

# สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน  
The Study of Electronics Ticket Service System in Airline Business



T098187



โดย

นายสวัสดิ์ สุตินญามณี รหัสนักศึกษา 44040701

ฉ.พ.  
๖๑๕๘๓  
๒๕๔๗

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....  
วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)  
ปีการศึกษา ๒๕๔๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน  
The Study of Electronics Ticket Service System in Airline Business

โดย

นายสวัสดิ์ สุตินุญามณี รหัสนักศึกษา 44040701

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของรองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร กรรมการสอบปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารและพนักงานบริการภาคพื้นของการบินไทยที่ทำอากาศยานกรุงเทพที่เอื้อเพื่อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้งอาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ รองวิริยะพานิช อาจารย์ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักยิ่งและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

วสวัตดี สุติบุญญาณี

27 มกราคม 2548

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน

นักศึกษา : นายสวัสดิ์ สุติญามณี

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง 10/กุมภาพันธ์/2548

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)เป็นองค์กรที่ให้บริการ โดยเน้นในเรื่องการให้บริการที่สะดวกสบาย มีความคล่องตัวและมีความทันสมัยโดยการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการ ซึ่งเป็นรายแรกของประเทศ จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจการบินเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการศึกษาคือ เก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ และการออกแบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ซึ่งจะทำให้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานบริการภาคพื้น และออกแบบสอบถามผู้โดยสารสายการบินไทยที่ใช้และเคยใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ที่กำลังใช้ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพและผู้โดยสารที่เคยใช้บริการ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อทำการสุ่มตัวอย่าง

จากการสอบถามผู้บริหาร พบว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการนั้นก็ เพื่อให้เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้โดยสาร ทั้ง ในด้านความคล่องตัว เพิ่มความรวดเร็วและความสะดวกในการเดินทางและเสริมสร้างความทันสมัยให้กับสายการบิน เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการและเป็นแนวทางให้กับ การบริการชนิดอื่นๆ ได้อีกมากมาย โดยได้สังเกตเห็นว่าการบริการบัตรโดยสารแบบธรรมดา ปัจจุบันเกิดความล่าช้าเป็นอย่างมาก ตรงข้ามกับความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จึงนำระบบที่ทำให้เกิดความคล่องตัวมาส่งเสริมให้ระบบการบริการของสายการบินคล่องตัวมากขึ้น และผลที่ได้รับก็คือความพอใจของผู้โดยสาร โดยดูจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารในแต่ละปีจนถึงปัจจุบัน ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์นี้จะเพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีเจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนของ พนักงานบริการภาคพื้นพบว่า ข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการสำรองที่นั่งทางอินเทอร์เน็ต และการเช็คอินอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัวให้กับผู้โดยสารในการเดินทาง ในการสำรองที่นั่งและการเช็คอินแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยกว่าการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก และลดปัญหาขุ่นงาหน้าเคาน์เตอร์เช็คอินของเจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยานในเรื่องการเข้าคิวซื้อตั๋วและเช็คอิน อีกทั้งยังสามารถควบคุมการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะบริการแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

สำหรับผู้โดยสารพบว่า ส่วนใหญ่ได้ใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากทางสายการบินไทยได้ทำการสนับสนุนการตลาดในการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การลดราคาตั๋วโดยสารจากราคาปกติ การสะสมแต้มที่มากขึ้นกว่าเดิมในกรณีที่เป็นการสมาชิกของสายการบิน ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วมีความพอใจในระบบการบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการให้บริการของทางสายการบิน การใช้เวลาอันน้อยลงในการออกบัตรขึ้นเครื่อง ทำให้ผู้โดยสารมีความพอใจในการบริการของสายการบิน ในการสำรองที่นั่งทางอินเทอร์เน็ต การเช็คอินออกบัตรโดยสาร ที่นำเอาเครื่องเช็คอินอัตโนมัติมาให้บริการที่ทำอากาศยานกรุงเทพ และตามท่าอากาศยานต่างๆซึ่งผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรทางเครื่องเช็คอินอัตโนมัติได้ โดยไม่ต้องสำรองล่วงหน้าในกรณีที่ผู้โดยสารมีกิจธุระเร่งด่วน ซึ่งผู้โดยสารยอมรับว่าเป็นการบริการที่ย่อมเยาและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดีมาในการให้บริการผู้โดยสารของทางสายการบินไทย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ปัจจุบันนี้จุดบริการยังมีไม่มากนัก เพราะในประเทศไทยส่วนใหญ่จะมีตามท่าอากาศยานนานาชาติคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และ ท่าอากาศยานเชียงราย รวมทั้ง สนามบินที่เป็นจุดสำคัญได้แก่ สนามบินขอนแก่น สนามบินอุบลราชธานี และสนามบินกระบี่ ซึ่งจะเห็นได้ว่ายังไม่ครอบคลุมทุกจุดบินในประเทศ บริษัทควรมีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกจุดบิน รวมไปถึงการแนะนำการใช้บริการสำรองที่นั่งทางอินเทอร์เน็ตให้มีความชัดเจน และอุปกรณ์ที่รองรับระบบควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	5
<b>บทที่ 2 ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน</b>	<b>10</b>
ประวัติความเป็นมา	10
โครงสร้างองค์กร	11
การดำเนินงานในปัจจุบัน	13
ขั้นตอนการใช้ระบบงาน	13
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>22</b>
ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร	22
ผลการสัมภาษณ์พนักงานบริการภาคพื้น	24
ผลการศึกษาผู้โดยสารสายการบิน	25
<b>บทที่ 4 สรุป และข้อเสนอแนะ</b>	<b>37</b>
สรุป	37
ข้อเสนอแนะ	39
แนวทางการศึกษาในครั้งต่อไป	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	42
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้น	44
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารสายการบินไทย	47
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหน้าจอรระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของ สายการบินต่าง ๆ	53



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	25
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	26
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	27
5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	28
6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการสายการบินภายในประเทศ	29
7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ	29
8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการแหล่งข้อมูลของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์	30
9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจุดประสงค์ของการใช้บริการสายการบิน	31
10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการสายการบินไทย	32
11 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโอกาสในการใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์	32
12 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย	33
13 ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)	34

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ผังการบริหารงานคณะกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	11
2 ผังการบริหารงานผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	12
3 หน้าจอหลักของเว็บไซต์ของสายการบินไทย	14
4 หน้าจอในการเลือกเส้นทางการบิน	15
5 หน้าจอในการเลือกเที่ยวบิน	15
6 หน้าจอแสดงค่าโดยสารที่ต้องชำระ	16
7 ภาพหน้าจอการยืนยันข้อมูล	16
8 สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ	17
9 หน้าจอการให้รู้บัตรของเครื่องเช็คอินแบบอัตโนมัติ	18
10 หน้าจอการยืนยันข้อมูลของผู้โดยสาร	18
11 หน้าจอการยืนยันสถานภาพการเป็นสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส	19
12 หน้าจอขึ้นชั้นการเช็คอินและออกบัตรผ่านขึ้นเครื่อง(Boarding Pass)	19
13 หน้าจอการเลือกเที่ยวบินและชั้นที่นั่งในการสำรองบัตรโดยสารที่เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ	20
14 หน้าจอขึ้นชั้นการสำรองและค่าโดยสาร	21
<b>ภาพผนวกที่</b>	
1 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินกรุงเทพ	53
2 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินแอร์เอเชีย	53
3 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินลพบุรี	54
4 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินยูไนเต็ด	54
5 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินออลนิปปอน	55
6 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินสิงคโปร์	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจสายการบินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันสายการบินที่จะสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในธุรกิจการบินในปัจจุบันนั้น สายการบินต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม จุดบิน เทคโนโลยีสารสนเทศ ความทันสมัยของเครื่องบินที่ใช้ โครงสร้างและขนาดขององค์การ ความสามารถของพนักงาน โดยเฉพาะการบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่เข้ามาสู่ธุรกิจสายการบินนั้น เป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้โดยสารที่จะต้องทราบและเข้าใจกับเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารต้องเจอต้องใช้อย่างแน่นอน ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีต่างๆนี้มีประโยชน์อย่างมากในปัจจุบัน ที่จะนำมาช่วยอำนวยความสะดวกได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน เช่น การจำหน่ายตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจบัตรโดยสารและการรับกระเป๋าสัมภาระขึ้นเครื่องบินแบบอัตโนมัติ การสำรองที่นั่งโดยระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่ถ้าไม่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเหล่านี้ได้ก็จะส่งผลให้ไม่สามารถจะใช้บริการแต่ละสายการบินไปด้วยความสะดวกสบายได้ ซึ่งสวนทางไปกับการเติบโตและการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละสายการบินที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีในด้านบริการที่พัฒนาขึ้นในแต่ละปี

ในธุรกิจการบินของไทยนั้น ปัจจุบันได้มีการเติบโตและเปิดตัวของสายการบินใหม่ๆที่จะเข้ามาแข่งขันกันในวงการธุรกิจการบิน ซึ่งปัจจุบันสายการบินที่มีอยู่ในประเทศไทยนั้นมีทั้งหมด 10 สายการบิน อันได้แก่ สายการบินไทย สายการบินโอเรียนไทย สายการบินแองเจิลแอร์ไลน์ส สายการบินกรุงเทพ สายการบินไทยแปซิฟิกแอร์ไลน์ส สายการบินภูเก็ต สายการบินแอร์อันดามัน สายการบินพีบีแอร์ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย การแข่งขันธุรกิจเส้นทางภายในประเทศในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและเข้มข้นแต่ละสายการบินพยายามจัดกลยุทธและเทคโนโลยี อีกทั้งการลดราคาค่าโดยสาร เพื่อความอยู่รอดของแต่ละสายการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจในแต่ละสายการบินนั้นสูงสุด อีกทั้งสังคมในปัจจุบันนั้นคนในสังคมใหญ่โดยเฉพาะคนในเมือง

