

แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile
สำหรับผู้ให้บริการสายการบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
Development Guideline for Mobile Application Thai
Mobile for Customers of Thai Airways International
Public Company Limited

พชรพรรณ สมบัติ (Potcharapan Sombut)¹

วัฒนา มานนท์ (Watana Manon)^{2*}

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ THAI Mobile ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของ THAI Mobile และกำหนดแนวทางการพัฒนา THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการ THAI Mobile จำนวน 400 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี การศึกษาปริญญาโท เป็นพนักงานเอกชน รายได้ 20,001 - 30,000 บาท นิยมท่องเที่ยวเส้นทางเอเชียแปซิฟิก มีประสบการณ์ใช้บริการ 1 - 3 เดือน ใช้บริการด้วยความเข้าใจ การให้ความสำคัญ และปริมาณความถี่โดยเฉลี่ยที่ปานกลาง ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้งาน และไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ THAI Mobile ความเห็นโดยรวมในการตอบสนองการให้บริการในเรื่อง การบริการรอคอยลดข้อสงสัยอยู่ในระดับน้อย และมีรูปแบบโครงสร้างที่เหมาะสมในด้าน ระบบความปลอดภัยและการช่วยเหลือผู้ให้บริการ ดังนั้น

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

² รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

*Correspondent author, E-mail : watana@catc.or.th

แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile โดยมุ่งเน้น การพัฒนาในเรื่อง การบริการ และเร่งพัฒนารูปแบบโครงสร้างให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการสายการบินไทยมากขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : โมบายแอปพลิเคชัน แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

This studies aimed to 1) study service usage behavior of THAI Mobile , 2) to study performance and its structures, and 3) establish guideline for development efficiency mobile application. There were 400 sampling customers, Thai airways passengers, who had experience in using THAI Mobile. The collecting data instrument was questionnaire and results revealed that most of respondents were male, aged between 30-39 years old, with Master's degree education, employee with monthly income between 20,001 - 30,000 baht. Most respondents experienced in using THAI Mobile between 1-3 months long with average ranking of understanding, significance, and regularity in using this mobile application. They did not experience any usage problems; however, they have never recommended other to use THAI Mobile. The research showed using service from Royal Orchid Holiday was minor responding. Design and structures of this mobile application in category of Customer Help and Safety were inappropriate. Therefore, development guideline for Thai mobile application should focus on services and appropriate structures improvement to fulfill satisfaction of THAI Airways' customers further in the future.

Keywords : Mobile application, Application development guideline, Thai Airways International Public Company Limited

บทนำ

เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก ก่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดทางเทคโนโลยี อีกทั้งประเทศไทยเข้าสู่ยุคเครือข่าย 4G ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Mobile device เป็นเรื่องที่สะดวกสบายมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสารสนเทศได้รวดเร็ว ผู้บริโภคสามารถใช้เทคโนโลยีได้ตามวิถีชีวิต การใช้เครื่องมือสื่อสารและคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้ทุกที่ ทำให้เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานและการที่สังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 Smart phone เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยการเริ่มต้นของบริษัท Apple (Apple, 2007) ทำให้รูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้เกิดรูปแบบการตลาดสมัยใหม่ที่มีการพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งในปัจจุบัน Smart phone เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันที่สูง เนื่องจากสามารถเข้าถึงผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย มีการพัฒนาต่อยอดจนเกิดระบบปฏิบัติการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เช่น Android และ Windows Phone ทำให้เกิดการพัฒนาคือการพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่างๆ โดยพัฒนาให้สามารถรองรับการใช้งานบน Smart phone ได้ง่ายและสะดวก ในปัจจุบันการตลาดแบบ Mobile marketing เป็นการตลาดที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง และสามารถวัดผลได้รวดเร็ว รวมทั้งเป็นรูปแบบที่ใช้ต้นทุนทางการตลาดต่ำ และได้รับความนิยมจากกลุ่มเป้าหมายสูง ที่บริษัทส่วนใหญ่เลือกใช้นั้นไม่ได้อยู่แค่เว็บไซต์ แต่ทุกวันนี้ได้มีการพัฒนาต่อยอดเป็นรูปแบบของ E - Marketing ที่เป็นการตลาดบนโลกออนไลน์ ในแต่ละบริษัทรวมทั้งสายการบินต่างๆ มีการพัฒนาต่อยอดโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับสายการบินของตน และด้วยแนวโน้มการใช้งาน Mobile device อย่าง Smart phone เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าว โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดโมบายแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของบริษัทต่างๆ ที่มีการแข่งขันกันเพื่อชิงความเป็นหนึ่งในตลาด

