

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบิน ผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์

กรณีศึกษาสายการบินไทย

ชนัญชิตา วัชรภรณ์วิวัฒน์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: s58123445036@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน และการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ กรณีศึกษา สายการบินไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ เพื่อศึกษาจุดบกพร่องของการให้บริการทั้งแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ และศึกษาถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรโดยใช้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 374 คน จากการใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลางและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์มีระดับสูง เนื่องจากความสามารถในการแสดงผลของแอปพลิเคชันยังดีไม่มากพอเท่าเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการส่วนมากจึงเลือกใช้เว็บไซต์มากกว่าแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การเลือกใช้, แอปพลิเคชัน, เว็บไซต์, การบริการ

Customer Satisfactions on Ticket Booking Application and Ticket Booking Website of Thai Airways.

Chananchida Watcharaphonwiwat

Tourism Industry and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suan Sunandha Rajabhat University

Email: s58123445036@ssru.ac.th

Abstract

The purposes of the study were to investigate: 1) the level of satisfaction in Thai Airways' customers on ticket booking services through online application and airline website; and 2) to study the errors of the both services and customers' choice. The researchers collected data from 374 students of Social Sciences and Humanities Faculty at Suan Sunandha Rajabhat University using a random coincidence (Haphazard or Accidental Sampling) technique. The data was analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation. The result indicated that customer satisfactions were at a medium level for application booking and at a high level for website booking. Customer choices were fixated based on the quality of interface display of both platforms, and it was found that because website has a higher display quality, therefore, most people chose to use website rather than application.

Keywords: Thai Airways, online application, customer service, customer satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานธุรกิจต่าง ๆ ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว การสำรองตัวเครื่องบินก็เป็นหนึ่งในบริการที่พัฒนาหลังยุคอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ปัจจุบันการจองตัวเครื่องบินสามารถทำได้ด้วยตนเอง ต่างจากอดีตในหลายสิบปีก่อนที่การจองตัวเครื่องบินต้องจองผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือโทรจองกับสายการบินโดยตรง (พชรพรรณ สมบัติ, ม.ป.ป.) ซึ่งไม่สะดวกสบายและมีความผิดพลาดครั้ง ดังนั้นสายการบินจึงมีการพัฒนาและขยายตลาดเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยการสร้างเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ เว็บไซต์สำหรับการจองตัวเครื่องบิน แต่ในยุคเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นสมาร์ตโฟนเข้ามามีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดมาจากศูนย์ข้อมูลการดาวน์โหลดในแต่ละระบบปฏิบัติการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ทั้งสองบริการมีคุณสมบัติและความสามารถในการใช้งานที่ค่อนข้างเหมือนกัน คือ ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบิน ความสามารถในการตารางการบิน รวมถึงการสำรองที่นั่งจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่จะกระทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ การจองตัวเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการระหว่างแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ รวมถึงข้อดีข้อเสียของทั้งสองบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริม การพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการในแวดวงธุรกิจการบินและผลักดันการบริการทางด้านเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมการบินไทยให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตัวเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตัวเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในงานวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในงานวิจัยนี้มีกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โดย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา และอาชีพเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของการเลือกใช้บริการการจองตัวโดยสารของสายการบินไทย 2 ด้าน (1) การจองตัวโดยสารผ่าน แอปพลิเคชัน (2) การจองตัวโดยสารผ่านเว็บไซต์เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเลือกใช้บริการการจองตัวโดยสารผ่านแอปพลิเคชันและการจองตัวโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทย จะแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ ที่อยู่นอกเหนือจากสองส่วนแรก ทั้งสองรูปแบบเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended)

การเก็บรวบรวมวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

1.1.1 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชากรตัวตนเอง ณ ห้องเรียนในวันเวลาที่มีการเรียนการสอนแต่ละวิชา

1.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บกลับด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ประสานงานแต่ละสาขาวิชา

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

2. การวิเคราะห์ผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลนักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่

(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบจำนวนของเพศและระดับการศึกษา

2.2. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่มีต่อการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและจองตั๋วเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทั้งสองบริการ

2.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็นหมวดหมู่ของปัญหาและนำมาเรียงเป็นรายชื่อ

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยการศึกษาโดยวัดค่าเป็นความถี่ร้อยละ นักศึกษา จำนวน 374 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.3 จำนวน 218 คน โดยมีเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากกว่าปริญญาโทและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 90.1 มีจำนวน 337 คน โดยมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และไม่มีนักศึกษา ระดับปริญญาเอก

ข้อมูลความความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.2644 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้บริการการจองตั๋วผ่านแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 3.3957 รองลงมา ระบบของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3369 และช่องทาง

ชำระเงินหลากหลายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความพึงพอใจภาพรวมในแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3209 มีการค้นหาเที่ยวบินที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3102 มีการเลือกบริการเสริมหลากหลายครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.2380 รายละเอียดเที่ยวบินมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.1471 และระบบมีความเสถียรและรวดเร็ว สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.0294 ตามลำดับและความพึงพอใจโดยรวมและรายชื่อของการจองตั๋วผ่านแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์จองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.7015 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.7968 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในภาพรวมเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยที่ 3.7914 ระบบของเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.7540 ช่องทางชำระเงินหลากหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.7486 ระบบมีความเสถียรและรวดเร็ว สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.6925 มีการเลือกบริการเสริมหลากหลาย ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.6845 รายละเอียดไฟล์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.6016 และมีการค้นหาเที่ยวบินที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5428 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยรวมและรายชื่อของการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์ ผลการศึกษาผลการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์ จำแนกคุณสมบัติจากเพศและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งหมด 374 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.3 จำนวน 218 คน โดยมีเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากกว่าปริญญาโท และปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 90.1 มีจำนวน 337 คน โดยมีระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และไม่มีนักศึกษาในระดับปริญญาเอก

ข้อมูลความความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2644 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์จองตั๋วของสายการบิน พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7015 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจจากการใช้งานในระดับปานกลางซึ่งน้อยกว่าเว็บไซต์ที่มีระดับมาก สืบเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองการใช้งานและการทำงานที่ยังไม่เป็นตามที่คาดหวังเท่าเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ Kotler (2006) และ Maslow (1970) ว่าด้วยความพึงพอใจเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้งาน หากผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน มีประสบการณ์การใช้งานที่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้งานย่อมเกิด ความพึงพอใจ แต่หากได้รับประสบการณ์ที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา คือ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า แอปพลิเคชันมีผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าเว็บไซต์ที่มีผลรวมในระดับมาก จึงอยากเสนอให้ผู้คิดค้นบริการปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรและกระจายข่าวให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นได้รับรู้เนื่องจากแอปพลิเคชันมีผู้ให้บริการค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป คือ หลังจากได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้วิจัยควรที่จะศึกษาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้มากขึ้นและกระจายพื้นที่ในการแจกแบบสอบถามไปในพื้นที่อื่น ๆ อีกเพื่อให้มีข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พชรพรรณ สมบัติ.(2558) *แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile สำหรับผู้ใช้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561. เข้าถึงได้จาก <https://mba.kku.ac.th/journal/allimages/pdf/fo>
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition: Prentice Hall International Inc.
- Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.