อย่างกรุงเทพมหานครจะต้องมีการแข่งขันกับเวลา การไม่มีเวลาในการทำธุรกรรมอย่างอื่น จึงเป็นเหตุให้สายการบินได้นำเอาการบริการที่สร้างความสะดวกให้กับผู้โดยสาร ซึ่งการบริการดังกล่าวนี้มีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้โดยสารบางบริการเท่านั้น คือ การบินไทยซึ่งมีการจำหน่ายบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้โดยสารที่รู้จักกันในชื่อว่า รอยัล อี-ทิกเก็ต (Royal E-Ticket) ผู้โดยสารจึงไม่จำเป็นต้องไปออกตัวที่สำนักงานของสายการบินไทย ในการใช้บัตรโดยสารนั้น ยังไม่จำเป็นต้องพกบัตรโดยสารไปตรวจบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่องบินที่สนามบิน และส่งกระเป๋าสัมภาระเข้าเครื่องบิน เพียงผู้โดยสารขึ้นบัตรประจำตัวประชาชน หรือ หนังสือเดินทาง และบอกรหัสการสำรองที่นั่งที่ทำการจ่ายค่าโดยสารแล้ว ผู้โดยสารก็สามารถขึ้นเครื่องบินได้ทันทีโดยไม่ต้องมีบัตรโดยสาร อีกทั้งช่วยให้มีการประหยัดต้นทุนในการออกบัตรโดยสารได้เป็นอย่างมาก สำหรับผู้โดยสารที่เคยใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทยจะทราบดีว่า การให้บริการในการซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะมีความสะดวกมากในการที่จะซื้อบัตรโดยสารในแต่ละครั้ง ไม่เหมือนในสมัยก่อนที่จะต้องไปเข้าคิวซื้อที่สำนักงานสายการบิน หรือ ตัวแทนจำหน่ายที่จะต้องเสียเวลาเกือบครึ่งวันในการเข้าคิวและเดินทางไปซื้อและพนักงานของสายการบินไม่เพียงพอกับผู้ซื้อบัตรโดยสาร อีกทั้งไม่สามารถทราบเที่ยวบินที่แน่นอนในแต่ละวันจนกว่าจะไปสอบถามกับพนักงานของสายการบินโดยตรง ทำให้เสียเวลาในการตัดสินใจในการซื้อและเห็นได้ว่าการซื้อบัตรโดยสารของผู้โดยสารที่ใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถซื้อได้ทันทีโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ทางโทรศัพท์ที่หมายเลข0-2628-2000 เพียงแค่ไม่กี่นาทีเท่านั้น ทำให้ลดเวลาในการซื้อบัตรโดยสารและยังสามารถทราบเที่ยวบินในแต่ละวันที่ต้องการเดินทางได้อย่างแน่นอน เหตุนี้จึงเห็นได้ว่าการให้บริการจำหน่ายบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้ามาจัดการในเรื่องของการให้บริการลูกค้าให้สามารถเกิดความพึงพอใจกับการบริการสายการบินไทยได้เป็นอย่างดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาของพฤติกรรมการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสาร ของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์กับสายการบินอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงลักษณะทั่วไปของพฤติกรรมการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสาร บริษัท การบิน ไทย จำกัด(มหาชน)
- 2.ทราบระบบการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3.ทราบแนวทางในการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์กับสายการบิน อื่นๆ
- 4.เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยทางระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาข้อดี ข้อจำกัดในการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางในการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย ระบบการทำงานของบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากผู้โดยสาร ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพมหานคร ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และผู้ที่เคยใช้บริการบัตรโดยสารในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2547 — เดือนมกราคม พ.ศ.2548

## การตรวจเอกสาร

วิจิตรตรา (2544) ได้ศึกษาการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ซึ่งทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไปของโรงภาพยนตร์ดังกล่าว (ผู้ดูแลภาพรวมของระบบ) และพนักงานเคาร์เตอร์ขายบัตร ตลอดจนสอบถามผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ชมมีแหล่งในการหาข้อมูลภาพยนตร์มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ จำนวนการชมภาพยนตร์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน และชมเมื่อภาพยนตร์เข้าฉายใหม่ๆ คือ สัปดาห์แรกของการเข้าฉาย ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการชมภาพยนตร์ คือ ภาพยนตร์ที่น่าสนใจ เมื่อเวลาฉายไม่ตรงตามความต้องการพบว่า ผู้ชมจะเลื่อนเวลา/วันชมภาพยนตร์ออกไป และเห็นว่า การจองบัตรล่วงหน้ามีความจำเป็น ทราบระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์มากที่สุดใช้บริการระบบบางครั้งแล้วแต่โอกาส โดยเหตุผลที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ คือ การที่สามารถเลือกเรื่อง โรงและรอบฉายได้ตามความต้องการมากที่สุด สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระบบพบว่า ผู้ชมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ชมและการเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการเป็นสิ่งจำเป็น

สรินนา (2544) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำการศึกษาในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว และ สาขาปิ่นเกล้า ได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้บัตรเงินสดเป็น 3 กลุ่มคือผู้จัดการศูนย์อาหารซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบการใช้งาน จำนวน 2 คน กลุ่มพนักงานขายและเจ้าของร้านค้าที่ใช้บัตรเงินสดในการรับค่าอาหารจากลูกค้าจำนวน 30 คน กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเงินสดในการซื้ออาหารในศูนย์อาหารจำนวน 96 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษาในส่วนของผู้จัดการศูนย์อาหารพบว่าข้อดีที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในศูนย์อาหาร ได้แก่ ลดขั้นตอนในการคำนวณรายได้ของศูนย์อาหาร ได้ข้อมูลของยอดจำหน่ายในแต่ละวันของศูนย์อาหารที่ถูกต้อง และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการจ่ายค่าอาหารและข้อจำกัดส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเกิดจากความล่าช้าในการอ่านข้อมูลอันเนื่องมาจากการรับส่งข้อมูลระหว่างเครื่องอ่านบัตรเงินสดและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ในส่วนของผู้ใช้ระบบหรือพนักงานขายและเจ้าของร้านค้า พบว่าประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นร้านจำหน่ายอาหาร โดยจะจำหน่ายในช่วงเวลาเปิด – ปิดของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ระยะเวลาในการจำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารนาน 1 ถึง 3 ปี และยังคงกรราคาอาหารผิดพลาด ข้อดีที่ได้รับการจากใช้บัตรเงินสด คือ ช่วยประหยัดเวลาในการนับคูปอง รองลงมาคือช่วยป้องกันการทุจริตของพนักงานขาย

ดิเรก(2546)ได้ศึกษาระบบบริการจำหน่ายตั๋วด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติของรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานของระบบ ข้อดี และข้อจำกัด ข้อมูลจากผู้บริหารบริษัท 1 คน พนักงานหน้าเคาน์เตอร์แลกเหรียญจำนวน 4 คน และผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ใช้บริการซื้อตั๋วรถไฟฟ้าด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ จำนวน 96 คน โดยแบ่งสถานีออกเป็น 2 กลุ่มคือ สถานีขนาดใหญ่ซึ่งใช้สถานีสยามและสถานีขนาดเล็กซึ่งใช้สถานีอ่อนนุช เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างซึ่งผลการศึกษาผู้โดยสารรถไฟฟ้าพบว่า ในสถานีที่มีขนาดใหญ่ๆมักจะเดินทางโดยการโดยสารรถประจำทางเป็นส่วนใหญ่และไม่นิยมเดินทางด้วยรถไฟฟ้าซึ่งจะโดยสารรถไฟฟ้าเป็นครั้งคราวตามโอกาสที่จำเป็น อย่างเช่นเมื่อมีการจราจรติดขัดมากๆและต้องการรีบเร่งเพื่อไปทำธุระสำคัญๆซึ่งอาจจะเกิดจากค่าโดยสารของรถไฟฟ้าที่แพงกว่ารถโดยสารประจำทาง ถึงแม้การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าจะมีความสะดวกรวดเร็วกว่าตั้งแต่ขั้นตอนการซื้อตั๋วที่มีความสะดวกและถึงแม้ผู้โดยสารจะเกิดความพอใจอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากก็ตาม ในด้านการให้บริการเครื่องจำหน่ายตัวอัตโนมัตินั้นผู้โดยสารส่วนใหญ่เข้าใจในวิธีการใช้ และให้ความเห็นว่าเป็นบริการที่ดี ทันสมัย ให้ความสะดวกสบายกับผู้โดยสาร เป็นอย่างดี และเกิดความขัดข้องน้อยมาก ส่วนสถานีขนาดเล็ก ๆ นั้น เช่น สถานีอ่อนนุชมีผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางที่ใกล้เคียงกับการโดยสารรถไฟฟ้ามก ซึ่งจุดนี้อาจจะเป็นแหล่งที่อยู่ไกลจากแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ที่มีสถานีทำงาน หรือแหล่งสถานีที่เกี่ยวเนื่องกว่าแหล่งที่เป็นสถานีขนาดใหญ่จึงมีผู้ใช้รถไฟฟ้ามากกว่า เพื่อต้องการที่จะเดินทางไปทีไกลๆ ได้สะดวกและรวดเร็วจึงนิยมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามากกว่า อีกทั้งสถานีนี้มีพนักงานบริษัทค่อนข้างมากกว่าซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องแข่งกับเวลาค่อนข้างสูง ในการเดินทางเพื่อออกไปทำงานหรือกลับบ้าน ในเรื่องการใช้บริการเครื่องจำหน่ายตัวอัตโนมัติ นั้น ให้ความพึงพอใจดี ทั้งเรื่องการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งอาจจะพบความผิดพลาดในการซื้อตั๋วรถไฟฟ้าอยู่บ้าง ซึ่งสูงกว่าสถานีสยามเล็กน้อยอาจจะเป็นเพราะมีจำนวนเครื่องที่น้อยกว่าสถานีสยามซึ่งเป็นสถานีขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเครื่องมากกว่า แต่เป็นข้อขัดข้องที่ไม่มากนักที่พอจะได้รับการแก้ไขได้จากเจ้าหน้าที่

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.แหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการศึกษาลักษณะ ข้อดี ข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการที่ทำอากาศยานกรุงเทพของการบินไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

##### 1.1 ข้อมูลแบบปฐมภูมิ

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการออกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์ โดยศึกษาข้อมูลของระบบบริการบัตรโดยสาร ข้อดีและ ข้อจำกัดของการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

##### 1.2 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ ลักษณะและระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

#### 2.เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน ข้อดีและข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์พนักงานที่ที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสาร ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องของข้อดีและข้อจำกัดที่พบจากการให้บริการในระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

2.3 แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่มาใช้บริการกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องของข้อดี ข้อจำกัดในการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

### 3.การกำหนดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานให้บริการสำรองที่บัตรโดยสารของสายการบินไทย และผู้โดยสารที่ใช้บริการและเคยใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

3.2 กลุ่มตัวอย่างกรณีใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น

3.2.1 สำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการฉวย จำนวน 1 คน

3.2.2 สำหรับพนักงานที่ให้บริการสำรองบัตรโดยสารของสายการบินไทยผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการฉวย จำนวน 10 คน

3.2.3 สำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตร  $n = Z^2 pq/e^2$  โดยที่