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหมาะสมกับยุคสมัย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางการตลาดสมัยใหม่โดยการมุ่งเน้นการตลาดแบบ E - Marketing และ E - Service ซึ่งไม่ได้มีการจำกัดการนำเสนอข้อมูลการบริการบนเว็บไซต์เท่านั้น การบินไทยได้พัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยบริการที่การบินไทยมีการพัฒนานั้นสามารถรองรับการใช้งานของ Smart phone ที่สามารถใช้ได้ในทุกระบบปฏิบัติการ อาทิ Web on mobile และบริการ THAI Mobile (บริษัท มีเดีย แอสโซซิเอตเต็ด จำกัด, 2554) ที่ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดมาจากศูนย์ข้อมูลการดาวน์โหลดในแต่ละระบบปฏิบัติการได้ ทั้งนี้ ทั้งสองบริการใหม่นี้มีคุณสมบัติและความสามารถในการใช้งานที่เหมือนกันโดยความสามารถของการบริการที่พัฒนาขึ้นนั้น คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบิน ตารางการบิน การสำรองที่นั่ง การเช็คอิน การตรวจสอบข้อมูลเอียงหลังทัวร์ การตรวจสอบข้อมูลการสะสมไมล์ และการตรวจสอบข้อมูลการรับส่งสินค้า เป็นต้น แต่เนื่องด้วยรูปแบบวิถีของผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีความหลากหลายจึงต้องมีเครื่องมือในการบริการที่มีความเหมาะสมตามแต่ละประเภทของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดสายการบินที่มีการใช้เทคโนโลยีและกลยุทธ์ที่คล้ายคลึงกัน ในการทำการตลาดกับผู้ใช้บริการได้อย่างดี

จากปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างแนวทางพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการสายการบินไทย จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมอย่างยิ่งเพื่อการส่งเสริมพัฒนาด้านการบริการของสายการบินไทย รวมทั้งเป็นการสร้างแนวทางพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นเพื่อให้ทราบถึง รายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการสายการบินไทย โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการสายการบินไทยเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อเป็นการผลักดันและยกระดับมาตรฐานของสายการบินไทย และอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ของผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความสามารถในการทำงาน และโครงสร้างของโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile เพื่อการบริการ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการสายการบินไทยในการเดินทางและมีประสบการณ์การใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 1.59 ล้านคน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศของสายการบินไทยและมีประสบการณ์การใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973, p. 886-887) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เมื่อเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อนที่กำหนดข้างต้น เป็นจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ของผู้ใช้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ และโครงสร้างของโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile เพื่อการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ของผู้ใช้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ จากการศึกษาลักษณะกลุ่มคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มคำถามในส่วนที่ 1 2 และ 3 เป็นคำถามลักษณะแบบคำถามปลายปิด โดยคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (Linkert, 1973) และในส่วนที่ 4 เป็นคำถามลักษณะแบบคำถามปลายเปิด นำมาช่วยในการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่างๆ โดยผ่านการเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเพื่อตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา ความถูกต้อง โดยให้มีความครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และตรวจสอบความเที่ยงตรงตาม แล้วนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวเอง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ ได้แก่

ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 จนถึงมิถุนายน พ.ศ. 2558 โดยจะแบ่งออกเป็น

1. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามกระดาษ 1 ชุด จำนวน 7 หน้า บริเวณเคาท์เตอร์เช็คอินของสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศ แบบสอบถามที่ใช้ได้ทั้งสิ้นรวมเป็นจำนวน 158 ชุด

2. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทั้งสิ้นรวมเป็นจำนวน 242 ชุด เพื่อให้ครบ 400 ชุด

โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกพื้นที่บริเวณเคาท์เตอร์เช็คอินในประเทศและต่างประเทศของสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น เนื่องจากเป็นสนามบินที่มีปริมาณผู้เดินทางมาก และมีความหลากหลายในปัจจัยต่างๆ ที่เหมาะสมแก่การเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ของผู้เดินทาง และเส้นทางการเดินทาง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยการสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้โดยสารที่มีการเดินทางกับสายการบินไทย หรือผู้ให้บริการ THAI Mobile ในช่วงเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยการสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้โดยสารที่มีการเดินทางกับสายการบินไทยและมีประสบการณ์ใช้บริการ THAI Mobile

ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และอ้างอิงค่าสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้โมบายแอปพลิเคชัน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง โดยใช้ค่าสถิติในการอ้างอิง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุในช่วง 30-39 ปี จำนวน 277 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.30 การศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 223 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.80 อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 201 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 50.20 รายได้ต่อเดือนในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 150 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 37.50 เดินทางในเส้นทางเอเชียแปซิฟิก จำนวน 282 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 70.50 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง คือ เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 284 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 71.00

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ของผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน THAI Mobile ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีการใช้งานแอปพลิเคชันในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 194 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ ระยะเวลาการใช้งาน 3 เดือน จำนวน 83 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.80 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของโมบายแอปพลิเคชันในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน จำนวน 239 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 59.80 ด้วยความพึงพอใจจากการใช้โมบายแอปพลิเคชันโดยเฉลี่ยที่ระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.35 และไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นใช้โมบายแอปพลิเคชัน จำนวน 226 คน หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 56.50

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการสายการบินไทยใช้งานในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบินและการบริการตารางเที่ยวบินสายการบินไทยด้วยความถี่อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.52 ตามลำดับ บริการรอยัลลอร์คิดฮอลลีเดียมีระดับความถี่ในการใช้งานที่น้อยที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.51 และมีการให้ความสำคัญกับโมบายแอปพลิเคชันในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.28

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความสามารถและโครงสร้างของโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile เพื่อการบริการ

จากการศึกษา พบว่า ความสามารถของโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ในการตอบสนองการใช้งานของผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ความสามารถในการตอบสนองการใช้งานด้านการบริการตารางเที่ยวบินสายการบินไทย และการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบินสายการบินไทยอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 1) และด้านการบริการรอยัลลอร์คิดฮอลลีเดียมีความสามารถในการตอบสนองอยู่ในระดับน้อย

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของรูปแบบโครงสร้างโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile โดยรวมพบว่า รูปแบบโครงสร้างโมบายแอปพลิเคชันมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 2) เมื่อพิจารณารูปแบบโครงสร้างโมบายแอปพลิเคชันตามรายข้อ พบว่า การจัดรูปแบบหมวดหมู่เมนู ตัวอักษร ภาษา ภาพและสี สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ Device และมีความสามารถครอบคลุมการบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ ระบบความปลอดภัย และระบบความช่วยเหลือผู้ใช้งานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองของผู้ใช้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอแนะของผู้ใช้บริการสายการบินไทย โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันในมุมกว้าง เช่น การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันให้สมบูรณ์ตามรูปแบบของโมบายแอปพลิเคชันที่แท้จริง ควรมีการศึกษาโมบายแอปพลิเคชันของต่างสายการบินเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถในการทำงานและรูปแบบโครงสร้างของโมบายแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพที่ทัดเทียมหรือที่ดีกว่าคู่แข่งในตลาดการบริการด้านการบิน พิจารณาตามหัวข้อของวิจัยได้ดังนี้

