

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อ ความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ ค้าปลีกในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นายธนิต ธนะนิมิตร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒน์
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในด้านต่างๆของชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเป็นช่องทางสำคัญในการค้นหาข้อมูลด้านต่างๆ รวมถึงการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต เช่น การซื้อขายสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ ซึ่งข้อดีของการใช้อินเทอร์เน็ตซื้อขายสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์คือสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำและสามารถเข้าถึงการบริการได้ตลอดเวลา แต่ยังคงพบว่า การให้บริการของเว็บไซต์มีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อยเพราะการทำธุรกรรมต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด จึงควรมีการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้งาน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจจากการใช้งานเว็บไซต์ อย่างไรก็ตาม การศึกษาในอดีตยังขาดการศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาผลกระทบดังกล่าวโดยมีคำถามของงานวิจัยนี้คือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL และ E-ResS-QUAL มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบการให้บริการระหว่างบริษัทกับลูกค้าในประเทศไทยหรือไม่ และคุณภาพจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL และ E-ResS-QUAL ส่งผลต่อเจตนาการใช้งานเว็บไซต์ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ และคุณภาพจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL และ E-ResS-QUAL ส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ และความพึงพอใจของเว็บไซต์ค้าปลีกหรือไม่

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและยืนยันคุณลักษณะด้านคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ในทัศนคติของผู้ใช้งานในประเทศไทยตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL และ E-ResS-QUAL และเพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อเจตนาการใช้งานเว็บไซต์ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ และความพึงพอใจจากการใช้งานเว็บไซต์ค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรม และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และกระจายแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่เคยใช้เว็บไซต์ค้าปลีก

ผลการวิจัยจากแบบสอบถามจำนวน 379 ชุด ได้นำมาทำการทดสอบความตรงของตัวชี้วัดทั้งหมด ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามอย่างละ 1 ตัวและวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีตัวแปรต้นหลายตัวและตัวแปรเพียงตัวแปรเดียว โดยผลที่ได้พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL ส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ และความพึงพอใจและส่งผลต่อไปยังเจตนาการใช้งานเว็บไซต์ค้าปลีก นั่นหมายความว่าคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ค้าปลีกตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL มีความเหมาะสมในการสะท้อนถึงคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์เชิงทฤษฎีที่ศึกษาเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นไว้วางใจและแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อเจตนาการใช้งานเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย รวมถึงประโยชน์เชิงปฏิบัติสำหรับผู้พัฒนาออกแบบเว็บไซต์ หน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงภาคธุรกิจที่ต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเว็บไซต์นำไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ให้ดีขึ้น

คำสำคัญ: E-S-QUAL, E-RecS-QUAL, คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์, ความเชื่อมั่นไว้วางใจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, ความพึงพอใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์, แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Independent Study Title	THE IMPACT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON TRUST AND INTENTION TO USE OF TAILER WEBSITE IN THAILAND
Author	Mr. Thanit Thananimit
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Dr.Nitaya Wongpinunwatana
Academic Years	2014

ABSTRACT

Nowadays, Internet is becoming more and more important on everybody life. Especially, it is a significant channel for searching any information including online transactions such as online trading. The advantage of online trading could reduce travel time, operation cost and access to service in anywhere and anytime. However, in fact users still have low level of trust in online transaction use as user cannot interact with the service provider closely. Therefore, provider should realize the importance of service quality to increase level of trust in online transaction use including customer satisfaction from using website. However, as lack of studies on the impact of the quality of electronic service to trust of online trading in Thailand, this research aims to find the relation between relevant factors. Research question is developed by conceptual framework of electronic service quality (ES-QUAL and E-ResS-QUAL) which appropriate for standard of retail websites for Thai user and effect on intention to use electronic service, trust and user satisfaction of the Thailand retail website.

The objective of this research is to study the appropriateness criteria of electronic service quality (ES-QUAL and E-RecS-QUAL) and to study the impact of various factors on the quality of intention to use electronic services, trust and user

satisfaction of the Thailand retail website. The research tool is questionnaire survey, which develop from literature review including assessment of content validity and reliability of research.

The data was collected through a questionnaire by using a total of 379 respondents, who experienced of using retail website in Thailand. The data was performed by Simple Linear Regression Analysis and Multiple Regression Analysis. The result of this research shows that the electronic service quality factor has a statistically significant positive impact with trust and satisfaction and affects the intended to use of the retail websites. This means that electronic service quality (ES-QUAL and E-RecS-QUAL) of retail website is appropriate for reflecting the quality of service on retail website in Thailand.

For theoretical benefits, this research has further studies of the relations between trust and the Technology Acceptance Model (TAM). The research is also study the relations of service quality and customer satisfaction, which affects their intention to use retail website in Thailand. Moreover, for practical benefit, the result of this research can be applied for website developer and organization both government and private sector, which need know-how to improve online service quality.

Keywords: E-S-QUAL, E-RecS-QUAL, Electronic Service Quality, Trust in Electronic Commerce, Electronic Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM).