb

Taylor's University Malaysia, Malaysia

Scopus Author ID: 56021476300

Dr.Narentheren Kaliappen

Universiti Utara Malaysia, Malaysia

Scopus Author ID: 55930830800

Dr.Noppon Akahat

Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand

Scopus Author ID: 57038965300

Dr.Parinya Siriattakul

Mahidol University, Thailand

Scopus Author ID: 57209603370

Dr.Patipan Sae-Lim

King Mongkut's University of Technology Thonburi, Thailand

Scopus Author ID: 57211078874

Physical Fitness of Flexibility and Muscle Strength of Undergraduates, Faculty of Education, Thailand National Sport University, Northern Campus	290
<i>Preechawech Sukkoen, Siriporn Statayanuruk and Sudyod Chomsahai</i>	
The Development of English Reading Aloud Using Phonics Teaching Approach with language Games for Primary 1 students	298
<i>Hathaichanok Akkaprasa</i>	
Guidelines for Increasing Performance Motivation of Forest Protection and Forest Fire Control Officers, Forest Resource Management Office 10 (Ratchaburi)	305
<i>Chonticha Srisawas and Nittaya Sintao</i>	
Parents' Choice of Private Kindergarten Schools Decision in Thap Sakae District, Prachuap Khiri Khan Province	317
<i>Woraporn Lhuglham and Bampen Maitreesophon</i>	
Guidelines for Leadership Development for Local Administrative Organization Leaders in Muang District, Ratchaburi Province	327
<i>Sakpinet Boonsom and Nittaya Sintao</i>	
Evaluation of Guidelines for Managing Noise Pollution Problems Towards the People Around Suvarnabhumi Airport	339
<i>Phattaraporn Yanakit and Preechayan Nakfon</i>	
Research and Development of ICT Special Classroom Curriculum	349
<i>Naruephop Khanthaphai</i>	
Factors Affecting Decision To Use Skyscanner Application Of Thai Tourists In Bangkok	356
<i>Pattiya Luemorn</i>	
Factors Related to Japanese Food Consumption Behavior: Conceptual Framework	363
<i>Suthirarat Kongyoo</i>	
Factors Affecting the Decision of Consuming Clean Food of Teenagers in Bangkok: Conceptual Framework	364
<i>Ekaphop Parekhao</i>	

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Decision To Use Skyscanner Application Of Thai Tourists In Bangkok

ภัททิยา ลือมอญ / Pattiya Luemorn

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร / Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: pattijajan1919@gmail.com

อมรินทร์ เทวตา / Amarin Tawata

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร / Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: amarin@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 2) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และ 3) ศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner จำนวน 400 คน ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ถึงความสนุก ตามลำดับ ระดับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความสามารถของระบบ และด้านความมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ และระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพบว่า ด้านความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสนใจ ด้านความต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการ ตามลำดับ 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ถึงความสนุก มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 3) ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, การยอมรับเทคโนโลยี, คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objective of this research was to investigate 1) level of decision to use service, technology acceptance and quality of electronic services. 2) the acceptance of technology that affects the decision to use service and 3) study quality of electronic services that affect decision to use Skyscanner application of Thai tourists. Which is a quantitative research using a questionnaire tool to collect data with 400 people Thai tourists who have

used Skyscanner application which sample was selected using purposive sampling and the statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The results were found 1) level of The acceptance of technology overall at highest level which found the most average was the perceived benefits, the followed by perceived ease of use and the perception of fun respectively. Level of the quality of electronic services overall at highest level which found the most average was the achieving goals, the followed by privacy, the system capability respectively and level of decision to use service overall at highest level which found the most average was the intentions, the followed by interests and needs and the decision to use service respectively. 2) factors acceptance of technology is the perception aspect of easy to use and the perception of fun have positive effect decision to use Skyscanner application of Thai tourists. And 3) factors quality of electronic services is the achieving goals, the system capability and the privacy have positive effect decision to use Skyscanner application of Thai tourists statistically significant 0.05.

Keywords: Decision to use Service, Technology Acceptance, Quality of Electronic Services

บทนำ

Skyscanner เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยในการค้นหา ตั๋วเครื่องบิน โรงแรม หรือแม้แต่รถเช่า ซึ่งการทำงานของแอปพลิเคชันคือ ค้นหาตั๋วเครื่องบิน โรงแรม หรือรถเช่าจากเว็บไซต์ชั้นนำทั่วโลก และนอกจากนี้ยังมีตัวกรองข้อมูล เพื่อได้ข้อเสนอที่ดีที่สุดสำหรับผู้เดินทาง และยังคงเหมาะกับสไตล์การเดินทางของผู้เดินทางได้ดี(การส่งเสริมการเรียนรู้ Hosting CRM ERP Server Programming, 2562) อำนาจความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย ปัจจุบันจำนวนธุรกิจการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันใหม่ๆ มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันในตลาดธุรกิจจึงมีความรุนแรงมากขึ้น ทิศทางในตลาดของธุรกิจก็มีแนวโน้มว่าจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการที่มีการสามารถนำเสนอข้อมูลของตนเองในรูปแบบใหม่และมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง (สุชัยญา สายชนะ, 2561)

การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารในปัจจุบัน มีการกระจายไปทั่วโดยผ่านระบบเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ ปฏิสัมพันธ์หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งการที่บุคคลต่างๆ จะใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้ จะต้องมีการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านั้นเช่นเดียวกันบุคคลต่างๆ ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูลสำหรับการท่องเที่ยว จะต้องมีการยอมรับแอปพลิเคชัน Skyscanner ก่อน ซึ่งการยอมรับนี้ประกอบด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) และการนำมาใช้งานจริง (Actual Use) (Davis, 1989) ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันมีการศึกษาอย่างแพร่หลายในประเทศไทย

จากการศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อได้รับรู้เหตุผลที่แท้จริงในการใช้แอปพลิเคชัน Skyscanner อีกทั้งยังเพื่อให้ฝ่ายธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ ให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพในอนาคต

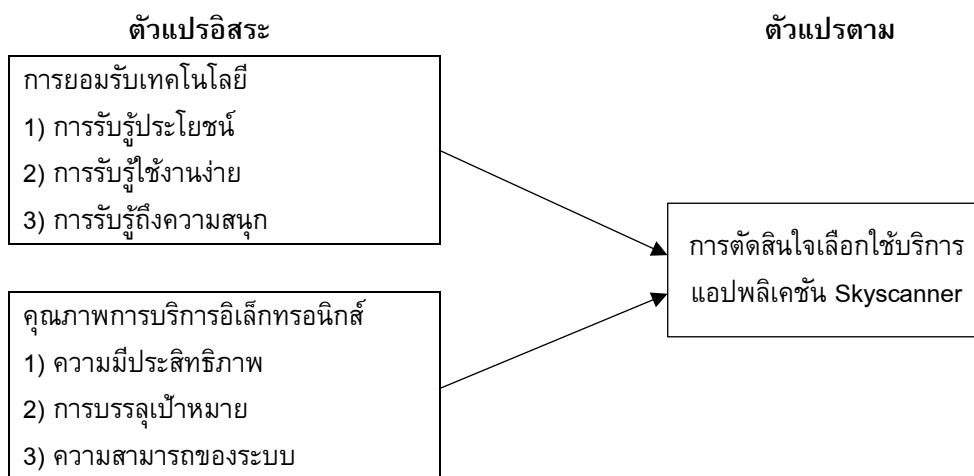
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณิตา เทพวงศ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด การยอมรับทางด้านเทคโนโลยีและทัศนคติมีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคาร กรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคสามารถพิจารณาตามขั้นตอนต่างๆ ได้เป็น 5 ขั้นตอนโดยเริ่มจากเหตุการณ์ก่อนที่ จะมีการใช้บริการสินค้าจริง ๆ จนถึงเหตุการณ์ภายหลังจากการใช้บริการ ซึ่งสรุปขั้นตอนที่สำคัญดังนี้ (Kotler & Keller, 2006) การรับรู้ถึงความต้องการ (Problem Recognition) การค้นหาข้อมูล (Information Search) การประเมินทางเลือก ในการตัดสินใจการให้บริการ (Evaluation of Alternatives) การตัดสินใจการให้บริการ (Purchase Decision) และ พฤติกรรมหลังการให้บริการ (Post Purchase Behaviour)