$n$  = ขนาดตัวอย่าง

$p$  = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 50)

$q = 100 - p$

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า  $Z = 1.95$ )

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 5)

$n = (1.95)^2(50*50)/(5)^2 = 9506.25/25 = 380.25$  คน หรือประมาณ 381 คน

แต่จะทำการสุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการมาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพราะต้องมีการเผื่อเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์โดยผู้จัดทำจะแบ่งผู้โดยสารออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้โดยสารที่เคยใช้ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพฯ ทั่วประเทศ จำนวน 200 คน และ ผู้ที่กำลังใช้ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 200 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้มีด้วยกัน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่ได้จากผู้โดยสารของสายการบินไทยที่ใช้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ เคยใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดย

แบบสัมภาษณ์ซึ่งได้จากผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินไทย จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามที่ได้จากผู้โดยสารสายการบินไทยใช้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ เคยใช้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้ คือ ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC มีรายละเอียดดังนี้

1.การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลนั้น โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายในรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

## แนวความคิดในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้โดยสารที่ใช้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ที่เคยใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดย Frequency การหาความถี่ เป็นสัดส่วนร้อยละ เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป ความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อระบบการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในการวิเคราะห์ความสำคัญและความคิดเห็น ผู้ศึกษาแบ่งระดับความสำคัญและความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จึงหาความกว้างของแต่ละขั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละระดับจากสูตร

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการภัต โดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสาร ใช้วิธี คำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ส่วนคำถามในแง่ลบหรือปัญหาในเชิงปัญหาของระบบจะมีมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาจัดแบ่งเป็น 5 ช่วงเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00 =	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20 =	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40 =	เฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60 =	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80 =	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน

#### ประวัติความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เริ่มก่อตั้งขึ้นโดยทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ สายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (SAS) เมื่อ วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ.2502 มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ บริษัทได้รับการสนับสนุนด้านการบริหาร อุปกรณ์ และการช่าง จากสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม และวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2503 ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท ชื่อบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ สายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2520 สายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และ ถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน และ บริษัท ได้เพิ่มทุนโดยให้กระทรวงการคลังเข้าร่วมถือหุ้น ต่อมาวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2531 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการรวมกิจการการบินในประเทศที่ดำเนินการโดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัท ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัท เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่บริษัท จึงกลายเป็นสายการบินที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศ

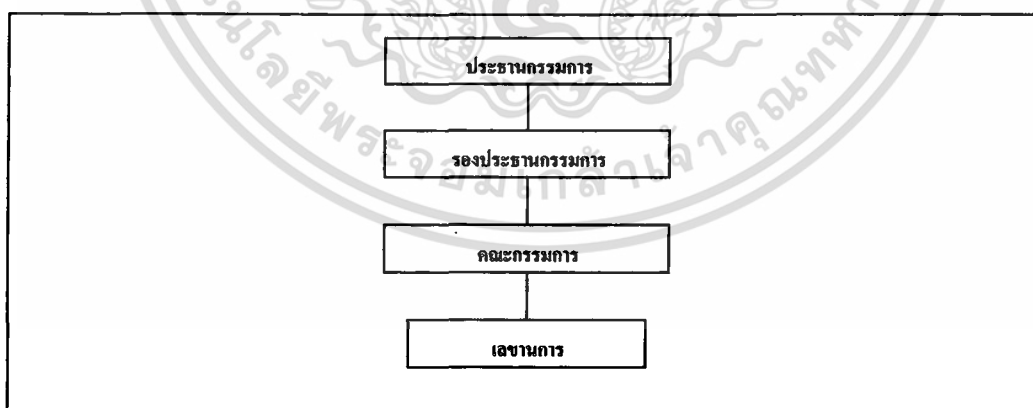
บริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 โดยแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้บริษัท มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 1,000 ล้านบาท และ 3,000 ล้านบาท ตามลำดับ ดังนั้น ปัจจุบันบริษัท มีทุนจดทะเบียน 17,000 ล้านบาท และมีทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือ

หุ้นร้อยละ 79.5 ธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลือร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานบริษัทฯ

## โครงสร้างองค์กร

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในกำกับของ กระทรวงคมนาคม เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2534 ปัจจุบันบริษัท มีทุนจดทะเบียน 17,000ล้านบาท มีทุนที่ชำระแล้ว 14,000ล้านบาท ซึ่ง ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2546 ผู้ถือหุ้นรายใหญ่คือ กระทรวงการคลังถือหุ้น 79.46% และธนาคารออมสินถือหุ้น 13.39% ส่วนที่เหลือกระจายสู่นักลงทุนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทด้วย

บุคลากรของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2546 มีพนักงาน 25,331 คน ได้แก่ พนักงานสำนักงานใหญ่ 3,428 คน พนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ 12,510 คน ศูนย์ลูกเรือ 6,236คน สำนักงานอื่นๆที่ตั้งอยู่ในประเทศ 1,357 คน สำนักงานอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่นอกประเทศ 1,800 คน และสามารถจำแนกบุคลากรตามหน้าที่ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้ นักบิน(นักบินที่หนึ่งและผู้ช่วยนักบิน) 994 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4,663คน พนักงานฝ่ายช่าง 4,175คน พนักงานฝ่ายขายและการตลาด 2,504 คน พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น 3,503 คน พนักงานฝ่ายสนับสนุนภาคพื้น 2,780 คน พนักงานฝ่ายครัวการบิน2,377 คน พนักงานฝ่ายการพาณิชย์และไปรษณีย์ภัณฑ์ 1,439 คน และพนักงานบริหารทั่วไป 2,896 คน ซึ่ง บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีผังการบริหารงาน ของบริษัท ดังนี้(ภาพที่ 1 และ 2)



ภาพที่ 1 ผังการบริหารงานคณะกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ผังการบริหารงานผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การดำเนินงานในปัจจุบัน

ฝูงบินประจำการ ในรอบงบประมาณปี 2546 ฝูงบินประจำการของสายการบินไทย มีจำนวน 81 ลำ ได้แก่ โบอิง 747-400 จำนวน 16 ลำ โบอิง 747-300 จำนวน 2 ลำ โบอิง 777-300 จำนวน 6 ลำ โบอิง 777-200 จำนวน 8 ลำ โบอิง 737-400 จำนวน 10 ลำ แอร์บัส 330-300 จำนวน 12 ลำ แอร์บัส 300-600 จำนวน 21 ลำ เอ็มดี 11 จำนวน 4 ลำ เอทีอาร์72 จำนวน 2 ลำ

เส้นทางการบินและจุดบิน ในรอบงบประมาณปี 2546 บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) มีจุดบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ 72 จุดบิน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

การบริการซ่อมบำรุง ปัจจุบันฝ่ายช่างการบินไทยให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินโดยสาร ของบริษัท และสายการบินของลูกค้า ภายใต้ขีดความสามารถของศูนย์ซ่อมบำรุงที่ทำอากาศยานกรุงเทพ และศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่ 2 อุตะภา อีกทั้งฝ่ายซ่อมบำรุงของการบินไทยยังได้รับมาตรฐานสากล ISO9001 และ ISO14001 อีกด้วย

การบริการขนส่งสินค้า ในรอบปีที่ผ่านมา ฝ่ายบริการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งในการสร้างรายได้ให้กับบริษัท ได้มีมาตรการรองรับการเติบโตของธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศและสถานะการแข่งขันที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดทำแพลตฟอร์ม และปรับโครงสร้างของฝ่าย โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานและการตลาดในเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ขั้นตอนการใช้ระบบงาน

ขั้นตอนการใช้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มีอยู่ 2 ขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. การสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสายการบินไทย ผู้โดยสารสามารถทำการสำรองที่นั่งได้ 2 แบบได้แก่

1.1 การสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทางโทรศัพท์ โดย ผ่านทางฝ่ายสำรองที่นั่ง ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-2628-2000 ซึ่งขั้นตอนการสำรองบัตรโดยสารและการออกบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ก. ผู้โดยสาร โทรไปที่หมายเลข โทรศัพท์ 0-2628-2000

ข. ทำการสอบถามเกี่ยวกับเที่ยวบิน จุดหมายปลายทาง และ วัน เวลา ที่เดินทาง

ค. ทำการสำรองเที่ยวบินที่ต้องการพร้อมบอกชื่อผู้โดยสารตามหนังสือเดินทาง และในกรณีที่ต้องการอาหารพิเศษต้องแจ้งแก่พนักงานตั้งแต่การสำรองที่นั่ง

ง. พนักงานทำการทวนการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และ ให้รหัสการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

จ. ชำระเงิน ถ้าเป็นบัตรเครดิตให้แจ้งรหัส 13 ตัวของบัตรเครดิตแก่พนักงานทันทีตอนที่ทำการสำรอง หรือ ถ้าประสงค์ชำระเป็นเงินสดให้ไปชำระเงินสดที่สำนักงานสายการบินไทยภายใน 72 ชั่วโมงหลังจากการสำรองบัตรโดยสาร อิเล็กทรอนิกส์ ที่ท่าอากาศยานทุกแห่งในประเทศ หรือที่ สำนักงานการบินไทยในจังหวัดนั้นๆ ส่วนกรุงเทพมหานครสามารถ ชำระได้ที่

- ท่าอากาศยานกรุงเทพ
- สำนักงานสายการบินไทย สำนักงานใหญ่
- สำนักงานสายการบินไทย สาขาสีลม
- สำนักงานสายการบินไทย สาขาหลานหลวง

โดยสามารถชำระได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00-16.00 เฉพาะวันอาทิตย์ สามารถชำระได้ที่สาขาหลานหลวงเท่านั้น ส่วนที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ สามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง

