

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ
ในธุรกิจการบินไทย

The study of Automatic Check in by ROYAL E- Services machine
in Thai airport Business



นางสาวไพรินทร์ ดอกคำ รหัสนักศึกษา 46040954

รพ.
พ989๓
2549

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 97436
วันเดือนปี..... 8 JUN 2009

เสนอ

b..... 117๕๖๕๒1
i.....

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปีการศึกษา 2549



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ
ในธุรกิจการบินไทย

**The study of Automatic Check in by ROYAL E- Services machine
in Thai airport Business**

โดย

นางสาวไพรินทร์ ดอกคำ รหัสนักศึกษา 46040954

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริโชค)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริโชค อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และกรรมการสอบปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไข ข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตร ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มการศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตร การศึกษาปริญญาตรี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทาง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้โดยสารที่มา ใช้บริการระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งผู้โดยสารรถ ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูล และรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้ง คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม คุณนิกรณ จุสิงห์และคุณธีรวัต ทองอินทร์ เจ้าหน้าที่ ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ในการจัดทำปัญหาพิเศษ และคุณพาวัญญู ชูอำไพ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง ซึ่งเป็นแรงใจ ที่สำคัญที่สุด รวมทั้งพี่ชายและพี่สาวที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ และเป็นกำลังใจด้วยดี ตลอดมา รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือที่มอบให้ เสมอมา และเป็นกำลังใจที่ดี จึงทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ไพรินทร์ ดอกคำ

15 กุมภาพันธ์ 2550

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติในธุรกิจการบินไทย

นักศึกษา : นางสาวไพรินทร์ ดอกคำ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค 15/กุมภาพันธ์/2550

ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ คือการบริการเช็คอินด้วยตนเองสำหรับผู้โดยสาร ที่ได้ทำการสำรองที่นั่งล่วงหน้าแล้ว รวมจำนวนไม่เกิน 4 ท่าน โดยสามารถเช็คอินให้แก่ตนเอง และผู้ร่วมเดินทางทั้งหมด หรือ รายบุคคลได้ในขั้นตอนเดียวโดยดำเนินการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือได้ว่าเป็นสายการบินที่ทันสมัยที่สุดในประเทศ โดยเฉพาะการบริการจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งการให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติที่ทันสมัย ก็เป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้นนักศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการทำงานข้อดีข้อจำกัด และ ลักษณะการใช้งานระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากส่วนที่ ผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์มีแนวคิดในการนำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเช็คอินและซื้อตั๋วโดยสารได้ด้วยตนเอง รวมทั้งใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ประมวลผล และ จัดทำเป็นรายงานการให้บริการของทางบริษัทในส่วนของพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์นั้นส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E-Services)มักจะเกิดการขัดข้อง หรือ ผิดพลาดอยู่เป็นประจำจะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้โดยสารนั้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E-Services) เพราะสามารถทำให้การเช็คอินมีความสะดวก และ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถรับบัตรโดยสารก่อน

ชั้นเครื่องบินได้ทำให้ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาไปเข้าแถวรอคิวที่เคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างมาก

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ว่าทางบริษัทควรมีพนักงานให้คำแนะนำเพิ่มและมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้โดยสาร รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลตรวจสอบเครื่องบริการอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ



สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 ระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ	9
ประวัติความเป็นมาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	9
ประวัติความเป็นมาของระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์	11
ลักษณะของระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์	13
โครงสร้างของระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์	13
ขั้นตอนการทำงาน	15
บทที่ 3 ผลการศึกษา	23
ผู้ดูแลระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	23
พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์	25
ผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์	26
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	38
สรุป	38
ข้อเสนอแนะ	41

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	42
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์	44
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน	47
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร	49
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร	55



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กำหนดการเริ่มการบริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์	8
2	สถิติผู้โดยสารที่ใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ	8
3	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามเพศ	26
4	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอายุ	26
5	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษา	27
6	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอาชีพ	27
7	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามรายได้	28
8	ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินในประเทศ	29
9	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ตามจำแนกตามสาเหตุที่รู้จัก ให้บริการ	29
10	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามวัตถุประสงค์ใช้บริการ	30
11	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามโอกาสการใช้บริการ	31
12	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามจำนวนการใช้บริการ	31
13	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามท่าอากาศยาน	32
14	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามช่วงเวลาการใช้บริการ	33
15	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามการรู้จักขั้นตอนการใช้ บริการ	33
16	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ	34
17	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการ	35
18	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตาม ปัญหาทางเทคนิคที่พบ ขณะใช้บริการ	37
19	ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิด ขึ้นกับการใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์	37

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์	12
2	สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์	12
3	โครงสร้างระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์	15
4	หน้าจอการให้บริการเลือกภาษาในการใช้บริการ	16
5	หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์	17
6	หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์	17
7	หน้าจอการให้บริการแสดงวิธีการรูดบัตร	18
8	หน้าจอการให้บริการแสดงวิธีการรูดบัตร	18
9	หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ 4 ที่นั่ง	19
10	หน้าจอแสดงรายละเอียดสำหรับสมาชิก	19
11	หน้าจอแสดงรายละเอียดสำหรับสมาชิก	20
12	หน้าจอแสดงข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร	20
13	หน้าจอแสดงการเลือกชั้นที่นั่ง	21
14	หน้าจอการให้บริการเลือกที่นั่ง	22
15	บัตรผ่าน ขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)	22

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันเศรษฐกิจประเทศไทยกำลังเติบโตและก้าวไปสู่ประเทศพัฒนา การคมนาคมก็ เป็นไปอย่างรวดเร็วสะดวกสบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคมนาคมทางอากาศ ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันสายการบินที่มีอยู่นั้นจะสามารถอยู่รอดในธุรกิจการบินมาถึงใน ปัจจุบันนี้ จึงเป็นเรื่องค่อนข้างที่จะใช้การลงทุนมากและมีความเสี่ยงสูง ดังนั้นสายการบินต่างๆ จึง มีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางทั้ง ด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี โดยเฉพาะการบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสาร เทคโนโลยีต่างๆ จึงมีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมาก ที่จะอำนวยความสะดวกในเรื่องการให้บริการที่เกี่ยวข้อง กับกิจการการบิน เช่น มีการตรวจบัตรโดยสาร การพิมพ์บัตรผ่านก่อนขึ้นเครื่องบิน มีการจำหน่าย ตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ และการรับสัมภาระขึ้นเครื่องบินแบบอัตโนมัติ เป็นต้น แต่ถ้าไม่สามารถใช้ เทคโนโลยีใหม่เหล่านี้ได้ก็ส่งผลให้ ไม่สามารถจะให้บริการผู้โดยสารได้ในด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็วได้ ซึ่งเป็นการสวนทางกับการเจริญเติบโต และภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยีของแต่ละสายการบินที่มีการพัฒนาไปตามยุคสมัยและการแข่งขันการใช้ เทคโนโลยีในด้านการให้บริการก็มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น

ในธุรกิจการบินของไทยในปัจจุบัน ได้มีการเติบโตและมีการเปิดตัวสายการบินใหม่ๆ ที่จะเข้ามาแข่งขันในวงการธุรกิจการบิน ซึ่งสายการบินที่มีอยู่ภายในประเทศไทยนั้นก็มากมาย ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินโอเรียนไทย สายการบินกรุงเทพ สายการบินแองเจิลแอร์ไลน์ สายการบินแปซิฟิกส์แอร์ไลน์ สายการบินภูเก็ต สายการบินแอร์อันดามัน สายการบินพีบีแอร์ สายการบินนกแอร์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นต้น การแข่งขันธุรกิจเส้นทางภายในประเทศ แต่ละสายการบินพยายามที่จะใช้กลยุทธ์และเทคโนโลยี อีกทั้งลดค่าโดยสาร เพื่อความอยู่รอดของ แต่ละสายการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจให้มากที่สุด และสังคมในปัจจุบันนี้คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเวลาเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยภาวะทางเศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตใน อัตราสูงขึ้นมีการแข่งขันกับเวลาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะถ้าสายการบินใดสามารถที่จะให้บริการได้ อย่างรวดเร็วก็มักที่จะได้เปรียบมากกว่าสายการบินอื่นๆเป็นเหตุให้สายการบิน ได้นำเอาการบริการ

ที่สร้างความรวดเร็วให้กับผู้โดยสารซึ่งการให้บริการดังกล่าวนี้มีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาให้บริการ เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้โดยสาร โดยบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ได้มีการพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่องอัตโนมัติ ให้กับผู้โดยสารที่รู้จักกันใน ชื่อว่ารอยัลอี-เซอร์วิส (RoyalE-services) ทำรายการผ่านระบบรอยัล อี-เช็คอิน (Royal E- Check - in) คือเป็นระบบบริการเช็คอินด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(KIOSK)สามารถตรวจรับบัตรโดยสารได้ด้วยตนเอง (SelfService Check-in) ระบบจะเริ่มทำการเช็คอินและพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสารในทันทีโดยไม่ต้องเข้าคิว เพื่อเช็คอินที่เคาน์เตอร์เหมือนเมื่อก่อนอีกทั้งเป็นการรองรับผู้โดยสารที่มีความเร่งรีบในการโดยสารเพิ่มความคล่องตัว ให้กับผู้โดยสารเพิ่มความรวดเร็วให้ผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศแบบไม่มีสัมภาระ สามารถเลือกที่นั่งได้ตามต้องการเป็นการเพิ่มทางเลือกใหม่ในเช็คอินก่อนขึ้นเครื่องบินภายในประเทศ เพิ่มความสะดวกสบาย และยังช่วยให้ประหยัดเวลาให้กับผู้โดยสารเมื่อมาถึงสนามบิน รวมทั้งผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ทันทีจะเห็นได้ว่าการให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จะสามารถเข้ามาช่วยในการจัดการเรื่องการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจในสายการบินไทย สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดีอีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน ได้อีกด้วย

จากคุณสมบัติของเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการทำงาน และ การใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติของสายการบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ พนักงาน และ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติเพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติหรือ รอยัลอี-เซอร์วิส (Royal E- Services) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบ เช็คอินอิเล็กทรอนิกส์หรือ รอยัล อี-เช็คอิน (Royal E- Check - in) ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ หรือ รอยัลอี-เซอร์วิส (ROYAL-E- Services)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการทำงาน ของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal - Services) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อให้ทราบถึงข้อดี และข้อจำกัด การทำงานของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal - Services) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อให้ทราบแนวทางและข้อเสนอแนะในการให้บริการเช็คอินอัตโนมัติด้วย ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาระบบการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ หรือ รอยัลอี-เซอร์วิส (Royal E- Services) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ หรือ รอยัลอี-เซอร์วิสรวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้โดยสารที่ใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำการศึกษาจากผู้โดยสารที่ทำผู้โดยสารภายในประเทศ ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยทำการศึกษาเฉพาะคนไทยในช่วงเดือนเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

Royal E-Check-in หมายถึง การบริการเช็คอินด้วยตนเองสำหรับผู้โดยสาร ที่ได้ทำการสำรองที่นั่งล่วงหน้าแล้ว รวมจำนวนไม่เกิน 4 ท่าน โดยสามารถเช็คอินให้แก่ตนเอง และผู้ร่วมเดินทางทั้งหมด หรือ รายบุคคลได้ในขั้นตอนเดียว

Royal E-Ticket & Check in หมายถึง การบริการซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเช็คอินเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกันจากเครื่องบริการอัตโนมัติ สำหรับ ผู้โดยสารที่เดินทางคนเดียวและ ยังไม่ได้สำรองที่นั่งเท่านั้น โดยสามารถใช้บัตรเครดิตชั้นนำทำการซื้อบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ เช็คอิน ได้ด้วยตนเอง

Royal E- Services หมายถึง เครื่องที่ให้บริการซื้อบัตรโดยสารและตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องอัตโนมัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การตรวจเอกสาร

