

คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี

E-Service Quality which Affected Customer e-Loyalty to use readAwrite Online Novel Platform in Accordance with The role of Technology Acceptance

กัญญาวีร์ สกุลทอง (Kanyawee Sakulthong)^{1*}

จิตพนธ์ ชุมเกต (Jittapon Chumkate)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 2) เพื่อศึกษาความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite 4) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีข้อมูลผู้ใช้งาน (Registered Users) จากแบบแสดงข้อมูลรายงานประจำปี 2566 จำนวนกว่า 10 ล้านราย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ความภักดี การยอมรับเทคโนโลยี แพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์

Abstract

The objectives of this research were to: 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) examine the role of technology acceptance in terms of perceived usefulness and perceived ease of use as moderating

¹ สาขาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Business Innovation Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University)

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Faculty of Management Science, Silpakorn University)

*Corresponding author, e-mail: nn.sakulthong@gmail.com

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 were collected using a questionnaire developed from a literature review. The statistics 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 affected 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.

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

วันที่รับบทความ: 18 มิถุนายน 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 26 สิงหาคม 2567 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 27 สิงหาคม 2567

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อกล่าวถึงเทคโนโลยีที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับพฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือในยุคนี้ก็ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต 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 และ 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 ซึ่งพบว่าบริษัท 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% โดยแบ่งเป็นกลุ่มนิยาย/วรรณกรรม 1,461.95 ล้านบาท สัดส่วน 76.31% และหมวดอื่น ๆ อย่าง การ์ตูน โลโก้โนเวล และหนังสือพิมพ์ 281.47

ล้านบาท หรือ 14.69% ในด้านของแพลตฟอร์ม readAwrite มีรายได้ 109.81 ล้านบาท คิดเป็น 5.73% ซึ่งรายได้จากแพลตฟอร์ม readAwrite เป็นรายได้สุทธิหลังหักส่วนแบ่งให้กับเจ้าของผลงาน (MEB, 2566)

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์หลายราย เช่น จอยลดา เด็กดี ธีวาลัย Fictionlog ฯลฯ ผู้ให้บริการแต่ละรายพยายามสร้างจุดเด่นเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดและรักษฐานลูกค้าเดิม ซึ่งเป็นความท้าทายสำหรับธุรกิจแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์เนื่องจากการแข่งขันสูง 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 ด้านการชดเชยลูกค้าเมื่อเกิดการเสียหาย ด้านการติดต่อหลังการขาย (ธัญธร ภิญญาพาณิชย์การ, 2563) คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้าในยุคดิจิทัล เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกและแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการเช่นกัน นอกจากนี้ การบริการที่ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยังช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในแบรนด์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดี ทั้งในด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ และการสื่อสารปากต่อปาก

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งปัจจุบันแพลตฟอร์ม readAwrite มีจำนวนผู้ใช้งาน (Registered Users) กว่า 10 ล้านราย และจำนวนผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5.75 ล้านรายต่อเดือน (MEB, 2566) โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความเกี่ยวข้องระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของ readAwrite เพื่อสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการและรักษฐานลูกค้าไว้ และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite
- 1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite
- 1.2.4 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite โดยมีบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 คน
- 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี

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

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

1.4 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

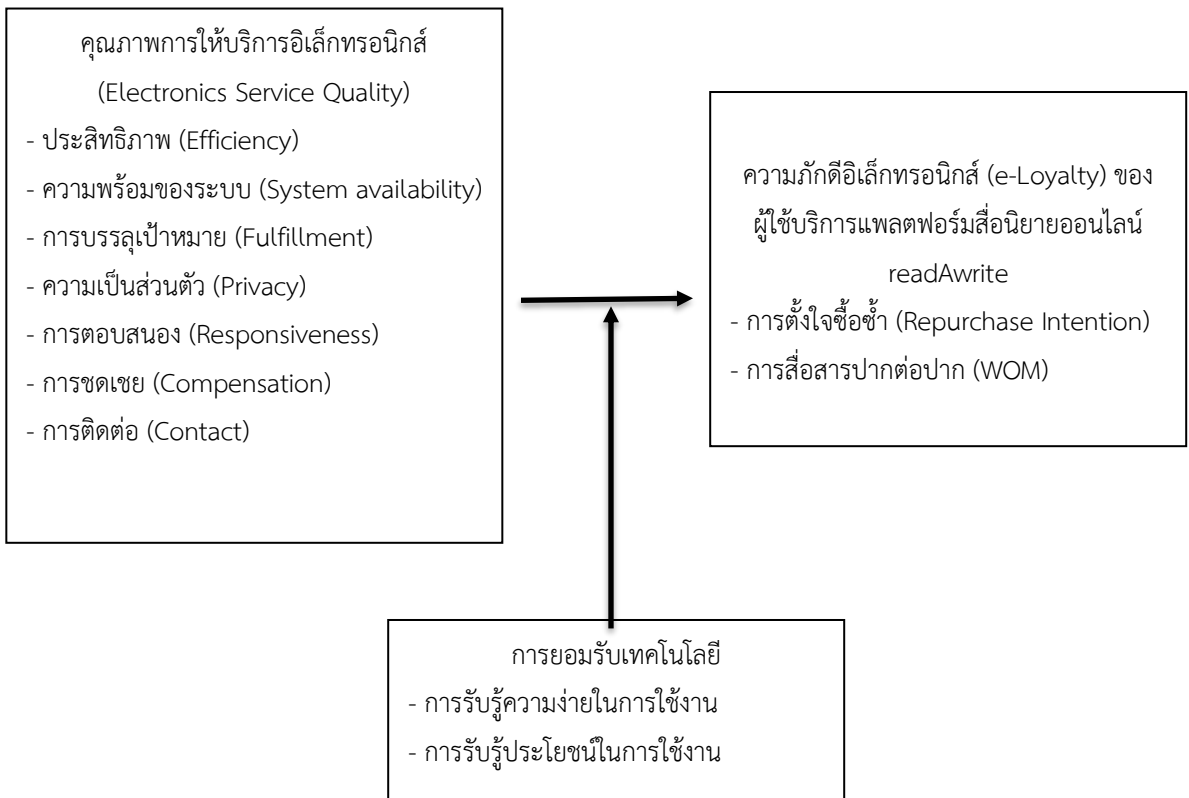
สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

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

1.5.2 ตัวแปรแทรก (Moderator Variables) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

1.5.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Loyalty) ของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ได้แก่ การตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) และการสื่อสารปากต่อปาก (Word of Mouth)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

ในปี 2005 Parasuraman และคณะได้นำหลักของแบบประเมินคุณภาพของการบริการ (SERVQUAL) มาประยุกต์ใช้ใหม่ และพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ขึ้นใหม่ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 2 ชุด คือ (ธัญธรร ภิญญพาณิชยการ, 2563)

2.1.1 E-S-QUAL Model เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 4 มิติ ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพของการทำงาน (Efficiency) หมายถึง แพลตฟอร์มมีการใช้งานง่าย โดยมีหน้าจอที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูล และมีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลในแพลตฟอร์ม
2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง การที่แพลตฟอร์มสามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้งาน
3. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยของแพลตฟอร์มและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าได้อย่างปลอดภัย
4. ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) หมายถึง การที่ระบบมีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลา

1.2.2 E-RecS-QUAL มีความสำคัญในการประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์ม เมื่อเว็บไซต์ต้องประสบกับปัญหาจากการใช้งานของลูกค้า หรือเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยมุ่งเน้นที่การวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์หลังการขายใน 3 มิติ คือ

1. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง เมื่อผู้ให้บริการเกิดปัญหา แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองต่อปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
2. ด้านการชดเชยลูกค้าเมื่อเกิดความเสียหาย (Compensation) หมายถึง แพลตฟอร์มสามารถหาสิ่งทดแทนเมื่อเกิดความผิดพลาดในการนำส่งสินค้า
3. ด้านการติดต่อหลังการขาย (Contact) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแบบออนไลน์ มีช่องทางในการติดต่อระหว่างแพลตฟอร์มและผู้ให้บริการ

2.2 แนวคิดด้านความจงรักภักดี

ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และกรรณิการ์ สุขเกษม (2558) กล่าวว่า ความภักดีคือเล็กทรอนิกส์ วัดได้ 2 มิติ คือ การกลับมาซื้อซ้ำ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นทัศนคติในเชิงบวกส่งผลต่อการซื้อซ้ำ รวมถึงการแนะนำหรือ บอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้เว็บไซต์นี้ และนำไปสู่การเกิดความภักดีทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยองค์ประกอบในการวัดความภักดีคือเล็กทรอนิกส์ 2 มิติ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