การพัฒนาความสามารถในการทำงานของโมบายแอปพลิเคชัน ได้แก่

- บริการเสริมในการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันถึงโปรโมชัน หรือ กิจกรรมต่างๆ เร็วกว่าช่องทางอื่น
- การพัฒนาการเชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว
- การเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

การพัฒนารูปแบบโครงสร้างของโมบายแอปพลิเคชัน ได้แก่

- การพัฒนาเรื่องการลดขั้นตอนการใช้งานให้น้อยลงเพื่อความง่ายและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ
- การปรับปรุงขนาดหน้าจอให้เหมาะสมกับอุปกรณ์ในปัจจุบัน

สรุปได้ดังนี้ ข้อเสนอแนะแนวทางต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความต้องการให้ THAI Mobile มีความสามารถและมีรูปแบบที่ดี สวยงาม ถูกต้องทันสมัย มีการให้บริการที่รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเพื่อแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile สำหรับผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น เป็นการวิจัยถึงข้อมูลประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ ความสามารถในการทำงาน และความเหมาะสมรูปแบบโครงสร้าง THAI Mobile ของสายการบินไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ประมาณ 20,001 – 30,000 บาท มีความนิยมเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและส่วนมากเดินทางเส้นทางเอเชียแปซิฟิก

เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนั้น สรุปพฤติกรรมการใช้บริการได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ใช้บริการประมาณ 1-3 เดือน ซึ่งโดยเฉลี่ยเป็นการใช้บริการ THAI Mobile ด้วยความเข้าใจและความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยพบปัญหาจากการใช้งานแต่ไม่เคยแนะนำหรือชักจูงผู้อื่นให้ใช้บริการต่อ ซึ่งผลที่ได้เหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรีา จันทรฐ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินในประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอย่างมากในการใช้บริการ และมีผลต่อการเลือกใช้บริการในครั้งต่อไปอย่างมาก ดังนั้น หากแต่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ได้รับบริการในระดับน้อย ก่อให้เกิดผล คือ ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเสี่ยงในการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือมีการใช้บริการในระดับที่น้อย และเสี่ยงการแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้โมบายแอปพลิเคชัน

ผลการวิจัยพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้งานระดับปานกลาง และมีการให้ความสำคัญในการใช้แอปพลิเคชันนี้ที่ระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ สัมมาวรกิจ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเปิดรับแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคยังมีพฤติกรรมในการเปิดรับแอปพลิเคชัน

ในสมาร์ทโฟนเพื่อใช้งานอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ความสำคัญที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการให้แก่การใช้แอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟนเพื่อใช้งานจึงอยู่แค่ระดับน้อยถึงปานกลางเช่นกัน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในความสามารถการตอบสนองการใช้บริการของ THAI Mobile อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ความสามารถในการตอบสนองด้านการบริการตารางเที่ยวบินสายการบินไทย และการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบินสายการบินไทยอยู่ในระดับมากตามลำดับ และด้านการบริการรอยัลลอร์ดคิดฮอลลีเคย์มีความสามารถในการตอบสนองอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าการที่ผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจจากการใช้งานในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองการใช้งานของแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ของ Kotler (2006) และ Maslow (1970) ว่าด้วยความพึงพอใจเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้งาน หากผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน มีประสบการณ์การใช้งานที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่หากได้รับประสบการณ์ที่ดีเกินความคาดหวัง ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นถึงมากที่สุด

ผลการวิจัยเรื่องความเหมาะสมรูปแบบโครงสร้าง THAI Mobile โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความเหมาะสมรูปแบบโครงสร้างในหัวข้อ ภาพและสี ตัวอักษร ใช้ได้หลายอุปกรณ์ Device ภาษาการจัดรูปแบบหมวดหมู่ ความครอบคลุมการบริการ และการออกแบบอยู่ในระดับมากตามลำดับ และหัวข้อ ระบบความปลอดภัย และระบบความช่วยเหลือผู้ใช้งานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Konstantinos Semertzidis (2013) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนการสอน ได้สรุปหลักการการออกแบบรูปลักษณะโมบายแอปพลิเคชันเพื่อใช้งาน พบว่า การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันที่ดีและถูกต้องตั้งแต่ขั้นแรกนั้น เป็นการช่วยลดทอนปัญหาพื้นฐานทั่วไปจากการใช้โมบายแอปพลิเคชันจริง ช่วยให้เกิดความง่ายต่อการใช้งาน และโมบายแอปพลิเคชันมีข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้งานจริง