วสวัตต์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบินโดยใช้กรณีศึกษา คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรแรกของประเทศไทยที่มีการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งการบริการในลักษณะนี้จะเริ่มด้วยการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งทางโทรศัพท์ และทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีชื่อเฉพาะว่า RoyalE-Booking จากนั้นจะต้องนำเอาบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ไปเช็คอินออกบัตรโดยสารที่เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ โดยผู้โดยสารที่จะใช้บริการจะต้องมีการสำรองที่นั่ง และมีบัตรโดยสารแล้ว (ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ แบบธรรมดา) ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และตามท่าอากาศยานต่างๆ นอกจากนั้นผู้โดยสารก็สามารถซื้อบัตรทางเครื่องเช็คอินอัตโนมัติได้เช่นกันโดยไม่ต้องสำรองล่วงหน้าในกรณีที่ผู้โดยสารที่เดินทางเพียงคนเดียว และมีกฐระเร่งด่วน ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้จะพบว่าบริการในลักษณะนี้ช่วยเพิ่มความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งยังช่วยเสริมสร้างความทันสมัยให้กับสายการบินได้เป็นอย่างดีซึ่งผู้โดยสารให้การยอมรับว่าเป็นการบริการที่น่าประทับใจและมีประสิทธิภาพ

<http://www.bcm.arip.co.th> (2548) ได้นำเสนอบทความเกี่ยวกับการเปิดตัวระบบการจำหน่ายตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticketing System) ของบริษัท ทิกเก็ตออนไลน์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้ให้บริการทางด้านไอทีในระบบจำหน่ายตั๋วออนไลน์ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการระบบการซื้อ-ขายตั๋วในรูปแบบดั้งเดิมทั้งในระบบโดยสารทางรถประจำทางรถไฟ และสายการบินต่างๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยตรง เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งทางบริษัทมีการให้บริการอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ (Ticket Vending Machine) ซึ่งอยู่ระหว่างการขอรับการส่งเสริมการลงทุน (BOI) จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อสิทธิพิเศษทางด้านภาษีและเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของบริษัทฯ ที่จะขยายการลงทุนไปยังกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาในอนาคตซึ่งการเปิดตัวในครั้งนี้เพื่อที่จะทดลองตลาดและเรียนรู้พฤติกรรมความต้องการของ ผู้บริโภคภายในประเทศ รวมทั้งเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้ประกอบการจากประเทศต่างๆ ได้เข้าชมการเปิดตัวในครั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการขยายธุรกิจออกไป

อินทพรพิทักษ์ (2548) ได้การศึกษากการจับเก็บค่าโดยสาร ด้วยเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติโดยนำมาใช้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการซื้อตั๋วโดยสาร บริษัท ซีเมนส์ เอจี จำกัด บริษัทได้ปรับเปลี่ยนมาให้บริการจำหน่ายตั๋วด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วอย่างเดียว (เฉพาะตั๋วเดินทางแบบเที่ยวเดียว) เมื่อมีผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครเข้ามาทำการซื้อเหรียญโดยสาร ที่เครื่องออกเหรียญโดยสาร

อัตโนมัติเครื่อง ก็จะแสดงข้อมูลรายชื่อของสถานีทั้งหมด พร้อมทั้งอัตราค่าโดยสารตามสถานีปลายทางที่ ผู้โดยสารกดเลือกไว้ ออกทางหน้าจอเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบ หลังจากนั้นผู้โดยสารก็จะต้องทำการหยอดเหรียญหรือสอดธนบัตรเข้าไป เครื่องก็จะทำการบันทึกวันเวลาที่ออกเหรียญโดยสาร สถานีที่ทำการเลือก รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลปริมาณเงินที่ได้รับในการซื้อแต่ละครั้ง จากนั้นเครื่องก็จะทำการออกเหรียญโดยสารให้กับผู้โดยสารซึ่งเหรียญโดยสารแต่ละอันก็จะมีการบันทึกวันและเวลาที่ออกเหรียญ สถานีต้นทางและปลายทาง รวมทั้งอัตราโดยสารตามระยะทางที่ผู้โดยสารกดเลือก

<http://www.thaiairways.com> (2549) บริษัทฯ ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการขยายช่องทางจัดจำหน่าย ด้วยระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการ Royale-Booking ซึ่งผู้โดยสารสามารถทำการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ แก่ผู้โดยสารภายในประเทศซึ่งเดินทางโดยไม่มีสัมภาระ พร้อมทั้งสามารถเลือกที่นั่ง และรับบัตรที่นั่ง ถือเป็น การเพิ่มทางเลือกและเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร และยังทำให้บริษัทฯ สามารถลดปริมาณผู้ที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์ตรวจรับผู้โดยสารของบริษัทฯ ได้ด้วย ซึ่งเป็นผลให้บริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรและสถานที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย การออกบัตรโดยสารดังกล่าวสามารถเลือกที่จะจ่ายค่าบัตรโดยสารผ่านบัตรเครดิตและออกเป็นบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทันที ทั้งนี้บริษัทฯ กำลังดำเนินการลดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการสำรอง ที่นั่งผ่านระบบดังกล่าวจาก 3 วัน ให้เหลือเพียง 24 ชั่วโมง สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศในปี 2548 และจะขยายไปสู่เที่ยวบินต่างประเทศต่อไป นอกเหนือจากบริการ Royale-Booking บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้บริการ Royal e-Ticket ซึ่งผู้โดยสารสามารถสำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์โดยโทรศัพท์ มาติดต่อสำนักงานขายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อชำระเงิน ในการขึ้นเครื่องทันที ส่วนระบบ Royal e-Check-in เป็นระบบในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเช็คอินด้วยตนเอง แบ่งได้เป็น 2 ระบบ ได้แก่ Self Service System (Kiosk) สำหรับผู้โดยสารทั่วไปมีบริการ ที่ท่าอากาศยานภายในประเทศและ Internet Check-in (I Check-in) สำหรับผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกบัตร ROP โดยเช็คอินผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ใช้ระบบเช็คอินของการบินไทยทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการเลือกที่นั่งและใส่หมายเลขบัตรสะสมไมล์เนื่องจากผู้โดยสารสามารถทำได้ด้วยตนเอง การให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จะสามารถเข้ามาช่วยในการจัดการเรื่องการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้ รับความพอใจในสายการบินไทยสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นได้

ระเบียบวิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และแหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการศึกษาาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1.1 ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ คือ ผู้ดูแลระบบและพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่มาใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และ ลักษณะการใช้งานรวมทั้งความคิดเห็นที่มีต่อระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

1.2 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการต่างๆ รวมทั้งการศึกษานิพนธ์หรือวิทยานิพนธ์ในเรื่องที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา และ ข้อมูลจากเอกสารที่ทางบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้าหาข้อมูล นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ได้แก่ www.thaiairways.com เป็นต้น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 คือผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structure Interview Schedule) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจะถามเกี่ยวกับแนวความคิดในการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ชุดที่ 2 พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structure Interview Schedule) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจะถามเกี่ยวกับรายละเอียดของระบบการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการ รวมทั้งปัญหาของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ตลอดจนความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

ชุดที่ 3 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อเป็น

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นในการใช้งานรวมทั้งปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน
2. พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำนวนทั้งสิ้น 2 คน
3. ผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนด ร้อยละ 50)

q = $100 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดไว้ที่ ร้อยละ 10)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} \\ &= 96 \text{ คน} \end{aligned}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ เฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติทั้งสิ้น 15 เครื่องดัง (ตารางที่ 1) ซึ่งให้ความหนาแน่นของประชากรและลักษณะการใช้บริการเป็นเกณฑ์ (ตารางที่ 2) โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการเนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตารางที่ 1 กำหนดการเริ่มการบริการเช่าอินเทลิกทรอนิกส์

เดือน/ปี	สถานที่	จำนวน(เครื่อง)
ธันวาคม 2549	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	15
ธันวาคม 2544 - มกราคม 2545	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	2
	ท่าอากาศยานเชียงราย	2
	ท่าอากาศยานพิษณุโลก	2
	ท่าอากาศยานขอนแก่น	2
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	2
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	2
รวม		27

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 2 สถิติผู้ใช้โดยสารที่ใช้ระบบเช่าอินเทลิกทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

เดือน/ปี	สถานที่	จำนวน(คน)
กรกฎาคม 2549	ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	160
สิงหาคม 2549	ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	180
กันยายน 2549	ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ-สุวรรณภูมิ	140
รวม		380

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย
2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

บทที่ 2

ระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

ประวัติความเป็นมาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา เริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่างบริษัท- เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ชิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียนต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทยจำกัดถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้นต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้นโดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาทออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้นขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุน จดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าวได้มาเป็นจำนวนหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บนเครื่องบินและเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ ตั้งแต่เดือน กันยายน 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงาน ที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้ โครงการดังกล่าว จนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน 2549 การบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติมีภารกิจหลักในการ ให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ ของประเทศปัจจุบันทำการบินไปยัง 77 เมืองใน 34 ประเทศทั่วโลก มีรายได้ปีละประมาณ 130,000 ล้านบาท ซึ่ง 80% มาจากการขนส่งผู้โดยสาร จากรายได้หลักเป็นเงินตราต่างประเทศธุรกิจการบิน จึงมีความอ่อนไหวในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งสถานการณ์ของโลก อีกทั้งมีต้นทุนในการดำเนินการที่สูงมาก ขณะที่มียอดตราส่วนผลกำไรค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าเบื้องหลังความสำเร็จของการบินไทยตลอด 42 ปีที่ผ่านมา และการเป็นที่ยอมรับในฐานะหนึ่งในสายการบินชั้นนำของโลกนั้น อยู่ที่ความร่วมมือแรงร่วมใจของพนักงานการบินไทยทุกฝ่าย ซึ่งทุ่มเททำงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัยและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเป็นสำคัญทั้งนี้ เพื่อความสะดวกสบายและความพึงพอใจสูงสุดของผู้โดยสารและลูกค้าการบินไทย ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้น ระบบไอทีในการบินไทยนั้น ถือเป็นหัวใจที่เชื่อมโยงระบบการดำเนินธุรกิจของทั้งบริษัทฯ เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งการบินไทยได้พัฒนาไอทีมาอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งาน และปัจจุบัน บริษัทฯ ก็ได้ปรับตัวรับกระแสการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ โดยได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) มาใช้ในการบริการผู้โดยสาร บริษัทฯ ยังได้ยกระดับการบริการให้มีความทันสมัยได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และ

ประหยัดเวลา ด้วยการเพิ่ม Seat Map ในระบบการบริการอัตโนมัติ Kiosk / Self Service System ซึ่งให้บริการขาย e-Ticket และ e-Check-in เพื่อให้ผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศแบบไม่มีสัมภาระสามารถเลือกที่นั่งได้ตามต้องการ และสามารถตรวจรับบัตรที่นั่งด้วยตนเอง (Self Service Check-in) ซึ่งบริษัทฯ ได้จัดตกแต่งบริเวณที่ให้บริการอัตโนมัติในรูปแบบ IT Corner พร้อมจัดพนักงานประจำจุดบริการคอยให้คำแนะนำตลอดเวลานอกจากนี้ยังมีการให้บริการ Return Flight Check-in สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศซึ่งสำรองเที่ยวบินจากกลับภายใน 24 ชั่วโมงสามารถรับบัตรที่นั่งในเที่ยวบินจากกลับได้ตั้งแต่สถานีต้นทางยิ่งไปกว่านั้นบริษัทฯ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงรูปแบบของงานติดตามสัมภาระผู้โดยสาร (Lost & Found) โดยจัดตั้งศูนย์แจ้งข้อมูลในการติดตามสัมภาระ (Call Back System) สำหรับเที่ยวบินในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลการติดตามเป็นระยะ ทั้งยังจัดตั้งทีมงานคอยดูแลสายการบินลูกค้า พัฒนา และนำระบบ Common Language Facility (CLF) ที่เชื่อมโยงระบบทำงานของสายการบินลูกค้าเข้ากับระบบของการบินไทย และมีแผนงานที่จะให้บริการ Internet Check-In ภายในเดือนพฤษภาคม 2548 ซึ่งการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานดังกล่าว ไม่เพียงเพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วแก่ผู้โดยสารเท่านั้น หากยังเป็นผลให้บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน AHM 804 จากสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association-IATA) ซึ่งเป็นระบบรับรองคุณภาพการบริการภาคพื้นที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกอีกด้วย