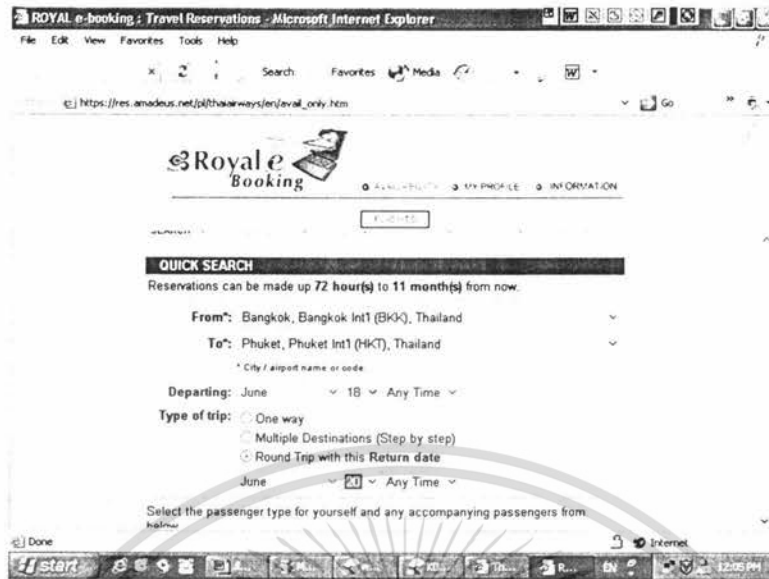
1. การสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตมีชื่อเฉพาะว่า Royal E-Booking เป็นการทำธุรกรรมแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งโดยผ่านเว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) หรือ [www.thaiair.com](http://www.thaiair.com) ขั้นตอนการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ก. เปิดไปที่หน้าเว็บไซต์ [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com) ทำการคลิกไปที่สัญลักษณ์ Royal E-Booking (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน้าจอหลักของเว็บไซต์ของสายการบินไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าจอในการเลือกเส้นทางการบิน  
ข. เลือกต้นทางและจุดหมายปลายทางการบินพร้อมวันและเวลาการเดินทาง(ภาพที่ 4)



ภาพที่ 5 หน้าจอในการเลือกเที่ยวบิน  
ก. เลือกเที่ยวบินที่ต้องการเดินทาง(ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงค่าโดยสารที่ต้องชำระ

ง. ระบบจะคำนวณค่าโดยสารรวมทั้งภาษีสนามบินเป็นราคาบัตร โดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องชำระ (ภาพที่ 6)



### ภาพที่ 7 ภาพหน้าจอการยืนยันข้อมูล

- จ. ลงทะเบียนและกรอกประวัติผู้โดยสารและรายละเอียดของผู้โดยสาร (ภาพที่ 7)
- ฉ. เมื่อกรอกประวัติและลงทะเบียนเสร็จแล้วจะได้รับรหัสการสำรองบัตร และทำการวิธีชำระเงิน คือ บัตรเครดิตหรือเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช.ชำระเงิน ถ้าเป็นบัตรเครดิตให้คลิกวิธีการชำระเงินเป็นบัตรเครดิตแล้วทำการกรอกรหัส 13ตัวของบัตรเครดิตในช่องของรหัสบัตรเครดิต หรือ ถ้าประสงค์ชำระเป็นเงินสดให้ไปชำระเงินสดที่สำนักงานสายการบินไทยภายใน 72 ชั่วโมงหลังจากการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ท่าอากาศยานทุกแห่งในประเทศ หรือที่ สำนักงานการบินไทยในจังหวัดนั้นๆ ส่วนกรุงเทพมหานครสามารถชำระได้ที่

- ท่าอากาศยานกรุงเทพ
- สำนักงานสายการบินไทย สำนักงานใหญ่
- สำนักงานสายการบินไทย สาขาสีลม
- สำนักงานสายการบินไทย สาขาหลานหลวง

โดยสามารถชำระได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00-16.00 เฉพาะวันอาทิตย์ สามารถชำระได้ที่สาขาหลานหลวงเท่านั้น ส่วนที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ สามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง

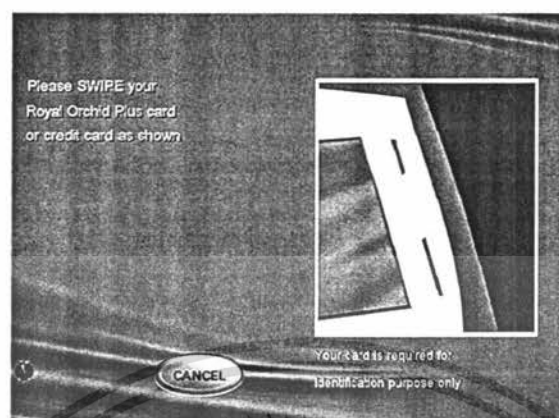
2. การเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์(Royal E Check-in) คือบริการเช็คอินด้วยตนเองสำหรับผู้โดยสาร ที่ได้ทำการสำรองที่นั่งล่วงหน้า แล้ว รวม จำนวนไม่เกิน 4 ท่าน โดยสามารถเช็คอินให้แก่ตนเอง และ ผู้ร่วมเดินทางทั้งหมด หรือ รายบุคคลได้ใน ขั้นตอนเดียว ซึ่งขณะนี้ Royal e-Check in ให้บริการ ณ สนามบิน ภายในประเทศ 7 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ ขอนแก่น พิษณุโลก และเชียงราย (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 สถานที่ให้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการใช้บริการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 9 หน้าจอการให้รูดบัตรของเครื่องเช็คอินแบบอัตโนมัติ

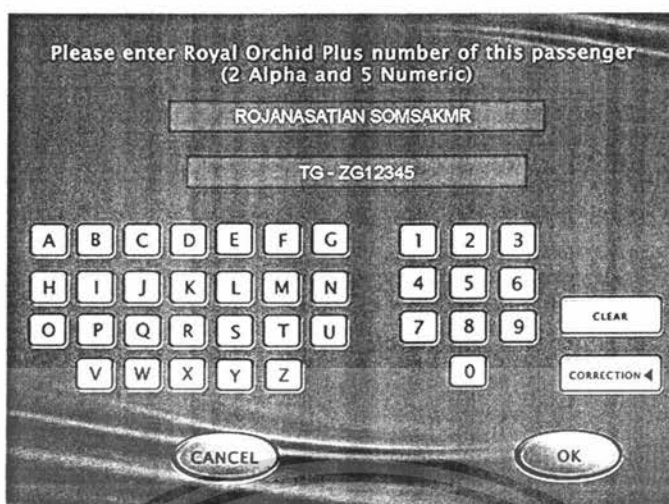
ก. ผู้โดยสารที่ได้สำรองที่นั่ง และมีบัตรโดยสารแล้ว (ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ แบบธรรมดา) ผู้โดยสารสามารถ เช็คอิน และ รับบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) โดยรูดบัตร ที่มีแถบแม่เหล็ก ตามที่ระบุบนจอภาพ เพื่อแสดงตัว อาทิ บัตรเครดิตธนาคาร บัตรเครดิตชั้นนำ บัตรสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส ได้ในช่องรูดบัตร (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 10 หน้าจอการยืนยันข้อมูลของผู้โดยสาร

ข. กดชื่อเพื่อเช็คอิน ตัวผู้โดยสารเอง และ ผู้ร่วมเดินทาง (ถ้าสำรองที่นั่งคนเดียว ระบบจะเลือก ชื่อผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ) กดเลือกที่นั่ง แล้วยืนยัน เทียบบินรวมทั้ง ข้อมูลการเดินทาง ของผู้โดยสารที่แสดงบนจอภาพ (ภาพที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 หน้าจอการยืนยันสถานภาพการเป็นสมาชิกรอยัลออร์คิดพลัส

ค. สมาชิก รายการสะสมไมล์ รอยัล ออร์คิด พลัส หรือ สมาชิกรายการสะสมไมล์ ของสายการบิน ในกลุ่มพันธมิตร Star Alliance ท่านสามารถสะสมไมล์ได้ โดยกดจอภาพเพื่อใส่หมายเลขสมาชิก (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 12 หน้าจอยืนยันการเช็คอินและออกบัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)

ง. จอภาพจะแสดงข้อมูลการเดินทาง ของผู้โดยสาร และ เมื่อท่านตกลง ยืนยันข้อมูลอีกครั้ง ระบบจะพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการเดินทาง (ภาพที่ 12)

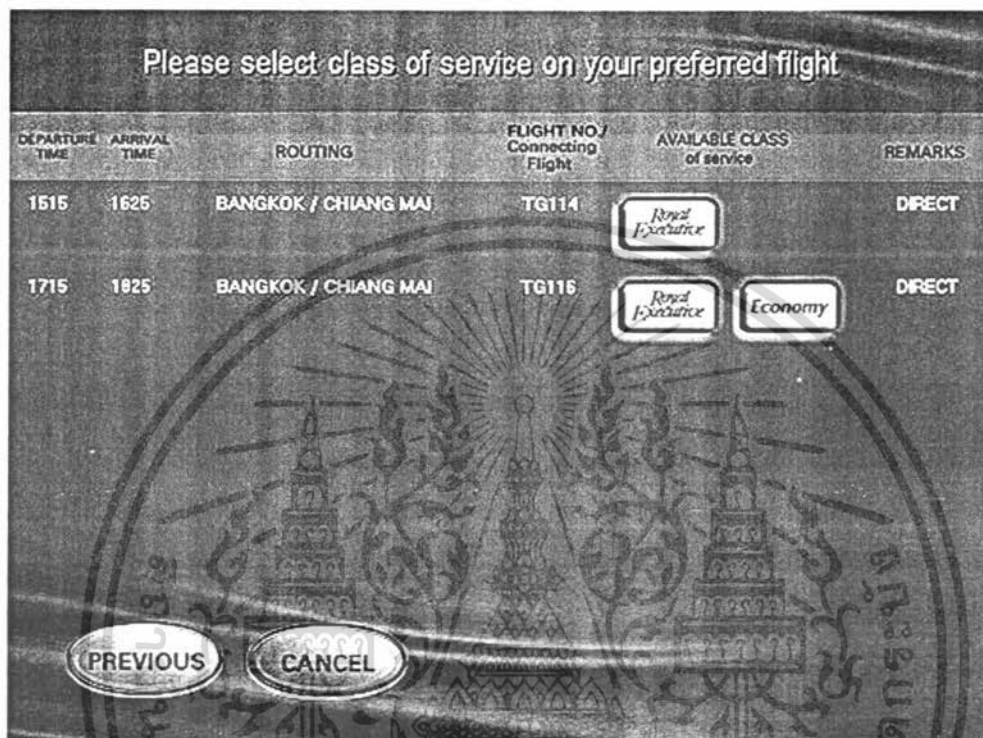
3. การออกบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์และการเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่าอากาศยาน(Royal E Ticket and Check In) คือบริการซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์พร้อมเช็คอินเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกัน จากเครื่องบริการอัตโนมัติ สำหรับ ผู้โดยสาร ที่เดินทาง คนเดียว และ ยังไม่ได้สำรองที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั่งเท่านั้น โดยสามารถ ใช้บัตรเครดิตชั้นนำ ทำการซื้อบัตรโดยสาร แบบอิเล็กทรอนิกส์ และ เช็คอิน ได้ด้วยตนเอง ที่จุดให้บริการเฉพาะบางสถานี

ขั้นตอนการใช้บริการการออกบัตรโดยสารและ การเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่าอากาศยาน

