

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่ง บัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทย แอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร Factor of Technology Acceptance in Air Asia Booking Flight Ticket via Website among People in Bangkok
ชื่อผู้เขียน	นางสาววีรญา ศรีวัชรกมล Miss Weeraya Sriwatcharakamol
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ธีระ ชินภัทร รามเดชะ
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

ระบบการจองตั๋วเครื่องบินบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เริ่มมีการนำมาใช้มากขึ้น เพราะจะทำให้เกิดความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายลงได้มาก เมื่อเทียบกับระบบเดิม โดยในปี 2549 อยู่ที่ 19% ของตั๋วโดยสารซึ่งขายผ่านทางออนไลน์ เมื่อเทียบกับปี 2548 อยู่ที่ 10% ทำให้สามารถมีการปรับปรุงการบริหารงานได้มากขึ้น เนื่องจากสายการบินสามารถกำจัดค่าคอมมิชชั่นในการจำหน่ายตั๋วได้ สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ใช้จุดขายด้านราคา และมีการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศค่อนข้างสูงนั้น การปรับลดต้นทุนโดยการปรับปรุงระบบให้เป็นในลักษณะ Self Service ให้มากที่สุดโดยการใชระบบไอทีเข้ามาช่วยในการจำหน่ายตั๋วโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ ช่วยเรื่องต้นทุนได้เป็นอย่างมาก และจากสัดส่วนของผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 16.6

จากการศึกษาข้อมูลการนำเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีมากขึ้น งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์สายการบินไทยแอร์เอเชียของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ขึ้นนี้จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยกำหนดกลุ่มประชากรใน

กรณีศึกษาเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียใน กรุงเทพมหานคร โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูลที่นำมา วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถาม ณ บริเวณ สนามบินสุวรรณภูมิ และการแจกแบบสอบถามทางเว็บไซต์ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยแบบออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ
2. คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
3. คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทาง เว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับค่าเฉลี่ย

ในด้านการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient: r) เพื่อใช้วิเคราะห์หาระดับและทิศทาง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าย่อยที่เคยใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสาร เครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.30 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท หรือ ห้างร้านของเอกชน คิดเป็นร้อยละ 67.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.00 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลในการ

เดินทางโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียคือเพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 74

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่าการเรียนรู้ขั้นตอนในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย และการทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์เป็นเรื่องง่าย อยู่ในระดับเห็นด้วยเหมือนกัน และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เท่ากัน

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่ายโดยรวมแล้ว การสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีประโยชน์ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัว โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 การสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ทำให้ได้ราคาที่ถูกกว่าช่องทางอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนอีกสองเรื่องคือ ระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ง่ายกว่าการสำรองที่นั่งผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.43 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่ายระหว่างการทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์อาจเกิดปัญหาที่ท่านไม่ได้คาดคิดได้ เช่น เครือข่าย

อินเทอร์เน็ตขัดข้อง เป็นต้น อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.59 ส่วนการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีความเสี่ยงกว่าช่องทางอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่าย, Call Center, โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น กลับอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการนั้นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ปัจจัยด้านเจตนาในการใช้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่า เมื่อได้ทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์แล้ว แนะนำให้ผู้อื่นใช้ด้วย และมีความสนใจที่จะทำการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ในการเดินทางครั้งต่อไป อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเซียนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ปัจจัยด้านการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่า ในระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ (Confidentiality) มีระบบควบคุมความปลอดภัยเพื่อการป้องกันการโกงได้ ข้อมูลในระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์จะมีความถูกต้องแม่นยำ (Data Integrity) และ ผู้ใช้จะเป็นเพียงผู้เดียวที่สามารถ login เข้าระบบเพื่อสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ (Authentication) อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.49 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนเมื่อทำการรายการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์แล้ว จะไม่สามารถปฏิเสธการทำการรายการได้อีก (Non-Repudiation) อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ปัจจัยด้านการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการให้บริการ

ลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นว่า รู้สึกกังวลที่จะต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลในการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรเครดิต เป็นต้น (Collection) และคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกนำไปใช้ในจุดประสงค์อื่นนอกเหนือจากการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ เช่น นำไปเป็นฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทบัตรเครดิต หรือ บริษัทประกันชีวิต เป็นต้น (Secondary Use) มีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.63 และ 3.52 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนในระดับเห็นด้วย ส่วนอีกสองเรื่องอยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย คือ คิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลจะไม่ได้รับการป้องกัน (Unauthorised Access) และคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ไว้ในฐานข้อมูลจะไม่มีความถูกต้อง (Error) มีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.24 และ 3.06 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการให้บริการนั้นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการเพิ่มขึ้น นั้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการ และมีเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ฉะนั้นการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการหันมาสนใจที่จะใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มสูงขึ้นนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและศึกษาที่จะใช้งานด้วยตนเองได้โดยง่าย

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เจตนาในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น ฉะนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ช่องทางการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์มีจุดเด่นมากกว่าช่องทางอื่นๆ และเมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการแล้ว จะกลายเป็นแรงผลักดันให้เกิดเจตนาในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เจตนาในการใช้บริการลดลง ฉะนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาระบบการสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้บริการ

เกิดความมั่นใจในระบบควบคุมความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยง และเมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นถึงระบบที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้เกิดเจตนาในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น

ปัจจัยด้านการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ไม่ส่งผลให้มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย แต่ปัจจัยด้านการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้บริการของสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพิ่มขึ้นเช่นกัน ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงควรสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไปในอนาคต การพัฒนาระบบการให้บริการนั้นจะต้องได้รับการยอมรับในเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัยและถูกต้องของข้อมูลในการทำรายการรวมไปถึงการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้บริการด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการความผิดพลาดจากการใช้บริการ และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยเพิ่มการจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้ขนาดใหญ่ขึ้น และครอบคลุม เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมดทั้งที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่ต่างออกไปนอกเหนือไปจากสี่ปัจจัยที่นำมาทำการศึกษาในครั้งนี้เช่น ปัจจัยในเรื่องคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Quality of Internet Connection) เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่จะส่งผลต่อเจตนาในการใช้บริการสำรองที่นึ่งบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น