ประวัติความเป็นมาของระบบอิเล็กทรอนิกส์

การบินไทยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้น ระบบไอทีในการบินไทยนั้น ถือเป็นสำคัญที่เชื่อมโยงระบบการดำเนินธุรกิจของทั้งบริษัทฯ เข้าไว้ด้วยกัน และเป็นที่คอยรองรับและขับเคลื่อนให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ระบบไอทีของการบินไทย เป็นที่เชื่อถือและยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งการบินไทยได้พัฒนาไอทีมาอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งานไม่ว่าจะเป็นระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต และระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม เป็นต้น และในโลกยุคดิจิทัลเช่นปัจจุบัน บริษัทฯ ก็ได้ปรับตัวรับกระแสการดำเนินธุรกิจ รูปแบบใหม่ โดยได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) มาใช้ในการบริการผู้โดยสาร ภายใต้ชื่อ Royal e-Service ซึ่งประกอบด้วย Royal e-Ticket & Check-in เป็นการให้บริการที่ครบวงจร (One Stop Service) ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (Self-Service Kiosk) ที่ให้บริการได้ 2 รูปแบบ คือระบบซื้อบัตรโดยสารและเช็คอิน และระบบเช็คอินเพียงอย่างเดียว ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้

บริการได้ตามความพอใจ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานที่แสดงไว้บนจอสัมผัส ซึ่งขณะนี้มีการติดตั้งใช้งาน ณ ท่าอากาศยานภายในประเทศ 8 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ(ภาพที่ 1) สุวรรณภูมิ (ภาพที่ 2) เชียงราย เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ ขอนแก่น และพิษณุโลก



ภาพที่ 1 สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์
ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ



ภาพที่ 2 สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์
ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลักษณะของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) นำเอามารวมกันและทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่ม ความรวดเร็ว ง่ายดาย และ สะดวกสบาย ให้แก่ผู้โดยสารด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ โดยผ่านระบบสัมผัสทางจอภาพ (Touch Screen) ที่เครื่องบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการระบบ e-Check-in เพื่อทำการเช็คอินเป็นการให้บริการที่ครบวงจร (One Stop Service) ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (Self-Service Kiosk) ด้วยตนเอง

ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ จะใช้ในกรณีที่ผู้โดยสารได้ทำการสำรองที่นั่ง และมีบัตรโดยสารแบบกระดาษหรือบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วโดยที่ ผู้โดยสารสามารถ Check-in ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ โดยใช้บัตรเครดิตหรือบัตรสมาชิกรายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส ที่มีแถบแม่เหล็กบนที่กข้อมูลทำการรูดผ่านช่องอ่านบัตรที่เครื่อง KIOSK ระบบจะเริ่มทำการเช็คอินและพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสารในทันที รวมทั้งผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบิน และแจ้งสะสมไมล์ในการเดินทางได้อีกด้วย

ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบของการจัดการเพื่อใช้ในการจัดการเรื่องการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และ ประหยัดเวลา เป็นทางเลือกใหม่ในการซื้อบัตรโดยสารและเช็คอิน เพิ่มความคล่องตัว ความสะดวก และประหยัดเวลาให้กับ ผู้โดยสารเมื่อถึงสนามบินเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและความแม่นยำ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วนสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น โดยระบบจะทำหน้าที่ให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ไม่ต้องต่อคิวรอที่เคาท์เตอร์อีกทั้งยังจัดตั้งทีมงานคอยดูแลสายการบิน พัฒนาและนำระบบ Common Language Facility (CLF) ที่เชื่อมโยงข้อมูลของผู้โดยสารเข้ากับระบบของการบินไทยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่สามารถสร้างความเป็นมาตรฐานในด้านการบริการผู้โดยสาร โดยภายในระบบรวมนั้นจะประกอบด้วยระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหารและเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการระบบเช็คอินอัตโนมัติ ประกอบด้วย Hardware และ Software ดังนี้

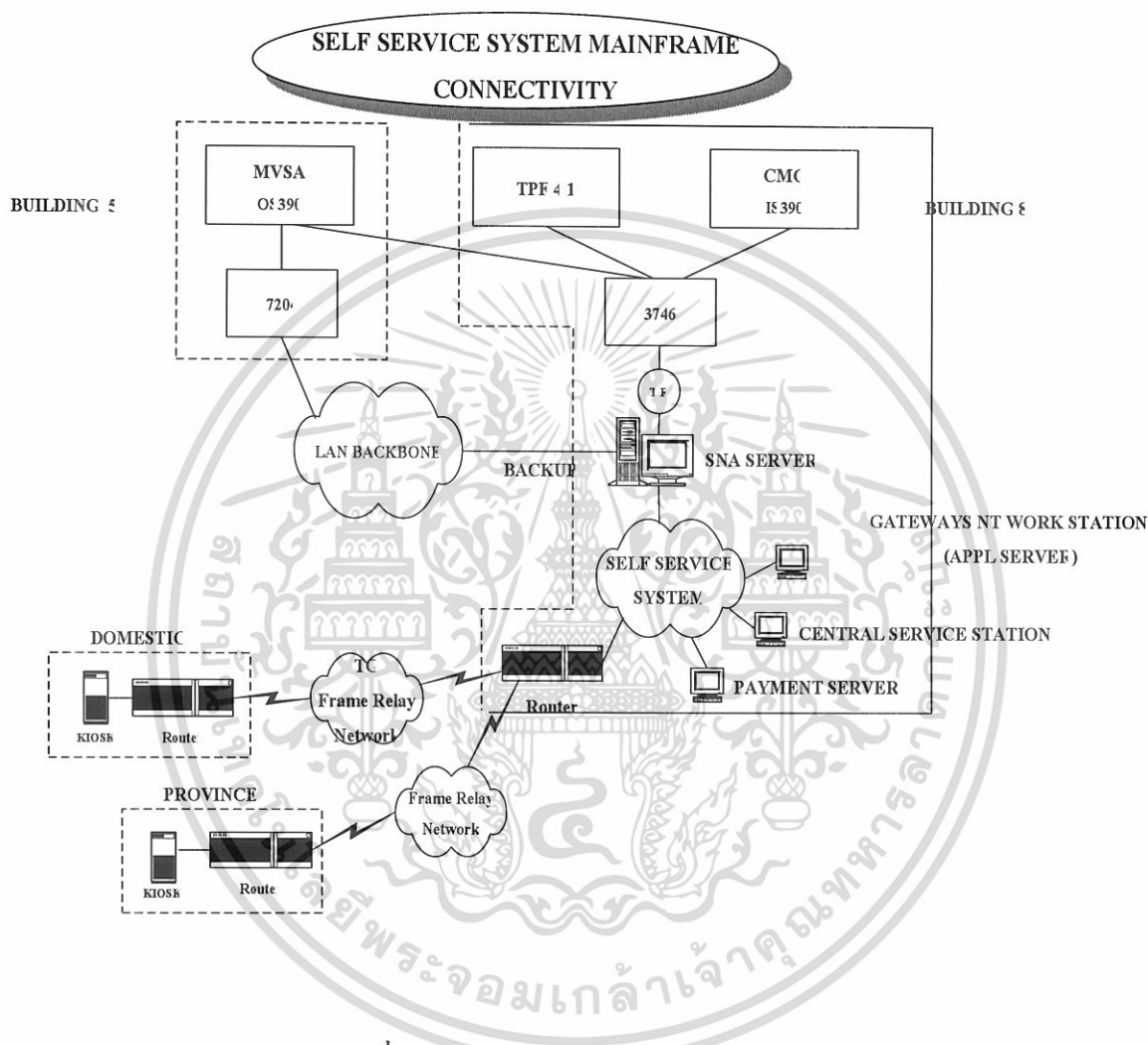
1. เครื่องบริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ (Royal e-Check in)คือ เครื่องบริการ ผู้โดยสารอัตโนมัติ (Self-Service Kiosks) ภายใต้บริการ Royal e-Service สามารถรับข้อมูลโดยผ่าน ระบบสัมผัส ทางจอภาพ (Touch Screen) ที่เครื่องบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารพบกับความสะดวกสบาย มากขึ้น และความเร็วในขั้นตอนตรวจเช็คเอกสารเดินทาง

2. ซอฟต์แวร์ของ Royal e-Service สำหรับเครื่องบริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ (Royal e-Check in) คือ ระบบ ให้บริการแก่ผู้โดยสาร 2 ทางเลือก คือ ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตร โดยสารและทำการตรวจเช็คเอกสารเดินทางด้วยตนเอง (Check-in) หรือเฉพาะตรวจเช็คเอกสาร เดินทางด้วยตนเองเพียงอย่างเดียวโดยซอฟต์แวร์ของ Royal e-Service ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อให้ใช้งาน ได้ง่ายและมีคำสั่งทั้ง 2 ภาษา (ไทยและอังกฤษ)โดยผู้โดยสารที่ยังไม่มีบัตร โดยสารสามารถเลือกใช้ บริการเที่ยวบิน ที่นั่ง ราคา รวมถึงยืนยันการจองที่นั่งและซื้อบัตร โดยสารได้ด้วยตนเอง โดยชำระ เงินผ่านบัตรเครดิต ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งไปยังธนาคารเพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบอนุมัติก่อนจะถึง ขั้นตอนตรวจเช็คเอกสารเดินทาง โดยเมื่อธนาคารอนุมัติแล้วผู้โดยสารจะได้รับใบเสร็จรับเงินและ บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) จะถูกติดตั้งอยู่ใน เครื่องนี้จะมีหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ของระบบเก็บค่าโดยสารที่อยู่ในสถานีทั้งหมด รับข้อมูลที่จะส่ง มาจากคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เช่น อัตราค่าโดยสาร วันเวลา รวมถึงการส่งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน ในสถานีดังกล่าวกลับไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง เพื่อทำการประมวลผลการปฏิบัติการของระบบ ในสถานีและโดยรวมทั้งระบบ การเชื่อมโยงจากคอมพิวเตอร์ไปยังอุปกรณ์มักจะใช้เครือข่ายแลน (LAN : LocalArea Network) ที่มีความเร็ว 10 Mbps ไปจนถึง 100 Mbps

4. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง การบินไทยมีศูนย์ประมวลผลหลัก 2 ศูนย์ โดยมี ระบบอุปกรณ์ต่างๆ ในขีดความสามารถที่ใกล้เคียงกัน ติดตั้งอยู่ที่ 2 ศูนย์ โดยมีความจำเป็นต้องมี ศูนย์คอมพิวเตอร์มากกว่าหนึ่งแห่ง เพราะธุรกิจของการบินไทยต้องให้บริการทั่วโลก ต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ต่อสัปดาห์ หากศูนย์ฯ หนึ่งเกิดปัญหาขึ้น อีกศูนย์ฯ หนึ่ง ก็จะพร้อมทำงาน ได้ทันที เนื่องจากมีการใช้งานตลอดเวลาทั้ง 2 ศูนย์ โดยที่แต่ละศูนย์ฯ จะใช้ระบบปฏิบัติการ (Operating System) ต่างกัน คือ ศูนย์ฯ หนึ่งใช้ระบบ MVS (Multiple Virtual Storage) หรือ OS/390 สำหรับระบบงานสนับสนุน ส่วนอีกศูนย์ฯ หนึ่งจะใช้ระบบ TPF (Transaction Processing Facility) สำหรับระบบงานหลักของธุรกิจการบิน คือข้อมูล ซึ่งจะกระจายอยู่ที่ 2 ศูนย์ ระบบ TPF จะมี ข้อมูลหลัก 2 ชุด เมื่อบันทึกที่ข้อมูลชุดแรกแล้ว ก็จะไปบันทึกข้อมูลชุดที่สองในอีกศูนย์ฯ หนึ่งด้วย ส่วนระบบ MVS จะเป็นอีกแบบหนึ่ง คือ ดิสก์ที่ใช้จะมีฮาร์ดแวร์ฟังก์ชันที่สามารถส่งข้อมูลไป

update ข้อมูลอีกชุดหนึ่งได้ ดังนั้นจึงมีข้อมูลที่เท่ากันใน 2 ศูนย์ฯ หาก ซีพียู ที่ศูนย์ฯ ใด ศูนย์ฯ หนึ่ง มีปัญหาจะใช้เวลา 15-30 นาที ย้ายมาปฏิบัติการที่อีกศูนย์ฯ หนึ่งได้ทันที