ยาน



ภาพที่ 13 หน้าจอการเลือกเที่ยวบินและชั้นที่นั่งในการสำรองบัตรโดยสารที่เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ

ก. ในบางสถานี ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเช็คอินจากเครื่องบริการอัตโนมัติด้วย บัตรเครดิตชั้นนำ ตามที่แจ้ง บนจอภาพ โดยรูดบัตรเครดิตของผู้โดยสารในช่องรูดบัตรแล้วเลือกจุดหมายปลายทาง ระบบจะ แสดงเที่ยวบินให้ท่านเลือกโดย กดชั้นที่นั่งว่าง ที่ต้องการ (ภาพที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This is your travel information,  
please check and touch OK to confirm ticket purchasing

PASSENGER NAME **MATHUROSE MS PORNPIBOON**

DATE **17 MAY 2002** CLASS **Royal Executive**

DEPARTURE TIME	ARRIVAL TIME	ROUTING	FLIGHT NO./Connecting Flight	REMARKS
1615	1625	BANGKOK / CHIANG MAI	TG114	DIRECT

Ticket payment will be debited from your credit card account

TOTAL FARE **3,075.00** BAHT( TAX INCLUDED )

CANCEL OK

ภาพที่ 14 หน้าจอยืนยันการสำรองและค่าโดยสาร  
 ข. จอภาพแสดงชื่อของท่านตามที่บันทึกไว้จากแถบแม่เหล็กบนบัตรเครดิตเที่ยวบิน ที่  
 ท่านเลือก ข้อมูล การเดินทาง พร้อมทั้งแจ้งราคา บัตรโดยสารให้ทราบ เมื่อท่านตกลงยืนยันการเดินทาง  
 และการชำระค่าโดยสาร ระบบ จะทำการ e-Check in เพื่อพิมพ์บัตรผ่านขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)  
 พร้อมใบเสร็จรับเงินให้แก่ท่านเพื่อใช้ในการเดินทาง (ภาพที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีข้อตกลงในการใช้เอกสารฉบับนี้กับเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สภากาชาดไทย โลโก้พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง การบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบินโดย สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่ง การศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คือ การสัมภาษณ์ผู้บริหารของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)(ผู้ดูแล ภาพรวมของระบบ)

ส่วนที่ 2 คือ การสัมภาษณ์พนักงานบริการภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ส่วนที่ 3 คือ ผลที่ได้จากการสอบถามผู้โดยสารสายการบินไทยที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ และ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินไทย ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมในกา เดินทางและการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์และความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

#### ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการสัมภาษณ์จากผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) เกี่ยวกับระบบการ บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วย ความเป็นมา ข้อดี ข้อจำกัดและ แนวโน้มการ ให้บริการในอนาคตของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ความเป็นมาของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย

- เดือนพฤษภาคม 2544 เริ่มนำระบบการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้

- เดือนมิถุนายน 2544 เส้นทาง กรุงเทพฯ- เชียงใหม่ ภูเก็ตและ หาดใหญ่
- เดือนกรกฎาคม 2544 ในประเทศทุกเส้นทาง
- เดือนสิงหาคม 2544 สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น (ทุกจุดบิน)
- เดือนกันยายน 2544 ออสเตรเลีย (ทุกจุดบิน) เยอรมนี ฮังการี ไต้หวัน นิวซีแลนด์

สายการบินชั้นนำทั่วโลก ที่นำระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการแล้ว ได้แก่ สายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์ส สายการบินลุฟท์ฮันซ่า สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มสายการบิน ออล นิปปอน แอร์เวย์ สายการบินนอร์ธเวสต์ สายการบินคอนติเนนตัล สายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก สายการบินบริติชแอร์เวย์ส สายการบินยูเอสแอร์ และสายการบินอเมริกัน เป็นต้น ระบบการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จากสายการบินดังกล่าวได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

#### ข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย

สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของสายการบินไทยสร้างความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และประหยัดเวลาในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทำให้เกิดความคล่องตัวมาก ซึ่งการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะใช้เวลาน้อยกว่า การให้บริการโดยพนักงานสายการบิน เพราะผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเข้าคิวเช็คอินสัมภาระที่เคาน์เตอร์ รวมไปถึงในกรณีที่ผู้โดยสารทำบัตรโดยสารหาย ไม่จำเป็นต้องไปแจ้งความเพียงแต่ผู้โดยสารสามารถชำระค่าบัตรโดยสารที่นั่นก็สามารถโดยสารได้ปกติ อีกทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และ การใช้บริการที่ไม่พุ่มเพี้ยงอีกด้วย อีกทั้งปัจจุบันสามารถได้ผลกำไรจากการลดต้นทุนการใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบัตรโดยสารแบบธรรมดาได้มาก

#### ข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

การบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้โดยสารนั้นยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างในบางกรณี กล่าวคือ ผู้โดยสารต้องมีความรู้ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงในบางกรณีที่ระบบเครือข่ายความล่าช้าทำให้ระบบฐานข้อมูลของผู้โดยสาร จะทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการ ได้และในบางกรณีที่เกิดระบบเครือข่ายของทางท่าอากาศยานต่างๆ ใช้การไม่ได้จึง

จำเป็นต้องรอข้อมูลจากทางสำนักงานใหญ่เพื่อนที่จะเช็คอินได้ตามปกติเป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในเที่ยวบินนั้นๆ

### แนวโน้มในการให้บริการในอนาคตของระบบการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

การบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้สูงกว่าทุกเที่ยวบินที่ออกจากประเทศไทยจะนำเอาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ไม่เพียงแต่การบินไทยอย่างเดียว ทางบริษัทจะร่วมกับทางกลุ่มพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์ทั้งหมด 18 สายการบินที่จะนำเอา ระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการครอบคลุมทุกจุดบินที่มี ทั้งหมด 1200 กว่า จุดบินทั่วโลก เพราะทางบริษัท ได้ทำการเปิดเที่ยวบินร่วมกับทางสายการบินในกลุ่มพันธมิตรต่างๆด้วย

#### ผลการสัมภาษณ์พนักงานบริการภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการสัมภาษณ์จากพนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) เกี่ยวกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ข้อดีและข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการแก่ผู้โดยสารนั้นมีข้อดี คือ สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของสายการบิน สร้างความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และประหยัดเวลาในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทำให้เกิดความคล่องตัวมาก ซึ่งการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะใช้เวลาน้อยกว่า การให้บริการโดยพนักงานสายการบิน เพราะผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเข้าคิวเช็คอินสัมภาระที่เคาน์เตอร์ รวมไปถึงในกรณีที่ผู้โดยสารทำบัตรโดยสารหาย ไม่จำเป็นต้องไปแจ้งความเพียงแต่ผู้โดยสารสามารถใช้รหัสในการสำรองที่นั่งก็สามารถโดยสารได้ปกติ อีกทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และ การใช้นุ้คลากที่ไม่พุ่มเพุยอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ข้อจำกัดของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า การบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้โดยสารนั้นยังมีข้อจำกัด อยู่บ้างในบางกรณี กล่าวคือ ผู้โดยสารต้องมีความรู้ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงในบางกรณีที่ระบบเครือข่ายที่เกิดความล่าช้าทำให้ระบบฐานข้อมูลของผู้โดยสาร จะทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลของผู้โดยสารได้

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาผู้โดยสารของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยแบ่ง ออกเป็น 2 กลุ่ม เท่าๆกัน โดยทำการสอบถามผู้โดยสารที่กำลังใช้บริการสายการบินไทย ที่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 200 คน และผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทย ในเขตกรุงเทพ และ ปริมณฑล จำนวน 200 คน โดยได้คำตอบ ดังนี้

#### เพศ

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามเพศ ได้สอบถามเพศชายจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 เพศหญิง 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 (ตารางที่ 1)

#### ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	178	44.50
หญิง	222	55.50
จำนวนรวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อายุ

ช่วงที่อายุที่ได้สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุระหว่าง 51 ถึง 60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 (ตารางที่ 2)

## ตารางที่ 2 อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	56	14.00
21-30 ปี	112	28.00
31-40 ปี	72	18.00
41-50 ปี	62	15.50
51-60 ปี	46	11.50
61 ปี ขึ้นไป	52	13.00
จำนวนรวม	400	100.00

## ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่ได้สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ระดับ ปวช. หรือ ปวส.หรือ อนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 ระดับปริญญาโท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	36	9.00
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	22	5.50
ปริญญาตรี	259	64.75
ปริญญาโท	77	19.25
ปริญญาเอก	6	1.50
<b>จำนวนรวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

### อาชีพ

อาชีพของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น นักเรียน หรือ นักศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับ พนักงานบริษัท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 เจ้าของกิจการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 รัฐบาล จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 (ตารางที่ 4)

### ตารางที่ 4 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รัฐบาล	123	30.75
พนักงานบริษัท	107	26.75
นักเรียน/นักศึกษา	82	20.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	15.50
เจ้าของกิจการ	17	4.25
อื่นๆ (รับจ้าง ค้าขาย)	9	2.25
<b>จำนวนรวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายได้

ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 10,000 บาทหรือต่ำกว่าจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ระดับ 10,001 ถึง 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ระดับ 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับ 30,001 ถึง 40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับ 40,001 ถึง 50,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ระดับ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ตารางที่ 5)

## ตารางที่ 5 รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 บาทหรือต่ำกว่า	87	21.75
10,001-20,000 บาท	57	14.25
20,001 – 30,000 บาท	142	35.50
30,001 – 40,000 บาท	82	20.50
40,001-50,000 บาท	22	5.50
50,001 บาท ขึ้นไป	10	2.50
จำนวนรวม	48	100.00

## การใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินภายในประเทศของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น การบินไทย จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 สายการบินโอเรียนไทย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 สายการบินกรุงเทพ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 สายการบินภูเก็ต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 สายการบินอื่น ๆ (นกแอร์, พีบีแอร์) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 (ตารางที่ 6)

### ตารางที่ 6 การให้บริการสายการบินในประเทศ

สายการบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบินไทย	289	72.25
สายการบินโอเรียนไทย	62	15.50
สายการบินกรุงเทพ	27	6.75
สายการบินภูเก็ต	8	2.00
ไทยแอร์เอเชีย	5	1.25
อื่นๆ (นกแอร์ พีบีแอร์)	9	2.25
<b>จำนวนรวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

### การให้บริการสายการบินระหว่างประเทศ

พฤติกรรมบริการให้บริการสายการบินภายในระหว่างประเทศของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น การบินไทย จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 สายการบินยูไนเต็ด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 สายการบินเอมิเรต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สายการบินบริติชแอร์เวย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สายการบินอื่นๆ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 (ตารางที่ 7)

