

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาเครื่องมือเพื่อการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการสำรองบัตรโดยสารของเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำ

ผู้เขียน

นายสุขไพศาล รัตตนิทัศน์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.วรัท วิณิช อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมิน และรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบของการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการสำรองบัตรโดยสารของเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการสำรองบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำมากกว่า 1 ครั้ง ใน 1 ปี จำนวน 212 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เครื่องมือประเมินออนไลน์ที่พัฒนาภายใต้กรอบแนวคิดของเครื่องมือประเมิน E-S-QUAL และเครื่องมือประเมิน E-RecS-QUAL ของ Parasuraman et al. (2005) และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาปรับปรุงเครื่องมือให้สอดคล้องกับบริบทของการประเมินเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำ จากนั้นวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) ด้วยการทดสอบเบื้องต้นจำนวน 100 ราย วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือประเมิน (Reliability Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือประเมินครั้งสุดท้าย ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอย (Correlation and Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.946 และผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) บ่งชี้ว่าเครื่องมือเพื่อการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการสำรองบัตรโดยสารของเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 29 ข้อ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ประสิทธิภาพของเว็บไซต์ (Efficiency) 2) การทำงานเชิงระบบและความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ (System Availability and Reliability) 3) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของเว็บไซต์ (Privacy and Security) และ 4) การติดต่อกับเว็บไซต์ (Contact)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

| | | |
|---------------------------|--|------------|
| Thesis Title | Instrument Development for Assessing Perception of Thai Customers Towards E-Service Quality on Ticket Reservation of Low Cost Airline Websites | |
| Author | Mr. Sukpaisan Rattanitas | |
| Degree | Master of Business Administration | |
| Advisory Committee | Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert | Advisor |
| | Lecturer Dr. Warat Winit | Co-advisor |

ABSTRACT

The objective of this thesis is to develop the instrument for assessing and the details of each component of Thai customers' perception towards E-Service quality on ticket reservation of low cost airline websites. The subjects of this study were 212 Thai customers aged over eighteen who had the reservation experience via low-cost airline website more than one time per year. The instruments used for the study were the online questionnaire developed under the framework of assessing instrument named E-S-QUAL, the E-RecS-QUAL by Parasuraman et al. (2005) and related literature. Moreover, the research employs qualitative research method by an in-depth interview to improve the instrument in accordance with the context of assessment of low-cost airlines websites. Then the content validity was analyzed by experts on electronic commerce, and so was the internet validation done by the fundamental testing of one hundred customers. Moreover, reliability analysis was examined by cronbach's alpha coefficient and construct validity was done using factor analysis. Consequently, the final analysis of the validity of assessing instrument was analyzed by correlation and regression analysis.

The findings of this study were that the cronbach's alpha coefficient was at the level of 0.946, and the result of factor analysis, Indicated that the instrument for assessing perception of Thai customers towards E-Service quality on ticket reservation of low cost airline websites had 29 questions altogether consisting of 4 elements: 1) Efficiency 2) System Availability and Reliability 3) Privacy and Security and 4) Contact