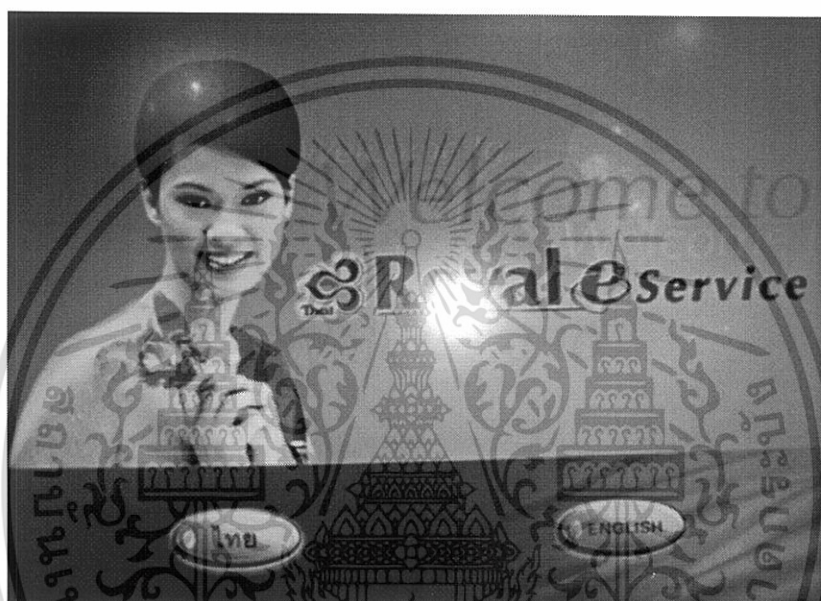


ภาพที่ 3 โครงสร้างระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์
ที่มา: www.thaiairways.com

ขั้นตอนการทำงาน

Royal e-Check in ทางเลือกใหม่ ในรูปแบบอิสระในการเดินทาง เพื่อเพิ่ม ความรวดเร็ว ง่ายดาย และ สะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ที่ทันสมัย โดยผ่านระบบ สัมผัส ทางจอภาพ (Touch Screen) ที่เครื่องบริการซึ่งสามารถเลือกได้ ทั้งเมนูภาษาไทย (ภาพที่ 4) และภาษาอังกฤษคือ ซื่อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และ เซิร์ฟเวอร์อัตโนมัติ Royal e-Check in ซึ่ง

เสนอ การบริการสองประเภท ให้ท่านเลือกใช้ โดยสามารถ เลือกใช้บริการ Royal e-Check in เพื่อทำการเช็คอิน ด้วยตนเอง หรือ เลือกใช้บริการ Royal e-Ticket & Check in เพื่อซื้อ บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเช็คอินด้วยตนเอง ทั้งนี้ สามารถใช้บริการ ทั้งสองแบบ ณ สนามบิน ในวันเดินทางระหว่าง 5 ชั่วโมง ถึง 30 นาที ก่อนเครื่องออก

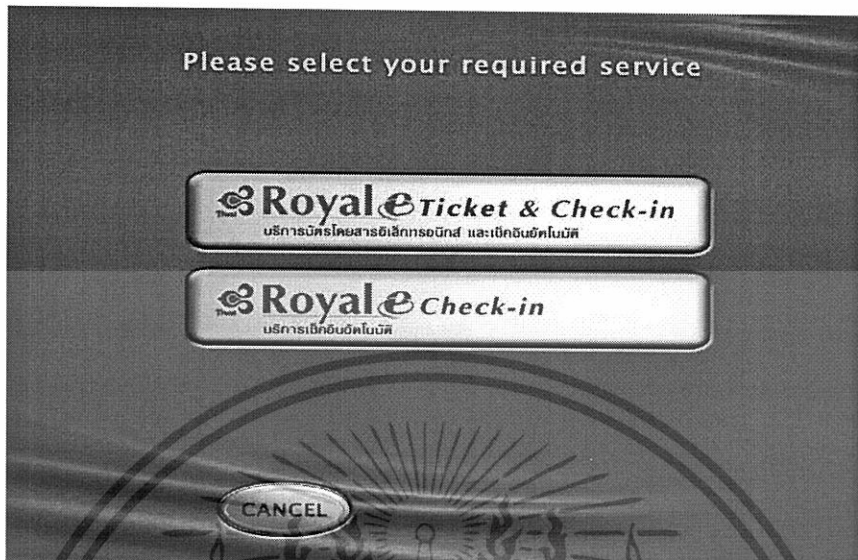


ภาพที่ 4 หน้าจอการให้บริการเลือกภาษาในการใช้บริการ
ที่มา: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. Royal e-Check-in Quick Guide

Royal e Check-in คือ บริการเช็คอินด้วยตนเองสำหรับผู้โดยสาร ที่ได้ทำการสำรองที่นั่งล่วงหน้า แล้ว รวม จำนวนไม่เกิน 4 ท่าน โดยสามารถเช็คอิน ให้แก่ตนเอง และ ผู้ร่วมเดินทางทั้งหมด หรือ รายบุคคลได้ใน ขั้นตอนเดียว ซึ่งขณะนี้ Royal e-Check in พร้อมให้บริการที่ สนามบินภายในประเทศ 7 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ, สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, หาดใหญ่, ขอนแก่น พิษณุโลก และเชียงราย

1.1 ผู้โดยสารทำการเลือกระบบการบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบซื้อบัตรโดยสารและเช็คอิน และระบบเช็คอินเพียงอย่างเดียว ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจที่จะเลือกใช้บริการ (ภาพที่5) และ (ภาพที่6)



ภาพที่ 5 หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์(อังกฤษ)

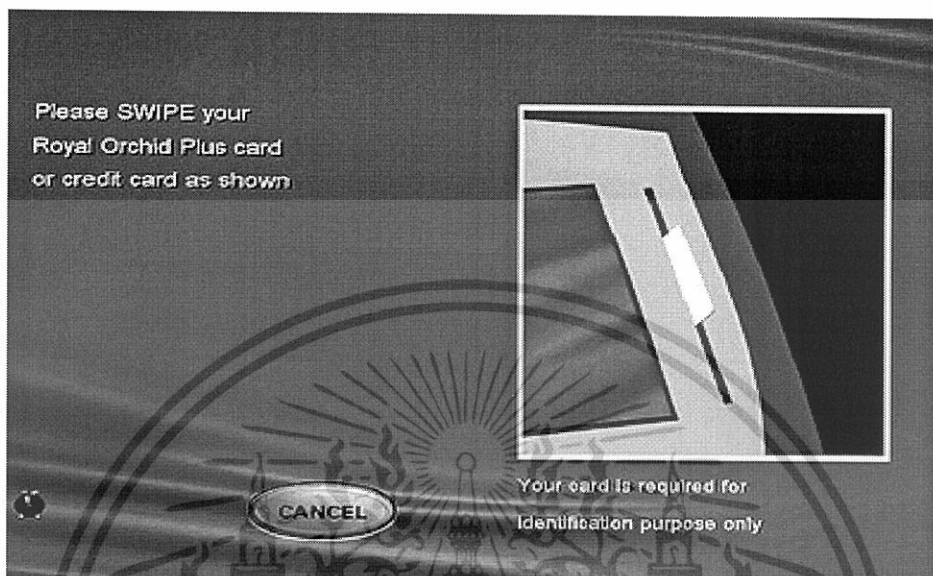
ที่มา: www.thaiairways.com



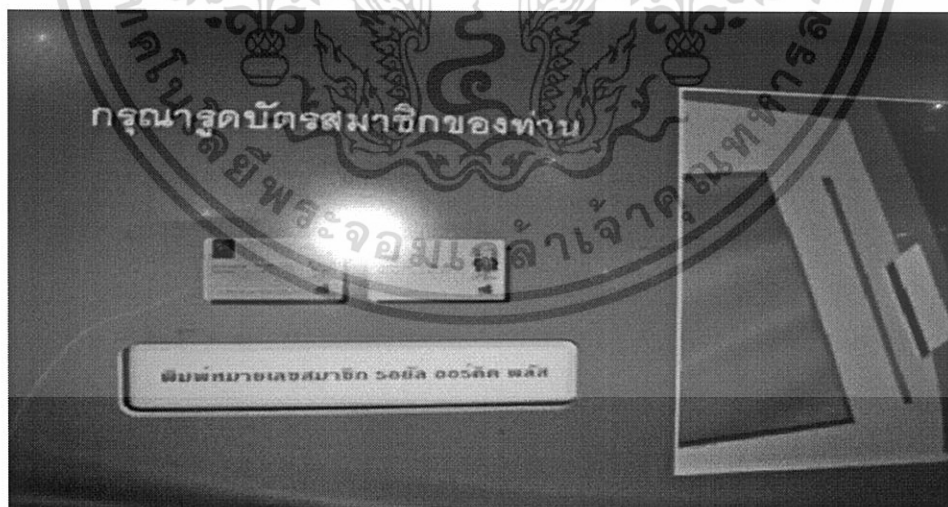
ภาพที่ 6 หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์(ภาษาไทย)

ที่มา: ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

97436



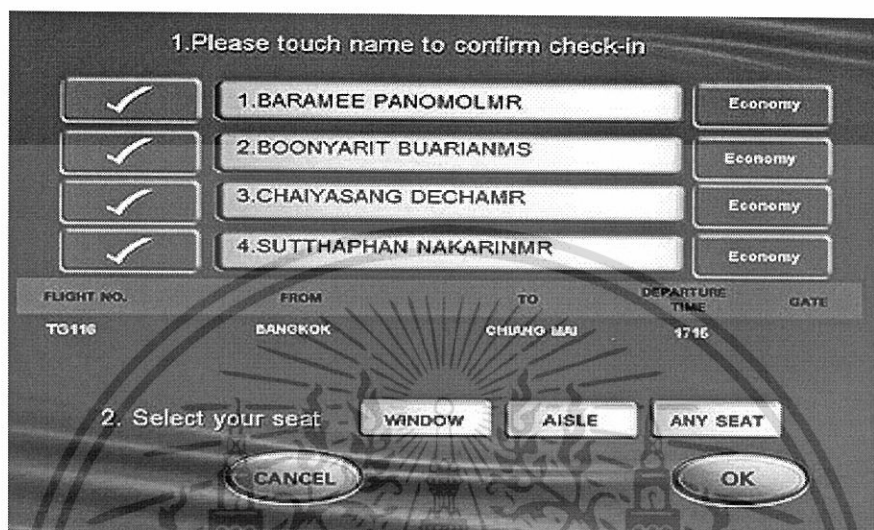
ภาพที่ 7 หน้าจอการให้บริการแสดงวิธีการรูดบัตร
ที่มา: www.thaiairways.com



ภาพที่ 8 หน้าจอการให้บริการแสดงวิธีการรูดบัตร
ที่มา: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

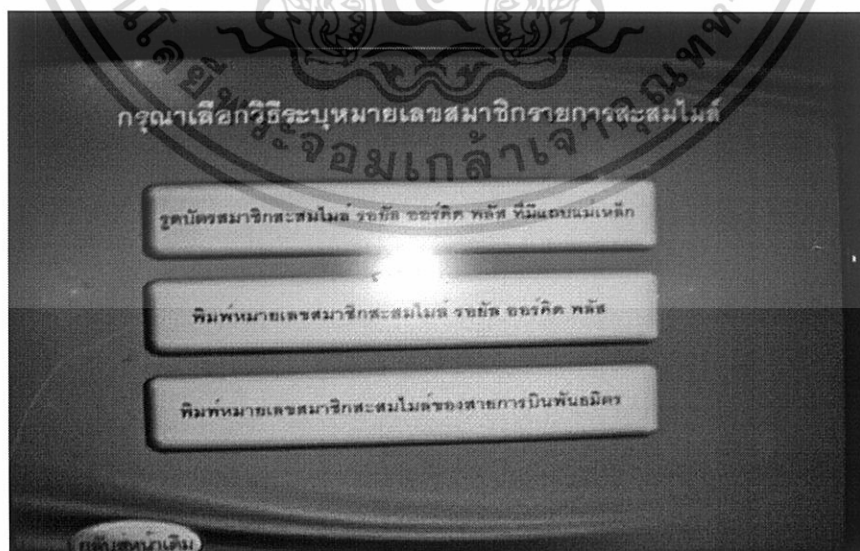
1.2 ในกรณีที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่ง และมีบัตรโดยสารแล้ว (ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ แบบธรรมดา) ท่านสามารถ เช็คอิน และ รับบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) โดยรูดบัตร ที่มี

แถบแม่เหล็ก ตามที่ระบุบนจอภาพ เพื่อแสดงตัว อาทิ บัตรเครดิตธนาคาร, บัตรเครดิต, บัตรสมาชิก รอยัล ออร์คิต พลัส ได้ในช่องระบุบัตร เมนูภาษาไทย (ภาพที่ 7) และภาษาอังกฤษ(ภาพที่ 8)



ภาพที่ 9 หน้าจอการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ 4 ที่นั่ง
ที่มา: www.thaiairways.com

1.3 จอภาพแสดงรายละเอียดของ ผู้โดยสาร ชื่อ ชั้นที่นั่ง เที่ยวบิน (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 10 หน้าจอแสดงรายละเอียดสำหรับสมาชิก
ที่มา: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Please enter Royal Orchid Plus number of this passenger
(2 Alpha and 5 Numeric)

ROJANASATIAN SOMSAKMR

TG - ZG12345

A	B	C	D	E	F	G	1	2	3	CLEAR
H	I	J	K	L	M	N	4	5	6	
O	P	Q	R	S	T	U	7	8	9	
V	W	X	Y	Z	0	CORRECTION ◀				

CANCEL OK

ภาพที่ 11 หน้าจอแสดงรายละเอียดสำหรับสมาชิก

ที่มา: www.thaiairways.com

1.4 สำหรับสมาชิก รายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส หรือ สมาชิกรายการสะสมไมล์ของสายการบิน ในกลุ่ม Star Alliance ผู้โดยสารสามารถสะสมไมล์ได้ โดยกดจอภาพเลือกเมนู (ภาพที่ 10) เพื่อใส่หมายเลขสมาชิก (ภาพที่ 11)

Please review your travel information

Name	Seat No.	FFP No.
BARAMEE PANOMOLMR	50A	TG-QB74449
BOONYARIT BUARIANMS	50B	Touch to edit FFP.
CHAIYASANG DECHAMR	50C	Touch to edit FFP.
SUTTHAPHAN NAKARINMR	50D	Touch to edit FFP.

