

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้โดยสารชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา และก่อให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้โดยสารชาวไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ t-test , one way ANOVA และการวิเคราะห์ Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 49.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.70 จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.50

ผลการวิจัยสรุปได้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยเพศชายให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศหญิง ในด้านการบริหารจัดการและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หากจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุสูงกว่านั้น กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอายุสูงกว่านั้นจะมีความรู้ต่อการพัฒนาการให้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดี สามารถวิเคราะห์ชี้ให้เห็นปัญหาหรือข้อบกพร่อง และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้ดี และหากจำแนกตามสถานภาพด้านการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรี จะให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป สามารถเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระดับการศึกษาเป็นตัวชี้ให้เห็นคุณภาพของผู้โดยสาร ส่วนด้านการบริหารจัดการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตอบรับจากผู้ให้บริการของผู้โดยสารชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ส่วนข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยในการพัฒนาการให้บริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีระบบเตือนทันทีเมื่อทำการสำรองผิดขั้นตอน ในกรณีที่ผู้โดยสารทำการสำรองที่นั่งด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือสามารถโต้ตอบกับพนักงานได้เร็วทันทีผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการคำแนะนำ ควรมีระบบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องด้วยตนเองหลังจากการทำสำรองที่นั่งเรียบร้อยแล้ว เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลได้ถูกบันทึกอย่างถูกต้องแน่นอน และไม่มีปัญหา

The purposes of this research in the affecting factors to the Electronic Ticket System for Thai passenger is to find out the guide line for developing and to make effectiveness serving for Thai passenger who are using it. This research is compiled by the data of questionnaires from the sampling group of 400 people including the data analysis by the statistic values, percentage, mean, hypothesis based analytic test, t-test, one way ANOVA and Pearson Correlation Analysis.

This reveals that

1. The majority of sampling group is 49% of men passenger, 40.70% is in 31-40 year old and 67.50% is for highest education in Bachelor's Degree.

2. When classified by sex, the affecting factors to the development of Electronic Ticket System for Thai passenger is that Thai men passenger take the importance into account for developing the Electronic Ticket System much more than women passenger. On the side of management and public relation (PR) including advertising (Ad), it has been classified by age that the majority of Thai passengers in 20-30 year old will be more interested in PR & Ad. for electronic ticket system than the older ones. It means that the older passengers can follow and understand in the development process of electronic ticketing service acceptably. They can analysis and identify the problematic issues and guide the developing line for servicing very well. Further more in classifying along the education background, we will find that Thai passenger in low-level background below the Bachelor Degree will interest in the managing side. It means that, for high education level passengers can understand and have the knowledge concerning the managing process for electronic ticket system and Education become one of affecting factors for passenger class. In the part of management, public relation (PR), advertising (Ad) and passenger respons from Thai passenger do not still have relation effect significantly in statistical record at 0.05 level.

3. In part of Thai passenger' comments to develop the Electronic Ticket System, it should have the warning system immediately when it has the wrong procedure in reservation by the passenger using the Internet or the electronic ticket system should have the capability to respond interactively with the airline in the E-Mail fashion. Whenever a problem requiring the suggestion, it should have the monitoring and self-correction system after reservation has been made to make the confirmation of ticket data correctly and confidence for the customer or passenger perfectly.