

# อภินันทนาการ



สำนักหอสมุด

การวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตัวโดยสารผ่านระบบออนไลน์



ศุภวิชญ วอนยินดี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์  
วันลงทะเบียน 28 พ.ค. 2558  
เลขทะเบียน..... 4. (ก) 15. 25  
เลขเรียกหนังสือ..... 1 HD

๑๑๑ ๑  
๑ 1522  
๗ 291 ก  
๒๕๖๕

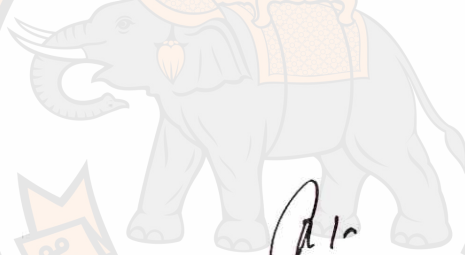
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
พฤษภาคม 2555  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

อาจารย์ที่ปรึกษา และประธานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้พิจารณา การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบ ออนไลน์" เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

อดิน เพลิน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิน เหลี่ยมปรีชา)

อาจารย์ที่ปรึกษา



สุจินดา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินดา เจียมศรีพงษ์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สุจินดา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินดา เจียมศรีพงษ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2555

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา ประธานกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน เหลี่ยมปรีชา อาจารย์ประจำคณะ วิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และ นางจกกลณี วิฑูรพงศ์ และ นายเมตตชัย ธีระกุล ผู้วิพากษ์การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข จนทำให้การศึกษาค้นคว้านี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาแต่คุณนริศ วอนยินดีและคุณดาวิณ วอนยินดี ผู้เป็นบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดีมีความอดทน ทั้งยังมอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชา ความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมา

ศุภวิชญ วอนยินดี

|                 |                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง      | การวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์                                              |
| ผู้ศึกษาค้นคว้า | ศุภวิชญ วอนยินดี                                                                                       |
| ที่ปรึกษา       | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา                                                                |
| ประเภทสารนิพนธ์ | การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนเรศวร, 2555 |
| คำสำคัญ         | การวัดประสิทธิภาพ , การซื้อ-จองตั๋ว , ระบบออนไลน์                                                      |

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่าง 394 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ , ร้อยละ , ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไควสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้บริการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. เฉลี่ย 1-3 ชั่วโมง ใช้อินเทอร์เน็ตในบ้านพักของตนเอง และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนหรือสถาบันอุดมศึกษา

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 5 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพระบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 5 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## สารบัญ

| บทที่ |                                                                            | หน้า |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | บทนำ                                                                       | 1    |
|       | ความเป็นมาของปัญหา.....                                                    | 1    |
|       | จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....                                                | 2    |
|       | กรอบแนวคิด.....                                                            | 2    |
|       | ขอบเขตของงานวิจัย.....                                                     | 4    |
|       | นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                       | 4    |
|       | สมมติฐานของการวิจัย.....                                                   | 5    |
| 2     | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                             | 6    |
|       | ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตกับการเข้าใช้งานระบบซื้อ-จองตั๋วโดยสารออนไลน์..... | 6    |
|       | ประเภทของสารสนเทศในอินเทอร์เน็ต.....                                       | 7    |
|       | เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงระบบซื้อ-จองตั๋วโดยสารออนไลน์.....             | 9    |
|       | วิธีการเข้าถึงสารสนเทศอินเทอร์เน็ต.....                                    | 10   |
|       | แหล่งที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงระบบซื้อ-จองตั๋วโดยสาร.....    | 12   |
|       | สภาพปัญหาการใช้ระบบซื้อ-จองตั๋วโดยสารออนไลน์.....                          | 14   |
|       | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                 | 17   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ |                                                                                                                                                                   | หน้า |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3     | วิธีดำเนินการวิจัย                                                                                                                                                | 22   |
|       | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                                                                      | 22   |
|       | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                                                   | 23   |
|       | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                                                                                          | 26   |
|       | การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                                                           | 26   |
|       | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                                              | 27   |
| 4     | ผลการวิจัย                                                                                                                                                        | 30   |
|       | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ<br>ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกเข้าใช้บริการในการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่าน<br>ระบบออนไลน์ของผู้โดยสาร..... | 30   |
|       | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการ<br>ซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ .....                                                    | 39   |
|       | ผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                                                           | 44   |
| 5     | บทสรุป                                                                                                                                                            | 48   |
|       | สรุปผลการวิจัย.....                                                                                                                                               | 48   |
|       | อภิปรายผลการวิจัย.....                                                                                                                                            | 50   |
|       | ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                                                   | 53   |
|       | บรรณานุกรม.....                                                                                                                                                   | 56   |
|       | ภาคผนวก.....                                                                                                                                                      | 59   |
|       | แบบสอบถาม.....                                                                                                                                                    | 60   |
|       | ประวัติผู้วิจัย.....                                                                                                                                              | 65   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                 | หน้า |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ... ผิดพลาด! ไม่ได้                                                               | 30   |
| 2     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....                                                                             | 31   |
| 3     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....                                                                         | 31   |
| 4     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....                                                                  | 32   |
| 5     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ...                                                               | 32   |
| 6     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพปัจจุบันของท่าน ...                                                              | 33   |
| 7     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านใช้อินเทอร์เน็ต<br>ช่วงเวลาใด .....                                               | 34   |
| 8     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านใช้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใด.....                                        | 35   |
| 9     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านทราบถึงระบบการ<br>ซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จากแหล่งไหน.....           | 36   |
| 10    | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านซื้อ - จองตั๋วรถ<br>โดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน.....                                  | 37   |
| 11    | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านมักจะเดินทางไป<br>กับใคร.....                                                     | 38   |
| 12    | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านคิดว่าประโยชน์ที่<br>ท่านจะได้รับจากการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์..... | 38   |
| 13    | แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามปัจจัยโดยภาพรวม.....                              | 39   |
| 14    | แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพระบบ.....                         | 40   |
| 15    | แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร.....                | 41   |
| 16    | แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ.....                 | 42   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง<br>จำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ.....                                                                                                                                                                                                                                                     | 43   |
| 18 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการ<br>ให้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีผลต่อ<br>การตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้<br>งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์.....                                                                                                                                   | 45   |
| 19 แสดงความสัมพันธ์ถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการ<br>ให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีผลต่อ<br>การตัดสินใจซื้อจองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งาน<br>ระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์เพื่อเป็นการวัดถึง<br>ปัจจัยต่าง ๆ ของประสิทธิภาพในการทำงานผ่านระบบ Internet ของ<br>ระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์..... | 46   |



# สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....

3



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันสังคมโลกกำลังพัฒนาเข้าสู่มิติใหม่ เทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีนำสมัยที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของสังคมมนุษย์ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ กุญแจสำคัญที่ไขไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่ดีที่สุดด้วยงบประมาณที่ต่ำที่สุด รวมทั้งต้องมีการกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยไม่คำนึงถึงเพศ วัย ฐานะ หรือความห่างไกลของสถานที่หากมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทและทวีความสำคัญอย่างยิ่งต่อวงการการศึกษาที่จะช่วยเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาความรู้ทั่วไป ตลอดจนเอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในด้านต่าง ๆ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมไปทั่วโลก และมีความสำคัญในด้านการศึกษา ด้านการบริการ ด้านการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นศูนย์กลางแห่งทรัพยากรที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ทันที ซึ่งหากสามารถนำประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ตมาทำการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้สามารถใช้งานควบคู่ไปกับการจองตั๋วรถโดยสารแล้วนั้น ก็จะทำให้ได้รับประโยชน์ในการดำเนินงานของบริการรถโดยสารได้อย่างมากมายมหาศาล เกิดความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋วรถโดยสารแก่ลูกค้า พนักงานขายตั๋วออนไลน์ จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแน่นอนจากลูกค้า และลดต้นทุนในการดำเนินการให้กับผู้ประกอบการรถโดยสารได้เป็นอย่างมาก ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตรองรับการประยุกต์ใช้งานหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การรับส่งข่าวสารระหว่างกันการพูดคุยกัน การเรียกข้อมูล และข่าวสารที่เก็บจากเว็บไซต์ต่าง ๆ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับสื่อคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ต ความทันสมัยของบุคคล คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้รายได้ต่อเดือน และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ในอนาคต กล่าวคือ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง และมีค่าใช้จ่ายต่ำ การศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้กับองค์กรได้โดยเฉพาะองค์กรที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการรถโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี และสามารถควบคุมจัดการในเรื่องของธุรกิจการเดินรถ

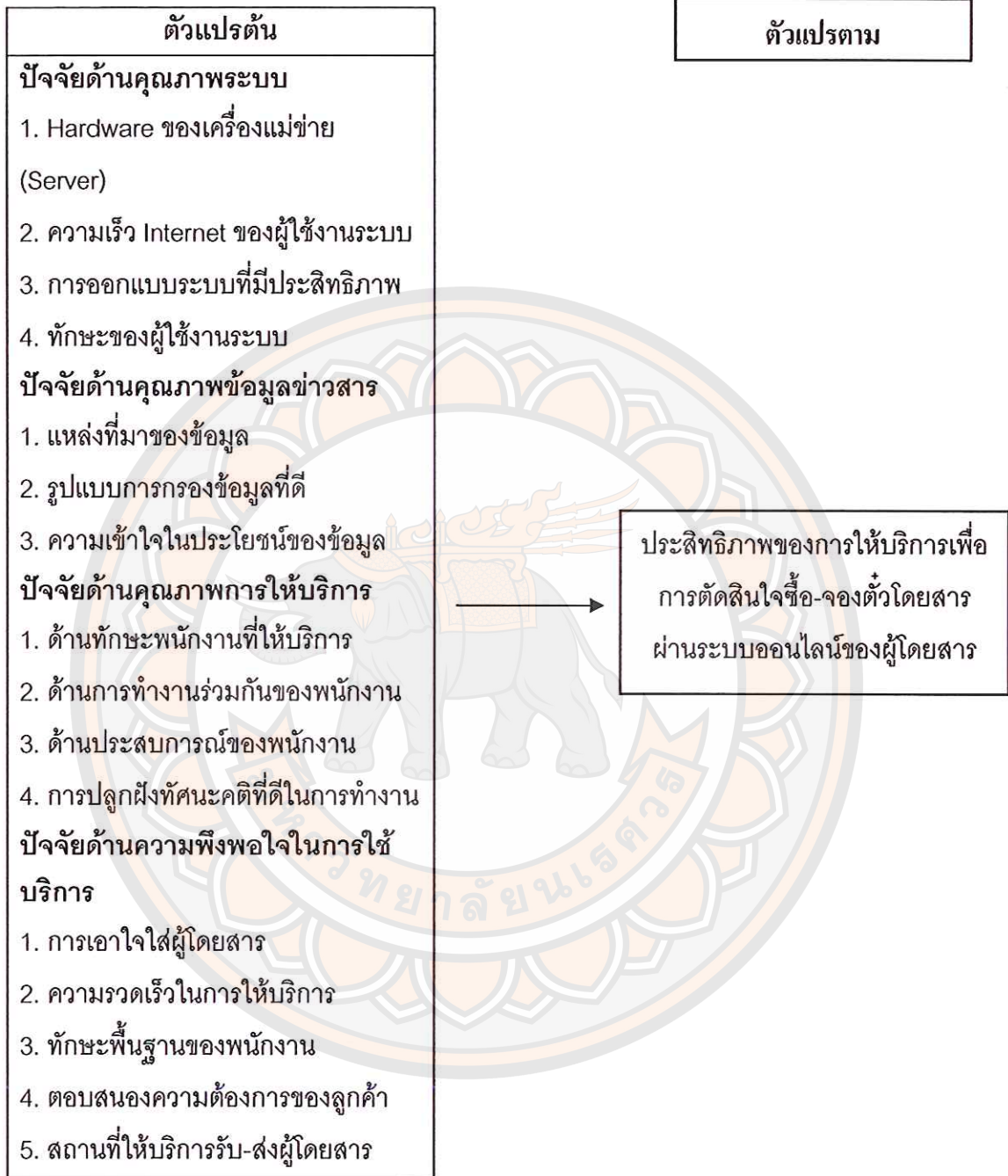
โดยสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กรซึ่งในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันของบริษัทโดยโดยสารสูงมาก ทั้งในด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านราคาตัวโดยสาร ด้านคุณภาพรถโดยสาร ส่งผลให้สภาพโดยรวมของธุรกิจรถโดยสารมีคู่แข่งมากขึ้นเกิดการแย่งผู้โดยสารมากขึ้น มีการตัดราคาตัวโดยสารให้ถูกลง สิ่งเหล่านี้เพื่อเพิ่มช่องทางในการดำเนินธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์แบบมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตัวโดยสารผ่านระบบออนไลน์

#### จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตัวโดยสารผ่านระบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการที่ดีสำหรับองค์กร เพื่อที่องค์กรจะสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างดีเยี่ยมและสมบูรณ์ที่สุด

#### กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพ 1 ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในประเทศและเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเที่ยวเว็บไซต์จำนวนทั้งสิ้น 84,280 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในประเทศและเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเที่ยวเว็บไซต์เพื่อทำการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์จำนวน 400 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต (Factors) หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อความสะดวกรบายสำหรับการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ต

