

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์
สำหรับผู้โดยสารชาวไทย

ชื่อผู้เขียน นางสาวอัจฉราพร ศรีเกษ

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์บุญเลิศ	จิตตั้งวัฒนา	ประธานกรรมการ
อาจารย์ฉัตรแก้ว	สิมารักษ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ครุณี	ณ ลำปาง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้โดยสารชาวไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาของการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการผู้โดยสารชาวไทยมากที่สุด โดยใช้การให้บริการของธนาคารกรุงไทยและการบินไทยเป็นพื้นฐานของการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางโดยเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ผู้จัดการบริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร พนักงานระดับบริหารของธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ และพนักงานประจำของการบินไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริการนี้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 333 ราย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เพื่อนำผลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน

ก่อนการเดินทางจะทำการสำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสารกับสำนักงานขายของสายการบินล่วงหน้า 2 – 3 วัน และนิยมชำระเงินค่าบัตรโดยสารด้วยเงินสด

จากการสำรวจสถานการณ์ปัจจุบันของการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 196 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.3 ไม่เข้าใจว่า รูปแบบของการบริการ ผู้โดยสารจำนวน 181 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.6 ทราบว่ามีการบริการนี้ ในปัจจุบันจากสื่อ แผ่นพับ ใบปลิวของการบินไทยและหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ เป็นหลัก ผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียง 53 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.6 และพบว่าบริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารไม่ค่อยมีบทบาทมากนักในการให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

ปัญหาและอุปสรรคของการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การบินไทยขาดการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีที่ใช้มีความสลับซับซ้อนยากในการใช้งาน นอกจากนั้นผู้โดยสารเองไม่เข้าใจว่าการบริการนี้เป็นบริการรูปแบบใด และมักจะเปลี่ยนแปลงการเดินทางอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการตัดสินใจที่แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสำรองที่นั่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางและระบบยังไม่เอื้อให้ชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทันที ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร แต่ผู้โดยสารมีความต้องการใช้บริการสูงถึง ร้อยละ 77.2

ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับผู้โดยสารชาวไทยคือ การบินไทยควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันให้มากขึ้น โดยวิธีการต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสนอบริการเสริมที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ควรมีจุดให้บริการตามสถานที่สำคัญ และควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนั้น ความร่วมมือระหว่างการบินไทย บริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร และธนาคารพาณิชย์ ควรมีความชัดเจนและเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันเพราะผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างก็ได้รับความสะดวกจากบริการระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยกัน

Independent Study Title	The Service Development of Electronic Ticket System for Thai Passengers		
Author	Ms. Acharaporn Srikate		
M.A.	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Assoc. Prof. Boonlert	Jittangwattana	Chairman
	Lecturer Chatkaew	Simaraks	Member
	Asst. Prof. Darunee	Nalampang	Member

ABSTRACT

Electronic ticketing service was introduced as a cooperative undertaking by Thai Airways and Krung Thai Bank in December 1997. After initial difficulties including low customer acceptance, Thai Airways began operation of the electronic ticketing by themselves, completing the transition to a fully operational system in June 2001. The objective of this survey is to study the current status of the electronic ticket system in Thailand, problems and threats in using the service and recommendations for improving the service used by Thai Airways and Krung Thai Bank.

Questionnaires were completed by a total of 320 Thai Airways passengers who were randomly selected. Of this total, 53 people (16%) had used electronic ticketing. Questionnaire data was analyzed using appropriate statistical methods. In addition, interviews were conducted with 3 authorized travel agents, 6 airline staff and 4 officers of banks supporting the on line ticketing service.

From the survey, it was found that the largest segment of current users of electronic ticketing were employees of state enterprises. Average income of users was between 10,001 and 20,000 baht per month. Most respondents were between 26 and 35 years old, and the largest proportion of the sample had a bachelors degree. Most respondents were travelling for pleasure. Most reserved their ticket from the airline office a few days in advance, and paid for the ticket in cash.

Passengers were questioned about their knowledge of the electronic ticketing system. 61% did not understand the system, although 57% were aware that the system existed. Sources of information about the system included airline brochures, newspapers and magazines. No travel agents expressed an interest in using the system which Thai Airways plans to provide to the agents in the near future. Thus both knowledge of the system and use of the system are below desired levels.

Three key problems contributing to the low rate of use were identified. The most important problem was related to insufficient and inappropriate public relations efforts. The second problem was that passengers did not understand how to use the system, e.g., how and where to contact to obtain a ticket, procedures for changing flight plans. The third problem concerned the technical aspects of the system. For example, although passengers could reserve tickets by e-mail, they still had to phone to Thai Airways to have their credit card payment authorized; some government agencies refused to reimburse passengers for the cost of official travel based on the computer-generated electronic ticketing itinerary receipt. In addition, the overall system is still excessively complicated, causing problems for Thai Airways ticketing staff.

Methods to ameliorate these three problems were developed. To improve public relations, it is suggested that additional effort be extended in several different media. In addition, the public relations ability of airline staff should be strengthened through training and monitoring to insure that staff have the latest and most accurate information. Improve public relations should alleviate problems with lack of passenger understanding. To reduce problems related to the technical aspects of the system it will be necessary to review and revise the program to reduce the level of complexity while at the same time increasing the flexibility of responses available to airline ticketing staff. Successful achievement of these goals will require three-way cooperation, that is, among the airlines, the travel agents and the participating commercial banks. Levels of use of electronic ticketing, based on survey responses, could also be increased by providing additional on-line services to electronic ticket purchasers, e.g., information on alternative flight schedules, required ticketing/boarding formalities, and permitting payment of fares directly through the internet.