



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## แนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบิน ผ่านแอปพลิเคชัน

ทัชชกร พลที

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์เพื่อผู้ใช้บริการการจองผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน ดังนี้

1. บริษัทการบินไทย จำกัด ต้องจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินที่ครอบคลุมและถูกต้องเกี่ยวกับเส้นทางการบินลงในแอปพลิเคชันของสายการบิน
2. บริษัทการบินไทย จำกัด ต้องจัดทำระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet ที่มีระบบความเร็วสูงและความเสถียรของตัวแอปพลิเคชันของสายการบินไทย
3. บริษัทการบินไทย จำกัด จะต้องจัดทำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันที่มีลักษณะเฉพาะและจดจำง่ายสำหรับผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย
4. บริษัทการบินไทย จำกัด จะต้องมีการจัดทำระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ง่าย ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน สำหรับผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย

**คำสำคัญ :** แนวทาง แอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

# The guidelines for Development of Thai Airways for Servicing Air Tickets Booking through the Application

**Thadchakorn Pontee**

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

## Abstract

Research the guidelines for Development of Thai Airways for Servicing Air Tickets Booking through the Application. The purpose is to study the behavior of the guidelines for Development of Thai Airways for Servicing Air Tickets Booking through the Application. The researcher conducted qualitative research. The tool used is an interview form for subscribers using Thai Airways International.

According to the study, the guidelines for Development of Thai Airways for Servicing Air Tickets Booking through the Application

1. Thai Airways International Public Company Limited must provide accurate and up-to-date flight information on airline applications.

2. Thai Airways International Public Company Limited (THAI) is required to establish a high-speed Internet connection and stability of Thai Airways' applications.

3. Thai Airways International Public Company Limited (THAI) is required to provide a unique and memorable logo for air ticket booking through THAI's applications.

4. Thai Airways International Public Company Limited is required to provide a simple application system. No complicated and uncomplicated. For air ticket booking through Thai Airways International

**Keywords :** Process, Application, Customer



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยิ่ง มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพหลากหลาย อีกทั้งธุรกิจสื่อสารไร้สายในปัจจุบันมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมาก และโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้กลายเป็นอุปกรณ์สำคัญในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะเพื่อการติดต่อ สื่อสาร ความบันเทิง หรือธุรกรรมต่างๆ และในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าเป็นยุคของระบบสื่อสารไร้สายที่ได้พัฒนาเข้าสู่ยุคของ 4G หรือ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตมากขึ้น อย่างเช่น การเดินทางท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวก การจองห้องพัก และรวมไปถึงการจองตั๋วโดยสาร โดยเฉพาะการจองตั๋วเครื่องบิน ธุรกิจการบินจึงมีการขยายตลาดของการบิน การ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เมื่อ 25 ปีก่อน การจองตั๋วเครื่องบิน โดยปกติจะต้องจองผ่านตัวแทนจำหน่าย หรือไม่ก็โทรจองกับสายการบินโดยตรง เมื่อเริ่มเข้าสู่ยุคปัจจุบันสายการบินก็ได้มีการพัฒนาและขยายการตลาดเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยการสร้างเครื่องมือช่วยในการเข้าถึง และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ แอปพลิเคชัน สำหรับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร โปรโมชั่นต่างๆ รวมไปถึงการจองตั๋วเครื่องบินโดยสาร เมื่อมีการจองตั๋วเครื่องบินโดยสารผ่านแอปพลิเคชันการจองตั๋วโดยเฉพาะ ที่ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดมาจากศูนย์ข้อมูลการดาวน์โหลดในแต่ละระบบปฏิบัติการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ การบริการที่มีคุณสมบัติและความสามารถในการใช้งานที่ค่อนข้างสะดวกและรวดเร็ว คือ ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบิน ตารางการบิน การสำรองที่นั่ง รวมไปถึงการเช็คอินอีกด้วย และยังมีโปรโมชั่นราคาต่างๆให้เลือกสรรที่ไม่ได้มีเพียงแค่เป็นโปรโมชั่นของสายการบินเท่านั้น แต่ยังมีโปรโมชั่นเสริมของผู้ให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

แนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติของผู้เลือกใช้บริการระหว่างการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในงานวิเคราะห์ต่อไป โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การจัดทำข้อมูลลงในแอปพลิเคชันของสายการบิน

ประเด็นที่ 2 ระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet ที่เชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันของสายการบินไทย

ประเด็นที่ 3 การจัดทำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันที่มีลักษณะเฉพาะและจดจำง่ายสำหรับผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย

ประเด็นที่ 4 การจัดทำระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ของสายการบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นักวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) โดยจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบและ การ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) ของข้อมูลที่ได้มาสัมภาษณ์ เพื่อให้เห็นผลที่เกิดจากเหตุ

### ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในเรื่องนี้ผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การจัดทำข้อมูลลงในแอปพลิเคชันของสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจองตั๋วเครื่องบิน, การเลือกไฟล์บิน ในแอปพลิเคชันได้ และสามารถดาวน์โหลดตัวแอปพลิเคชันของสายการบินลงในเครื่องมือสื่อสารเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 ระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet ที่เชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันของสายการบินไทย พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้ระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเสถียรของ Internet ที่ทำให้การเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันนั้นมีความรวดเร็วมากกว่าเดิม