พื้นฐานความรู้เดิม หมายถึง เคยได้เรียนหรือเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

ด้านทักษะพนักงานที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานเคยได้รับการฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี

ด้านสถานที่ให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสาร หมายถึง สภาพทำเลที่ตั้ง บรรยากาศ และภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความสะดวกรบายให้กับผู้โดยสารสำหรับการเข้าใช้บริการรถโดยสาร

ด้านการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงาน หมายถึง การที่บริษัทคอยกระตุ้นให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่ และตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร

ด้านคุณภาพระบบ หมายถึง คุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่จะมีผลต่อการให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ระบบสามารถรองรับการทำงานที่ดี

#### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตในการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์  
ประเภทของสารสนเทศในอินเทอร์เน็ต  
เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต  
วิธีการเข้าถึงสารสนเทศอินเทอร์เน็ต  
แหล่งที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต  
สภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตกับการเข้าใช้งานระบบซื้อ-จองตั๋วโดยสารออนไลน์**

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วโลก เชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกัน ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความสำคัญทางการศึกษา เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นสื่อผสม ทำให้อำนวยความสะดวกต่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารเป็นอย่างยิ่งปัจจุบันผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการซื้อ-จองตั๋วโดยสาร ทำให้ผู้โดยสารสามารถค้นหา เว็บไซต์ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ซื้อ-จองตั๋วโดยสาร เว็บไซต์เส้นทางเดินรถต่าง ๆ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต เช่น บริการ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) บริการถ่ายโอน แฟ้มข้อมูลด้วยโปรแกรม (FTP) จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการซื้อ-จองตั๋วโดยสารเป็นกิจกรรมหนึ่งซึ่งใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้โดยสารทั่ว ๆ ไป ที่ต้องการจองตั๋วโดยสาร และต้องการค้นหาข้อมูลที่พิกัด เส้นทางเดินรถ สามารถสรุปได้ว่าอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญกับการซื้อ-จองตั๋วโดยสาร ดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การติดต่อระหว่างผู้จำหน่ายตัวโดยสารกับผู้โดยสารนอกจากอินเทอร์เน็ตยังทำให้เกิดความช่วยเหลือร่วมมือกัน ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตลอดจนปรึกษาหารือเรื่องวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ระหว่างสถาบัน หรือจะเป็นการสนทนาในเรื่องต่าง ๆ ตามความสนใจ รวมทั้งการติดต่อสั่งซื้อสินค้าบริการต่าง ๆ ทั้งหมดนี้สามารถทำได้โดย การฝากข้อความผ่านกระดานข่าว การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาผ่านเครือข่าย ฯลฯ

2. ด้านการค้นหาค้นคว้าสืบค้นข้อมูล เช่น ผู้โดยสารสามารถสืบค้นเส้นทางเดินรถ ราคาค่าตัวเดินทางสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้จำหน่ายตัวโดยสารได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้โดยสารสามารถเรียกดูข่าวสารเหตุการณ์ หรือข้อมูลต่าง ๆ ตามความสนใจ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่น่าสนใจตามความต้องการ ข้อมูลสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ทางผู้ประกอบการเดินรถมีให้ ฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ทุกเวลาเมื่อมีโอกาส สามารถนำมาใช้กับการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารแบบใหม่ที่เน้นให้ผู้โดยสารศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตทางการให้บริการในการซื้อ-จองตั๋วโดยสารนั้นจะเป็นลักษณะการใช้สารสนเทศร่วมกันผู้โดยสารสามารถเลือกที่จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศตามความสนใจของตนเอง เป็นเครื่องมือสำหรับการเลือกรับบริการ ทำให้การซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารเป็นไปอย่างสะดวก อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหลายทางด้วยกัน ซึ่งต่อไปมีแนวโน้มในการนำมาใช้ทางด้านการค้นหาข้อมูลอย่างแพร่หลายมากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสังคมยุคปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย ควรที่จะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนี้เป็นอย่างดี

### ประเภทของสารสนเทศในอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการแบ่งประเภทสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตออกเป็นหลายรูปแบบ เช่น การแบ่งตามวัตถุประสงค์การใช้ แบ่งตามลักษณะของบริหารในอินเทอร์เน็ตแบ่งตามลักษณะเนื้อหาของสารสนเทศ และได้จำแนกสารสนเทศอินเทอร์เน็ตโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ได้ 5 ประเภท คือ

1. เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ (Advocacy Web Sites)
2. เว็บไซต์เพื่อธุรกิจและการตลาด (Business and marketing Web Sites)
3. เว็บไซต์เพื่อข่าวสาร (Informational Web Sites)



4. เว็บไซต์ข่าวและเหตุการณ์ (News Web Sites)

5. เว็บไซต์ส่วนบุคคล (Personal Web Site)

จุฬารัตน์ ศึกษาระดับมัธยมศึกษา ได้จำแนกสารสนเทศที่มีอยู่บนเว็บไซต์ไว้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ (Product information)
2. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าและผลิตภัณฑ์ (Public relation materials)
3. รายงานความร่วมมือช่วยเหลือของโครงการทางวิทยาศาสตร์ (Collaborative scientific project reports)
4. บรรณานุกรมของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กร (Staff directories)
5. รายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (Library catalog)
6. ข่าว / เหตุการณ์ปัจจุบัน (Current news)
7. สารนิเทศของรัฐบาล (Government information)
8. ข่าวประชาสัมพันธ์หรือข่าวฝาก
9. บทความ (Article reprints)
10. ถ้อยแถลงเกี่ยวกับภารกิจขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง (Mission statement) จากการศึกษาการใช้ อินเทอร์เน็ต และการแบ่งประเภทสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตตามลักษณะของเนื้อหาจากวรรณกรรมข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตให้มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันกับการใช้สารสนเทศของผู้บริโภคได้ดังนี้

สารสนเทศทางวิชาการ คือ สารสนเทศที่ใช้เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในระดับอุดมศึกษา ได้แก่

1. สารสนเทศของห้องสมุด เช่น รายการบรรณานุกรมทรัพยากรในห้องสมุด ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นต้น
2. สารสนเทศของหน่วยงานบริการการศึกษา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียน ตารางสอน - สอบผลการเรียน ข้อมูลของคณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นต้น
3. สารสนเทศบทเรียนรายวิชา เช่น โหม่เพจของอาจารย์ต่าง ๆ
4. สารสนเทศประกอบการศึกษาจากเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น บทความ งานวิจัย ข้อมูลทางสถิติ เป็นต้น

สารสนเทศด้านความรู้ทั่วไป คือ สารสนเทศหรือข้อมูลความรู้ทั่วไปจากเว็บไซต์ต่างๆ เช่น สุขภาพ ประวัติศาสตร์ ศิลปะวัฒนธรรม การท่องเที่ยว คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ธุรกิจ บุคคลและสังคม เป็นต้น

สารสนเทศด้านบันเทิง คือ สารสนเทศที่ให้ความเพลิดเพลิน พักผ่อน บันเทิงใจเพลง เช่น เกมส์ ภาพยนตร์ เพลง แฟชั่นกีฬา และการสนทนาทางอินเทอร์เน็ตกับเพื่อน เป็นต้น

สารสนเทศประเภทข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวหรือเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์, ข่าวประชาสัมพันธ์หรือข่าวฝากต่าง ๆ เช่น การประชุม อบรมนิทรรศการ รายงานข่าว / เหตุการณ์ปัจจุบัน ข้อมูล ผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นต่อประเด็นทางสังคมหรือเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงระบบชื่อ-จองตั๋วโดยสารออนไลน์

ปัจจุบันเครื่องมืออินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ สำหรับให้บริการผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศบางประเภทอาจไม่เป็นที่นิยมใช้แล้ว ตัวอย่างเช่น Gopher Wais Telnet เนื่องจากมีการพัฒนาเครื่องมือรูปแบบใหม่ที่ใช้งานได้ดีกว่ามาทดแทน ซึ่งจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันสามารถจำแนกเครื่องมืออินเทอร์เน็ตได้ ดังนี้

#### 1. โปรแกรมค้นผ่านเว็บ (Web Browser)

โปรแกรมค้นผ่านเว็บ เป็นเครื่องมืออินเทอร์เน็ตที่ใช้ติดต่อเข้าสู่แหล่งสารสนเทศ เวิลด์ไวด์เว็บสามารถแสดงสารสนเทศได้ทั้งข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง (เซเดโน, 2539) ปัจจุบันโปรแกรมค้นผ่านเว็บได้รับการพัฒนาให้มีคุณสมบัติพิเศษมากมาย สามารถใช้แทนเครื่องมืออินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ได้ เช่น โปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol) โปรแกรมเทลเน็ต (Telnet) โดยโปรแกรมค้นผ่านเว็บที่เป็นที่นิยมได้แก่ Netscape Communicator และ Internet Explorer

#### 2. โปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail Program)

โปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail Program) เครื่องมือที่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารเพื่อส่งข้อความที่เป็นข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ทั้งในด้านวิชาการและทั่วไป โดยผู้บริโภครสามารถสมัครเป็นสมาชิกกับผู้ให้บริการ E - mail ทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือจากการเป็นสมาชิกระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ ตัวอย่างผู้ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น <http://www.hotmail.com>

### 3. โปรแกรมถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol)

โปรแกรมถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล เป็นเครื่องมือที่ใช้ติดต่อเข้าไปยังศูนย์บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (FTP Server) ที่ให้บริการดาวน์โหลด (Download) โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Application Software) หรือเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งในอินเทอร์เน็ตจะมีศูนย์บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (FTP Server) จำนวนมากที่ให้บริการโดยไม่ต้องเป็นสมาชิกหรือเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ในการถ่ายโอนข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ไปเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ เช่นการนำไฟล์ข้อมูลเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นไปเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเนื้อที่สำหรับจัดเก็บข้อมูล (Server) ตัวอย่างโปรแกรม FTP ที่นิยมใช้กันในปัจจุบันได้แก่ Cute

### 4. โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต (Chat Software)

โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการพิมพ์ข้อโต้ตอบกันผ่านทางหน้าจอ คล้ายกับการสนทนาทางโทรศัพท์ ข้อความที่พิมพ์ผ่านแป้นพิมพ์จะไปปรากฏบนหน้าจอคู่สนทนา นอกจากนี้ยังสามารถเลือกใช้บริการห้องสนทนา (Chat Room) ของเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ตัวอย่างโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เช่น PIRCH, ICQ, Net Meeting ฯลฯ

### 5. โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น (Search Engine)

โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น เป็นเครื่องมืออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต โดยการพิมพ์คำสืบค้นในเรื่องที่ต้องการลงไป โปรแกรมจะแสดงผลการค้นออกมาเป็นรายชื่อให้เลือกตามต้องการ ซึ่งในการค้นนั้น แต่ละโปรแกรมจะมีรูปแบบ, เทคนิคการค้นและการแสดงผลที่แตกต่างกันไป ปัจจุบันเครื่องมือช่วยค้นมีทั้งที่ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์และเป็นซอฟต์แวร์สำหรับ ดาวน์โหลดมาติดตั้งไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งที่ติดตั้งมาพร้อมกับโปรแกรมค้นผ่านเว็บ โดยผู้ใช้สามารถใช้โปรแกรมค้นผ่านเว็บสืบค้นข้อมูลได้เช่นเดียวกับเครื่องมือช่วยค้น

### วิธีการเข้าถึงสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปวิธีการได้ที่อยู่เว็บไซต์ ได้ดังนี้

#### 1. การใช้โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น (Search Engines)

โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น คือ โปรแกรมที่ใช้ในการค้นหาเอกสารเวปไซด์เว็บ และจะทำการรวบรวมเอกสารและข้อมูลจากเว็บไซต์ มาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น แต่ละตัวจะมีลักษณะรูปแบบและเทคนิควิธีการค้นที่แตกต่างกัน ทั้งในด้าน

ฐานข้อมูลที่ครอบคลุมและวิธีการทำดรอปช่วยค้น การสืบค้นโดยใช้โปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น ผู้ใช้ต้องศึกษาจุดดีและจุดด้อยของโปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น แต่ละตัวเพื่อความเหมาะสมในการใช้งาน ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ให้บริการโปรแกรมเครื่องมือช่วยค้น ได้แก่

Yahoo (<http://www.yahoo.com>), Altavista (<http://www.altavista.com>), Hotbot (<http://www.hotbot.com>), Sanook (<http://www.sanook.com>)

## 2. การเดาที่อยู่เว็บไซต์

การเดาที่อยู่ของเว็บไซต์จากที่อยู่ย่อในส่วนต่าง ๆ ของ URL (Uniform resource locator) จะช่วยให้เข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือผู้จัดทำเว็บไซต์นั้นได้ง่ายขึ้น URL ของเว็บไซต์จะประกอบด้วย www. ที่อยู่ย่อ / อักษรย่อของหน่วยงาน. ที่อยู่ย่อของโดเมน เช่น <http://www.kku.ac.th> มีความหมายดังนี้ KKU คือ Khon Kean University, ac คือสถาบันการศึกษา th คือโดเมนบอกชื่อประเทศ