2.2.1 การตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) การตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าเป็นการรักษาความสัมพันธ์ในอนาคต หรือโอกาสในการซื้ออย่างต่อเนื่องจากลูกค้าต่อผู้ขายรายเดิม การตั้งใจซื้อซ้ำจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริบท ในบริบทของการให้บริการ จะกำหนดการซื้อซ้ำเป็นการตัดสินใจของลูกค้าแต่ละราย โดยผู้ขายจะออกแบบและกำหนดรูปแบบให้กับลูกค้าตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำในอนาคต ซึ่งการซื้อซ้ำเป็นองค์ประกอบของความภักดี เมื่อลูกค้ามีความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการใดแล้ว จะเกิดความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่การซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องในอนาคต เป็นการแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการเพิ่มความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีพฤติกรรม เชิงบวกต่อผู้ขายโดยการซื้อสินค้าซ้ำ

2.2.2 การสื่อสารปากต่อปาก (Word of mouth : WOM) การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการของลูกค้าที่มีต่อลูกค้า รายอื่นเกี่ยวกับข้อมูลหรือลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการที่เคยซื้อหรือเคยได้รับการบริการ เป็นการสื่อสารมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ทางด้านธุรกิจ ซึ่งผู้ส่งสารจะสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ที่ได้รับให้แก่อีกฝ่าย และผู้รับสารเข้าใจในข้อความที่สื่อสารมาว่าไม่ใช่เป็นการโฆษณาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ลูกค้ามักจะมีความ เชื่อใจความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้ากันเองมากกว่าการโฆษณาจากบริษัท เนื่องจากเป็นประสบการณ์ตรงต่างจากการโฆษณาที่เป็นการปรุงแต่งหรือการสร้างเนื้อหาออกมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสินค้าที่เป็นนวัตกรรม จะยิ่งส่งผลให้ลูกค้าค้นหาคำวิจารณ์จากลูกค้าท่านอื่น เพื่อลดความเสี่ยงจากสินค้าหรือบริการ และเพื่อเพิ่มความมั่นใจก่อนการตัดสินใจ (เข้าหียี แซ่ฟ่ง, 2565)

2.3 แนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

Dishaw and Strong (1999) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของ TAM คือการให้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของตัวแปรความเชื่อด้านทัศนคติและความตั้งใจ รูปแบบ TAM แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์เป็นสองปัจจัยสำคัญที่สุดในการอธิบายประโยชน์ของระบบ นอกจากนั้น TAM ยังระบุว่ามีความแปรปรวนนอกแทรกแซงที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ อีกทั้งยังให้ความสำคัญ ที่ดีถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เหล่านี้ อีกสองโครงสร้างสำคัญของ TAM คือทัศนคติต่อการใช้งานและพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein TAM อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ การตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการยอมรับเทคโนโลยีจะถูกกำหนดโดยสองปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะไม่ต้องความพยายามมากในการใช้งาน (Davis, 1989)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี” โดยศึกษาจากการค้นคว้าเอกสาร การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีประสบการณ์ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran, 1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ละได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ผล และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูล

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการนอกเหนือจาก readAwrite

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) ประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนอง ด้านการชดเชย และด้านการติดต่อ

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ และด้านการสื่อสารปากต่อปาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยค่าที่ได้ไม่ควรต่ำกว่า 0.7 ค่าความเชื่อมั่นหลังการทดสอบอยู่ที่ 0.91 ดังนั้นเครื่องมือแบบสอบถามจึงมีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์มาตรฐานและเหมาะสมในการทำไปเก็บข้อมูลจริง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม

(Dependent Variable) อย่างไรก็ตามการทดสอบสถิติด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ จำเป็นต้องคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) จึงทำการทดสอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุประมาณ 19-22 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่คือนิสิต - นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ขึ้น และแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ คือ Dek-D

4.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality)

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

4.3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite จำนวน 400 คน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือด้านการรับรู้ประโยชน์ในการ ใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