### ตารางที่ 7 การให้บริการสายการบินระหว่างประเทศ

สายการบิน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การบินไทย	277	69.25
สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก	32	8.00
สายการบินบริติชแอร์เวย์	7	1.75
สายการบินยูไนเต็ด	8	2.00
สายการบินเอมิเรต	3	0.75
อื่น ๆ (ไชน่าแอร์ไลน์ สิงคโปร์แอร์ไลน์)	73	18.25
<b>จำนวนรวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 การใช้บริการโดยสารสายการบินไทย

### แหล่งข้อมูลของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าแหล่งข้อมูลของผู้โดยสารที่รับทราบเกี่ยวกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น โทรศัพท์จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 นิตยสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อินเทอร์เน็ต จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 เพื่อนและคนรู้จัก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 พนักงานของสายการบิน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 หนังสือพิมพ์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 แหล่งข้อมูลของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

แหล่งข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	256	64.00
หนังสือพิมพ์	49	12.25
พนักงานของสายการบิน	33	8.25
โทรศัพท์	27	6.75
ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน	16	4.00
นิตยสาร	12	3.00
เพื่อนและคนรู้จัก	7	1.75
จำนวนรวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### จุดประสงค์ของการใช้บริการสายการบิน

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าจุดประสงค์ของการใช้บริการสายการบินของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น ไปทำงานและธุรกิจ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ไปท่องเที่ยว จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ไปเยี่ยมชมญาติที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ไปศึกษาต่อ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จุดประสงค์ของการใช้บริการสายการบิน

จุดประสงค์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไปท่องเที่ยว	240	60.00
ไปทำงานและธุรกิจ	109	27.25
ไปศึกษาต่อ	32	8.00
ไปเยี่ยมชมญาติอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ	19	4.75
จำนวนรวม	400	100.00

### สาเหตุที่ให้บริการโดยสารสายการบินไทย

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าสาเหตุที่ให้บริการโดยสารสายการบินไทย ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น มีเที่ยวบินตรงถึงจุดหมายปลายทางที่หลากหลายทั่วโลก โดยไม่มีจุดแวะพัก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 สะดวกสบายและปลอดภัยกว่าสายการบินอื่น จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีการให้บริการที่ดี และทันสมัย ทั้งทางภาคพื้น และบนเครื่องบิน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 เป็นสายการบินที่มั่นคงมากกว่า 40 ปีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 (ตารางที่ 10)

### ตารางที่ 10 สาเหตุที่ใช้บริการโดยสายการบินไทย

จุดประสงค์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สะดวกสบายและปลอดภัยกว่าสายการบินอื่น	154	38.50
มีเที่ยวบินตรงถึงจุดหมายปลายทางที่ หลากหลายทั่วโลกโดยไม่มีจุดแวะพัก	134	33.50
มีให้บริการที่ดีและทันสมัย ทั้งภาคพื้น เครื่อง	89	22.25
เป็นสายการบินที่มั่นคงมากกว่า 40 ปี	23	5.75
จำนวนรวม	400	100.00

### โอกาสในการใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

โอกาสในการใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
แบ่งออกเป็น ทุกครั้ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 เฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้น จำนวน 52  
คน คิดเป็นร้อยละ บางครั้งแล้วแต่โอกาส จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 (ตารางที่ 11)

### ตารางที่ 11 โอกาสในการใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

โอกาส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บางครั้งแล้วแต่โอกาส	281	70.25
ทุกครั้ง	67	16.75
เฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้น	52	13.00
จำนวนรวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เหตุผลที่ใช้ระบบการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย

เหตุผลที่ผู้โดยสารใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น ไม่ต้องเข้าคิวหรือซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานนาน จำนวน 252 คน ได้ส่วนลดจากการส่งเสริมการให้ผู้โดยสารใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สายการบินไทย จำนวน 327 คน ไม่มีเวลาเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานการบินไทย จำนวน 125 มีความมั่นใจมากกว่าที่จะซื้อกับบริษัทนายหน้าขายบัตรโดยสารเพราะได้ซื้อกับทางสายการบินไทยโดยตรง จำนวน 78 สามารถตรวจสอบเส้นทาง เที่ยวบิน และรายละเอียด ของตนได้โดยตรง ที่อินเทอร์เน็ต ของสายการบินไทย จำนวน 119 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 เหตุผลที่ใช้ระบบการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้ส่วนลดจากการส่งเสริมการให้ผู้โดยสารใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สายการบินไทย	327	81.75
ไม่ต้องเข้าคิวหรือซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานนาน	252	63.00
ไม่มีเวลาเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานการบินไทย	125	31.25
สามารถตรวจสอบเส้นทาง เที่ยวบิน และรายละเอียด ของตนได้โดยตรง ที่อินเทอร์เน็ต ของสายการบินไทย	119	29.75
มีความมั่นใจมากกว่าที่จะซื้อกับบริษัทนายหน้าขายบัตรโดยสารเพราะได้ซื้อกับทางสายการบินไทยโดยตรง	78	19.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน ของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

รายละเอียด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	คะแนน เฉลี่ย
ข้อมูลค่าโดยสาร เส้นทางการบิน ตารางการบิน และเที่ยวบิน ของการบินไทยเป็นสิ่งจำเป็น	221	186	3	0	0	4.52
ขั้นตอนและวิธีการสำรองบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	(1055)	(744)	(9)	(0)	(0)	
การสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์โดยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีใหม่ ส่งผลให้บางคนไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ	187	158	47	8	0	4.31
ตอนนี้มีการประชาสัมพันธ์หรือนำวิธีการใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ดีพอแล้ว	(935)	(632)	(141)	(16)	(0)	
การชำระเงินในการสำรองบัตรโดยสาร โดยบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	12	32	87	178	91	3.76
บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานสายการบินเป็นไปอย่างสะดวก ไม่ยุ่งยาก และได้รับบริการที่ดี	(12)	(64)	(261)	(712)	(455)	
ใบแจ้งรายละเอียดการเดินทาง ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้เข้าใจได้ดี	276	117	7	0	0	4.67
	(1380)	(468)	(21)	(0)	(0)	
	247	123	30	0	0	4.55
	(1235)	(492)	(90)	(0)	(0)	
	232	150	18	0	0	4.54
	(1160)	(600)	(54)	(0)	(0)	
	317	62	21	0	0	4.74
	(1585)	(248)	(63)	(0)	(0)	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายละเอียด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	คะแนน เฉลี่ย
การออกไปแจ้งรายละเอียดการ เดินทางแทนบัตรโดยสารแบบ ทั่วไปทำให้มั่นใจในการเดินทาง มากยิ่งขึ้น	289 (1445)	71 (284)	32 (96)	8 (16)	0 (0)	4.60
ในปัจจุบันบัตรโดยสารแบบ ทั่วไปไม่จำเป็นต้องใช้ในการ เดินทางเพียงยื่นรายใบ รายละเอียดการเดินทางเท่านั้น	293 (1465)	89 (356)	12 (36)	6 (12)	0 (0)	4.67
บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอำนวยความสะดวกและ คล่องตัวในการเดินทาง ได้มาก	252 (1260)	117 (468)	20 (60)	11 (22)	0 (0)	4.53
การเช็คอินสัมภาระที่เคาน์เตอร์ ที่ทำอากาศยานในปัจจุบัน เป็นไปอย่างล่าช้า	327 (1635)	29 (116)	44 (132)	0 (0)	0 (0)	4.71
จุดเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถมองเห็นได้ง่าย และมี อุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการ ของผู้โดยสาร	229 (1145)	128 (512)	43 (129)	0 (0)	0 (0)	4.47
การเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และได้รับบริการที่ดีจากทางสาย การบิน	281 (1405)	107 (428)	12 (36)	0 (0)	0 (0)	4.67
ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเช็คอิน อินและการออกบัตรโดยสาร อิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	257 (1285)	112 (448)	18 (54)	13 (26)	0 (0)	4.53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายละเอียด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	คะแนน เฉลี่ย
การให้บริการทางสายการบินและ ที่นั่งในการเดินทางเป็นไปตาม ข้อมูลที่ให้ไว้ขณะที่ทำการใช้ บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	289 (1445)	74 (296)	37 (111)	0 (0)	0 (0)	4.63
การให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้รับการบริการที่ สะดวกสบาย รวดเร็วและเป็นการ เพิ่มศักยภาพใน การบริการของ สายการบินไทยที่เป็นสิ่งที่บ่ง บอกถึงบริการที่ดี	314 (1570)	54 (216)	32 (96)	0 (0)	0 (0)	4.70

จากการสอบถามผู้โดยสารจากกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้โดยสารมีความเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และมีความพอใจต่อการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย และ แง่ดีของ การบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการบริการให้แก่ผู้โดยสาร ของสายการบินไทย เป็นอย่างดี

#### การประสบปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

ผู้โดยสารไม่เคยพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการใช้บริการคิดเป็นจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 ส่วน ผู้ที่เคยพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการใช้บริการ คิดเป็น 14 คน คิดเป็น 3.5 โดยปัญหาที่ผู้โดยสารพบคือ การข้อมูลที่ทำการจองในระบบคอมพิวเตอร์ไม่ปรากฏข้อมูลและ เกิดความไม่เข้าใจในการใช้ระบบการบริการ

## บทที่ 4

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานเคาน์เตอร์แลกเหรียญ และผู้โดยสารรถไฟฟ้าย่านบีทีเอส สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### ผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการนั้นก็เพื่อให้เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพในด้านความคล่องตัว อีกทั้งเพิ่มความรวดเร็วและความสะดวกในการบริการ และเสริมสร้างความทันสมัยให้กับสายการบินอีกด้วย ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการเป็นแนวทางให้การบริการชนิดอื่นๆ ได้อีกมากมาย โดยได้สังเกตเห็นแล้วว่าการบริการในปัจจุบันเกิดความติดขัดเป็นอย่างมาก ตรงข้ามกับความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการการบริการที่ยอดเยี่ยของทางสายการบิน จึงนำระบบการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร อีกทั้งส่งเสริมให้การบริการของทางสายการบินเป็นไปด้วยความคล่องตัวมากขึ้น และผลที่ได้รับก็คือความพอใจในบริการของผู้โดยสาร โดยดูจากยอดที่เพิ่มจำนวนขึ้นของผู้โดยสาร ในแต่ละปีที่เพิ่มขึ้นทุกปี และการบริการด้วยระบบการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความผิดพลาดในการทำงานของเครื่องน้อยลง โดยจะให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ก็คือ ทำให้ ภาพลักษณ์ของสายการบินไทย ในฐานะที่เป็น สายการบินแห่งชาติ ผู้นำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการเป็นรายแรกในประเทศไทย ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์เช็คอิน ลดเวลาในการซื้อบัตรโดยสารของผู้โดยสารและลดค่าใช้จ่ายของทางสายการบินได้มาก แต่ข้อจำกัดก็อาจจะมีบ้าง เช่น ผู้โดยสารบางรายยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ระบบเกิดความสับสนและข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและปัญหาที่เกิดขึ้นได้เสมอก็คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทำอากาศยานต่างๆมีปัญหาทำให้ระบบต่างๆเกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความล่าช้า เครื่องเกิดความขัดข้อง หรือบางกรณีผู้โดยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องเพราะการอ่านวิธีใช้ไม่เข้าใจและเกิดการขัดข้องตามมา อาจส่งผลให้ผู้ไม่เกิดความไม่พอใจได้ แต่จะพยายามแก้ไขข้อขัดข้องด้วยการส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปคอยให้การแนะนำในการใช้ให้ถูกวิธี

### พนักงานบริการภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานทุกคนมีความคิดเห็นว่าข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถรองรับการจำหน่ายบัตรโดยสารแทนเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัวให้กับผู้โดยสาร ในการซื้อบัตรโดยสาร ซึ่งในการซื้อตั๋วแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยกว่าการซื้อจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก และลดปัญหาการเกิดความวุ่นวายหน้าเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการเข้าคิวเช็คอินในกรณีที่ไม่มีสัมภาระ โดยผู้โดยสารทุกคนจะทำการปฏิบัติในการเลือกจุดหมายปลายทางแล้วรูดบัตรเครดิตหรือป้อนรหัสการสำรองที่เครื่อง จากนั้นเครื่องเช็คอินก็จะออกบัตรขึ้นเครื่องตามจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารแต่ละท่าน ส่งผลให้ระบบเข้าคิวเกิดความคล่องตัวขึ้น การสำรองบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากกว่าที่จะทำการสำรองกับทางเจ้าหน้าที่รวมไปถึงทางสายการบินสามารถควบคุมและดูแลบุคลากรในการบริการผู้โดยสาร ได้คล่องตัวอีกด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ก็คือ ผู้โดยสารบางคนอาจจะปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้บริการไม่ถูกต้องจนทำให้เกิดความล่าช้าในการสำรองหรือ การออกบัตรขึ้นเครื่องอยู่บ้าง หรือบางกรณีเกิดระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำอากาศยานมีปัญหาทำให้ระบบข้อมูลของผู้โดยสาร ไม่สามารถตรวจสอบได้จึงต้องส่งข้อมูลจากทางสำนักงานใหญ่มาแทนจึงเป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในเที่ยวบินนั้นๆ

### ผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้บริการบัตรโดยสารกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันอันเนื่องมาจากทางสายการบินไทยได้มีการทำการสนับสนุนการตลาดในการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์เช่น การลดราคาค่าโดยสารจากราคาปกติ การสะสมแต้มที่มากขึ้นกว่าเดิมในกรณีที่ เป็นสมาชิกของทางสายการบิน ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วมีความพอใจในระบบการบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการให้บริการของทางสายการบิน การใช้เวลาน้อยลงในการออกบัตรขึ้นเครื่อง ทำให้ผู้โดยสารมีความพอใจในการบริการในการสำรองที่นั่งทางอินเทอร์เน็ต การเช็คอินออกบัตรโดยสารที่นำเอาเครื่องเช็คอินอัตโนมัติมาให้บริการซึ่งผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรทางเครื่องเช็คอินอัตโนมัติได้โดยไม่ต้องสำรองล่วงหน้าในกรณีที่ผู้โดยสารมีกิจธุระเร่งด่วนซึ่งผู้โดยสารยอมรับว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นการบริการที่ขอมเยื่อมและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาในการให้บริการผู้โดยสารของทางสายการบินไทย

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการให้คำแนะนำการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตเพื่อที่จะได้ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. ควรมีจุดเช็คอินอัตโนมัติในทุกจุดบินภายในประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของทางสายการบินไทย
3. ควรปรับปรุงอุปกรณ์ภายในเครื่องบินให้ทันสมัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. แบบสอบถามก่อนข้างยาว ประกอบกับเป็นการสอบถามในช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างจะเดินทางและเร่งรีบเพื่อเดินทางไปธุระสำคัญอาจจะส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจแบบสอบถามหรือเร่งรีบในการตอบคำถามอาจจะได้คำตอบที่ไม่ครบถ้วน
2. การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้สอบถามเพียงผู้โดยสารภายในประเทศไทยเท่านั้นแต่ได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมไปถึงชาวต่างชาติที่ใช้บริการระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่วนของแบบสอบถามสำหรับชาวต่างชาติมีเพียงภาษาอังกฤษเท่านั้นผู้โดยสารไม่สามารถตอบได้เพราะผู้โดยสารบางชาติไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ

## เอกสารอ้างอิง

ดิเรก .2546.การศึกษาการบริการจำหน่ายตั๋วด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติของรถไฟฟ้ามหานคร .  
กรุงเทพมหานคร .ปัญหาพิเศษ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง

วิจิตรตรา .2544. การซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์.  
กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สรินนา.2544.การพัฒนาระบบการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า.  
กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) . 2546. หนังสือชี้ชวนซื้อหุ้นสามัญ. กรุงเทพมหานคร

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) . 2547. รายงานประจำปี2547. กรุงเทพมหานคร

<http://www.thaiairways.com> เปิดเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2547

<http://www.bangkokair.com> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

<http://www.airasia.com> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

<http://www.lufthansa.com> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

<http://www.united.com> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

<http://www.ana.co.jp/eng> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

<http://www.singaporeairlines.com> เปิดเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหาร บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน)

เพื่อการวิจัยเรื่อง “ การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน”

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ มาให้บริการ

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

2. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ มาให้บริการ

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

3. ท่านคิดว่าระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการให้บริการในเรื่องใดได้มากที่สุด

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

4. ข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อบริษัท

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อดีของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้โดยสาร

.....

.....

.....

.....

5. ข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

.....

6. ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

7. แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

.....

12. แนวโน้มของระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก ข**

**แบบสัมภาษณ์ สำหรับพนักงานบริการภาคพื้น**

**การวิจัยเรื่อง “ การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน ”**

1. ข้อดีของการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มีอะไรบ้าง

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

2. ข้อจำกัดของการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มีอะไรบ้าง

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

3. ท่านคิดว่าการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการสามารถช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการบริการได้หรือไม่ อย่างไร

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

4. ท่านคิดว่าการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าการบริการบัตรโดยสารด้วยเจ้าหน้าที่หรือไม่ อย่างไร

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

5.เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

6.ถ้าหากอุปสรรคในการให้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์เกิดการขัดข้องแล้ว ท่านต้องให้บริการผู้โดยสารด้วยตัวเอง ท่านคิดว่าจะมี ปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง

.....

.....

.....

.....

7.ท่านคิดว่าการบริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการด้วยเจ้าหน้าที่มีข้อแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

8.ผู้โดยสารเคยเสียเวลากับการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

.....

.....

.....

.....

9.คิดว่าการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

10.สิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหากับการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ

.....

.....

.....

.....

11. ท่านเคยได้รับคำติชมจากผู้โดยสารจากการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่  
อย่างไร

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

12. โดยรวมแล้วท่านคิดว่าการที่สายการบินจัดให้มีระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มา  
ให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็น อย่างไร

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

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์



## ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม สำหรับผู้โดยสารของสายการบิน

เพื่อการวิจัยเรื่อง “ การศึกษาการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน ”

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อต้องการศึกษาการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน และคำตอบจากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

กรุณาระบุคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ( ✓ ) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 21-30 ปี  
( ) 31-40 ปี ( ) 41-50 ปี  
( ) 51-60 ปี ( ) 61-70 ปี  
( ) 71 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่  
( ) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) ปวช./ปวส./อนุปริญญา  
( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท  
( ) ปริญญาเอก ( ) อื่น ๆ ระบุ \_\_\_\_\_
4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร  
( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) รัฐบาล  
( ) พนักงานบริษัท ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) เจ้าของกิจการ ( ) อื่น ๆ ระบุ \_\_\_\_\_

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 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. ส่วนมากท่านใช้บริการสายการบินภายในประเทศสายการบินใดบ่อยที่สุด

- ( ) การบินไทย                                      ( ) สายการบินโอเรียนไทย  
 ( ) สายการบินกรุงเทพ                        ( ) สายการบินภูเก็ต  
 ( ) สายการบินแอร์เอเชีย                      ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 7. ส่วนมากท่านใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศสายการบินใดบ่อยที่สุด

- ( ) การบินไทย                                      ( ) สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก  
 ( ) สายการบินยูไนเต็ด                        ( ) สายการบินเอมิเรต  
 ( ) สายการบินบริติชแอร์เวย์                ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## ตอนที่ 2 การใช้บริการโดยสารสายการบินไทย

## 8. ท่านทราบการให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทยได้อย่างไร (จากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด)

- ( ) โทรทัศน์    ( ) นิตยสาร  
 ( ) เพื่อน    ( ) อินเทอร์เน็ต  
 ( ) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน            ( ) พนักงานของสายการบิน  
 ( ) หนังสือพิมพ์

## 9. ส่วนใหญ่ท่านใช้เพื่อบริการสายการบินไทยเดินทางไปไหน

- ( ) ไปทำงานหรือธุรกิจ  
 ( ) ไปท่องเที่ยว  
 ( ) ไปเยี่ยมญาติมิตรที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ  
 ( ) ไปศึกษาต่อต่างประเทศ  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

10.ทำไมท่านจึงตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินไทย

- ( ) มีเที่ยวบินตรงถึงจุดหมายปลายทางที่หลากหลายทั่วโลกโดยไม่มีจุดแวะพัก
- ( ) สะดวกสบายและปลอดภัยกว่าสายการบินอื่นๆ
- ( ) มีการให้บริการที่ดีและทันสมัย ทั้งทางภาคพื้น และ บนเครื่องบิน
- ( ) เป็นสายการบินที่มีความมั่นคงมานานกว่า40ปี
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

11. ท่านใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทยในโอกาสใดบ้าง

- ( ) ทุกครั้งที่เดินทาง
- ( ) เฉพาะช่วงที่เร่งรีบเดินทางเท่านั้น
- ( ) บางครั้งแล้วแต่โอกาส