### เทคนิคการเดาโดเมน

.com ใช้กับเว็บไซต์ของบริษัทการค้าหรือองค์กรเอกชน เช่น <http://www.yahoo.com>

.edu ใช้กับเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย <http://vlib.stanford.edu>

.gov ใช้กับเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐบาล เช่น <http://www.lcweb.gov>

.mil ใช้กับเว็บไซต์ของหน่วยงานทางทหาร

.net ใช้กับเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ให้บริการด้านเครือข่าย เช่น <http://www.uni.net.th>

.org ใช้กับเว็บไซต์ขององค์กรที่ไม่หวังผลกำไร เช่น <http://www.unesco.org>

ที่อยู่ย่อประเทศ ใช้กับเว็บไซต์ที่จดทะเบียนโดเมนในประเทศนั้น ๆ เช่น th หมายถึงประเทศไทย ตัวอย่างโดเมนของประเทศไทย

.ac.th ใช้กับเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย

.co.th ใช้กับเว็บไซต์ของของบรรษัทการค้าหรือองค์กรเอกชน

.go.th ใช้กับเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล

.or.th ใช้กับเว็บไซต์ขององค์กรไม่หวังผลกำไร เช่น <http://www.nectec.or.th>

## 3. การสนทนากับบุคคลต่าง ๆ

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากการพูดคุย สนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อนญาติ หรือผู้รู้เรื่องราวนั้น รวมถึงการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาต่าง ๆ เป็นการได้รับสารสนเทศอย่างไม่เป็นทางการ วิธีนี้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในทุกกลุ่มอาชีพและประชาชนทั่วไป

วิธีการดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การแลกเปลี่ยนสนทนากันกับผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เช่น เพื่อน หรือการสนทนากับบุคคลต่าง ๆ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้สามารถทราบถึงแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ต้องการได้

#### 4. การอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

ปัจจุบันมีสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตและนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้น และนอกจากหนังสือแล้ว ยังมีสิ่งพิมพ์อื่น ๆ อีก เช่น วารสารทางด้านคอมพิวเตอร์ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีคอลัมน์แนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การได้ที่อยู่เว็บไซต์นั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น จากเครื่องมือช่วยค้น จากการพูดคุยบอกเล่าของบุคคลอื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น วิธีการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการมากขึ้น

#### แหล่งที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงระบบข้อ-จองตัวโดยสาร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแหล่งที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ดังนี้

##### 1. บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย (Campus Network)

ในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการประชุมร่วมกันระหว่างศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) และมหาวิทยาลัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อร่วมมือกันพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยภายในประเทศ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษานับสนุนการเรียนการสอนและพัฒนากการติดต่อสื่อสารรวมทั้งสามารถติดต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายใต้ชื่อโครงการว่า "เครือข่ายไทยสาร" (THAISARN : The THAI Social / Scientific, Academic and Research Network) มหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละแห่งจึงได้ทำการเชื่อมโยงเครือข่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการและรัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อและให้บริการ

##### 2. ร้านบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง หรือ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (Internet Café)

ร้านบริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงหรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ นั้นเริ่มต้นจากการที่มีกลุ่มคนจำนวนมากที่ไม่ได้อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอินเทอร์เน็ตใช้ และไม่ต้องการลงทุนในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์หรือสมัครสมาชิกอินเทอร์เน็ต แต่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นครั้ง

คราวและต้องการความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปใช้ยังที่ทำงานอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เป็นร้านที่ให้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยคิดอัตราค่าบริการเป็นรายชั่วโมงตั้งแต่ 10 - 20 บาทต่อชั่วโมง ตามแต่ลักษณะที่ให้บริการ ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณชุมชนหรือใกล้ ๆ กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ลักษณะของอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่ให้บริการส่วนใหญ่ มักมีกิจกรรมอื่นประกอบร่วมด้วย เช่น ให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม ขนม รวมถึงหนังสือและวารสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ส่วนใหญ่จะมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มากนัก ขึ้นอยู่กับขนาดของการประกอบการ คอมพิวเตอร์ภายในอินเทอร์เน็ตคาเฟ่จะถูกเชื่อมโยงไปยังฮับ (Hub) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในการเชื่อมเครือข่ายก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์ที่เรียกว่า NAT หรือ Network Address Translator ที่ทำหน้าที่จัดการกับหมายเลขไอพีเพื่อเชื่อมต่อไปยัง ISP ที่เป็นสมาชิกผ่านทางสายเช่าหรือสายโทรศัพท์ แล้วแต่ที่ผู้ประกอบการแต่ละแห่งใช้สื่อประเภทใด ในส่วนของเวลาการให้บริการ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่มักให้บริการตั้งแต่ 10 นาฬิกาถึงเที่ยงคืน แต่ในบางแห่งเช่นบริเวณใกล้กับสถานศึกษาอาจเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

### 3. บริการอินเทอร์เน็ตของเอกชน หรือ ISP (Internet Service Provider)

ในปี 2538 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้ร่วมกันจัดตั้งบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย (Internet Thailand) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ หรือ ISP รายแรกของประเทศ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของบริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์สำหรับประชาชนทั่วไป ISP คือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์เป็นการดำเนินงานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยบริษัทเอกชน เพื่อบริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคล และองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะในสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐเท่านั้น โดยที่ ISP จะอยู่ภายใต้การดูแลของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปัจจุบันมีผู้ให้บริการทั้งสิ้น 18 บริษัท นอกจากนี้ในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนทั่วไปที่ติดตั้งโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยสามารถเข้าไปใช้ได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง ในการต่อสาย 1 ครั้ง ผู้ที่ใช้บริการของ ISP จะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็ม โทรศัพท์ และสมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้จะได้รับ Account และ Password ในการเข้าใช้รูปแบบการคิดค่าบริการจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบริษัท การคิดราคาค่าบริการส่วนใหญ่จะคิดตามจำนวนชั่วโมงการใช้ โดยบริการที่ผู้ใช้จะได้รับคือ สิทธิในการเข้าใช้ตามจำนวนชั่วโมงที่สมัครที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื้อหาในการใช้จัดทำโฮมเพจ ISP ที่เปิดให้บริการในจังหวัด

พิษณุโลกในปัจจุบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 7 บริษัท ได้แก่ บริษัท เอนิจ จำกัด บริษัท ซี.เอส.คอมมิวนิเคชั่น บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต บริษัท ล็อกซ์เลีย์อินฟอร์เมชั่น บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย บริษัท อินโฟแอคเซส จำกัด และบริษัท ไอเดียเน็ต จำกัด โดย ISPดังกล่าว จะให้บริการแก่บริษัทห้างร้านต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่อยู่ในจังหวัดพิษณุโลกรวมทั้งจังหวัดใกล้เคียง สำหรับอัตราค่าบริการของแต่ละ ISP จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบของบริการและจำนวนชั่วโมงในการใช้โดยเฉลี่ยแล้วจะอยู่ที่ 7-10 ต่อชั่วโมง

### สภาพปัญหาการใช้ระบบซีอ-จองตัวโดยสารออนไลน์

ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคบางส่วนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ไม่เคยศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอย่างจริงจัง มักเข้าใจว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย และบ่อยครั้งมีความยุ่งยากเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และการติดต่อกับระบบเครือข่าย นอกจากนี้ สารนิเทศที่ยังไม่ได้รับการจัดรูปแบบหรือประเมินคุณค่าซึ่งมีอยู่มากมายได้สร้างปัญหาให้กับผู้บริโภค แม้ว่าผู้บริโภคจะมีความคุ้นเคยในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้มีส่วนในการเตรียมความพร้อมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ตแต่อย่างใด ผู้บริโภคบางกลุ่มเห็นว่า การใช้คำค้นแบบง่าย ๆ ที่สามารถค้นสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นจำนวนมากนั้นเพียงพอแล้วแต่เมื่อใดที่ผู้บริโภคเหล่านี้ใช้อินเทอร์เน็ต ความแตกต่างทางคุณภาพของข้อมูลและปริมาณของข้อมูลจะกลายเป็นปัญหาที่สำคัญทันทีตัวอย่างของปัญหาอื่น ๆ จากตัวผู้ใช้ที่เป็นผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคต้องใช้เวลาประมาณสัปดาห์ละ 2 - 3 ชั่วโมง เพื่ออ่านข้อมูลจากเว็บเพจ ซึ่งแม้ว่าผู้บริโภคจะสามารถพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการออกมาได้แต่อาจเป็นเรื่องไม่สะดวกสำหรับคนที่ไม่มีความรู้พิมพ์เป็นของตนเอง นอกจากนี้ ผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตแต่ขาดพื้นฐานความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่มี พื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์มาก่อน อาจทำให้การเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตไม่ง่ายอย่างที่คิดในครั้งแรก ๆ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องทราบถึงวิธีการใช้คำสั่งต่าง ๆ ของโปรแกรม กล่าวคือ จำเป็นต้องเรียนรู้ศึกษาเพิ่มเติม และตามเทคโนโลยีให้ทัน ซึ่งจะยังเป็นปัญหามากขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาต่าง ๆ ประเทศ เนื่องจากโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้และติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ภาษาหลักที่ใช้ คือภาษาอังกฤษนอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีปัญหาอื่นที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตพบเป็นประจำ เช่น ปัญหาอัตราค่าบริการสูง ถึงแม้การสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมดูแลธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จะประกาศลดค่าเช่าวงจรรวมความเร็วสูงเชื่อมต่อกับต่างประเทศให้แก่ ISP เป็นพิเศษพร้อมทั้งยกเลิกการควบคุมราคาขั้นต่ำของการให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากการประกาศ

ค่าเงินบาทลอยตัวและการเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม ทำให้ ISP ไม่สามารถลดค่าบริการได้มากนักและหากมองถึงภาวะเศรษฐกิจของเมืองไทยในปัจจุบัน คงมีจำนวนผู้บริโภคจำนวนน้อยเท่านั้นที่คิดจะลงทุนใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากไอเอสพีเหล่านี้ และนอกเหนือจากปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายแล้ว สำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปยังประสบปัญหาด้านการติดต่อกับเครือข่ายไม่ได้ เนื่องจากจำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่มีไว้ให้บริการเชื่อมต่อกับศูนย์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ อีก เช่น ความเร็วในการรับส่งข้อมูล ข้อมูลภาพและเสียงนั้นจะมีขนาดของข้อมูลใหญ่มากทำให้เสียเวลาในการรับส่งข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสายการสื่อสารข้อมูลมีความเร็วต่ำ ปัญหาโครงข่ายสายโทรศัพท์ของไทยที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้การติดต่อผ่านโมเด็มต้องขัดข้องบ่อยครั้งเมื่อฝนตก ซึ่งตรงกับปีทมาวดี ทองประเสริฐ ที่มีความเห็นว่า ปัญหาสำคัญที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทั่ว ๆ ไป คือ การล่าช้าของอัตราการส่งข้อมูล ซึ่งมีสาเหตุหลายประการ เช่น อุปกรณ์สื่อสารเสื่อมคุณภาพ สายโทรศัพท์ชำรุดหรือเก่าหรือเกิดอัตราการส่งข้อมูลต่ำ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากในขณะนั้นมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือมีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยที่ส่งถ่ายข้อมูลขนาดใหญ่พร้อม ๆ กัน รวมทั้งปัญหาการที่ไม่สามารถควบคุมข่าวสารต่าง ๆ ที่เข้ามาในคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ได้ โดยเฉพาะข่าวสารที่ยาวมาก ๆ เช่นวารสารทั้งฉบับ ทั้งที่ผู้ใช้ไม่ได้ขอไป ปัญหาจดหมายเวียน และจดหมายลูกโซ่ที่ส่งมารบกวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้เปลืองเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลและสร้างความรำคาญใจแก่ผู้ใช้

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปประเด็นปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตได้ ดังนี้

#### ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้

1. ไม่มีความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ผู้บริโภคบางส่วนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ไม่เคยศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับระบบเครือข่าย หรือการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง จึงมีปัญหาต่างๆ เวลาเข้าใช้บริการ เช่น ปัญหาจากการใช้โปรแกรม หรืออุปกรณ์ต่างๆ ถึงแม้ว่าจะมีความคุ้นเคยในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการเล่นเกมส์ แต่จะไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตได้
2. ไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ เมื่อผู้ใช้ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษจึงเกิดปัญหาในการใช้โปรแกรมซึ่งส่วนใหญ่มีคำสั่งการใช้งานเป็นภาษาอังกฤษ และข้อมูลส่วนใหญ่ในอินเทอร์เน็ตจะเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้ไม่คุ้มค่า



3. ไม่คุ้นเคยกับการอ่านข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บางคนยังไม่พร้อมที่จะตัดขาดจากวิธีเดิม ๆ เช่น การอ่านจากหนังสือหรือเอกสารจริง ๆ มากกว่า เพราะสามารถทำเครื่องหมายหรือขีดเส้นใต้ข้อความที่อ่านได้ และการอ่านจากหน้าจอหรืออ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ต้องใช้เวลาานกว่าการอ่านจากสิ่งพิมพ์ ถึงแม้ว่าผู้บริโภคมจะสามารถพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการออกมาได้ แต่อาจไม่สะดวกสำหรับคนที่ไม่มีเครื่องพิมพ์และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการพิมพ์

### ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุอื่น ๆ

1. ปัญหาเรื่องความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเผยแพร่ข้อมูลได้โดยอิสระจึงมีสารสนเทศจำนวนมากที่ไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองตรวจสอบเหมือนกับสิ่งพิมพ์ ทำให้สารสนเทศที่ค้นได้ในบางครั้งขาดความน่าเชื่อถือ
2. ปัญหาความไม่ถาวรของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับผู้ที่เผยแพร่ว่าจะเปลี่ยนแปลงหรือลบทิ้งเมื่อไรก็ได้ ไม่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน ทำให้บ่อยครั้งที่ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลที่ต้องการได้อีกครั้ง
3. ปัญหาข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ เกิดจากการเข้าใช้เว็บไซต์ที่มีไฟล์รูปภาพหรือใช้เทคนิคเพื่อดึงดูความสนใจต่าง ๆ มากเกินไป การรับส่งข้อมูลจะช้ามาก เนื่องจากมีขนาดของข้อมูลที่ใหญ่มาก
4. ปัญหาซอฟต์แวร์ไม่ทันสมัยบางเว็บไซต์จะต้องใช้โปรแกรมอื่น ๆ ประกอบในการเรียกดูข้อมูลจึงจะเข้าไปดูได้ เช่น ไฟล์เอกสารบางประเภท ไฟล์ภาพยนตร์ ไฟล์เสียง ภาพเคลื่อนไหวผู้ใช้ต้องมีโปรแกรมที่ใช้เปิดไฟล์ข้อมูลดังกล่าว อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องเป็นเวอร์ชันใหม่ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาไปดาวน์โหลดมาติดตั้งก่อน จึงสามารถเรียกดูข้อมูลได้
5. ปัญหาจากความผิดพลาดของซอฟต์แวร์ที่ใช้ เกิดจากโปรแกรมที่ใช้ทำงานผิดพลาดโดยไม่ทราบสาเหตุ และไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้ต้องปิดโปรแกรมค้นผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานในขณะนั้น ทำให้สูญเสียข้อมูลที่สืบค้นได้และเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลใหม่
6. ปัญหาความปลอดภัย การใช้ข้อมูลส่วนตัวในอินเทอร์เน็ต เช่น ที่อยู่ของอีเมล เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขเครดิตการ์ด อาจมีผู้ลักลอบนำข้อมูลไปใช้ได้ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตยังไม่มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน
7. ปัญหาการใช้ภาษาไทยบนอินเทอร์เน็ต การที่โปรแกรมไม่สามารถอ่านหรือพิมพ์ภาษาไทยได้ เนื่องจากไม่ได้ปรับตั้งค่าโปรแกรมค้นผ่านเว็บให้รองรับตัวอักษรภาษาไทย หรือ เว็บไซต์ที่เข้าใช้ไม่ได้ออกแบบมาให้แสดงผลภาษาไทยได้กับทุกโปรแกรม

8. ปัญหาลิขสิทธิ์บนอินเทอร์เน็ต ปัญหาลิขสิทธิ์มีผลกระทบต่อผู้ใช้ในกรณีที่ ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้ตามที่ต้องการแล้ว แต่ข้อมูลหรือไฟล์บางประเภทไม่สามารถนำมาใช้ได้ ต้องขออนุญาตหรือเสียค่าใช้จ่ายก่อนจึงสามารถนำไปใช้ได้ ทำให้เสียเวลาในการสืบค้น เช่น ข้อมูลที่เป็น Full Text MP3 Software และ Images
9. ปัญหาไวรัส ในระบบอินเทอร์เน็ตมีไวรัสคอมพิวเตอร์จำนวนมากที่มากับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือไฟล์โปรแกรมต่าง ๆ การติดไวรัสจากไฟล์ที่ดาวน์โหลดมาจะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา บางครั้งอาจทำให้สูญเสียข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องใช้โปรแกรมตรวจสอบไวรัสเป็นประจำเพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้น
10. ปัญหาจากเครื่องแม่ข่าย เกิดจากเครื่องแม่ข่ายที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือมีผู้ใช้เว็บไซต์นั้นมากเกินไปเกินกว่าความสามารถที่จะให้บริการได้ และสำหรับผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทเด็มในช่วงเวลาที่มีคนใช้อินเทอร์เน็ตมาก ๆ จะทำให้ไม่สามารถโทรเข้าศูนย์บริการได้
11. ปัญหาความเร็วของระบบเครือข่าย ปัญหาความเร็วของระบบส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากในขณะนั้นมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือมีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยที่ส่งข้อมูลขนาดใหญ่พร้อม ๆ กัน ทำให้อัตราการส่งข้อมูลต่ำ
12. ปัญหาคู่สายโทรศัพท์การที่ผู้ใช้ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่สถาบันการศึกษาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือติดต่อกับไอเอสพีได้นั้น เป็นเพราะสถาบันการศึกษาหรือไอเอสพีนั้นมีจำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ให้บริการโทรเข้าไม่เพียงพอ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายสมร ลารีนู (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ นักศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งแบ่งออกเป็นสาขาวิชาต่างๆ ได้แก่ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชาธุรกิจศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป สาขาวิชาสังคมศึกษา สาขาวิชาอื่นๆ ได้แก่ สาขาวิชาดนตรีศึกษา สาขาภาษาไทย สาขาศิลปกรรม สาขาเทคโนโลยีและนวัตกรรม การศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม และทัศนคติในการซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผลการศึกษา พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งกำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อคนอยู่ที่ 6,100 – 9,000 บาท ผล

การศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ปี – 2 ปี และใช้จากสถานที่ คือ ที่พัก โดยใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล ซึ่งระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต 30 – 60 นาที และใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 20.01 – 24.00 น. ส่วนประสบการณ์ในการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่ในส่วนตัวที่เคยซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในแต่ละเดือนซื้อสินค้าน้อยกว่า 4 ครั้ง และจำนวนเงินในการซื้อสินค้า คือ น้อยกว่า 500 บาท และสินค้าที่นักศึกษาเคยซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย และนักศึกษากลุ่มที่ใช้บริการแล้วต่างบอกว่าครั้งต่อไปในอนาคตจะซื้อสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตอีกผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปร เพศ กับทัศนคติในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในภาพรวม และรายได้ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า เพศของนักศึกษาไม่มีผลต่อระดับทัศนคติในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านสินค้า ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จะเป็นตัวกระตุ้นเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ ดังนั้นหากพิจารณาจากผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่โดยรวมผู้บริโภคให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริวรรณ ไชยศรีหา (2547) เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ได้รับความพัฒนาทำให้โลกก้าวเข้าสู่ยุคแห่งโลกาภิวัตน์ (globalization) หรือโลกไร้พรมแดน ซึ่งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาด้านการจัดระบบและเผยแพร่และเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยหนึ่งของการพัฒนาในทุกวงการและทุกวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีอิทธิพลต่อวงการศึกษายิ่งอย่างเลี่ยงไม่ได้ โดยส่งผลกระทบต่อการศึกษาในทุกระดับตั้งแต่อนุบาลถึงระดับอุดมศึกษา

ธวัชชัย อติเทพสถิต (2545) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่กำลังเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในด้านการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยในสถานศึกษา โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตทำให้การติดต่อสื่อสารทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง ช่วยให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าข้อมูลและความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่มีอยู่ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตจึงถูกนำมาใช้สำหรับการเรียนการสอนเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น วีดีโอโปรเจคเตอร์ วีดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวีดีโอออนดีมานด์ ไฮเปอร์เท็กซ์ คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต

กรกนก เปล่งอรุณ (2547) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง มโนคติ และทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษา ในวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง มโนคติและทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษา ในวิชาเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 บท คือ มโนคติ เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมการศึกษา ระบบการเรียนการสอน กระบวนการสื่อสาร การศึกษา ทฤษฎีการเรียนรู้ และสื่อการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่าเรื่อง มโนคติเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมการศึกษา ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 83.33 / 82.25 เรื่อง ระบบการเรียนการสอนได้ประสิทธิภาพร้อยละ 83.62 / 82.31 เรื่อง กระบวนการสื่อสารการศึกษา ได้ประสิทธิภาพ ร้อยละ 85.00 / 83.57 เรื่อง ทฤษฎีการเรียนรู้ ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 82.36 / 81.21 และเรื่องสื่อการเรียนการสอน ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 82.50 / 81.08

ธเนศ หาญใจ (2548) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่อง เทคโนโลยีทางการพิมพ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องเทคโนโลยีทางการพิมพ์ ในรายวิชาเทคโนโลยีทางกราฟิกและสิ่งพิมพ์ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 5 หน่วย คือ ความรู้เบื้องต้นการพิมพ์, ลักษณะและองค์ประกอบของสิ่งพิมพ์, การออกแบบสิ่งพิมพ์, ระบบการพิมพ์, และการผลิตสิ่งพิมพ์ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องเทคโนโลยีทางการพิมพ์ ในรายวิชาเทคโนโลยีทางกราฟิกและสิ่งพิมพ์ในการศึกษา ทุกเรื่องได้ประสิทธิภาพของกระบวนการและผลลัพธ์เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ เรื่องความรู้เบื้องต้นการพิมพ์ ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 83.33/82.61 เรื่องลักษณะและองค์ประกอบของสิ่งพิมพ์ ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 82.86/81.19 เรื่องการออกแบบสิ่งพิมพ์ ได้ประสิทธิภาพร้อยละ 82.33/82.11

ชนิษฐา อ่วมน้อย และอัญญณิการ์เนาวพนานนท์ (2542) ได้พัฒนาโปรแกรมจองที่นั่งของโรงภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเล็งเห็นว่าระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันอีกทั้งธุรกิจทางอินเทอร์เน็ตได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การจองที่นั่งมีรูปแบบการจองได้หลายแบบด้วยกัน ซึ่งรูปแบบการจองที่น่าเสนอ ภายในโครงการมีอยู่สองรูปแบบ แบบที่หนึ่งผู้ใช้สามารถโทรศัพท์มาจอง แบบที่สองผู้ใช้สามารถจองผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งการจองในแบบแรกพนักงานจะทำการจองให้โดยพนักงานจะสอบถามชื่อเรื่อง และรอบภาพยนตร์ที่ต้องการจองจากผู้ใช้ จากนั้นพนักงานจะบอกรหัสรับตัวให้แก่ผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้ใช้เป็นรหัสรับตัวภาพยนตร์เมื่อผู้ใช้มาซื้อตั๋วที่โรงภาพยนตร์ และระบบจะทำการยกเลิกเองเมื่อผู้ใช้ไม่มาซื้อตั๋วก่อนเวลาฉายภาพยนตร์ครึ่งชั่วโมง และสำหรับการจองแบบที่ 2 ผู้ใช้จะเป็นผู้ทำการจองด้วยตนเอง โดยผู้ใช้

สามารถเลือกซื้อเรื่องและรอบในการชมภาพยนตร์ ซึ่งผู้ใช้จะทำการจองที่นั่งโดยผู้ใช้จะสามารถเห็นแผนผังที่นั่งเพื่อทำการจอง และเลือกที่นั่งได้ตามความพอใจ เมื่อทำการจองเสร็จสิ้นจะได้รับตั๋ว และผู้ใช้อย่างสามารถยกเลิกที่นั่งได้ด้วยตัวเองโดยการใส่หมายเลขโทรศัพท์หรือรหัสรับตั๋ว เพื่อทำการค้นหาข้อมูลการจองของผู้ใช้แล้วทำการยกเลิกการจองของผู้ใช้

ปรววรรษณักรักษาณิชแสง และศิริพงศ์ศรีคำภา (2544) ได้จัดทำการจองตั๋วที่นั่งรถไฟผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโครงการนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการจัดการฐานข้อมูลในการจองตั๋วที่นั่งรถไฟผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ให้แก่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีความต้องการวางแผนการเดินทางภายในประเทศด้วยรถไฟ เพื่อให้ข้อมูลการเดินทางเช่น เส้นทางขบวนรถไฟ ระยะทางสถานีที่ลงจอด ที่นั่ง อัตราค่าโดยสารโดยการใช้พีเอชพี 5.0 ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ซึ่งมีคุณสมบัติในการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลเซิร์ฟเวอร์มาแสดงในเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมอาปาเช่เป็นระบบเว็บเซิร์ฟเวอร์และใช้มายเอสคิวแอล เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล

แพรวพรรณ พะนา และแสงดาว นพพิทักษ์ (2546) ได้จัดทำระบบการจองตั๋วรถโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือโครงการนี้จัดทำ ขึ้นโดยมีเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือมีการพัฒนาไปมาก และเป็นอุปกรณ์สื่อสารชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมเป็นอย่างสูง ซึ่งการใช้งานไม่จำกัดอยู่เฉพาะการพูดคุยกันระหว่างบุคคลเท่านั้น ยังสามารถนำคุณลักษณะอุปกรณ์เหล่านี้ มาประยุกต์ใช้งานได้ ตัวอย่างหนึ่งก็คือระบบการจอง ดังนั้นระบบการจองตั๋วรถโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะให้ระบบการจองมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ศายาตีอารียา และมารีเยะ เปรมใจ (2547) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจองตั๋วรถทัวร์สายใต้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ โดยเล็งเห็นว่าในปัจจุบันธุรกิจการขนส่งมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นแต่ยังไม่มีผู้นำเทคโนโลยีมารองรับการขยายตัวของธุรกิจประเภทนี้มากนัก รวมถึงระบบการจองตั๋วเดินทางก็ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เนื่องจากใช้พนักงานในการเขียนตั๋วเดินทางทำให้เกิดความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดได้ง่าย แม้ว่าในบางสถานประกอบการอาจมีการนำเอาซอฟต์แวร์มาใช้ซึ่งบางซอฟต์แวร์มีราคาสูงและไม่เหมาะกับธุรกิจการขนส่งขนาดเล็กและขนาดกลางเพราะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น โครงการนี้จึงเป็นการศึกษาและพัฒนาออกแบบระบบการจองตั๋วรถทัวร์โดยสารแบบออนไลน์เพื่อ ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการและเหมาะกับธุรกิจขนส่งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ได้นำไปใช้ทำให้ต้นทุนไม่สูงมากนัก และสามารถใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับธุรกิจประเภทนี้ซึ่งซอฟต์แวร์นี้จะเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับธุรกิจประเภทนี้

เรวดี คงสุภาพกุล (2549) ได้ศึกษา การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในเขต กรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสถานภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ความรู้ ทัศนคติ และประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในทางการศึกษา จากการสัมภาษณ์เชิง ลึกและการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้ระบบ คือ การติดต่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนและสาขาวิชาที่ศึกษา ในขณะที่การมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมี ความสัมพันธ์กับเรื่องดังกล่าวในระดับต่ำ และส่วนใหญ่ นักศึกษากลุ่มสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ โดยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนมากกว่ากลุ่ม วิทยาศาสตร์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัย ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ ระบบ นักศึกษาเห็นว่า ระบบมีการใช้ในความเร็วดำเมื่อมีการใช้พร้อม ๆ กัน ต้องมีระบบช่วย แก้ปัญหา



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้โดยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในประเทศและเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเที่ยวเว็บไซต์
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในประเทศและเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเที่ยวเว็บไซต์เพื่อทำการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์จำนวน 400 คน จากประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

|   |     |                                   |
|---|-----|-----------------------------------|
| n | คือ | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง              |
| N | คือ | ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย    |
| e | คือ | ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง |

$$n = \frac{84,280}{1 + 84,280(0.05)^2}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เพื่อใช้เป็นตัวแทนประชากร

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

หลังจากที่ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ(แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. พิจารณปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค จากตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะทำการศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับชั้น การใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต สถานที่ในการใช้อินเทอร์เน็ต เวลาที่ใช้ยาวนานเท่าไร เฉลี่ยต่อ 1 วัน และสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

ปัจจัยด้านพื้นฐานความรู้เดิม ได้แก่ ผ่านการอบรม ได้รับการศึกษาจากเอกสารด้วยตนเอง ศึกษาจากเพื่อนหรือผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต เช่น ป้ายนิเทศการ ป้ายนิเทศ

ปัจจัยด้านการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนผ่านระบบ e – learning สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตามต้องการ ค้นหางานประจำ/งานพิเศษได้อย่างหลากหลาย หากความรู้เพิ่มเติมช่วยลดขั้นตอนในการค้นคว้าและเรียนง่าย มีอิสระในการศึกษาและเรียนรู้ได้มากขึ้น ค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงาน



ประกอบการศึกษาได้อย่างรวดเร็ว และเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นจากการใช้ เวิลด์ไวด์เว็บ

ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ ผู้ปกครองหรือครอบครัวมีการสนับสนุนส่งเสริมโดยการ ต่อเชื่อมระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้ที่บ้าน สอน/แนะนำการใช้ ออกค่าสมัครสมาชิกอินเทอร์เน็ตให้ ให้ ไปเรียน/อบรมการใช้อินเทอร์เน็ต เปิดโอกาสให้ใช้อย่างอิสระและมีกิจกรรมร่วมในการใช้ อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านความบันเทิง ได้แก่ คุยกับกลุ่มเพื่อนที่สนใจในเรื่อง เดียวกัน สามารถสื่อสาร กันได้ไม่จำกัดเวลา สถานที่ ส่งการ์ดอวยพรและข้อความให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมือถือนี้อุปกรณ์ ภาพยนตร์และชมภาพยนตร์ตัวอย่างได้ ดาวน์โหลดไฟล์เพลง หรือฟังรายการวิทยุ เลือกดู ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากต่างประเทศ ฟังเพลงทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมต่าง ๆ ออนไลน์ ตอบปัญหาชิง รางวัลซื้อสินค้า และอ่านเรื่องย่อ

ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานที่ มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่จอดรถสะดวก ความสะอาดของสถานที่ การจัดบรรยากาศภายในห้องอินเทอร์เน็ต ในห้องอินเทอร์เน็ตต้องมี เครื่องปรับอากาศ การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่แออัดมีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ การติดต่อขอใช้บริการในระบบจองตัวออนไลน์ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีผู้ให้คำแนะนำปรึกษาในการใช้ บริการผ่านระบบเว็บไซต์ หรือทางอีเมลเพื่อการสอบถามหากมีปัญหาในการเข้าจองตัวในระบบ ออนไลน์

ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ซอฟต์แวร์มีความทันสมัย ซอฟต์แวร์ตรงกับความต้องการ เครื่องแม่ข่ายมีประสิทธิภาพ ฮาร์ดแวร์ที่ใช้มีประสิทธิภาพ ปัญหา จากโปรแกรมไวรัสที่แพร่ระบาด ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวในระบบอินเทอร์เน็ต และมี อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ ลำโพง เครื่องสำรองไฟ

3. ออกแบบและสร้างแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการ ชื้อ-จองตัวโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ฉบับร่างโดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับชั้น การใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาในการใช้ อินเทอร์เน็ต สถานที่ในการใช้อินเทอร์เน็ต เวลาที่ใช้เวลานานเท่าไร เฉลี่ยต่อ 1 วัน เป็นแบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 10 ข้อ



16761525

25  
สำนักหอสมุด  
28 พ.ค. 2558

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ                | จำนวน 5 ข้อ |
| ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร       | จำนวน 5 ข้อ |
| ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ        | จำนวน 4 ข้อ |
| ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |

ป  
กด  
๑๑๑๑  
๐๖๕๒๒  
๐๑๑๑๑  
๒๕๕๗

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของ

ผู้โดยสารอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 คือ

| ระดับ      | คำนำหนักคะแนน     |
|------------|-------------------|
| มากที่สุด  | ให้คะแนนเท่ากับ 5 |
| มาก        | ให้คะแนนเท่ากับ 4 |
| ปานกลาง    | ให้คะแนนเท่ากับ 3 |
| น้อย       | ให้คะแนนเท่ากับ 2 |
| น้อยที่สุด | ให้คะแนนเท่ากับ 1 |

#### การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ

การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไข และให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบพิจารณา แก้ไขเนื้อหาความเหมาะสม ตลอดจนความถูกต้องอีกครั้ง จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลโดยนำข้อมูลแบบสอบถามไปให้กับทางเว็บไซต์ SiamSurvey.com เป็นผู้เก็บข้อมูลแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไข โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แก้ไขเนื้อหาความเหมาะสม ตลอดจนความถูกต้องอีกครั้ง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในจังหวัดพิษณุโลก และเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเว็บไซต์เพื่อทำการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ของบริษัทเดินรถโดยสารรวมจำนวนทั้งสิ้น 50 ชุด

3. นำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแนวคิดของ Cronbach มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.877 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

|       |              |                                        |
|-------|--------------|----------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น    |
|       | k            | แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม               |
|       | $\sum S_i^2$ | แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนเป็นรายข้อ   |
|       | $S^2$        | แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ |

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารตามสถานีขนส่งที่เดินทางด้วยรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารต่าง ๆ ภายในประเทศและเคยใช้อินเทอร์เน็ตในการท่องเว็บไซต์เพื่อทำการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับคำนวณผลทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เกี่ยวกับด้านข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

| ค่าเฉลี่ย   |                                                               | ความหมาย   |
|-------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 4.49 - 5.00 | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอยู่ในระดับ | มากที่สุด  |
| 3.50 - 4.49 | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอยู่ในระดับ | มาก        |
| 2.50 - 3.49 | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอยู่ในระดับ | ปานกลาง    |
| 1.50 - 2.49 | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอยู่ในระดับ | น้อย       |
| 1.00 - 1.49 | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ปัจจัย (Factor Analysis) ดังต่อไปนี้

ค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้สูตรการคำนวณ คือ  $\frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 100}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ X แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\Sigma X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\Sigma X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\Sigma X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่อค้นหาลักษณะของปัจจัยที่อธิบายข้อมูลได้ดีที่สุด จึงใช้วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis Methods) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ที่ได้กรอกข้อมูลอย่างสมบูรณ์แล้วมาวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละด้าน โดยสกัดปัจจัยด้วยวิธีองค์ปัจจัยหลัก (Principal Component Analysis) เพื่อให้ได้ปัจจัยที่เป็นอิสระต่อกันและสัมพันธ์กัน จึงเลือกหมุนแกนปัจจัยแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำตัวแปรสกัดปัจจัย ด้วยวิธีปัจจัยหลัก (Principal Component Analysis)
2. หมุนแกนปัจจัยแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) โดยการลดจำนวนตัวแปรในแต่ละปัจจัยให้เหลือน้อยที่สุด
3. พิจารณาตัดตัวแปรที่มีน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) สูงไม่ถึง 0.50 ออก
4. นำตัวแปรที่เหลือไปวิเคราะห์ปัจจัยอีกครั้งหนึ่งด้วยวิธีเดิมเมื่อได้ปัจจัยครั้งสุดท้ายแล้วพิจารณาปัจจัยที่สำคัญ โดยใช้เกณฑ์ตามค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 โดยในแต่ละตัวนั้นต้องมีน้ำหนักปัจจัย ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป
5. พิจารณาปัจจัยที่ได้จากการหมุนแกนออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) โดยเลือกผลการวิเคราะห์จากการหมุนแกนที่ได้ใช้อธิบายตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้โดยสารเพื่อการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์
6. นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยไปแปลผลและกำหนดชื่อปัจจัย
7. โมเดล Component Analysis สำหรับการวิเคราะห์และเลือกหมุนวิธีหมุนแกนแบบ Orthogonal Rotation ซึ่งโมเดล Component Analysis มีสูตรดังนี้

$$Z_{ji} = a_{j1}F_1 + a_{j2}F_2 + \dots + a_{jn}F_n$$

โดยที่  $Z_{ji}$  = เป็น Standard Score ของ  $S_j$  ที่  $i$  ตามตัวแปร  $j = 1, 2, \dots, n$

$a_{jp}$  = เป็น Weights ของตัวแปร  $j$  ที่ Component  $F_p$  โดยที่  $p = 1, 2, \dots, n$

$F_p$  = เป็น Component ที่  $p$  โดยที่  $p = 1, 2, \dots, n$

การสกัดตัวแปร แบบ Principal Component Analysis มีสมการพื้นฐาน คือ

$$(R - \lambda_i I) a = 0$$

โดยที่  $R$  = เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

$\lambda_i I$  = Eigen Value ของเมตริกซ์  $R$

$a$  = Eigen Vector ที่สัมพันธ์กับ Eigen Value แต่ละค่า



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง "การวัดประสิทธิภาพระบบซื้อ - จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก" เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วออนไลน์ จำนวน 394 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลตามโครงสร้างของงานวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้โดยสาร
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้โดยสาร

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 172   | 43.65  |
| หญิง | 222   | 56.35  |
| รวม  | 394   | 100.0  |

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.35 และเพศชายจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.65 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 21 ปี | 91         | 23.10        |
| 21 – 30 ปี    | 249        | 63.20        |
| 31 – 40 ปี    | 33         | 8.38         |
| 41 – 50 ปี    | 16         | 4.06         |
| 51 – 60 ปี    | 3          | .76          |
| 60 ปีขึ้นไป   | 2          | .51          |
| <b>รวม</b>    | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมามีช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และมีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ    | จำนวน      | ร้อยละ       |
|------------|------------|--------------|
| โสด        | 338        | 85.79        |
| สมรส       | 48         | 12.18        |
| หย่าร้าง   | 8          | 2.03         |
| <b>รวม</b> | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 85.79 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ



ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน      | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 5,001 บาท   | 104        | 26.40        |
| 5,001 – 10,000 บาท  | 196        | 49.75        |
| 10,001 – 15,000 บาท | 43         | 10.91        |
| 15,001 – 20,000 บาท | 23         | 5.84         |
| 20,001 บาทขึ้นไป    | 28         | 7.11         |
| <b>รวม</b>          | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด      | จำนวน      | ร้อยละ       |
|--------------------------|------------|--------------|
| ไม่ได้ศึกษา              | 4          | 1.02         |
| ประถมศึกษา               | 1          | .25          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | 7          | 1.78         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 69         | 17.51        |
| อนุปริญญา / ปวส.         | 40         | 10.15        |
| ปริญญาตรี                | 256        | 64.97        |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 17         | 4.31         |
| <b>รวม</b>               | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.97 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.51 และอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.15 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพปัจจุบันของท่าน

| อาชีพปัจจุบันของท่าน    | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| นักเรียน / นักศึกษา     | 299   | 75.89  |
| พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน  | 26    | 6.69   |
| ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 25    | 6.35   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว     | 15    | 3.81   |
| ค้าขาย / รับจ้างทั่วไป  | 24    | 6.09   |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน       | 5     | 1.27   |
| รวม                     | 394   | 100.0  |

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 75.89 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 และประกอบอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านใช้อินเตอร์เน็ต  
ช่วงเวลาใด

| ช่วงเวลาที่ใช้อินเตอร์เน็ต | จำนวน      | ร้อยละ       |
|----------------------------|------------|--------------|
| 08.00 – 12.00 น.           | 37         | 9.39         |
| 12.01 – 16.00 น.           | 35         | 8.88         |
| 16.01 – 20.00 น.           | 242        | 61.42        |
| 20.01 – 24.00 น.           | 20         | 5.08         |
| หลัง 24.00 น.              | 60         | 15.23        |
| <b>รวม</b>                 | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการอินเตอร์เน็ตช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 61.42 รองลงช่วงเวลาหลัง 24.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 และช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.39 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านใช้บริการ อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใด

| สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต    | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| ที่บ้าน                         | 216   | 54.82  |
| บ้านเพื่อน                      | 25    | 6.35   |
| สถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่      | 42    | 10.66  |
| ที่ทำงานผู้ปกครอง               | 18    | 4.57   |
| ศูนย์การค้า / อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ | 81    | 20.56  |
| หอพัก                           | 12    | 3.05   |
| รวม                             | 394   | 100.0  |

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.82 รองลงมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากศูนย์การค้า / อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 และบริการอินเทอร์เน็ตจากสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านทราบถึงระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จากแหล่งไหน

| แหล่งข้อมูลที่ท่านทราบ | จำนวน      | ร้อยละ       |
|------------------------|------------|--------------|
| Google                 | 138        | 35.03        |
| ผ่าน Link อื่น ๆ       | 59         | 14.97        |
| ผ่านสื่อโฆษณาอื่น ๆ    | 38         | 9.64         |
| เพื่อน                 | 79         | 20.05        |
| ครอบครัว               | 51         | 12.94        |
| แฟน / คนรัก            | 29         | 7.36         |
| <b>รวม</b>             | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ท่านถึงระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จากเว็บไซต์ Google จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 รองลงมาจากเพื่อน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.05 และผ่าน Link อื่น ๆ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.97 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน

| ซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารฯจำนวนครั้ง / เดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------|-------|--------|
| 3 ครั้ง / เดือน                           | 15    | 3.81   |
| 2 ครั้ง / เดือน                           | 26    | 6.60   |
| 1 ครั้ง / เดือน                           | 36    | 9.14   |
| 1 ครั้ง / 3 เดือน                         | 65    | 16.50  |
| 1 ครั้ง / 6 เดือน                         | 132   | 33.50  |
| 1 ครั้ง / 1 ปี                            | 120   | 30.46  |
| รวม                                       | 394   | 100.0  |

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อย 1 ครั้ง / 6 เดือน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา 1 ครั้ง / 1 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.46 และ 1 ครั้ง / 3 เดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านมักจะเดินทางไป  
กับใคร

| เดินทางไปกับใคร | จำนวน      | ร้อยละ       |
|-----------------|------------|--------------|
| พ่อ – แม่       | 108        | 27.41        |
| ภรรยา –สามี     | 27         | 6.85         |
| บุตร            | 7          | 1.78         |
| เพื่อน          | 81         | 20.56        |
| ญาติ – พี่น้อง  | 49         | 12.44        |
| คนเดียว         | 122        | 30.96        |
| <b>รวม</b>      | <b>394</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักเดินทางไปคนเดียว จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.96 รองลงเดินทางไปกับพ่อแม่ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.41 และเดินทางไปกับเพื่อน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามท่านคิดว่าประโยชน์ที่  
ท่านจะได้รับจากการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์

| ประโยชน์ที่ได้รับการซื้อ – จองตั๋วรถ<br>โดยสารฯ | เลือก        | ไม่เลือก     |
|-------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                 | จำนวน/ร้อยละ | จำนวน/ร้อยละ |
| ความสะดวกในการซื้อ – จองตั๋วโดยสาร              | 201 (51.02)  | 193 (48.98)  |
| ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย                        | 208 (52.79)  | 186 (47.21)  |
| เข้าดู / ค้นหาข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้รวดเร็ว | 189 (47.97)  | 205 (52.03)  |

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์ เกี่ยวกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.79 รองลงความสะดวกในการซื้อ – จองตั๋วโดยสาร ฯ จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 และเข้าดู / ค้นหาข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้รวดเร็ว จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยโดยภาพรวม

| ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ                   | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ |
|----------------------------------------|-----------|-----|-------|
| 1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ                | 3.92      | .55 | มาก   |
| 2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร       | 3.92      | .57 | มาก   |
| 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ        | 3.82      | .58 | มาก   |
| 4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ | 3.78      | .60 | มาก   |
| เฉลี่ยรวม                              | 3.86      | .48 | มาก   |

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = .57) รองลงมาปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D = .55) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D = .60) ตามลำดับ



ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

| ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ                                                            | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----------|
| 1. ผู้ใช้งาน Website ใช้ระบบ Internet ที่มี<br>ความเร็วสูงในการเข้าสู่ Website  | 4.07      | .75 | มากที่สุด |
| 2. Website มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล                                      | 3.85      | .70 | มาก       |
| 3. ทักษะส่วนตัวของผู้ใช้งาน Internet เอง                                        | 3.80      | .82 | มาก       |
| 4. ระบบของตัวรถทัวร์ใช้งานง่าย / เข้าใจง่าย                                     | 3.82      | .81 | มาก       |
| 5. ระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารมีการใช้คำและ<br>ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจนในการอ่าน | 4.03      | .77 | มาก       |
| เฉลี่ยรวม                                                                       | 3.92      | .55 | มาก       |

จากตาราง 14 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพระบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = .55) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้งาน Website ใช้ระบบ Internet ที่มีความเร็วสูงในการเข้าสู่ Website มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .75) รองลงมา ระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารมีการใช้คำและภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจนในการอ่าน ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = .77) และทักษะส่วนตัวของผู้ใช้งาน Internet เอง ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = .82) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร

| ปัจจัยด้านคุณภาพข่าวสาร                                                    | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|
| 1. แหล่งที่มาของข้อมูลถูกต้อง กระชับ มีความ<br>น่าเชื่อถือ                 | 3.86      | .71 | มาก   |
| 2. มีการแจ้งข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง                           | 3.92      | .77 | มาก   |
| 3. มีช่องทางในการร้องเรียน - ตอบปัญหา 24<br>ชั่วโมง                        | 3.92      | .82 | มาก   |
| 4. มีการแจ้งโปรโมชั่นลดราคาในช่วงวันปีใหม่<br>หรือเทศกาลได้อย่างเหมาะสม    | 3.93      | .86 | มาก   |
| 5. มีข้อมูลเส้นทางการเดินทางที่หลากหลาย<br>ช่วงเวลามีความถูกต้องและครบถ้วน | 3.96      | .84 | มาก   |
| เฉลี่ยรวม                                                                  | 3.92      | .57 | มาก   |

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีข้อมูลเส้นทางการเดินทางที่หลากหลายช่วงเวลามีความถูกต้องและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = .84) รองลงมา มีการแจ้งโปรโมชั่นลดราคาในช่วงวันปีใหม่หรือเทศกาลได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D = .86) และแหล่งที่มาของข้อมูลถูกต้อง กระชับ มีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D = .71) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

| ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                   | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|
| 1. มีการแจ้งเตือนผ่านทางเว็บไซต์ให้กับ<br>ผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดปัญหา<br>ใด ๆ ขึ้น | 3.78      | .79 | มาก   |
| 2. ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสาร<br>สะอาดมีอากาศถ่ายเท                                | 3.87      | .83 | มาก   |
| 3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน แอร์ ที่วี<br>ดิอุย                                         | 3.80      | .76 | มาก   |
| 4. การบริการของพนักงานมีความสุภาพ<br>เรียบร้อย บริการรวดเร็ว และเป็นมิตร                       | 3.84      | .78 | มาก   |
| เฉลี่ยรวม                                                                                      | 3.82      | .58 | มาก   |

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสารสะอาดมีอากาศถ่ายเท ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = .83) รองลงมาการบริการของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย บริการรวดเร็ว และเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = .78) และมีการแจ้งเตือนผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดปัญหา ใด ๆ ขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = .79) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

| ปัจจัยด้านความพึงพอใจ<br>ในการให้บริการ                                             | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|
| 1. ท่านสนใจที่จะซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์หรือไม่เพียงใด                 | 3.80      | .85 | มาก   |
| 2. การให้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เป็นที่พึงพอใจของท่านมากเพียงใด | 3.84      | .78 | มาก   |
| 3. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการรถโดยสารมากน้อยเพียงใด                  | 3.81      | .79 | มาก   |
| 4. ท่านยินดีที่จะเข้าใช้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารแบบออนไลน์ซ้ำอีกหรือไม่เพียงใด  | 3.77      | .82 | มาก   |
| เฉลี่ยรวม                                                                           | 3.78      | .60 | มาก   |

จากตาราง 17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = .60) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เป็นที่พึงพอใจของท่านมากเพียงใดมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = .78) รองลงมาท่านได้รับความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการรถโดยสารมากน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = .79) และท่านยินดีที่จะเข้าใช้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารแบบออนไลน์ซ้ำอีกหรือไม่เพียงใดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = .82) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

โดยมีสมมติฐานทางสถิติเพื่อทดสอบดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

ตาราง 18 ตารางแสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

| ท่านซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน | ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ |      | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ |      | ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ |      |
|---------------------------------------------|----------------------|------|------------------------------|------|-------------------------------------|------|
|                                             | $\chi^2$             | Sig. | $\chi^2$                     | Sig. | $\chi^2$                            | Sig. |
| 3 ครั้ง / เดือน                             | 19.71                | .18  | 6.34                         | .90  | 8.31                                | .82  |
| 2 ครั้ง / เดือน                             | 24.64                | .06  | 11.69                        | .47  | 21.44                               | .07  |
| 1 ครั้ง / เดือน                             | 30.18                | .01* | 9.55                         | .66  | 26.99                               | .01* |
| 1 ครั้ง / 3 เดือน                           | 25.42                | .05* | 19.33                        | .08  | 44.71                               | .00* |
| 1 ครั้ง / 6 เดือน                           | 23.78                | .07  | 9.45                         | .66  | 27.26                               | .01* |
| 1 ครั้ง / 1 ปี                              | 24.07                | .06  | 14.24                        | .29  | 34.28                               | .04* |
| รวม                                         | 131.29               | .00* | 114.74                       | .00* | 124.25                              | .00* |

\*Sig. < 0.05

จากตาราง 18 ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์โดยภาพรวม 3 ปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับท่านที่ซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นรายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน พบว่า ท่านซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อย 1 ครั้ง / เดือน และ 1 ครั้ง / 3 เดือน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน พบว่า ท่านไม่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน พบว่า ท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อย 1 ครั้ง / เดือน / 1 ครั้ง / 3 เดือน / 1 ครั้งต่อ 6 เดือน และ 1 ครั้ง ต่อ 1 ปี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

| ท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน | ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ | ปัจจัยด้านด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ |
|---------------------------------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| 4 ครั้ง / เดือน                             | -                    | -                            | -                                       |
| 3 ครั้ง / เดือน                             | -                    | -                            | -                                       |
| 2 ครั้ง / เดือน                             | *                    | -                            | *                                       |
| 2 ครั้ง / 3 เดือน                           | *                    | -                            | *                                       |
| 1 ครั้ง / 6 เดือน                           | -                    | -                            | *                                       |
| 2 ครั้ง / 1 ปี                              | -                    | -                            | *                                       |
| รวม                                         | *                    | *                            | *                                       |