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

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite พบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนอง ด้านการชดเชย และด้านการติดต่อ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม
สื่อออนไลน์ 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, $R^2 = 0.325$,					

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

สมมติฐานที่ 2.1 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของ
คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตัวแปรอิสระ	ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (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, $R^2 = 0.365$, Adjusted $R^2 = 0.360$, $SE_{Est} = 0.36171$, F = 75.891				

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นตัวแปรแทรก (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite

ตัวแปรอิสระ	ความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (β)	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 ² = 0.354, Adjusted R ² = 0.349 , SE _{est} = 0.36476, F = 72.426				

5. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งได้ข้อค้นพบจากการวิจัย โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Service Quality) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์สามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริกรลดอุปสรรคในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธร ภิญญาพานิชย์การ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิงของ NETFLIX” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบรรลุเป้าหมายในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์สามารถสร้างรายได้จากการ ใช้งานแพลตฟอร์ม และมีประโยชน์ต่อการขายนิยายออนไลน์ของนักเขียน สอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายใต้การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y” โดยผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารการตลาด และการยอมรับเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ระดับความภักดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตั้งใจซื้อซ้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องด้วยผู้ให้บริการเห็นว่า การที่แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์สามารถออกแบบและกำหนดรูปแบบให้กับลูกค้าตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา จาตุประยูร (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพสินค้าและบริการ รวมถึงภาพลักษณ์และมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ความจงรักภักดีของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ผลการทดสอบแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์ม readAwrite ซึ่งสามารถเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดีในระยะยาวของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้งานมีความคาดหวังในการใช้เว็บไซต์ที่ง่ายและสะดวก การที่ระบบมีความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้องของข้อมูล และเสถียรภาพของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธร ภิญญพาณิชยการ (2563) เรื่อง “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX” และงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ (2564) เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี” โดยงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในบริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสตรีมมิ่งเช่น Netflix หรือการบริการของธนาคารออมสินในระดับภูมิภาค การศึกษานี้จึงสนับสนุนข้อสมมติฐานว่า ไม่ว่าบริการจะอยู่ในอุตสาหกรรมใด คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ ความเป็นส่วนตัว การตอบสนอง การชดเชย และการติดต่อ ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ และแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาในแต่ละด้านของบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถมองข้ามได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแพลตฟอร์มที่มีการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เช่น readAwrite การให้บริการที่มีความเสถียรและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตลอดเวลาจะเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ readAwrite และแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่คล้ายกัน โดยผู้พัฒนาควรเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการผ่านการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 และ 2.2 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ซึ่งมีบทบาทเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อนิยายออนไลน์ readAwrite ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม readAwrite โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการใช้งานเว็บไซต์ การที่แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยความสำคัญของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ในการใช้งาน คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้งานง่ายและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาได้เป็นอย่างดี การที่ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการใช้งานเว็บไซต์จะทำให้พวกเขารู้สึกถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพในการใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ (2564) และงานวิจัยของเซาหยี แซ่ฟ่ง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การสร้างความผูกพันของลูกค้าและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ Mobile Banking ด้วยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์” ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีในแง่ของการรับรู้ประโยชน์ การใช้งานง่าย ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการธนาคารหรือ Mobile Banking จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม readAwrite สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา

ระบบและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้บริการ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุง UI/UX เพื่อให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้น และการเพิ่มฟังก์ชันที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวก็เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีไม่เพียงแค่มิผลต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการในระยะสั้น แต่ยังส่งผลต่อการสร้างความภักดีในระยะยาว การที่แพลตฟอร์มสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแง่ของการใช้งานง่ายและประโยชน์ในการใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะนำผลวิจัยไปใช้

6.1.1 ด้านประสิทธิภาพ พบว่าเมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์/แอปพลิเคชันตอบสนองได้รวดเร็ว ดังนั้น ควรควบคุมให้ใช้งานง่ายและตอบสนองรวดเร็ว รวมถึงค้นหาหาเพื่อความสะดวกของผู้ใช้งาน

6.1.2 ด้านการบรรลุเป้าหมาย พี่เจอร์ต่าง ๆ ใช้งานได้ตรงตามที่ระบุ ควรแจ้งล่วงหน้าหากมีการปรับเปลี่ยนระบบ และให้ใช้งานได้นับอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างสะดวก