12. เหตุผลที่ท่านใช้ระบบการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานนาน
- ( ) ได้ส่วนลดจากการส่งเสริมการให้ผู้โดยสารใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินไทย
- ( ) ไม่มีเวลาเดินทางไปซื้อบัตรโดยสารที่สำนักงานการบินไทย
- ( ) มีความมั่นใจมากกว่าที่จะซื้อกับบริษัทนายหน้าขายบัตรโดยสารเพราะได้ซื้อกับทางสายการบินไทยโดยตรง
- ( ) สามารถตรวจสอบเส้นทาง เที่ยวบิน และ รายละเอียดของตนเองได้โดยตรงที่อินเทอร์เน็ตของสายการบินไทย

ตอนที่ 3 กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการใช้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13.ข้อมูลค่าโดยสาร,เส้นทางการบิน ,ตารางการบินในเว็บไซต์ของการบินไทย เป็นสิ่งจำเป็น	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการการสำรองบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
15. การสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีที่ใหม่ ส่งผลให้บางคนไม่กล้าเข้ามา	.....	.....	.....	.....	.....
16. ตอนนี้มีการประชาสัมพันธ์หรือแนะนำวิธีการใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอแล้ว	.....	.....	.....	.....	.....
17. การชำระค่าโดยสาร โดยบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
18. การชำระเงินในการสำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานของสายการบิน เป็นไปอย่างสะดวก ไม่ยุ่งยาก และ ได้รับบริการที่ดี	.....	.....	.....	.....	.....
19. ใบแจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
20. การออกใบแจ้งรายละเอียดการเดินทางแทนบัตรโดยสารแบบทั่วไปทำให้มั่นใจในการเดินทางมากยิ่งขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
21. ในปัจจุบันบัตรโดยสารแบบทั่วไปไม่จำเป็นต้องใช้ในการเดินทางเพียงแค่อัปโหลดใบแจ้งรายละเอียดการเดินทางหรือรหัสการสำรองที่นั่งก็สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
22. บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกและคล่องตัวในการเดินทางได้มาก	.....	.....	.....	.....	.....
23. การเช็คอินสัมภาระที่เคาน์เตอร์ที่ท่าอากาศยานในปัจจุบันเป็นไปอย่างล่าช้า	.....	.....	.....	.....	.....
24. จุดเช็คอินแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถมองเห็นได้ง่าย และมีอุปกรณ์เพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
25. การเซคอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระได้รับความสะดวก และรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	.....	.....	.....	.....	.....
26. ขั้นตอนการให้บริการเครื่องเซคอินและการ ออกบัตรอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
27. การให้บริการเซคอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำ ให้ผู้ที่ไม่สัมภาระในการเดินทางที่ต้องจัดเก็บ ไว้ได้เครื่องบินใช้เวลาในการดำเนินการก่อนขึ้น เครื่องบินเป็นเวลาล้าน	.....	.....	.....	.....	.....
28. การให้บริการทางสายการบินและที่นั่งใน การเดินทางเป็นไปตามข้อมูลที่ได้ให้ไว้ขณะทำ การให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	.....	.....	.....	.....	.....
29. การให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับ การบริการที่สะดวกสบาย,รวดเร็ว และเป็นการ เพิ่มศักยภาพในการบริการของสายการบินไทยที่ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการบริการที่ดีให้กับ ผู้โดยสารของสายการบินไทย	.....	.....	.....	.....	.....

30. ท่านเคยประสบปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการให้บริการสำรองที่นั่งอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต , การใช้  
บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และ การให้บริการเซคอินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่

( ) ไม่เคย

( ) เคย อย่างไร .....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

31 . ทศนคติของท่านคิดว่าการสำรองที่นั่ง และ การชำระค่าโดยสาร แบบไหนดีที่สุด พร้อมให้เหตุผล

( ) จากพนักงานที่เคาน์เตอร์หรือตามเอเจนต์ เพราะ.....

.....

( ) จากระบบการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะ.....

.....

32. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินต่างๆ

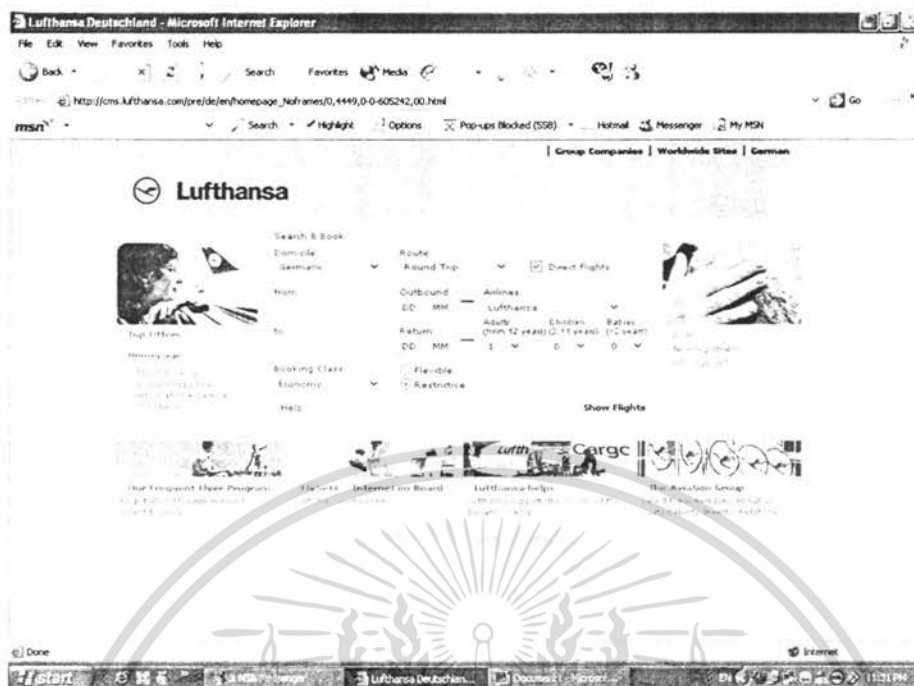


ภาพผนวกที่ 1 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินกรุงเทพ

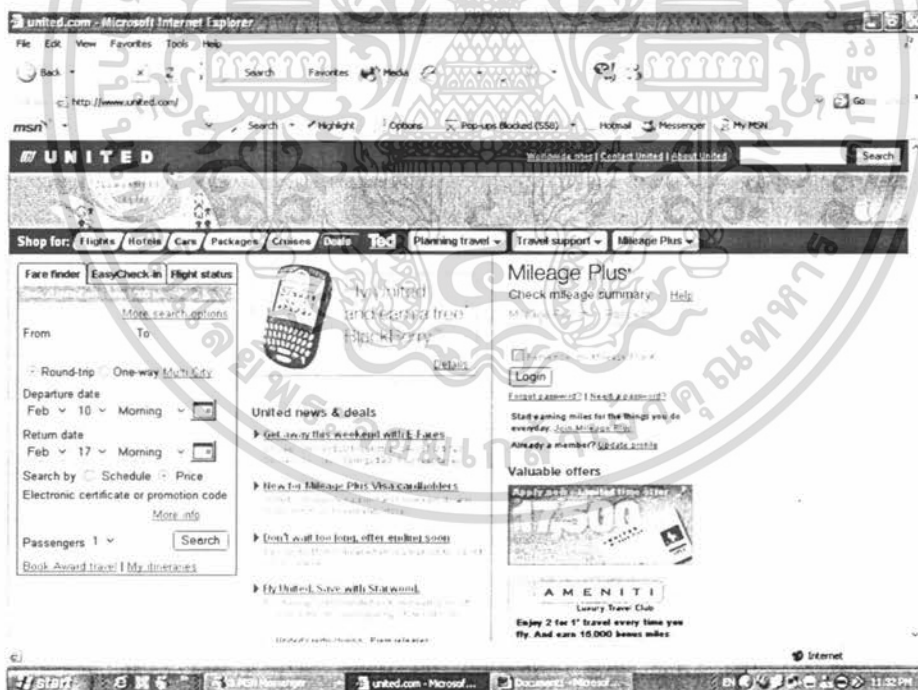


ภาพผนวกที่ 2 หน้าจอระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินแอร์เอเชีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

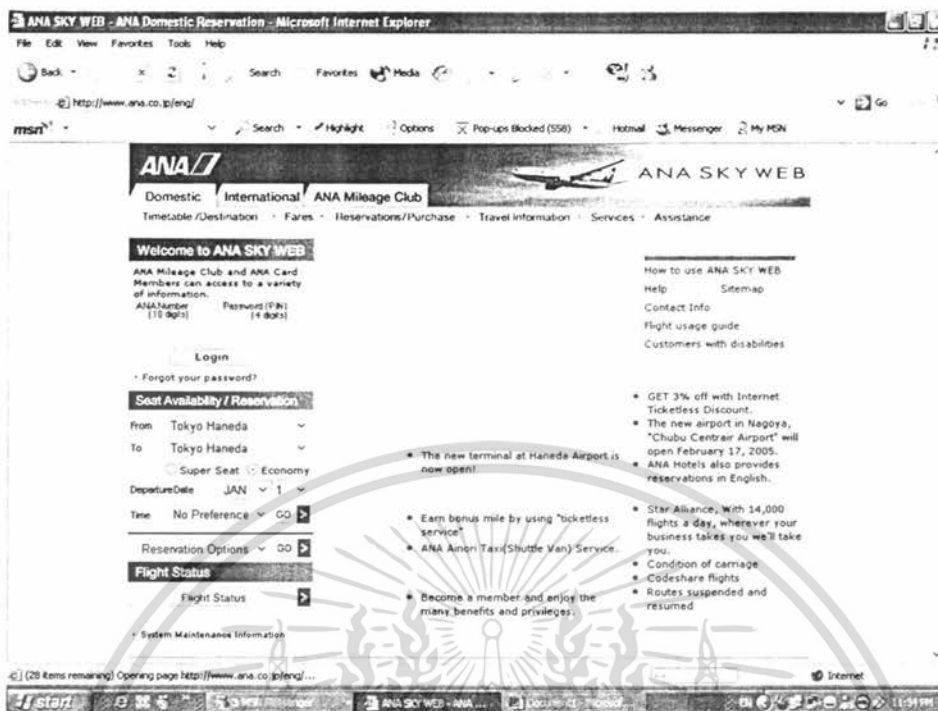


ภาพผนวกที่ 3 หน้าจากระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินลูฟท์ฮันซ่า



ภาพผนวกที่ 4 หน้าจากระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินยูไนเต็ด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 5 หน้าจากระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินออลนิปปอน



ภาพผนวกที่ 6 หน้าจากระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของสายการบินสิงคโปร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้