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอแนะการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันให้สมบูรณ์ ตรงตามรูปแบบของโมบายแอปพลิเคชันที่แท้จริง เพิ่มเติมระบบการแจ้งเตือน โปรโมชั่นต่างๆ หรือกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเร็วกว่าช่องทางอื่น และ พัฒนาศักยภาพความสามารถในการบริการด้านต่างๆ โดยเน้นเรื่อง ความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยในการใช้บริการ THAI Mobile ซึ่งสอดคล้อง กับหลักการออกแบบโมบายแอปพลิเคชันที่ดีของ Jonathan (2010) และแนวโน้ม ของการออกแบบโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน ในปัจจุบันมากที่สุด (สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์, 2554) และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ยุพเรศ พิริยพลพงศ์ (2558) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยและพฤติกรรมที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้โมบายแอปพลิเคชันซื้อสินค้าผ่านทางสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญ ด้านระบบความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงกระบวนการ ยืนยันการชำระเงินทางอีเมลล์ / โทรแ่งแก่ผู้บริโภคก่อนส่งสินค้า และปัจจัย ด้านเทคโนโลยีด้านระบบสัญญาณการเชื่อมต่อเครือข่ายและระดับความเร็วในการ ใช้งาน มีความสำคัญมากที่สุด

ดังนั้น สามารถนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะข้างต้นไปใช้เป็นแนวทาง การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนอง ผู้ให้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2557). รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพมหานคร
: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

บริษัท มีเดีย แอสโซซิเอตเต็ด จำกัด (2554). THAI Airways announced new app Check-in via mobile phone ค้นข้อมูล 7 มกราคม 2558, จาก <http://www.ecommerce-magazine.com/issues/148/April-2011-Business-News-Thai-Airway>

- ภานุวัฒน์ สัมมาวรกิจ และแอนนา จุมพลเสถียร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเปิดรับแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูพงศ์ พริยพลวงศ์. (2558). **ปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โมบายแอปพลิเคชันซื้อสินค้าผ่านทางสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554) **แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน**. วารสารนักบริหาร. 2554 (4), 110-115.
- อินทรา จันทรฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Apple. (2007). **iPhone Premieres This Friday Night at Apple Retail Stores** ค้นข้อมูล 7 มกราคม 2558, จาก <http://www.apple.com/pr/library/2007/06/28iPhone-Premieres-This-Friday-Night-at-Apple-Retail-Stores.html>
- Jonathan S. (2010). **Building iPhone apps with HTML, CSS, and JavaScript**. 2nd ed. New York: O'Reilly Media.
- Konstantinos Semertzidis. (2013). **Mobile application development to enhance higher education lectures** MSc thesis. Faculty of Science University of York.
- Kotler P. and Gary A. (2006). **Principles of marketing**. 11th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Likert R. (1932). **A technique for the measurement of attitudes**. Archives of Psychology. 1932 (140), 1-55.

Maslow A. H. (1970). **Motivation and personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row.