6.1.3 ด้านความพร้อมของระบบ ความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพให้ใช้งานได้ตลอดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการใช้งาน

6.1.4 ด้านความเป็นส่วนตัว ผู้ใช้ยังไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การชำระเงิน และประวัติการอ่าน

6.1.5 ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้ได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อมีปัญหาด้านการซื้อ/ขายและเติม Coin น้อยที่สุด ควรให้ความช่วยเหลือทันทีและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน

6.1.6 ด้านการชดเชย ผู้ใช้ทราบเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหายจากปัญหาน้อยที่สุด ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียกร้องค่าเสียหายและอำนวยความสะดวกในการชดเชย

6.1.7 ด้านการติดต่อ ผู้ใช้พอใจที่มีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และตอบสนองได้รวดเร็ว

6.1.8 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน readAwrite สามารถทำการสั่งซื้อนียายและชำระเงินได้โดยง่าย โดยผู้ใช้บริการอาจจะไม่ได้รับความสะดวกในด้านความเร็ว และการจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดหมวดหมู่นียายของเว็บไซต์/แอปพลิเคชันให้จัดเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อทำให้ง่ายต่อการค้นหา และเพิ่มความเร็วในการสั่งซื้อ

6.1.9 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้างรายได้จากการใช้งานแพลตฟอร์ม readAwrite โดยบุคคลที่สามารถสร้างรายได้จากแพลตฟอร์มได้คือนักเขียนที่จะต้องได้รับการอนุมัติจากแพลตฟอร์ม ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลานาน ทำให้ผู้ใช้งานท่านไม่ได้รับความสะดวกในการสมัครเป็นนักเขียน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียร และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบทบาทของตัวแปรแทรกของการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ readAwrite ในการศึกษารoundต่อไป อาจนำตัวแปรแทรกมาเป็นตัวแปรอิสระ เพื่อเปรียบเทียบทิศทางของความสัมพันธ์ต่อไป

ควรเก็บข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์กับผู้ที่เคยใช้บริการเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น และสามารถนำข้อมูลต่อยอดงานวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาความพึงพอใจของแพลตฟอร์ม รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์ม เพื่อนำผลการศึกษากลับไปเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มช่วงวัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความน่าสนใจในการใช้งานของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ต่อไป

7. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลการทดสอบแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์ม readAwrite ซึ่งสามารถเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดีในระยะยาวของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้งานมีความคาดหวังในการใช้เว็บไซต์ที่ง่ายและสะดวก การที่ระบบมีความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้องของข้อมูล และเสถียรภาพของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดี

8. เอกสารอ้างอิง

- เช่าหีย แซ่ฟ่ง. (2565). *การสร้างความผูกพันของลูกค้าและความภักดีอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ MobileBanking ด้วยการตลาดเชิงสัมพันธ์ออนไลน์*. [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และกรรณิการ์ สุขเกษม. (2558). อิทธิพลของปัจจัยทางการตลาดต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจพาณิชย์. *วารสารการวิจัยการพัฒนาระบบบริหาร*, 8(2), 15-16.
- ดุขฤดี แซ่แต้ และจันทนา แสนสุข. (2564). *การสื่อสารการตลาดโดยผู้ทรงอิทธิพลออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางภายใต้การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธัญญธร ภิญญพาณิขัยการ. (2563). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสตรีมมิ่งของ NETFLIX*. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดาวัลย์ สาราญ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 15(2), 151-160.
- วัลย์ลิกา จาตุประยูร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Dishaw, M.T., & Strong, D.M. (1999). Extending the technology acceptance model with task technology fit constructs. *Information and Management*, 36, 9-21.

HoonSmart. (2566). *Meb หุ่น e-Book เติบโตสูง ไร้หนี้-พันธมิตรแน่น*. <https://hoonsmart.com/archives/294248>

Meb. (2566). *Meb Corporation*. <https://www.meb.co.th/home>

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005) E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213-233.

<http://dx.doi.org/10.1177/1094670504271156>

stock2morrow. (2566). MEB แพลตฟอร์ม E-Book หุ่นล้าน ที่การเติบโตไม่ธรรมดา.

<https://stock2morrow.com/article/5643>