FLIGHT NO.	CLASS	FROM	TO	DEPARTURE TIME	GATE
TG116	Economy	BANGKOK	CHIANG MAI	1715	63

Touch OK to print boarding pass

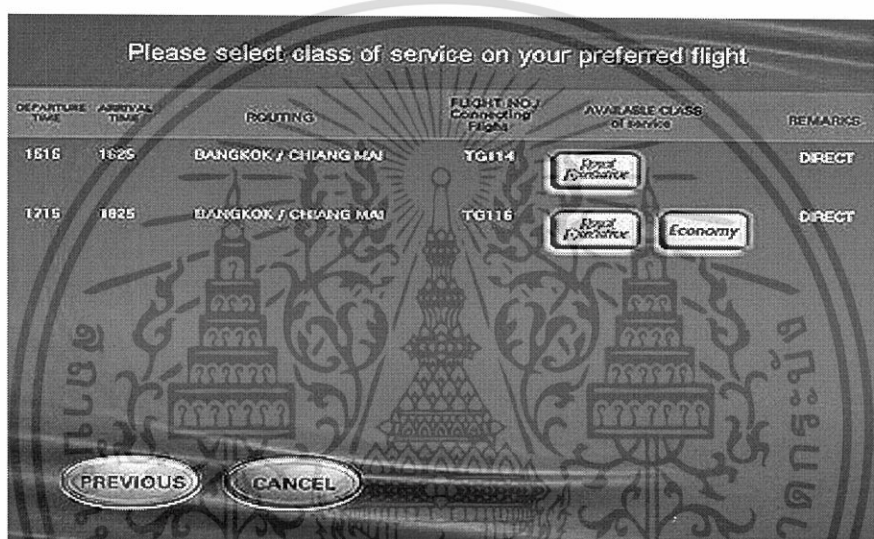
Change seat OK

ภาพที่ 12 หน้าจอแสดงข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร

ที่มา: www.thaiairways.com

1.5 จอภาพจะแสดงข้อมูลการเดินทาง ของผู้โดยสารและ เมื่อผู้โดยสารตกลง ยืนยันข้อมูลอีกครั้ง(ภาพที่ 12) ระบบจะพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสาร

2. เลือกใช้บริการ Royal e-Ticket & Check in คือบริการซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเช็คอินเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกันจากเครื่องบริการอัตโนมัติสำหรับ ผู้โดยสารที่เดินทาง คนเดียว และ ยังไม่ได้สำรองที่นั่งเท่านั้น โดยสามารถ ใช้บัตรเครดิตชั้นนำ ทำการซื้อบัตรโดยสาร แบบอิเล็กทรอนิกส์ และ เช็คอิน ได้ด้วยตนเอง ที่จุดให้บริการเฉพาะบางท่าอากาศยาน



ภาพที่ 13 หน้าจอแสดงการเลือกชั้นที่นั่ง
ที่มา: www.thaiairways.com

2.1 ในบางท่าอากาศยานผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเช็คอินจากเครื่องบริการอัตโนมัติด้วย บัตรเครดิต ตามที่แจ้ง บนจอภาพ โดยรูดบัตรเครดิตของในช่องรูดบัตรแล้วเลือกจุดหมายปลายทาง ระบบจะ แสดงเที่ยวบินให้เลือก

2.2 ผู้โดยสารสามารถเลือกโดย กดชั้นที่นั่งว่าง ที่ตามต้องการ ได้จอภาพ (ภาพที่ 14) แสดงชื่อของ ตามที่บันทึกไว้จากแถบแม่เหล็กบนบัตรเครดิต เที่ยวบินที่เลือก ข้อมูล การเดินทาง พร้อมทั้งแจ้งราคา บัตรโดยสาร ให้ทราบ เมื่อตกลงยืนยันการเดินทาง และการชำระค่าโดยสาร ระบบ จะทำการ e-Check in เพื่อพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง(Boarding Pass)(ภาพที่ 15) พร้อมใบเสร็จรับเงินให้ เพื่อใช้ในการเดินทาง



ภาพที่ 14 หน้าจอการให้บริการเลือกที่นั่ง
 ที่มา: www.thaiairways.com



ภาพที่ 15 บัตรผ่าน ขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)
 ที่มา: www.thaiairways.com

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check- in) ในธุรกิจการบินไทย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์หรือ รอยัล อี-เช็คอิน (Royal E- Check - in) รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ การสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำการศึกษผู้โดยสารภายในประเทศที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ดูแลระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ดูแลระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาและวิเคราะห์การนำระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)จำนวนทั้งสิ้น 1 คน และ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแนวคิดของบริษัทในการนำระบบเช็คอินมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการ เช็คอิน และซื้อตั๋วโดยสาร โดยสามารถทำได้ด้วยการพิจารณาจากผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนในแถบเอเชีย ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานหรือองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณานำระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานบริการผู้โดยสาร ด้านศักยภาพในการทำงานของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) สามารถช่วยลดปริมาณการติดต่อเช็คอินโดยสารที่เคาร์เตอร์ ให้บริการเช็คอินและ ยังช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่องานประมวลผลในเรื่องของยอดขาย ท่าอากาศยานที่เลือกเดินทาง ปริมาณการใช้บริการระบบเช็คอิเล็กทรอนิกส์ และ ปริมาณตั๋วโดยสาร ณ เวลาใดๆเพื่อใช้จัดทำเป็นรายงานการใช้บริการให้กับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ใน

ประเด็นเรื่องตำแหน่งการจัดวางเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) นั้นทางบริษัทได้ใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้ ตำแหน่งของเครื่องจะต้องอยู่ในแนวทางเดินเข้าสู่พื้นที่ห้องพักผู้โดยสารได้สะดวกและไม่กีดขวางทางเดิน และ จะต้องอยู่ใกล้กับห้องบริการลูกค้าโดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกหากผู้โดยสารต้องการสอบถามข้อมูล ส่วนหลักเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ก็ต้องคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานนั้นๆ ซึ่งหมายถึงจำนวนทางเข้าของท่าอากาศยาน รวมทั้งจำนวนผู้โดยสารในแต่ละท่าอากาศยานนั้นๆ ด้วย

ในส่วนของการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานบริการอัตโนมัติ นั้นทางบริษัทก็ได้มีการอธิบายขั้นตอนการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) โดยสารแสดงไว้บนหน้าจอเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบรวมทั้งยังจัดประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร หรือ อินเทอร์เน็ตซึ่งแสดงขั้นตอนการใช้งาน ประโยชน์ที่ทางบริษัทได้รับจากการนำเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) มาใช้ให้บริการ คือ ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความทันสมัยมากกว่าการบริการของบริษัทสายการบินอื่นๆ และ ยังสร้างความพึงพอใจและดึงดูดใจให้ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัทอีกทางหนึ่งในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) มาใช้ให้บริการปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นเสมอ คือ ความไม่เข้าใจในวิธีการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากที่ใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ไม่เป็น และปัญหาการขัดข้องของเครื่องจากการทำงานอย่างหนัก โดยมีสาเหตุมาจากการที่มีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวันส่งผลให้เครื่องต้องรองรับการทำงานที่หนักไปด้วยทำให้มีบางเวลาที่เครื่องเกิดการขัดข้อง แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นคือ ทางบริษัทได้จัดพนักงานเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานที่ถูกวิธีให้แก่ผู้โดยสาร และ ทางบริษัทจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจเช็คเครื่องบริการอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดข้องซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) โดยสารกับทางบริษัทว่ามีความสะดวกสบายในการใช้งานแต่บางทีก็ไม่มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ จึง ควรจะมีการจัดพนักงานให้คำแนะนำการใช้งานแก่ผู้โดยสารมากกว่านี้ ในส่วนแนวคิดในการพัฒนาเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ในอนาคตทางบริษัทก็ได้วางแนวทางไว้ดังนี้ คือ จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ช่องรับ หน้าจอที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารให้มากขึ้น สามารถให้ข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลด้านการเดินทางให้มากขึ้นเช่น ที่นั่ง เพราะถ้าเพียงเช็คคินอย่างเดียวจะไม่มีภาพที่นั่งให้ดู เป็นต้น

พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาและวิเคราะห์การนำเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check in) มาใช้ในการเช็คอินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล ซึ่งผลการศึกษาพบว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์คือ การให้คำแนะนำการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ให้สามารถทำงานได้ปกติ และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ได้ในส่วนของการฝึกอบรมของพนักงานในเรื่องการบริการผู้โดยสารด้านต่างๆและ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ได้มีการฝึกทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ซึ่งหัวข้อที่ได้รับการฝึกอบรมนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับเรื่องที่จะให้คำแนะนำในการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYALE-Services) รวมถึงวิธีการใช้งานและส่วนประกอบสำคัญของเครื่องรวมทั้งวิธีแก้ปัญหาเบื้องต้นของเครื่องด้วยด้าน ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ในขณะปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ปัญหาเครื่องขัดข้องใช้งานไม่ได้ทำให้มีเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) ไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ปัญหาที่เครื่องไม่ยอมออกบัตรขึ้นเครื่องให้ให้แก่ผู้โดยสาร และ ปัญหาที่เครื่องหน้าจอค้าง ในส่วนของปัญหาที่พนักงานพบเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารยังไม่เข้าใจในการใช้บริการ ด้านวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ให้คำแนะนำกับผู้โดยสารอธิบายถึงระเบียบกฎเกณฑ์ของการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์และแนะนำวิธีการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติที่ถูกต้อง ซึ่งในกรณีที่เกิดปัญหาที่รุนแรงจะมีการเรียกช่างเทคนิคผู้มีความชำนาญ ให้เข้ามาดำเนินการแก้ไขโดยพนักงานจะไม่พยายามแก้ไขความผิดปกติที่เกินกว่าเหตุการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมในส่วนของการซ่อมที่ได้รับจากผู้โดยสารมีดังนี้ เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E-Services) มีหน้าจอล้าง เครื่องมีการออกบัตรขึ้นช้าเกินไป เป็นต้น ในด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Check - in) คือได้รับความสะดวกสบายเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานอีกทางหนึ่งในกรณีที่ผู้โดยสารไม่ต้องเช็คอินกับพนักงานโดยตรง รวมทั้งเครื่องยังสามารถเช็คอินได้มากกว่า 1 ที่นั่งทำให้ไม่จำเป็นต้องรอคิวเช็คอินให้เสียเวลา แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงตามความคิดเห็นของพนักงาน คือ เครื่องควรลดขั้นตอนการเช็คอินลงเพราะเนื่องจากมีความซับซ้อนรวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับเครื่องมีหน้าจอล้าง เป็นต้น

ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเพศหญิงจำนวน 44 คน ร้อยละ 45.8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	52	54.2
หญิง	44	45.8
รวม	96	100.0

อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระหว่างอายุ 21- 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มีอายุ 36 - 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และอายุต่ำกว่า 20 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ(ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.2
21- 35 ปี	56	58.3
36 - 50 ปี	36	37.5
รวม	96	100.0

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญาจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	48	50.0
ปริญญาตรี	42	43.8
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	6	6.3
รวม	96	100.0

อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 คน (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	60	62.5
พนักงานบริษัท	16	16.7
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	14	14.6
อื่นๆ(ไปรตระบุ).....	4	4.2
นักเรียน / นักศึกษา	2	2.1
รวม	96	100.0

รายได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่าจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำนวนตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	20.8
10,001 - 20,000 บาท	6	6.3
20,001 – 30,000 บาท	6	6.3
30,001 - 40,000 บาท	26	27.1
40,001 – 50,000 บาท	22	22.9
50,001 บาทขึ้นไป	16	16.7
รวม	96	100.0

การใช้บริการสายการบิน

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินในประเทศ คือสายการบินไทย ใช้บริการ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาเป็นสายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 สายการบินกแอร์จำนวน 6 คน ร้อยละ 6.3 สายการบินกรุงเทพ จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.2 สายการบินโอเรียนไทยจำนวน 2 คน ร้อยละ 2.1 สายการบินภูเก็ตจำนวน 2 คน ร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินในประเทศบ่อยที่สุด

สายการบิน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สายการบินไทย	62	64.6
สายการบินแอร์เอเชีย	20	20.8
สายการบินนกแอร์	6	6.3
สายการบินกรุงเทพ	4	4.2
สายการบินโอเรียนไทย	2	2.1
สายการบินภูเก็ต	2	2.1
รวม	96	100

ทราบการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)ส่วนใหญ่รู้จักการให้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ จากนิตยสารจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ทราบการให้บริการจากอินเทอร์เน็ตจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 เพื่อนจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 พนักงานของสายการบินจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 8.3 และโทรทัศน์จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสาเหตุที่รู้จักให้บริการ

สาเหตุที่รู้จักให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิตยสาร	32	33.3
อินเทอร์เน็ต	28	29.2
เพื่อน	14	14.6
ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน	8	8.3
พนักงานของสายการบิน	8	8.3
โทรทัศน์	6	6.3
รวม	96	100.0

วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เดินทางไปทำงานหรือธุรกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาได้แก่ กลับภูมิลำเนาเดิมจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ไปท่องเที่ยวจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 จำนวน ไปเยี่ยมญาติมิตรที่ต่างจังหวัด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอื่นๆ ได้แก่ บ้านพักส่วนตัว ไปงานแต่งงาน จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำนวนตามวัตถุประสงค์ใช้บริการ

ตามวัตถุประสงค์ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไปทำงานหรือธุรกิจ	62	64.6
กลับภูมิลำเนาเดิม	12	14.6
ไปท่องเที่ยว	14	12.5
ไปเยี่ยมญาติมิตรที่ต่างจังหวัด	4	4.2
อื่นๆ(ไปรกระบุ).....	4	4.2
รวม	96	100.0

โอกาสการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)ส่วนใหญ่โอกาสที่ใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์บางครั้งแล้วแต่โอกาสจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือเฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และทุกครั้งจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามโอกาสการใช้บริการ

โอกาสการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บางครั้งแล้วแต่โอกาส	72	75.0
เฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้น	20	20.8
ทุกครั้งที่เดินทาง	4	4.2
รวม	96	100.0

จำนวนการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทยจำกัด(มหาชน)ส่วนใหญ่โอกาสที่ใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 – 5 ครั้งจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือมากกว่า 5 ครั้งจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ใช้บริการไม่แน่นอนจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 1 ครั้งจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ(ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามจำนวนการใช้บริการ

โอกาสการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	10	10.4
2 – 5 ครั้ง	50	52.1
มากกว่า 5 ครั้ง	20	20.8
ใช้บริการไม่แน่นอน	16	16.7
รวม	96	100.0

การใช้บริการนอกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)ส่วนใหญ่ ใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์นอกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.07 รองลงมาคือท่าอากาศยานอื่นๆได้แก่ท่าอากาศยานกรุงเทพ,ท่าอากาศยานอุบลราชธานี และเพียงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตำนั้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.41 ท่าอากาศยานหาดใหญ่จำนวน 18 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.98 ทำอากาศยานภูเก็ตจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ทำอากาศยานพิษณุโลก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 และ ทำอากาศยานขอนแก่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ตามลำดับ(ตารางที่13)

ตารางที่ 13 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามทำอากาศยาน

ทำอากาศยานการให้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ทำอากาศยานเชียงใหม่	34	32.07
ทำอากาศยานอื่นๆ(ไปรกระบุ).....	28	26.41
ทำอากาศยานหาดใหญ่	18	16.98
ทำอากาศยานภูเก็ต	16	15.09
ทำอากาศยานพิษณุโลก	6	5.76
ทำอากาศยานขอนแก่น	4	3.78
รวม	106	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ช่วงเวลาการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) คำตอบส่วนใหญ่ช่วงเวลาการใช้บริการตั้งแต่ช่วง12.00น. – 15.00 น. จำนวน 64 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 26.45 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 09.00น. – 12.00 น.จำนวน 54 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 22.31 ช่วงเวลา06.00น. – 09.00 น. ซึ่งมีจำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.57 ช่วงเวลา15.00น.– 18.00 น. จำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.57 ช่วงเวลา 21.00น.– 24.00 น. จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.30 ช่วงเวลา 00.00น.– 03.00 น. จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 0.83 และช่วงเวลา 03.00- 06.00 น. จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 0.83 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามช่วงเวลาการให้บริการ

ช่วงเวลาการให้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
06.00 – 09.00 น.	28	11.57
09.01 – 12.00 น.	54	22.31
12.01 – 15.00 น.	64	26.45
15.01 – 18.00 น.	28	11.57
18.01– 21.00 น.	56	23.14
21.01 – 24.00 น.	8	3.30
00.01– 03.00 น.	2	0.83
03.01– 06.00 น.	2	0.83
รวม	242	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

รู้จักขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบิน ไทยจำกัด (มหาชน)คำตอบส่วนใหญ่ รู้จักขั้นตอนการให้บริการที่แสดงบนหน้าจอของเครื่องจำนวน 74 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 41.11 รองลงมาคือ เพื่อน หรือ คนรู้จัก จำนวน 64 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 35.55 ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามการรู้จักขั้นตอนการให้บริการ

การรู้จักขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
แสดงบนหน้าจอของเครื่อง	74	41.11
เพื่อน หรือ คนรู้จัก	64	35.55
สื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์	22	12.22
พนักงานที่ให้บริการ	10	5.56
ผู้โดยสารที่ใช้เครื่องด้วยกัน	10	5.56
รวม	180	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)ส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย จำนวน 82 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 38.32 รองลงมาคือ ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเช็คอินกับพนักงานจำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 31.78 เดินทางบ่อยจึงเช็คอินที่เครื่องบริการอัตโนมัติเพื่อสะสมเลขไมล์ จำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 13.08 สามารถเลือกที่นั่งด้วยตัวเองจำนวน 22 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.28 สามารถที่จะเช็คอินมากกว่า 1 ที่นั่งขึ้นไปจำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.61 และ สาเหตุอื่น ได้แก่ อยากรองใช้บริการฯ จำนวน 22 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 0.93 ตามลำดับ(ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย	82	38.32
ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเช็คอินกับพนักงาน	68	31.78
เดินทางบ่อยจึงเช็คอินที่เครื่องบริการอัตโนมัติเพื่อสะสมเลขไมล์	28	13.08
สามารถเลือกที่นั่งด้วยตัวเอง	22	10.28
สามารถที่จะเช็คอินมากกว่า 1 ขึ้นไป	12	5.61
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	22	0.93
รวม	214	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)ในด้านต่าง ๆ พบว่ามีผู้โดยสารที่ใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เห็นด้วย ในเรื่องตำแหน่งการจัดวางเครื่องบริการอัตโนมัติมองเห็นได้ชัดเจนจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาได้แก่ เรื่องการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระใช้เวลาดำเนินการก่อนขึ้นเครื่องบินเป็นเวลาสั้นมีชัดเจนจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 เรื่องขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บน

ตัวเครื่องบริการอัตโนมัติสามารถมองเห็นได้ชัดเจนมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 เรื่องการ เช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระได้รับความสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยากมี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เรื่องจำนวนของเครื่องบริการอัตโนมัติเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้โดยสารมี 62 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 เรื่องมีการจัดพนักงานให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งาน เครื่องบริการอัตโนมัติอย่างเพียงพอมี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เรื่องขนาดของช่องรับ บัตรผ่านขึ้นเครื่องมีความเหมาะสมมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 เรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้ บริการเครื่องเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนเข้าใจง่ายมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เรื่องขนาด ของช่องรูบัตรเครดิตมีความเหมาะสมมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเรื่องข้อความและ สัญลักษณ์บนจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายโดยมีจำนวน 48 คนคิดเป็น ร้อยละ 50 ตามลำดับ(ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการ ใช้บริการ

รายการ	ตัวเลือก			รวม
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	
1.ตำแหน่งการจัดวางเครื่องบริการอัตโนมัติมองเห็นได้ชัดเจน	84 (87.5)	10 (10.4)	2 (2.1)	96 (100.0)
2.การเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระต่างๆใช้เวลาดำเนินการก่อนขึ้นเครื่องบินเป็นเวลาน้อย	72 (75.0)	24 (25.0)	- (0.0)	96 (100.0)
3.ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บนตัวเครื่องบริการอัตโนมัติสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	66 (68.8)	28 (29.2)	2 (2.1)	96 (100.0)
4.การเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระได้รับความสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	64 (66.7)	30 (33.3)	2 (2.1)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายการ	ตัวเลือก			รวม
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	
5.จำนวนของเครื่องบริการอัตโนมัติเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	62 (64.6)	34 (35.4)	- (0.0)	96 (100.0)
6. มีการจัดพนักงานให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติอย่างเพียงพอ	60 (62.5)	32 (33.3)	4 (4.2)	96 (100.0)
7.ขนาดของช่องรับบัตรผ่านขึ้นเครื่องมีความเหมาะสม	58 (60.4)	38 (39.6)	- (0.0)	96 (100.0)
8.ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการเครื่องเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	54 (56.3)	42 (43.8)	- (0.0)	96 (100.0)
9. ขนาดช่องรูบัตรเครดิตมีความเหมาะสม	52 (54.2)	44 (45.8)	- (0.0)	96 (100.0)
10.ข้อความและสัญลักษณ์บนจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	48 (50.0)	48 (50.0)	- (0.0)	96 (100.0)

ปัญหาที่พบ

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิคที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่กดแล้วไม่ตอบสนอง หรือหน้าจอค้าง มีจำนวนถึง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการเช็คอินผิดพลาด หรือ ไม่ยอมเช็คอินให้จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ปัญหาแสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับท่าอากาศยานปลายทางมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปัญหาช่องรูบัตรเครดิตตามที่ระบุไว้แล้วแต่เครื่องไม่รับมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และ ปัญหาเครื่องรับข้อมูลของผู้โดยสารเข้าไปแล้วแต่ไม่ยอมออกบัตรผ่านขึ้นเครื่องให้จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ(ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัญหาทางเทคนิคที่พบขณะ
ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัญหาทางเทคนิค	ตัวเลือก		รวม
	พบ	ไม่พบ	
1.สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง หรือ หน้าจอค้าง	38 (39.6)	58 (60.4)	96 (100.0)
2.เครื่องมีการเซ็คอนผิดพลาด หรือ ไม่ยอมเซ็คอนให้	22 (22.9)	74 (77.1)	96 (100.0)
3.แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับท่าอากาศยาน ปลายทาง	16 (16.7)	80 (83.3)	96 (100.0)
4.ช่องรูบัตรเครดิตตามที่ระบุไว้แล้วแต่เครื่องไม่รับ	14 (14.6)	82 (85.1)	96 (100.0)
5.เครื่องรับข้อมูลของผู้โดยสารเข้าไปแล้วแต่ไม่ยอมออก บัตรผ่านขึ้นเครื่องให้	6 (6.3)	88 (91.7)	96 (100.0)