\*Sig. < 0.05

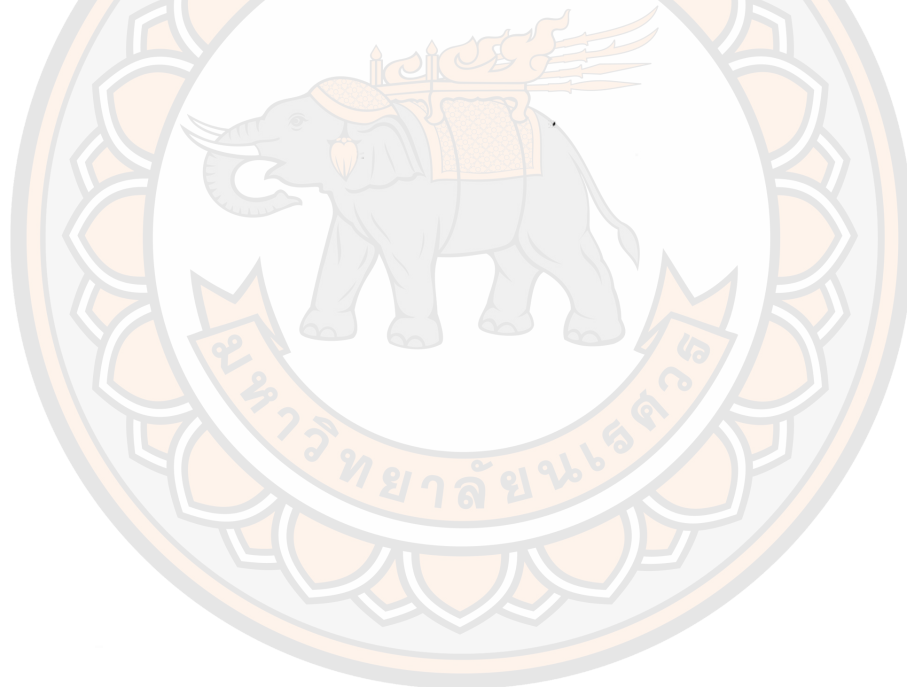
จากตาราง 19 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ พบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่

ไหนด พบว่า ท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อย 1 ครั้ง / เดือน ( $\chi^2 = 30.18$  , Sig.= .01) และ 1 ครั้ง / 3 เดือน ( $\chi^2 = 25.42$  , Sig.= .05) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน พบว่า ท่านไม่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน พบว่า ท่านซื้อ – จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อย 1 ครั้ง / เดือน ( $\chi^2 = 26.99$  , Sig.= .01) / 1 ครั้ง / 3 เดือน ( $\chi^2 = 44.71$  , Sig.= .00) / 1 ครั้งต่อ 6 เดือน ( $\chi^2 = 27.26$  , Sig.= .01) และ 1 ครั้ง ต่อ 1 ปี ( $\chi^2 = 34.28$  , Sig.= .00) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ และ ศึกษาความสัมพันธ์ จำนวน 394 ราย โดยให้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มที่ใช้บริการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. เฉลี่ย 1-3 ชั่วโมง ใช้อินเทอร์เน็ตในบ้านพักของตนเอง และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนหรือสถาบันอุดมศึกษา

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ได้สกัดปัจจัยด้วยวิธีปัจจัยหลักมีทั้งหมด 4 ปัจจัย มีดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 5 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพระบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = .55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้งาน Website ใช้ระบบ Internet ที่มีความเร็วสูงในการเข้าสู่ Website มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .75) รองลงมา ระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารมีการใช้คำและภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจนในการอ่าน ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = .77) และทักษะส่วนตัวของผู้เข้าใช้งาน Internet เอง

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D = .82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณากับปัจจัยอื่นทั้งหมด 4 ปัจจัยแล้ว ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสำคัญเป็นอันดับ 1

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 5 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีข้อมูลเส้นทางรถที่หลากหลยช่วงเวลาที่มีความถูกต้องและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = .84) รองลงมาคือการแจ้งโปรโมชั่นลดราคาในช่วงวันปีใหม่หรือเทศกาลได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D = .86) และแหล่งที่มาของข้อมูลถูกต้อง กระชับ มีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D = .71) ตามลำดับเมื่อพิจารณากับปัจจัยอื่นทั้งหมด 4 ปัจจัยแล้ว ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอันดับ 2

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสารสะอาดมีอากาศถ่ายเท ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = .83) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย บริการรวดเร็ว และเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D = .78) และมีการแจ้งเตือนผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดปัญหา ใด ๆ ขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D = .79) ตามลำดับเมื่อพิจารณากับปัจจัยอื่นทั้งหมด 4 ปัจจัยแล้ว ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญเป็นอันดับ 3

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถอธิบายด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = .60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เป็นที่พึงพอใจของท่านมาก เพียงใดมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = .78) รองลงมาท่านได้รับความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการรถโดยสารมากน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D = .79) และท่านยินดีที่จะเข้าใช้บริการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารแบบออนไลน์ซ้ำอีกหรือไม่เพียงใดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.77$ ,

S.D = .82) ตามลำดับเมื่อพิจารณาทั้งปัจจัยอื่นทั้งหมด 4 ปัจจัยแล้ว ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญเป็นอันดับ 4 โดยมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

### อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

#### ด้านคุณภาพระบบ

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้ที่เคยใช้งานระบบการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ส่วนมากผู้ใช้งานเว็บไซต์จะใช้ระบบ Internet ที่มีความเร็วสูงในการเข้าสู่เว็บไซต์ เพื่อสามารถเข้าถึงเนื้อหา และการเข้าใช้งานได้อย่างทันท่วงที ทำให้ไม่พลาดในการติดต่อ หรือการที่จะเข้าซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ และจะเป็นการใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการเข้าใช้บริการในเว็บไซต์นั้น ๆ โดย เรวดี คงสุภาพกุล (2549) ได้กล่าวไว้ว่าสำหรับการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้บริการในระบบออนไลน์จะทำให้ได้เปรียบมากในเรื่องของช่วงระยะเวลาที่แย่งกันเข้าใช้งานระบบ หรือในช่วงของการจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์ในช่วงโปรโมชั่นลดราคาตัว และในช่วงหน้าการท่องเที่ยว หรือวันหยุดยาวในช่วงเทศกาลต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณก เปล่งอรุณ (2547) ที่ได้กล่าวไว้ว่าส่วนสำคัญของเว็บไซต์ที่มีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย/เข้าใจได้ง่าย โดยมีการใช้คำและภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายในการอ่านก็เป็นส่วนสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี และจากตัวของผู้ใช้งานเองส่วนใหญ่จะมีทักษะในการใช้งาน Internet มาก่อนอยู่แล้ว หากมีทักษะในการเข้าใช้งาน Internet ได้เป็นอย่างดีจะทำให้สามารถใช้งานในระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารได้เป็นอย่างดี

#### ด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อที่จะเข้าซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์นั้น ผู้โดยสารจะนิยมเข้าใช้งานในระบบที่มีข้อมูลเส้นทางการเดินทางที่หลากหลายช่วงเวลามากกว่าในระบบที่มีข้อมูลเส้นทางการเดินทางให้เลือกน้อย และจะเน้นไปในข้อมูลเส้นทางการเดินทางที่ถูกต้องครบถ้วน และจากที่ สายสมร ลารีนู (2553) กล่าวไว้ว่าผู้โดยสารจะมีความสนใจสำหรับระบบเว็บไซต์ที่มีการแจ้งจัดโปรโมชั่นลดราคา

พิเศษในช่วงวันปีใหม่หรือเทศกาลได้อย่างเหมาะสมน่าสนใจ จะทำให้เป็นที่ดึงดูดให้มีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการในเส้นทางเดินรถโดยสารมากขึ้น พร้อมทั้งผู้โดยสารยังมีความต้องการที่จะแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้กับทางบริษัทเดินรถผ่านทางเว็บไซต์ด้วย โดยทางเว็บไซต์ที่มีช่องทางให้มีการร้องเรียน-ตอบปัญหา 24 ชม. พร้อมด้วยมีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านหน้าเว็บไซต์ได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการในระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะการเข้าใช้บริการรถโดยสารสำหรับการเดินทางไปยังที่หมาย ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญในเรื่องของการมีที่นั่งที่สะดวกสบายกว้างขวางภายในตัวรถโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร และให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก ศิริวัชรินทร์ ไชยศรีหา (2547) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทางผู้โดยสารจะคำนึงถึงก่อนที่จะเข้าใช้บริการรถโดยสารนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการรถโดยสารควรจะตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้ให้มาก เพื่อตอบสนองถึงความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างสมบูรณ์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าใช้บริการ การบริการจากพนักงานภายในรถโดยสารก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดไปไม่ได้ พนักงานผู้ให้บริการควรมีความสุขภาพ เรียบร้อย มีความเป็นมิตร และมีการบริการที่รวดเร็วทันท่วงทีให้กับผู้โดยสารทุกคน พนักงานเหล่านี้จึงควรมีการฝึกฝนสำหรับการให้บริการมาเป็นอย่างดี และให้พนักงานทุกคนรับรู้ถึงความสำคัญและตระหนักในหน้าที่ของตนเพื่อให้เกิดความรักความรับผิดชอบในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ภายในรถโดยสารจำเป็นที่จะต้องมีส่วนอำนวยความสะดวกที่จำเป็นที่พร้อมจะใช้งานได้เพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกผ่อนคลายในการเดินทาง เช่น เครื่องปรับอากาศเป็นสิ่งจำเป็นภายในรถโดยสารเพื่อให้ภายในรถโดยสารไม่ร้อนจนเกินไปและมีอากาศถ่ายเทสะดวกมากขึ้น สำหรับทีวีและวิทยุจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสนุกผ่อนคลายและมีส่วนร่วมไปตลอดการเดินทาง

### ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสำเร็จในการให้บริการสูงสูดนั้น จำเป็นจะต้องได้รับความไว้วางใจและการยอมรับจากผู้โดยสาร โดยทางบริษัทเดินรถโดยสารจะต้องมีการบริการที่ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และ สายสมร ลารีนู (2553) ได้กล่าวว่าการเข้าถึง

ข้อมูลในการเข้าซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ได้โดยง่ายและรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจ และมีความสนใจยินดีที่จะกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง สิ่งนี้จะเป็นตัวชี้วัดที่จะสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเดินรถโดยสารได้เป็นอย่างดี

### ด้านอื่น ๆ

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ เนื่องมาจากผู้โดยสารมีพื้นฐานและทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาก่อน เพราะปัจจุบันระบบ Internet มีราคาค่าใช้บริการรายเดือนที่ไม่สูงมากนัก ประกอบกับการที่มีผู้ให้บริการ Internet หลายรายแข่งขันกันมากขึ้นทำให้เกิดการแย่งลูกค้ากันมากขึ้น โดยผู้ให้บริการ Internet แต่ละรายจะมีการออกโปรโมชั่นต่าง ๆ ออกมามากมาย เพื่อให้สามารถดึงดูดใจลูกค้าให้หันเข้ามาใช้บริการ Internet ของตนเองให้มากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการ Internet มีทางเลือกที่มากขึ้น เข้าถึง Internet ได้มากขึ้น ง่ายขึ้น บ่อยมากขึ้น ทำให้สามารถเพิ่มพูนทักษะในการเข้าใช้งาน Internet ได้มากขึ้นตาม ซึ่ง ศิริญรัตน์ ไชยศรีหา (2547) ได้กล่าวไว้ว่าการใช้งาน Internet สามารถเรียกดูข่าวสารเหตุการณ์ หรือข้อมูลต่าง ๆ ตามความสนใจ เช่น สารสนเทศด้านความบันเทิง อ่านเรื่องย่อเพลง การดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตามความต้องการข้อมูลสินค้าและบริการต่าง ๆ ฯลฯ โดยเน้นไปในด้านการรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ทุกเวลาเมื่อมีโอกาส สามารถนำมาใช้กับการใช้บริการในการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ได้โดยง่าย ซึ่งในปัจจุบันมีเว็บไซต์ที่ให้บริการประเภทซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น และได้มีการรวบรวมเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตและนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้น และ ธเนศ หาญใจ (2548) ได้กล่าวถึงการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ นอกจากการแนะนำจากใน Internet เองแล้วยังมีสิ่งพิมพ์อื่น ๆ อีก เช่น วารสารทางด้านคอมพิวเตอร์ หนังสือพิมพ์ หรืออ่านเรื่องย่อ ซึ่งมีคอลัมน์แนะนำเว็บไซต์ที่เป็นระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ที่น่าสนใจอีกด้วย และควรมีการปรับปรุงระบบในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลในด้านการบริการต่าง ๆ ให้สามารถครอบคลุมและเพื่อให้ทันกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จึงควรมีการนำระบบการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ผ่านทางระบบโทรศัพท์มือถือ ดังที่ แพรวพรรณ พะนา และแสงดาว นพพิทักษ์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันมีการใช้โทรศัพท์กันอย่างแพร่หลายเป็นที่นิยมเป็นอย่างสูง โดยระบบโทรศัพท์มือถือ และระบบ Internet มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนารุดหน้าไปมากกว่าในอดีตมาก จึงเหมาะสมที่จะนำระบบการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

