

พชรพรรณ สมบัติ : แนวทางการพัฒนา โมบาย แอปพลิเคชัน THAI Mobile สำหรับผู้ใช้บริการ
สายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (DEVELOPMENT GUIDELINE FOR MOBILE
APPLICATION THAI MOBILE FOR CUSTOMERS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
PUBLIC COMPANY LIMITED)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. น.ต. ดร.วิไลนา มานนท์, 166 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ THAI Mobile
ของผู้ใช้บริการสายการบินไทย 2) ศึกษาความสามารถในการทำงานและโครงสร้างของ
THAI Mobile เพื่อการบริการ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนา THAI Mobile ให้มีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการสายการบินไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยที่
มีประสบการณ์ใช้บริการ THAI Mobile จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยในระหว่างเดือนธันวาคม
พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรม
สำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์
โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและเป็นวิจัยเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษา
ปริญญาโท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 20,001 - 30,000 บาท นิยมท่องเที่ยวเส้นทาง
เอเชียแปซิฟิก ประสบการณ์การใช้บริการ 1-3 เดือน ใช้บริการด้วยความเข้าใจให้ความสำคัญ
และความถี่ในการใช้บริการอยู่ระดับปานกลาง ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ และไม่เคย
แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ THAI Mobile ซึ่งมีความเห็นโดยรวมเรื่องความสามารถในการ
ตอบสนองการใช้บริการในระดับที่น้อยในเรื่อง การบริการรออีลอร์ดอคติชอลลิดจ์ และมี
รูปแบบโครงสร้างที่เหมาะสมน้อยในด้าน ระบบความปลอดภัยและการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
ดังนั้น สามารถนำผลการวิจัยเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile
โดยมุ่งเน้น การพัฒนาในเรื่องการบริการที่ตอบสนองได้น้อย และเร่งพัฒนารูปแบบ
โครงสร้างให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการสายการบินไทย
มากขึ้นต่อไป

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

POTCHARAPAN SOMBUT : DEVELOPMENT GUIDELINE FOR MOBILE APPLICATION
THAI MOBILE FOR CUSTOMERS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC
COMPANY LIMITED

THESIS ADVISOR : SQN. LDR. WATANA MANON, Ph.D., 166 PP

This thesis is purposes 1) to study behavior of THAI Airways' customer whom using mobile application THAI Mobile 2) to study mobile application THAI Mobile's performance and its structures for servicing customers of THAI Airways 3) to establish guideline for development efficiency mobile application to satisfy THAI Airways' customers. This research was sampling 400 customers whom had experience in using THAI Mobile. The research was conducted during December 2014 to June 2015. The collecting data instrument was questionnaires and statistics methods were frequencies, percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation to analyses and hypotheses testing.

The results revealed that most of respondents were men, aged between 30-39 years old, held Master's degree, worked as employees, earn average monthly income 20,001 - 30,000 baht. Most respondents were experienced in using THAI Mobile between 1-3 months long with average ranking of understanding, significance, and frequency in using this mobile application. During using application, they did not face any problems however, they have never recommended other to use THAI Mobile. The research revealed that servicing from Royal Orchid Holidays was minor responding. Design and structures of this mobile application in category of Customer Help and Safety while using THAI Mobile were inappropriate. Therefore, these research results can be used to improve and guideline development mobile application highlight those minority services and inappropriate structures to fulfill satisfaction of THAI Airways' customers further in the future.

School of Aviation Management

Academic Year 2015

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____