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับใช้บริการระบบเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้บริกรมักเกิดจากความ ผิดพลาดของตัวผู้ใช้อง (Royal E- Services) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มากกว่าความขัดข้องของเครื่องบริการซึ่งมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3(ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับ
การใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับการ ใช้บริการเซ็คอนอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	64	66.7
ไม่ใช่	32	33.3
รวม	96	100.0

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) ในธุรกิจการบินไทย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)เป็นการศึกษาดังเพื่อศึกษาลักษณะการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์หรือ รอยัล อี-เช็คอิน (Royal E- Check - in) รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ การสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มาใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบสอบถาม ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ดูแลระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าแนวคิดของบริษัทในการนำเครื่องบริการอัตโนมัติ มาใช้นั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเช็คอินด้วยตนเองใน ด้านศักยภาพการทำงานของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)นั้นสามารถช่วยลดปริมาณการเข้าคิวเช็คอินที่บริเวณเคาเตอร์ได้ และ ยังช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประมวลผลในเรื่องยอดขายบัตรโดยสาร และ จำนวนสถานที่เลือกเดินทาง เพื่อใช้จัดทำเป็นรายงานการใช้บริการให้กับบริษัท หลักการจัดการเรื่องของตำแหน่งการจัดวาง และจำนวนของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ทางบริษัทจะใช้ลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา เช่น ตำแหน่งของเครื่อง และ จะต้องอยู่ใกล้กับ บริเวณเช็คอินที่เคาเตอร์ บริเวณเช็คอินแบบมีสัมภาระและ ห้องบริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก ส่วนจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ต้องพิจารณาถึงจำนวนทางเข้าของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งทั้งจำนวนผู้โดยสารในแต่ละท่าอากาศยานด้วย เป็นต้น ในส่วนของการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)นั้น ทางบริษัทก็ได้มีการจัดทำขั้นตอนและวิธีการเช็คแสดงบนหน้าจอของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)และ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร หรือ อินเทอร์เน็ตซึ่งแสดงขั้นตอนการใช้งาน เป็นต้น ประโยชน์ที่ทางบริษัทได้รับจากการ

นำเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)มาใช้ให้บริการ คือทำให้ส่งเสริมภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ทางบริษัทที่มีความทันสมัยส่งผลให้ผู้ใช้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแก่ผู้ใช้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มกระแสรายได้ให้แก่บริษัทอีกทางหนึ่งด้วย ปัญหาที่พบจากการนำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) มาใช้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความไม่เข้าใจในวิธีการใช้งานระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)และ ปัญหาที่เครื่องมักเกิดการขัดข้องในช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องมาจากการที่มีผู้ใช้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน แนวทางแก้ไขปัญหาลำดับนี้คือ ทางบริษัทได้จัดพนักงานประจำสถานีเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานที่ถูกวิธีให้แก่ผู้ใช้โดยสาร และ จะมีเจ้าหน้าที่ไปตรวจเช็คเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)เป็นประจำและสม่ำเสมอ ในส่วนของแนวคิดในการพัฒนาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ในอนาคตทางบริษัทก็ได้วางแนวทางไว้ดังนี้ คือจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพ และ ความน่าเชื่อถือของอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยสารให้มากขึ้น

ส่วนที่ 2 พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์พบว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) คือ การดูแลรักษาเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ให้ทำงานเป็นปกติ และสามารถแก้ไขปัญหเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ได้ รวมทั้งแนะนำขั้นตอนการใช้งานระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ให้แก่ผู้ใช้โดยสาร ในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ในขณะปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เครื่องไม่ยอมรับบัตรเครดิตหรือ ค้างอยู่ในเครื่องของผู้โดยสารทำให้ไม่สามารถใช้เครื่องได้ และ ปัญหาเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) เมื่อสัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง หรือ หน้าจอค้าง รวมทั้งปัญหาเมื่อเครื่องมีการเช็คอินผิดพลาด หรือ ไม่ยอมเช็คอินให้ในส่วนของปัญหาที่พนักงานพบเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้โดยสารคือ ผู้โดยสารไม่เข้าใจในการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งวิธีแก้ไขปัญหาก็คือ ให้คำแนะนำกับผู้ใช้โดยสาร อธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการใช้บริการของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้องในส่วนของการคำติชมที่ได้รับจากผู้โดยสาร ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เพราะเครื่องส่วนใหญ่จะเสียไม่พร้อมให้บริการและ ควรจะจัดพนักงานให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งานที่มากกว่านี้ เป็นต้น ความคิดเห็นของพนักงานประจำพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อเครื่องเครื่องบริการอัตโนมัติ

(Royal E- Services)คือ ได้รับความสะดวกสบายในการเช็คอินซึ่งเป็นการช่วยเหลือพนักงานอีกทางหนึ่งในกรณีที่ผู้โดยสารมีจำนวนมากโดยไม่ต้องเช็คอินกับพนักงานโดยตรง รวมทั้งเครื่องยังสามารถรับบัตรเครดิตได้หลายธนาคารตามที่ระบุที่เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) ผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งได้ด้วยตนเอง และสามารถเช็คอินได้มากกว่า 1 ที่นั่งขึ้นไปทำให้ไม่ต้องไปให้เสียเวลาในการรอเช็คอิน แต่สิ่งที่จะต้องปรับปรุงตามความคิดเห็นของพนักงาน คือ เครื่องควรบอกขั้นตอนและวิธีการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน พร้อมควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้

ส่วนที่ 3 ผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-35 ปี มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพที่ใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ จะประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาทและส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินไทย สาเหตุที่รู้จักใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์คือ อ่านจากนิตยสาร ซึ่งวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ไปทำงาน หรือทำธุรกิจ โอกาสการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์บางครั้งแล้วแต่โอกาสและช่วงเวลา มีจำนวนในการใช้บริการ 2-5 ครั้ง นอกจากทำอากาศสุวรรณภูมิแล้วยังมีการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ใน ช่วงเวลา 12.00 – 15.00 น. ผู้โดยสารที่ใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์จะทราบขั้นตอนการใช้งานจากการแสดงบนหน้าจอของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)

สาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)เนื่องจากต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็วและทำให้รู้สึกทันสมัย รองลงมาคือ เรื่องตำแหน่งการจัดวางของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) มีความเหมาะสม สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ผู้โดยสารเกือบทั้งหมดพบปัญหาจากการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาในเรื่องของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่กดแล้วไม่ตอบสนอง หรือ หน้าจอค้าง และปัญหารองลงมา คือ ปัญหาของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services)ไม่สามารถเช็คอินได้ ปัญหาที่เกิดกับเครื่องบริการอัตโนมัติ มักเกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้โดยสารเอง มากกว่าปัญหาที่เกิดจากความขัดข้องของระบบบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E-Services) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรจะเพิ่มจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะบางช่วงเวลามีผู้โดยสารเมื่อมีผู้โดยสารจำนวนมากรอใช้บริการ อาจจะส่งผลให้เครื่องอัตโนมัติ (Royal E- Services) เกิดการขัดข้องขึ้นได้

2. ควรจัดพนักงานสำหรับให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติให้มากขึ้น ซึ่งจากการสังเกตพบว่าในบางครั้งไม่มีพนักงานที่สามารถให้บริการในจุดนี้จึงเป็นเหตุให้ผู้โดยสารจำเป็นต้องสอบถามวิธีการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติโดยสารจากผู้โดยสารคนอื่น

3. ผลจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) ส่วนใหญ่มักจะเกิดการขัดข้อง หรือ ผิดพลาดอยู่เป็นประจำ ต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นทางบริษัทจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ ทำการดูแลตรวจสอบเครื่องบริการอัตโนมัติ

4. ทางบริษัทควรปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพเครื่องบริการอัตโนมัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อาทิเช่น เครื่องบริการอัตโนมัติ (Royal E- Services) สามารถเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่จำกัดที่นั่งได้ รวมทั้ง ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการ ช่น เป็นแผ่นพับ หรือ ติดขั้นตอนการใช้กับตัวเครื่องบริการอัตโนมัติ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาเรื่องระบบบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ครั้งต่อไปควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการของผู้โดยสารในท่าอากาศยานอื่น ๆ นอกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นและนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบบริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

วสวัตต์ . 2547. การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน.

กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

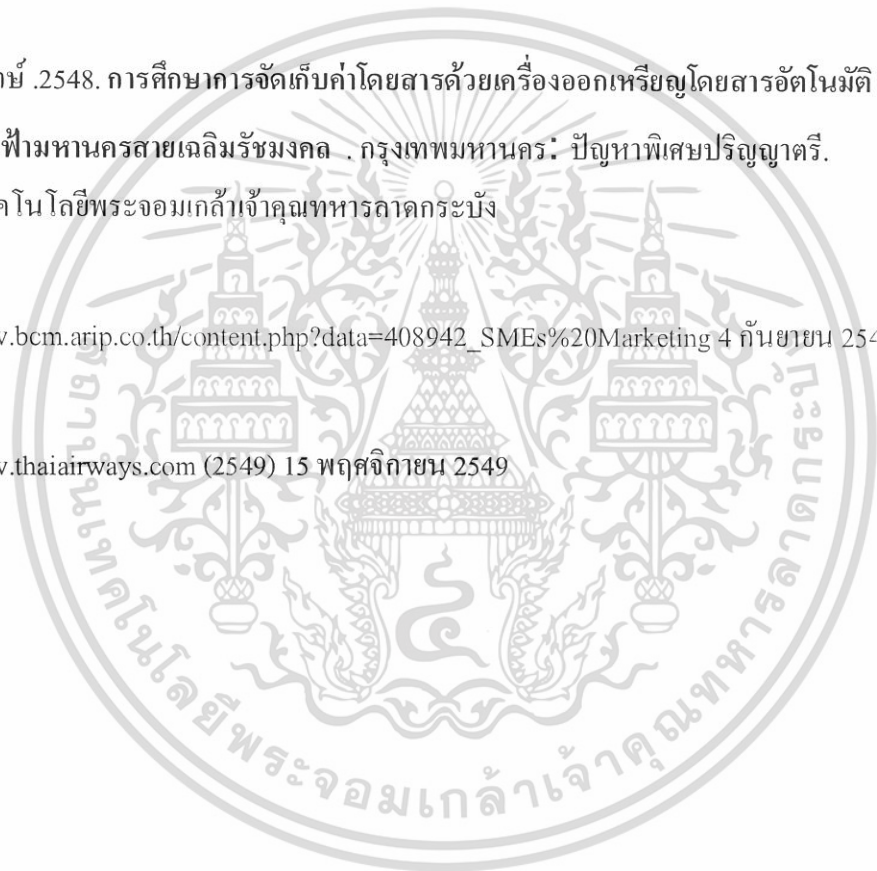
อินทรพิทักษ์ .2548. การศึกษาการจัดเก็บค่าโดยสารด้วยเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ

ของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล . กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data=408942_SMEs%20Marketing 4 กันยายน 2549

<http://www.thaiairways.com> (2549) 15 พฤศจิกายน 2549





ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ

เพื่อการศึกษาเรื่อง ระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ
(ROYAL E-Services) ในธุรกิจการบินไทย

1. แนวความคิดในการดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร

.....
.....
.....

2. ระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

3 ระบบเซิร์ฟเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ช่วยจัดการงานในด้านใดบ้าง

.....
.....
.....

4. ตำแหน่งการจัดวางเครื่องบริการอัตโนมัติในแต่ละท่าอากาศยาน พิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์

.....
.....
.....

5. จำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติในแต่ละท่าอากาศยาน พิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์

.....
.....
.....

6. ทางบริษัทมีการให้ข้อมูลในส่วนขั้นตอนการใช้งานระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติแก่ผู้โดยสารอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

7. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการนำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมาใช้ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

8. ปัญหาที่พบจากการนำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

9. ปัญหาต่างๆที่พบ ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

10. ผู้โดยสารมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

11. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินการเมื่อได้นำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเอาเครื่องบริการอัตโนมัติ เข้ามาให้บริการผู้โดยสาร มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

12. แนวคิดในการพัฒนาระบบเซ็นเซอร์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ในอนาคต

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน
เพื่อการศึกษาเรื่อง ระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ
(ROYAL E-Services) ในธุรกิจการบินไทย

1. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

3. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

4. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้โดยสาร มีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับการใช้บริการ)

.....