## ข้อเสนอแนะ

### ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ มีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้โดยสารที่ต้องการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จะมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นแล้วผู้ให้บริการระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ควรมีระบบการให้บริการที่รวดเร็วและมีความเสถียรในการเข้าใช้งานในระบบเว็บไซต์ การแก้ปัญหาที่ดีควรมีการวางระบบเว็บไซต์เป็นแบบ VPS มากกว่าระบบ Hosting เพื่อให้เว็บไซต์สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่จะเข้ามาใช้บริการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างไม่ติดขัด เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ไม่เกิดการล่มของระบบเว็บไซต์เกิดขึ้นเมื่อมีผู้เข้ามาใช้งานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน และเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบซื้อ - จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ได้เป็นอย่างดี จึงต้องมีการออกแบบระบบการทำงานในเว็บไซต์ให้มีความพร้อมและการเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเพื่อให้ระบบเป็นระบบที่ Friendly Worldwide กับคนทั่วไปที่เข้ามาใช้งานได้อย่างไม่จำกัด และควรจะมีช่องทางการพัฒนาให้มีช่องทางที่มากขึ้นสำหรับการซื้อ - จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยอาจจะมีการเพิ่มหรือทำการพัฒนาระบบซื้อ - จองตั๋วโดยสารให้สามารถซื้อ - จองตั๋วโดยสารผ่านระบบโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นมาอีกช่องทางหนึ่ง เพราะโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์สื่อสารชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมเป็นอย่างสูง ซึ่งการใช้งานไม่ได้มีอยู่เพียงการพูดคุยกันระหว่างบุคคลเท่านั้น ยังสามารถนำประสิทธิภาพของอุปกรณ์เหล่านี้มาประยุกต์ให้ใช้งานได้เพิ่มขึ้นนั่นก็คือระบบการซื้อ - จองตั๋ว ดังนั้นระบบการจองตั๋วรถโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้ระบบการซื้อ - จองตั๋วโดยสารมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ด้านคุณภาพข้อมูลมีผลต่อการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้โดยสารที่ต้องการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีความต้องการที่จะรับทราบข้อมูลจากบริษัทรถโดยสารผ่านเว็บไซต์หรือทำการร้องเรียนถามตอบปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนออกเดินทาง ทำให้การมีช่องทางให้บริการกับลูกค้าที่เดินทางกับรถโดยสารเพื่อที่จะทำการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ หรือร้องเรียนถามตอบปัญหาเนื่องมาจากการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสาร ที่อาจจะสิ่งไม่อาจคาดเดาเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นแล้วการอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือการแจ้งข้อมูลที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นให้กับผู้โดยสารได้อย่างทันท่วงทีนั้นมีความจำเป็นอย่างมาก ทางผู้จัดทำเว็บไซต์ควรมีความพร้อมในการดำเนินการแก้ไขระบบภายในเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว

และสามารถทำงานประสานได้ดีกับผู้กรอกข้อมูลลงเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดีด้วย เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสารเองด้วย และควรส่งเสริมบริษัทที่มีการจัดงานออกบูธจัดงานในบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดต่าง ๆ หรือบริเวณแหล่งชุมชน เช่น ตลาด, มหาวิทยาลัย, ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น เพื่อเป็นการแจ้งข่าวนำเสนอสินค้าและบริการที่มีให้กับกลุ่มเป้าหมายทั่วไปที่นิยมเดินทางไปกับรถโดยสาร โดยเฉพาะจัดให้มีการสาธิตการเข้าใช้งานระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการเข้าใช้งานระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ พร้อมทั้งให้มีการแจกใบปลิวเพื่อการแจ้งข่าว และสอนวิธีการเข้าใช้งานระบบซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ให้กับผู้โดยสารที่เดินทางไปกับรถโดยสารด้วย เพราะผู้โดยสารบางคนอาจไม่เคยทราบมาก่อนว่าทางบริษัทเปิดให้บริการให้สามารถซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ได้ ทั้งหมดนี้เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการค้าและการขยายตัวของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมและการได้เปรียบสำหรับการแข่งขันของธุรกิจรถโดยสารที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน

3. ด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการซื้อ - จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้โดยสารที่ต้องการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์เนื่องมาจากต้องการของผู้โดยสารในการเดินทางที่มีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยในการเดินทางทุกเส้นทาง การบริการที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ภายในรถโดยสารควรมีความพร้อมสมบูรณ์อยู่ตลอดเวลาก่อนออกเดินทาง ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเดินรถโดยสารควรมีความตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้อยู่เป็นประจำ ทางบริษัทควรมีการตรวจเช็คครรถโดยสารอยู่ตลอดเวลาทั้งก่อนออกเดินทางและหลังการออกเดินทาง ให้มีการฝึกอบรมทั้งพนักงานให้บริการภายในรถโดยสาร พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร เพื่อให้เกิดความพร้อมในการที่จะให้บริการและให้ผู้โดยสารประทับใจในการใช้บริการสูงสุด

4. ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการมีผลต่อการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้โดยสารที่ต้องการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จะมีการตอบรับกับการเข้าใช้บริการเดินรถโดยสารของบริษัทเดินรถโดยสารมากน้อยเพียงใด ในทางที่ดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมในทุก ๆ ด้านและการบริหารงานทั้งหมดภายในบริษัทเดินรถโดยสาร ซึ่งการที่จะได้มาถึงความสำเร็จในการดำเนินกิจการเดินรถโดยสารนั้นจำเป็นต้องมีการประสานงานภายในองค์กรของบริษัทเดินรถโดยสารได้อย่างแข็งแกร่งครอบคลุม และดำเนินนโยบายในการ

บริหารงานได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารองค์กรควรลงมาทำความเข้าใจกับพนักงาน และสร้างความรักในหน้าที่เพื่อให้เห็นคุณค่าของงานที่ทำ

#### ด้านการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจในหน้าที่การงาน และความรู้สึกรักและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรของบริษัทเดินรถโดยสาร
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารของบริษัทเดินรถโดยสาร ที่จะสามารถสร้างความรู้สึกตระหนักและรักในหน้าที่ของพนักงานภายในองค์กร และการกำหนดปัจจัยในการควบคุมการบริหารงานภายในบริษัทเดินรถโดยสารให้ประสบผลสำเร็จ
3. การพัฒนาระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีการต่อยอดไปในส่วนของการที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้มีการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบโทรศัพท์มือถือได้ เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านโทรศัพท์มือถือที่รุดหน้าไปอย่างมาก ทำให้ปัจจุบันมีความนิยมใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับระบบโทรศัพท์ในปัจจุบันสามารถใช้งานและเชื่อมต่อเข้ากับ Internet ในรูปแบบ 3G ทำให้มีความเร็วในการเข้าถึง Internet ได้เป็นอย่างดี





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยจฬนเรศวร

## บรรณานุกรม

### บรรณานุกรมประเภทหนังสือ

- กรกนก เปล่งอรุณ. (2547). การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องมโนคติและทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษาในวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ขนิษฐา อ่วมน้อย, อัญญนิการ์ เนาวพนานนท์ (2542). โปรแกรมของที่นั่งของโรงภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, กุลธิดา ท่วมสุข, ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ และจิราพร เขียวอยู่ (2552). การพัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
- ชัยณรงค์ มณฑิยวิเชียรฉาย. (2537). Internet : เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ, วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน.
- ชาริณี เชาวน์ศิลป์. (2539). ผลกระทบต่อบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อันเนื่องมาจากพัฒนาการทางสังคมและเทคโนโลยี, บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธเนศ หาญใจ. (2548). การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง เทคโนโลยีทางการพิมพ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เรวดี คงสุภาพกุล. (2539). การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ ไชยศรีหา. (2547). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายสมร ลารีนุ. (2553). พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

อธิปัตย์ คลี่สุนทร. (2541). สูทศวรรษใหม่แห่งสังคมสารสนเทศ : ใต้อิทธิพลเศรษฐกิจและสังคม,  
เอกสารประกอบการสัมมนา " 27 กุมภาพันธ์ - 2 มีนาคม 2540 ณ ศูนย์ประชา  
สพประชาชาติ, กรุงเทพฯ. [ม.ป.พ.].

อำไพศรี ไส้ประทุม. (2539). พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อ  
การยอมรับสื่อคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก

## ภาคผนวก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### การวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิจัยด้วยตนเองเรื่อง "การวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์" ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ (MBA) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการวัดประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ และนำผลจากการศึกษาดังกล่าวไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการ และระบบเว็บไซต์ซื้อ-จองตั๋วโดยสารให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริโภค และเพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทเดินรถโดยสารสามารถนำไปปรับปรุงการตลาดและกิจการของตนเองต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์ของผู้โดยสาร

ตอนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรณากรอรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนด ถ้าตัวเลือกข้อนั้น ๆ ไม่มีตัวเลือกให้เลือก

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21 – 30 ปี  
 ( ) 3. 31 – 40 ปี ( ) 4. 41 – 50 ปี  
 ( ) 5. 51 – 60 ปี ( ) 6. 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. รายได้ต่อเดือน ( ) 1. น้อยกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001 – 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 5. 20,001 บาท ขึ้นไป
5. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ไม่ได้ศึกษา ( ) 2. ประถมศึกษา  
 ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 ( ) 5. อนุปริญญา/ปวส. ( ) 6. ปริญญาตรี  
 ( ) 7. สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพปัจจุบันของท่าน ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
 ( ) 3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 5. ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 ( ) 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาใด ( ) 1. 08.00 – 12.00 ( ) 2. 12.01 – 16.00  
 ( ) 3. 16.01 – 20.00 ( ) 4. หลัง 24.00  
 ( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใด

- ( ) 1. ที่บ้าน ( ) 2. บ้านเพื่อน ( ) 3. สถานศึกษาที่ศึกษาอยู่  
 ( ) 4. ที่ทำงานผู้ปกครอง ( ) 5. ศูนย์การค้า/อินเทอร์เน็ตคาเฟ่  
 ( ) 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านทราบถึงระบบการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์จากแหล่งไหน

- ( ) 1. Google ( ) 2. ผ่าน Link อื่น ๆ ( ) 3. ผ่านสื่อโฆษณาอื่น ๆ  
 ( ) 4. เพื่อน ( ) 5. ครอบครัว ( ) 6. แฟน/คนรัก  
 ( ) 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารออนไลน์บ่อยแค่ไหน

- ( ) 1. 3 ครั้ง/เดือน ( ) 2. 2 ครั้ง/เดือน ( ) 3. 1 ครั้ง/เดือน  
 ( ) 4. 1 ครั้ง/3 เดือน ( ) 5. 1 ครั้ง/6 เดือน ( ) 6. 1 ครั้ง/1 ปี

11. ท่านมักจะเดินทางไปกับใคร

- ( ) 1. พ่อ-แม่ ( ) 2. ภรรยา-สามี ( ) 3. บุตร  
 ( ) 4. เพื่อน ( ) 5.ญาติ-พี่น้อง ( ) 6. คนเดียว  
 ( ) 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านคิดว่าประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบออนไลน์มีอะไรบ้าง  
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ความสะดวกในการซื้อ-จองตั๋วโดยสาร  
 ( ) 2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย  
 ( ) 3. เข้าดู/ค้นหาข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้รวดเร็ว  
 ( ) 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนด ถ้าตัวเลือกข้อนั้น ๆ ไม่มีตัวเลือกให้เลือก

| ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบการซื้อ-จองตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์                 | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ</b>                                                      |                  |            |                |             |                   |
| 1.1 ผู้ใช้งาน Website ใช้ระบบ Internet ที่มีความเร็วสูงในการเข้าสู่ Website         |                  |            |                |             |                   |
| 1.2 Website มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล                                         |                  |            |                |             |                   |
| 1.3 ทักษะส่วนตัวของผู้เข้าใช้งาน Internet เอง                                       |                  |            |                |             |                   |
| 1.4 ระบบจองตั๋วรถทัวร์ใช้งานง่าย/เข้าใจง่าย                                         |                  |            |                |             |                   |
| 1.5 ระบบซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารมีการใช้คำและภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจนในการอ่าน          |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลข่าวสาร</b>                                             |                  |            |                |             |                   |
| 2.1 แหล่งที่มาของข้อมูลถูกต้อง กระชับ มีความน่าเชื่อถือ                             |                  |            |                |             |                   |
| 2.2 มีการแจ้งข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง                                   |                  |            |                |             |                   |
| 2.3 มีช่องทางในการร้องเรียน-ตอบปัญหา 24 ชม.                                         |                  |            |                |             |                   |
| 2.4 มีการแจ้งโปรโมชั่นลดราคาในช่วงวันปีใหม่ หรือเทศกาลได้อย่างเหมาะสม               |                  |            |                |             |                   |
| 2.5 มีข้อมูลเส้นทางรถโดยสารที่หลากหลาย หลายช่วงเวลาที่มีความถูกต้องและครบถ้วน       |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                              |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 มีการแจ้งเตือนผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้โดยสารตลอด 24 ชม. เมื่อเกิดปัญหาใด ๆ ขึ้น |                  |            |                |             |                   |
|                                                                                     |                  |            |                |             |                   |



|                                                                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3.2 ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสาร<br>สะอาดมีอากาศถ่ายเท                      |  |  |  |  |  |
| 3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน แอร์ ที่วี วิทยุ                                  |  |  |  |  |  |
| 3.4 การบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย<br>บริการรวดเร็ว และเป็นมิตร             |  |  |  |  |  |
| 4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ                                                |  |  |  |  |  |
| 4.1 ท่านสนใจที่จะซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบ<br>ออนไลน์หรือไม่เพียงใด                |  |  |  |  |  |
| 4.2 การให้บริการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสารผ่านระบบอน<br>ไลน์เป็นที่พึงพอใจของท่านมากเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 4.3 ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการรถ<br>โดยสารมากน้อยเพียงใด               |  |  |  |  |  |
| 4.4 ท่านยินดีที่จะเข้าใช้บริการซื้อ-จองตั๋วรถโดยสาร<br>แบบออนไลน์ซ้ำอีกหรือไม่เพียงใด |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....