ประเด็นที่ 3 การจัดทำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันที่มีลักษณะเฉพาะและจดจำง่ายสำหรับผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สามารถจดจำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันสายการบินไทยได้ดี

ประเด็นที่ 4 การจัดทำระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ของสายการบิน พบว่า มีข้อมูลที่ครอบคลุมต่อการใช้งาน ระบบของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการให้บริการการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยที่ผ่านมาทำได้ดียิ่งขึ้นถ้าพัฒนาในเรื่องต่อไปนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. บริษัทการบินไทย จำกัด ต้องจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินที่ครอบคลุมและถูกต้องเกี่ยวกับเส้นทางการบินลงในแอปพลิเคชันของสายการบิน
2. บริษัทการบินไทย จำกัด ต้องจัดทำระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet ที่มีระบบความเร็วสูงและความเสถียรของตัวแอปพลิเคชันของสายการบินไทย
3. บริษัทการบินไทย จำกัด จะต้องจัดทำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชันที่มีลักษณะเฉพาะและจดจำง่ายสำหรับผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย
4. บริษัทการบินไทย จำกัด จะต้องมีการจัดทำระบบการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ง่าย ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน สำหรับผู้ให้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย

### การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาของสายการบินไทยในการให้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสายการบินไทย โดยมีข้อเสนอ ดังนี้

1. กระจายข่าวและโปรโมทให้ผู้บริการได้รับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันสำหรับการจองตั๋วโดยสาร
2. ปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันให้มีความเสถียรและรวดเร็ว



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. ปรับปรุงให้มีความถูกต้องแม่นยำในทุกๆเรื่อง
4. ปรับปรุงให้มีความครอบคลุมในเว็บไซต์
5. พัฒนาแอปพลิเคชันให้ดีขึ้นกว่าเดิม

### ข้อเสนอแนะ

แนวทางการปฏิบัติตัวของผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินไทย จาก การวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอแนะของผู้ใช้บริการสายการบินไทย โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติในมุมมองกว้าง เช่น การพัฒนาการจองตั๋วเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชันให้สมบูรณ์ตามรูปแบบของการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันที่แท้จริง ควรมีการศึกษาการ จองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันของต่างสายการบินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถในการ ทำงานและรูปแบบโครงสร้างของแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพที่ทัดเทียมหรือที่ดีกว่าคู่แข่งในตลาดการ บริการด้านการบิน พิจารณาตามหัวข้อของวิจัยได้ดังนี้

แนวทางปฏิบัติตัวของผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันสายการบินไทยได้แก่

- บริการเสริมในการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชัน ถึงโปรโมชั่น หรือ กิจกรรมต่างๆ เร็วกว่า ช่องทางอื่น
- การพัฒนาการเชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว
- การเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันโดยเฉพาะในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันการศึกษาแนวทางปฏิบัติรูปแบบโครงสร้างของการเลือกใช้บริการจองตั๋ว เครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันสายการบินไทย ได้แก่
- การพัฒนาเรื่องการลดขั้นตอนการใช้งานให้น้อยลงเพื่อความง่ายและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ
- การปรับปรุงขนาดหน้าจอให้เหมาะสมกับอุปกรณ์ในปัจจุบัน

สรุปได้ดังนี้ ข้อเสนอแนะแนวทางต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความต้องการให้แอปพลิเคชันสายการ บินไทยมีความสามารถในการใช้งานที่สะดวกและมีรูปแบบที่ดี สวยงาม ถูกต้องทันสมัย มีการให้บริการที่ รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

### เอกสารอ้างอิง

รองศาสตราจารย์บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. **ธุรกิจการบิน**. 1000 เล่ม. (ครั้งที่ 1). บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ต์ จำกัด, 2548.

ดร.พรนพ พุกกะพันธ์. **ธุรกิจการบิน**. จำนวน 2000 เล่ม. (ครั้งที่พิมพ์ 1). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

THAI Mobile (App เช็کتี๋ยวบิน การบินไทย) สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2561 เข้าถึงได้จาก : <http://software.thaiware.com>

Thai Airways International Public Company Limited (THAI) สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2561 : [www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

รศ.ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 พฤษภาคม 2561 เข้าถึงได้ :<http://www.drmanage.com>



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แปลเป็น

Associate Professor Charn Boonlert Jittangwatthana. Airline Business. 1000 books. (1st edition) Press & Site Company Limited, 2005.

Dr. Pornop Pookakapan. Airline Business 2000 copies. (Print 1) Chulalongkorn University Press, 2005.

THAI Mobile (App Check Thai Airways Flight) Searched on 16 May 2018 Available at:

<http://software.thaiware.com>

Thai Airways International Public Company Limited (THAI) Searched on 17 May 2018 :

[www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com)

Assoc. Prof. Dr. Thepsak Boonyaratphan qualitative data analysis (Qualitative Analysis),

Sukhothai thammathirat University, Searched on 17 May 2018 access:

<http://www.drmanage.com>.