.....

.....

5. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

6. ท่านเคยได้รับคำติชมจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E- Services) หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

7. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) มาใช้ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ

เรื่อง การศึกษาระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ
(ROYAL e - Services) ในธุรกิจการบินไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย
น.ส.ไพรินทร์ ดอกคำ นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความคิดเห็นของผู้โดยสาร ที่มีต่อระบบเซ็คอิน
อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อ
ประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์
ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดใส่เครื่องหมาย (/) ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21- 35 ปี
 36 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษา หรือ ต่ำกว่า ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- 10,000 บาทหรือต่ำกว่า 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 40,001 - 50,000 บาท 50,001 บาทขึ้นไป

6. ส่วนมากท่านใช้บริการสายการบินภายในประเทศบ่อยที่สุด

- สายการบินไทย สายการบินโอเรียนไทย
 สายการบินกรุงเทพ สายการบินภูเก็ต
 สายการบินนกแอร์ สายการบินแอร์เอเชีย
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์(e – check in)

ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E- Services)

1. ท่านทราบการให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติได้อย่างไร(จากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน | <input type="checkbox"/> พนักงานของสายการบิน |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

2. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการสายการบินไทยเดินทางไปไหน

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ไปทำงานหรือธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> ไปท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> ไปเยี่ยมญาติมิตรที่ต่างจังหวัด |
| <input type="checkbox"/> กลับภูมิลำเนาเดิม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

3. ท่านใช้บริการเช็คอินบริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติในโอกาสใดบ้าง

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ทุกครั้งที่เดินทาง |
| <input type="checkbox"/> เฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้น |
| <input type="checkbox"/> บางครั้งแล้วแต่โอกาส |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

4. จำนวนครั้งในการใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 – 5 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ใช้บริการไม่แน่นอน |

5. ท่านใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL e - Services) ที่ท่าอากาศยานใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ () ท่าอากาศยานเชียงใหม่
 () ท่าอากาศยานพิษณุโลก () ท่าอากาศยานขอนแก่น
 () ท่าอากาศยานภูเก็ต () ท่าอากาศยานหาดใหญ่
 () อื่นๆ(โปรดระบุ).....
6. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 06.00 – 09.00 น. () 09.01 – 12.00 น.
 () 12.01 – 15.00 น. () 15.01 – 18.00 น.
 () 18.01 – 21.00 น. () 21.01 – 24.00 น.
 () 00.01– 03.00 น. () 03.01– 06.00 น.
7. ท่านทราบขั้นตอนการให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services) จากแหล่งข้อมูลใดต่อไปนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ท่านรู้ขั้นตอนการใช้ที่แสดงบนหน้าของเครื่องบริการอัตโนมัติ
 () พนักงานที่ให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 () เพื่อน หรือ คนรู้จัก
 () ผู้โดยสารที่ใช้เครื่อง(ROYAL e - Services)ด้วยกัน
 () สื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ เป็นต้น
8. เหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติ(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย
 () เส้นทางบ่ยั้งเช็คอินที่เครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services) เพื่อสะสมเลขไมล์
 () ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเช็คอินกับพนักงาน
 () สามารถเลือกที่นั่งด้วยตัวเอง
 () สามารถที่จะเช็คอินมากกว่า 1 ที่นั่งขึ้นไป
 () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ เครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services)

(กรุณาใส่เครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ)

รายการ	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย
1.ตำแหน่งการจัดวางเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services) ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมองเห็นได้ชัดเจน			
2.จำนวนของเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL e - Services)ของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร			
3.การเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก			
4.ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและ เข้าใจง่าย			
5.การเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระใช้เวลา ดำเนินการก่อนขึ้นเครื่องบินเป็นเวลานสั้น			
6. ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บนตัวเครื่อง บริการอัตโนมัติ(ROYAL E - Services)สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน			
7.ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มี ความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย			
8. ขนาดของช่องรูบัตรเครดิตมีความเหมาะสม			
9. ขนาดของช่องรับบัตรผ่านขึ้นเครื่องมีความเหมาะสม			
10. ทางบริษัทการบินไทย(มหาชน)จำกัด มีการจัดพนักงานให้ คำนะนำขั้นตอนการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL e - Services)อย่างเพียงพอ			

9. ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาทางเทคนิคที่ท่านพบขณะใช้บริการเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E- Services) (กรุณาใส่เครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ)

รายการ	พบ	ไม่พบ
1. สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง หรือ หน้าจอค้าง		
2. แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับท่าอากาศยานปลายทาง		
3. ช่องรูบัตรเครคิดตามที่ระบุไว้แล้วแต่เครื่องไม่รับ		
4. เครื่องมีการเซ็คอินผิดพลาด หรือ ไม่ยอมเซ็คอินให้		
5. เครื่องรับข้อมูลของผู้โดยสารเข้าไปแล้วแต่ไม่ยอมออกบัตรผ่านขึ้นเครื่องให้		

6. ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการระบบเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E- Services)มักเกิดจากความผิดพลาดของตัวผู้ใช้เอง มากกว่าความขัดข้องของระบบบริการเซ็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ(ROYAL E- Services)ใช่หรือไม่ใช่

ใช่ ไม่ใช่

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร
เรื่อง การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริกาอัตโนมัติ
(ROYAL e - Services) ในธุรกิจการบินไทย

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-096	

ส่วนที่ 1* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2	AEG	Nominal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21- 35 ปี 3. 36 - 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	EDU	Nominal	ระดับการศึกษา	1. มัธยมศึกษา / ต่ำกว่า 2. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	JOB	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัท 4. ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว 5. รับจ้าง 6. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	INCOME	Nominal	รายได้	1.10,000 บาท / ต่ำกว่า 2.10,001 - 20,000บาท 3.20,001 - 30,000บาท 4.30,001 - 40,000บาท 5.40,001 - 50,000บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
6	AIRLINE	Nominal	สายการบิน	1. สายการบินไทย 2.สายการบินโอเรียน ไทย 3.สายการบินกรุงเทพ 4.สายการบินภูเก็ต 5.สายการบินนกแอร์ 6.สายการบินแอร์ เอเชีย 7. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ส่วนที่2 ส่วนของข้อมูลการใช้บริการเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์(e – check in)

คำถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1	Nominal	ทราบข้อมูลการ ให้บริการจากสื่อ	1. โทรทัศน์ 2. นิตยสาร 3. เพื่อน 4. อินเทอร์เน็ต 5. ผู้โดยสารที่ใช้บริการ สายการบิน 6. พนักงานของสาย การบิน 7. หนังสือพิมพ์	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2	A2	Nominal	วัตถุประสงค์การ เดินทางส่วนใหญ่	1. ไปทำงานหรือธุรกิจ 2. ไปท่องเที่ยว 3. ไปเยี่ยมญาติมิตรที่ ต่างจังหวัด 4. กลับภูมิลำเนาเดิม 5. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	A3	Nominal	โอกาสการใช้	1. ทุกครั้งที่เดินทาง 2. เฉพาะช่วงที่เร่งรีบ เดินทางเท่านั้น 3. บางครั้งแล้วแต่ โอกาส 4. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	A4	Nominal	จำนวนการใช้	1. 1 ครั้ง 2. 2 – 5 ครั้ง 3. มากกว่า 5 ครั้ง 4. ใช้บริการไม่ แน่นอน	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	A5.1 A5.2 A5.3 A5.4 A5.5 A5.6	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	การใช้บริการ นอกจากท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ 1. ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ 2. ท่าอากาศยาน พิษณุโลก 3. ท่าอากาศยาน ขอนแก่น 4. ท่าอากาศยาน ภูเก็ต 5. ท่าอากาศยาน หาดใหญ่ 6. อื่นๆ	A5.1-A5.6 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
6	A6.1	Nominal	ช่วงเวลาที่ใช้ 06.00-9.00 น.	A6.1-A6.2 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	A6.1 A6.2 A6.3 A6.4 A6.5 A6.7	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	ช่วงเวลาที่ใช้ 12.00 – 15.00 น. 15.00 – 18.00 น. 18.00 – 21.00 น. 21.00 – 24.00 น. 00.00– 03.00 น. 03.00– 06.00 น.	1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
7	A7.1 A7.2 A7.3 A7.4 A7.5	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	รู้จักขั้นตอนการใช้ 1. แสดงบน หน้าจอของเครื่อง 2. พนักงานที่ ให้บริการ 3. เพื่อน หรือ คน รู้จัก 4. ผู้โดยสารที่ใช้ เครื่องด้วยกัน 5. สื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	A7.1-A7.5 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
8	A8.1	Nominal	สาเหตุที่เลือกใช้ 1. ความสะดวก สบาย รวดเร็ว	A8.1-A8.6 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
	A8.2	Nominal	ทันสมัย 2. เดินทางบ่อยจึง เช็किनที่เครื่อง	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A8.3	Nominal	บริการอัตโนมัติ เพื่อสะสมเลข ไมล์	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A8.4	Nominal	3. ไม่ต้องเสียเวลา เข้าคิวรอเช็किन	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A8.5	Nominal	4. สามารถเลือกที่ นั่งด้วยตัวเอง	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A8.6	Nominal	5. สามารถที่จะเช็किन อินมากกว่า 1 ที่นั่ง	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
			6. อื่นๆ	2. ไม่เลือก	

*ส่วนที่3*ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ เครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL e - Services)

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	Nominal	1. ตำแหน่งการจัดวาง เครื่องบริการอัตโนมัติ มองเห็นได้ชัดเจน	1. เห็นด้วย 2. เฉยๆ 3. ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	B2	Nominal	2. จำนวนของเครื่อง บริการอัตโนมัติ เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้โดยสาร	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	B3	Nominal	3.การเช็คอินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ผู้โดยสารที่ไม่มี สัมภาระได้รับความ สะดวกและรวดเร็ว	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4	B4	Nominal	4.ขั้นตอนการใช้ บริการเครื่องเช็คอิน อิเล็กทรอนิกส์ชัดเจน และเข้าใจง่าย	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	B5	Nominal	5. การเช็คอินทำให้ ผู้โดยสารที่ไม่มี สัมภาระใช้เวลา ดำเนินการก่อนขึ้น เครื่องบินเป็นเวลาสั้น	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
6	B6	Nominal	6. ขนาดของหน้า จอคอมพิวเตอร์แบบ สัมผัสที่อยู่บน ตัวเครื่องบริการ อัตโนมัติ สามารถ มองเห็นได้ชัดเจน	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

คำถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7	B7	Nominal	7. ข้อความและ สัญลักษณ์บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์แบบ สัมผัส มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
8	B8	Nominal	8. ขนาดของช่องรูค บัตรเครดิตมีความ เหมาะสม	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
9	B9	Nominal	9. .ขนาดของช่องรับ บัตรผ่านขึ้นเครื่องมี ความเหมาะสม	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
10	B10	Nominal	10. ทางบริษัทการบิน ไทย(มหาชน)จำกัด มี การจัดพนักงานให้ คำแนะนำขั้นตอนการ ใช้งานเครื่องบริการ อัตโนมัติอย่างเพียงพอ	1.เห็นด้วย 2.เฉยๆ 3.ไม่เห็นด้วย	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ส่วนที่4 ปัญหาทางเทคนิคที่ท่านพบขณะใช้บริการเซ็คอนิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	C1	Nominal	1. สัมผัสหน้าจอแล้วมี ปัญหา กดแล้วไม่ ตอบสนอง หน้าจอค้าง	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2	C2	Nominal	2. แสดงข้อมูล คลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับ ท่าอากาศยานปลายทาง	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	C3	Nominal	3. ช่องรูบัตรเครดิต ตามที่ระบุไว้แล้วแต่ เครื่องไม่รับ	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4	C4	Nominal	4. เครื่องมีการเซ็คอนิ ผิดพลาด หรือ ไม่ยอม เซ็คอนิให้	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	C5	Nominal	5. เครื่องรับข้อมูลของ ผู้โดยสารเข้าไปแล้วแต่ ไม่ยอมออกบัตรผ่านขึ้น เครื่องให้	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

หมายเหตุ : ข้อใดที่ผู้โดยสารไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,99,999,.....

เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,..... คอลัมน์ตามลำดับ