

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ สายการบินไทยแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่ได้คัดเลือกนำมาศึกษาในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้แก่

- การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ (Perceived Usefulness)
- การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้บริการ (Perceived Ease of Use)
- การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ (Perceived Risk)
- การคำนึงถึงความปลอดภัย (Security Concerns)
- การคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns)

วิธีการวิจัย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เคยใช้บริการโดยสารทางเครื่องบิน โดยใช้วิธีในการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ร่วมกับการแจกเป็นเอกสารแบบสอบถาม ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 384 ชุดข้อมูล สามารถนำมาสรุปประเด็นสำคัญโดยการวิเคราะห์เชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (t- Test และ Anova) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานั้นพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเพศชาย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีจำนวน 268 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 249 คน

คิดเป็นร้อยละ 64.0 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 และอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทหรือ ห้างร้านของเอกชน มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2

ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเดินทางโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียคือเพื่อการท่องเที่ยว มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ตารางที่ 5.1

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อเจตนาการใช้บริการ
สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของ
สายการบินไทยแอร์เอเชีย

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ (PEOU)	เห็นด้วย
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ (PU)	เห็นด้วย
การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ (PR)	ไม่แน่ใจ
เจตนาในการใช้บริการ (I)	เห็นด้วย
การคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ (SC)	ไม่แน่ใจ
การคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ (PC)	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 5.2
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	เจตนาในการ ใช้บริการ (I)	การรับรู้ถึง ประโยชน์ในการ ใช้บริการ (PU)	การรับรู้ถึงความ เสี่ยงในการใช้ บริการ (PR)
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ บริการ (PEOU)	Ha 0.242 (0.000)	Hc 0.668 (0.000)	
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ บริการ (PU)	Hb 0.475 (0.000)		
การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้ บริการ (PR)	Hd -0.084 (0.030)		
การคำนึงถึงความปลอดภัยใน การใช้บริการ (SC)			He -0.084 (0.093)
การคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว ในการใช้บริการ (PC)			Hf 0.202 (0.000)

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (2- Tailed)

จากตารางที่ 5.2 เมื่อพิจารณาจากค่า sig. ทำให้ผู้ศึกษาสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ว่าหากผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น แต่หากผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียลดลง รวมไปถึงทำให้สรุปได้ว่าเมื่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนการคำนึงถึงความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย แต่เมื่อผู้ใช้บริการมีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะ

ส่งผลให้การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น

จากการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีดังนี้

1. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ (Perceived Ease of Use)

การที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการเพิ่มขึ้น นั้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ และมีเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้าน ความยาก และซับซ้อนของนวัตกรรม (Complexity) จากทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม Innovation Diffusion Theory ของ Rogers และผลการวิจัยของ Davis et al. (1989) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลโดยตรงและมีนัยสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้นเกิดจาก ขั้นตอนในการใช้งานที่มีความไม่ซับซ้อน ชัดเจน

ฉะนั้นการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการหันมาสนใจที่จะใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มสูงขึ้นนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและศึกษาที่จะใช้งานด้วยตนเองได้โดยง่าย

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ (Perceived Usefulness)

การที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงประโยชน์จากใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เจตนาในการใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model ของ Davis et al. (1989) และ งานวิจัยเรื่องทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม Innovation Diffusion Theory ของ Rogers (1995) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้งานมองเห็นและรับรู้ถึงถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้น ๆ จะกลายเป็นแรงผลักดันให้ทำให้เทคโนโลยีเป็นที่ยอมรับ ซึ่งการที่จะทำให้ผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการนั้นจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถใช้งานได้สะดวก และเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ใช้งาน ตามผลงานวิจัยของ Lei-da Chen (2008) เช่นกัน

ฉะนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ช่องทางการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีจุดเด่นมากกว่าช่องทางอื่น ๆ และเมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการแล้ว จะกลายเป็นแรงผลักดันให้เกิดเจตนาในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น

3. การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ (Perceived Risk)

การที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลของงานวิจัยของ Lei-da Chen (2008); Carla Ruiz-Mafe, Silvia Sanz-Blas และ Joaquin Aldas-Manzano (2009) และ Yong- Hui Li, Jing-Wen Huang (2009) ที่ได้กล่าวว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการนั้น จะส่งผลในเชิงลบต่อการยอมรับในตัวของบริษัท

ฉะนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในระบบควบคุมความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยง และเมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นถึงระบบที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้เกิดเจตนาในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น

4. การคำนึงถึงความปลอดภัย (Security Concerns) และการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns)

การที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ไม่ส่งผลให้มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anthony D. Miyazaki และ Ana Fernandez (2001) ที่ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยระดับประสบการณ์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต ในขณะที่การที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anthony D. Miyazaki และ Ana Fernandez (2001)

ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงควรสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไปในอนาคต การพัฒนาระบบการให้บริการนั้นจะต้องได้รับการยอมรับในเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัยและถูกต้องของข้อมูลในการทำรายการรวมไปถึงการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้บริการด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการความผิดพลาดจากการใช้บริการ และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรศึกษาโดยเพิ่มการจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้ขนาดใหญ่ขึ้น และครอบคลุมเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมดทั้งที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ต่างออกไปนอกเหนือไปจากสี่ปัจจัยที่นำมาทำการศึกษาในครั้งนี้เช่น ปัจจัยในเรื่องคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Quality of Internet Connection) เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น