Taro Y. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของผู้ใช้
บริการสายการบินไทย จำแนกตาม ระดับความสามารถในการ
ตอบสนองการใช้งานแอปพลิเคชัน

(n = 400)

ความสามารถของ โมบายแอปพลิเคชัน	ความสามารถในการตอบสนองการใช้งาน						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
การซื้อบัตรโดยสาร	34	131	143	28	7	57	2.97	1.447	ปานกลาง
	8.50%	32.80%	35.80%	7.00%	1.80%	14.20%			
การจองบัตรโดยสาร	34	134	133	39	3	57	2.97	1.445	ปานกลาง
	8.50%	33.50%	33.30%	9.80%	.80%	14.20%			
การเช็คอินออนไลน์	59	143	146	15	4	33	3.35	1.285	ปานกลาง
	14.80%	35.80%	36.50%	3.80%	1.00%	8.30%			
บริการเสริมในการเดินทาง	17	117	133	69	3	61	2.73	1.404	ปานกลาง
	4.30%	29.30%	33.30%	17.30%	.80%	15.30%			
บริการ รอยัลอออร์ดิพลัส	7	136	125	45	30	57	2.69	1.418	ปานกลาง
	1.80%	34.00%	31.30%	11.30%	7.50%	14.20%			
บริการ รอยัลอออร์ดิคัลเลคตีฟ	3	69	179	51	22	76	2.38	1.317	น้อย
	0.80%	17.30%	44.80%	12.80%	5.50%	19.00%			
ข้อมูลสำนักงานสายการบินไทย	15	114	152	43	11	65	2.71	1.427	ปานกลาง
	3.80%	28.50%	38.00%	10.80%	2.80%	16.30%			
การให้ข้อเสนอแนะแก่สาย การบินไทย	9	93	150	72	11	65	2.56	1.372	น้อย
	2.30%	23.30%	37.50%	18.00%	2.80%	16.30%			
ข้อตกลงการใช้งาน	6	76	202	43	8	65	2.59	1.316	น้อย
	1.50%	19.00%	50.50%	10.80%	2.00%	16.30%			
การตรวจสอบข้อ มูลเที่ยวบินการบิน	65	176	111	18	4	26	3.51	1.228	มาก
	16.30%	44.00%	27.80%	4.50%	1.00%	6.50%			
การบริการตารางเที่ยวบิน การบินไทย	72	186	94	18	4	26	3.56	1.241	มาก
	18.00%	46.50%	23.50%	4.50%	1.00%	6.50%			
การบริการสืบค้นสนามบิน ใกล้เคียง	7	103	195	38	3	54	2.78	1.274	ปานกลาง
	1.80%	25.80%	48.80%	9.50%	0.80%	13.50%			
เฉลี่ย							2.90	1.347	ปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของผู้ใช้
บริการสายการบินไทย จำแนกตาม ความเหมาะสมของรูปแบบ
โครงสร้างโมบายแอปพลิเคชัน

(n = 400)

รูปแบบโครงสร้างโมบาย แอปพลิเคชัน	มีความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การออกแบบมีความเหมาะสม	16	152	212	20	0	3.41	.650	มาก
	4.00%	38.00%	53.00%	5.00%	0.00%			
การจัดรูปแบบหมวดหมู่เมนู	64	133	166	29	8	3.54	.914	มาก
	16.00%	33.30%	41.50%	7.20%	2.00%			
ตัวอักษรอ่านง่ายชัดเจน	77	170	149	0	4	3.79	.783	มาก
	19.30%	42.50%	37.30%	0.00%	1.00%			
มีภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ	67	165	157	11	0	3.72	.770	มาก
	16.80%	41.30%	39.30%	2.80%	0.00%			
ภาพและสี มีความเหมาะสม	76	188	129	7	0	3.83	.746	มาก
	19.00%	47.00%	32.30%	1.80%	0.00%			
มีระบบความปลอดภัยในการใช้งาน	12	175	167	42	4	3.37	.752	ปานกลาง
	3.00%	43.80%	41.80%	10.50%	1.00%			
สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ Device	90	145	144	21	0	3.76	.860	มาก
	22.50%	36.30%	36.00%	5.30%	0.00%			
มีความสามารถครอบคลุมการบริการ	34	161	183	22	0	3.52	.729	มาก
	8.50%	40.30%	45.80%	5.50%	0.00%			
มีระบบช่วยเหลือผู้ใช้งาน	18	96	212	52	22	3.09	.874	ปานกลาง
	4.50%	24.00%	53.00%	13.00%	5.50%			
เฉลี่ย						3.55	.7864	มาก