

ภาคผนวก

แบบสอบถาม



วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานวิจัยระดับปริญญาโท

สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นิ่งับตรโดยสาร
เครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร”

โดย นางสาววีรญา ศรีวัชรภมม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นิ่งับตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์
กรณีศึกษาสายการบินไทยแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการ
ตอบแบบสอบถามนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ทางด้านการศึกษาวิจัยแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่
ผู้ประกอบการธุรกิจสำรองที่นิ่งับตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ ของสายการบินในการปรับปรุง
กระบวนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้
การวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ คำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล จะ
แสดงเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าตัวเลือกที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ : โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าตัวเลือกที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่าง ๆ : โปรดเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยที่ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (4) เห็นด้วย (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถาม

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบสมบูรณ์

โดยทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัท/ห้างร้านของเอกชน

☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ รับจ้างงานอิสระ

☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000-30,000 บาท
☐ 30,001-50,000 บาท ☐ 50,001-70,000 บาท
☐ 70,001-90,000 บาท ☐ 90,001-110,000 บาท
☐ สูงกว่า 110,001 บาท

6. อาศัยอยู่

- ☐ กรุงเทพมหานคร ☐ จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์

1. ท่านเคยใช้บริการโดยสารเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียหรือไม่

- ☐ เคย ☐ ไม่เคย

2. เหตุผลในการเดินทาง

- ☐ ท่องเที่ยว ☐ ธุรกิจ/ทำงาน
☐ เยี่ยมญาติ ☐ ศึกษา
☐ พักผ่อน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่าง ๆ

โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยเลือก X ตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เรียงจากน้อยไปหามาก

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อมูลด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย ← → เห็นด้วย				อย่างยิ่ง
ท่านคิดว่าการเรียนรู้ขั้นตอนในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย					
ท่านคิดว่าการทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย					
ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ง่ายกว่าการสำรองที่นั่งผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น					

ข้อมูลด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย ← → เห็นด้วย				อย่างยิ่ง
ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว					
ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ทำให้ได้ราคาที่ถูกกว่าช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น					
ท่านคิดว่าการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ง่ายกว่าการสำรองที่นั่งผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center,					

ข้อมูลด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				เห็นด้วย อย่างยิ่ง
โทรศัพท์มือถือถือเป็นต้น					
ท่านคิดว่าในระบบการสำรองที่นั้งบัตรโดยสาร เครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีประสิทธิภาพอย่าง เต็มที่					
โดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าการสำรองที่นั้งบัตร โดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีประโยชน์					

ข้อมูลด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk: PR)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ท่านคิดว่าการสำรองที่นั้งบัตรโดยสารเครื่องบิน ทางเว็บไซต์มีความเสี่ยงกว่าช่องทางอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น					
ท่านคิดว่าระหว่างการทำรายการสำรองที่นั้งบัตร โดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์อาจเกิดปัญหาที่ ท่านไม่ได้คาดคิดได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขัดข้อง เป็นต้น					

ข้อมูลด้านเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี (Intention to Use)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ท่านมีความสนใจที่จะทำการสำรองที่นั้งบัตร โดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ในการเดินทางครั้ง ต่อไป					
เมื่อท่านได้ทำการสำรองที่นั้งบัตรโดยสาร เครื่องบินทางเว็บไซต์แล้ว ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่น ใช้ด้วย					

ข้อมูลด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย (Security Concern: SC)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย ← → เห็นด้วย อย่างยิ่ง อย่างยิ่ง				
ท่านคิดว่าท่านจะเป็นเพียงผู้เดียวที่สามารถ login เข้าระบบเพื่อสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ (Authentication)					
ท่านคิดว่าข้อมูลในระบบการสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะถูกเก็บเป็นความลับ โดยระบบควบคุมความปลอดภัย (Confidentiality)					
ท่านคิดว่าเมื่อท่านทำการสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์แล้ว ท่านไม่สามารถปฏิเสธการทำการได้ (Non-Repudiation)					
ท่านคิดว่าข้อมูลในระบบการสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีความถูกต้องแม่นยำ โดยระบบควบคุมความปลอดภัย (Data Integrity)					
ท่านคิดว่าในระบบการสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีระบบควบคุมความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโกงได้					

ข้อมูลด้านการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern: PC)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย ← → เห็นด้วย อย่างยิ่ง อย่างยิ่ง				
ท่านกังวลที่จะต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลในการสำรองที่นังบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรเครดิต เป็นต้น (Collection)					

ข้อมูลด้านการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern: PC)	1	2	3	4	5
	ไม่เห็นด้วย ← → เห็นด้วย อย่างยิ่ง อย่างยิ่ง				
ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลจะไม่ได้รับการป้องกัน (Unauthorised Access)					
ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ไว้ในฐานข้อมูลจะไม่มี ความถูกต้อง (Error)					
ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้ในจุดประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น นำไปเป็นฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทบัตรเครดิต หรือ บริษัทประกันชีวิต เป็นต้น (Secondary Use)					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....