Clow & Baack (2010) ได้นำทฤษฎีโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาดัดแปลง และประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักและเหตุผล ซึ่งข้องกับเรื่องของการพยากรณ์พฤติกรรมมนุษย์ ซึ่ง ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitudetoward Using) การนำมาใช้งานจริง (Actual Use)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สูตร W.G. Cochran (1953) (ศุภิสรา คุณรัตน์, 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อ ป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 รวมเป็น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในกลุ่มปิดผ่าน Facebook และ Line ที่ใช้บริการมากกว่า 3 เดือนขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลที่ได้กำหนดเอาไว้ตามกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ขั้นตอนต่อไปดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form กับผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยวกลุ่มปิดใน Facebook และ Line ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner มาแล้วเป็นเวลามากกว่า 3 เดือนขึ้นไป โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเก็บรวบรวมทั้งสิ้นจนกระทั่งครบ 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามผ่านออนไลน์วันจันทร์-วันอาทิตย์ ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2563-มกราคม พ.ศ.2564 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในกลุ่มปิดผ่าน Facebook และ Line ที่ใช้บริการมากกว่า 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 214 คน ร้อยละ 53.50 และเพศชาย จำนวน 186 คน ร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 240 คน ร้อยละ 60.00 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.20 และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 47 คน มีร้อยละ 11.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 307 คน ร้อยละ 76.80 และ สมรส จำนวน 93 คน ร้อยละ 23.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 274 คน ร้อยละ 68.50 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน ร้อยละ 18.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน ร้อยละ 13.20 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 296 คน ร้อยละ 74.80 รองลงมา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 59 คน ร้อยละ 14.80 และข้าราชการจำนวน 45 คน ร้อยละ 11.20 และส่วนใหญ่มียาได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 184 คน ร้อยละ 46.00 รองลงมา รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.20 รายได้ มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไปจำนวน 76 คน ร้อยละ 19.00 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 59 คน ร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามด้านการรับรู้ประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D = .620) เมื่อพิจารณาระดับความเห็นรายข้อพบว่า แอปพลิเคชันสามารถช่วยผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.63$, S.D = .582) รองลงมาเทคโนโลยีแอปพลิเคชันมีความทันสมัยและรวดเร็วต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D = .751) แอปพลิเคชันมีระบบรักษาความปลอดภัยที่แน่นหนา ($\bar{X} = 4.25$, S.D = .874) แอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์ต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D = .629) และแอปพลิเคชันมีข้อมูลครบถ้วนในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D = .852) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ก่อนที่จะทดสอบสมมติฐานจะต้องตรวจสอบดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด (Correlation Matrix) ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงอาจส่งผลให้ของตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนดสมมติฐานทางสถิติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(X ₅)	(X ₆)	(X ₇)
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X ₁)	1	.962** (0.00)	.508** (0.00)	.903** (0.00)	.933** (0.00)	.939** (0.00)	.708** (0.00)
ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย (X ₂)		1	.398** (0.00)	.931** (0.00)	.962** (0.00)	.965** (0.00)	.784** (0.00)
ด้านการรับรู้ถึงความสนุก (X ₃)			1	.498** (0.00)	.508** (0.00)	.433** (0.00)	.238** (0.00)
ด้านความมีประสิทธิภาพ (X ₄)				1	.930** (0.00)	.982** (0.00)	.768** (0.00)
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X ₅)					1	.939** (0.00)	.708** (0.00)
ด้านความสามารถของระบบ (X ₆)						1	.771** (0.00)
ด้านความเป็นส่วนตัว (X ₇)							1

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง พบว่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X₁) ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย (X₂) ด้านการรับรู้ถึงความสนุก (X₃) ด้านความมีประสิทธิภาพ (X₄) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X₅) ด้านความสามารถของระบบ (X₆) และด้านความเป็นส่วนตัว (X₇) มีความสัมพันธ์กันของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง .23 ถึง .98 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยในทุกค่าความสัมพันธ์สูง

สรุปตารางสมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัย	การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X ₁)	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย (X ₂)	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการรับรู้ถึงความสนุก (X ₃)	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความมีประสิทธิภาพ (X ₄)	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X ₅)	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความสามารถของระบบ (X ₆)	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความเป็นส่วนตัว (X ₇)	ยอมรับสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 53.50 โดยมีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 60.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 76.80 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.50 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 74.80 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ถึงความสนุกตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยด้านในด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ถึงความสนุกมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องด้วยปัจจัยโดยรวมส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของผู้ใช้งาน จากผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ใช้งานง่าย โดยการใช้งานของแอปพลิเคชันสามารถเข้าใจรายละเอียดของเนื้อหาในการทำงานได้ง่ายส่งผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงความสนุก เนื่องจากแอปพลิเคชันได้มีการพัฒนาให้เข้ากับความชอบและมีเอกลักษณ์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความสนุกของการใช้แอปพลิเคชัน Skyscanner ได้ ทำให้ทั้งสองด้านสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณิตา เทพวงศ์ (2557) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคาร กรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากปัจจัยโดยรวมส่งผลเชิงบวก เนื่องด้วยแอปพลิเคชันมีการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานตลอดเวลา ทำให้ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากความปลอดภัยของการให้ข้อมูลหรือเก็บข้อมูลที่เป็นความลับที่ทำให้เกิดความเชื่อถือต่อระบบได้ด้วยระบบมีการเข้าใช้งานโดยเข้ารหัสในการทำงานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

การส่งเสริมการ เรียน รู้ Hosting CRM ERP Server Programming. (2562). Skyscanner. สืบค้นจาก <https://mindphp.com/forums/viewtopic.php?f=28&t=42334>.

คุณิตา เทพวงศ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สุชัยญา สายชนะ และ ชลิตา ศรีนวล. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน QueQ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจและการจัดการมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

Clow & Baack. (2010). *Integrated advertising, promotion, and marketing communications*. 4th ed. New Jersey: Pearson.

Davis. (1989). *Resonant leadership in higher education*. Retrieved from www.universitybusiness.com.

Kotler & Keller (2006). *Marketing and introduction*. 6th ed. New Jersey: Pearson Education.

Lee, G., & Lin, H. (2005). "Customer perceptions of e-service quality in online shopping." *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.