

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด ซึ่งสอบถามผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินโคสายการบินหนึ่ง ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 4.1- 4.7)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ (ตารางที่ 4.8 - 4.15)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านการค้าขาย ด้านชุมชน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ และด้านความสะดวก (ตารางที่ 4.16 – 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	54.7
หญิง	68	45.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.3

### ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	6	4.0
21-30 ปี	76	50.7
31-40 ปี	39	26.0
41-50 ปี	26	17.3
51 ปีขึ้นไป	3	2.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ ไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	17	11.3
รับราชการ	7	4.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	8.7
พนักงานบริษัทเอกชน	79	52.7
ธุรกิจส่วนตัว	34	22.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.7 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.7 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	11	7.3
10,001-20,000 บาท	34	22.7
20,001-30,000 บาท	48	32.0
30,001-40,000 บาท	20	13.3
40,001 บาท ขึ้นไป	37	24.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาได้แก่ รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.7 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.7 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.3

All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.0
ปริญญาตรี	111	74.0
สูงกว่าปริญญาตรี	36	24.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา ได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	93	62.0
สมรส	55	36.7
อื่นๆ	2	1.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.7 และสถานภาพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	1	0.7
1-2 ปี	11	7.3
3-4 ปี	42	28.0
มากกว่า 4 ปี	96	64.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.0 ประสบการณ์ 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 ประสบการณ์ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่เคยใช้บริการ

สายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
วัน-ทู-โก	81	54.0
ไทยแอร์เอเชีย	93	62.0
นกแอร์	90	60.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ นิยมใช้สายการบินไทยแอร์เอเชีย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่สายการบินนกแอร์ คิดเป็นร้อยละ 60.0 และสายการบินวัน-ทู-โก คิดเป็นร้อยละ 54.0

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายการบินที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินต่างๆ

สายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
วัน-ทู-โก	68	45.3
ไทยแอร์เอเชีย	90	60.0
นกแอร์	77	51.3

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ นิยมใช้สายการบินไทยแอร์เอเชีย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาได้แก่สายการบินนกแอร์ คิดเป็นร้อยละ 51.3 และสายการบินวัน-ทู-โก คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการในครั้งนี้

สายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
วัน-ทู-โก	50	33.3
ไทยแอร์เอเชีย	50	33.3
นกแอร์	50	33.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละสายการบินที่ใช้บริการในครั้งนี้ สายการบินละ 50 ราย ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่างตามที่ระบุในบทที่ 3

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี	2	1.3
ประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี	90	60.0
ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป	58	38.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.7 และประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยจองบัตรโดยสารระบบออนไลน์

ความถี่ในการจอง	จำนวน	ร้อยละ
3-4 ครั้ง	106	70.7
5-6 ครั้ง	28	18.7
ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป	16	10.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำตามจำนวนครั้งที่เคยจองบัตรโดยสารระบบออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมา 5-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.7 และตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนที่นั่งเฉลี่ยต่อครั้งที่จองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์

จำนวนที่นั่ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ที่นั่ง	70	46.7
2 ที่นั่ง	57	38.0
3 ที่นั่ง	15	10.0
4 ที่นั่ง	5	3.3
5 ที่นั่งขึ้นไป	3	2.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำจองบัตร 1 ที่นั่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา จองบัตร 2 ที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 38.0 จองบัตร 3 ที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 จองบัตร 4 ที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 และจองบัตร 5 ที่นั่งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.0



ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ของการส่งจอบัตร โดยสาขาสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์

สถานที่ส่งจอบัตรโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน	86	57.3
ที่ทำงาน	92	61.3
สถานศึกษา	13	8.6
อินเทอร์เน็ตคาเฟ่	10	6.6

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ส่งจอบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์จากที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาได้แก่ บ้าน คิดเป็นร้อยละ 57.3 สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.6 และอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจํารายละเอียด/ขั้นตอนการจอบัตร โดยสาขาสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์

สายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
วัน-ทู-โก	62	41.3
ไทยแอร์เอเชีย	71	47.3
นกแอร์	63	42.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจํารายละเอียด/ขั้นตอนการจอบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาได้แก่ สายการบินนกแอร์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 และสายการบินวัน-ทู-โก คิดเป็นร้อยละ 41.3

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย

#### 3.1. ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินวัน-ทู-โก

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
ต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1.เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	2 (3.2)	14 (22.6)	30 (48.4)	16 (25.8)	62 (100.0)	3.97 เห็นด้วย	1
2.การจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อ ของเนื้อหาอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	4 (6.5)	25 (40.3)	31 (50.0)	2 (3.2)	62 (100.0)	3.50 เห็นด้วย	3
3.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	0 (0.0)	3 (4.8)	19 (30.6)	32 (51.6)	8 (12.9)	62 (100.0)	3.73 เห็นด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.73 เห็นด้วย	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย  
แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
สายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านข้อมูลโดยรวม  
ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นย่อยที่  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย  
3.97 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.73 และการจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหา  
อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
ต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้านการค้าขาย	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1.ระบบการชำระเงินผ่านบัตร เครดิตเหมาะสม	1 (1.6)	3 (4.8)	11 (17.7)	18 (29.0)	29 (46.8)	62 (100.0)	4.15 เห็นด้วย	2
2.สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1 (1.6)	0 (0.0)	11 (17.7)	19 (30.6)	31 (50.0)	62 (100.0)	4.27 เห็นด้วย	1
3.ประหยัดเวลาในการจอง บัตรโดยสาร	2 (3.2)	2 (3.2)	17 (27.4)	13 (21.0)	28 (45.2)	62 (100.0)	4.02 เห็นด้วย	3
4.การตรวจสอบสถานะการ สั่งซื้อ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	2 (3.2)	11 (17.7)	21 (33.9)	20 (32.3)	8 (12.9)	62 (100.0)	3.34 ไม่แน่ใจ	4
5.การปรับเปลี่ยนวันที่จอง อัตโนมัติ (กรณีของการ จองขาไป-กลับ)	6 (9.7)	15 (24.2)	24 (38.7)	4 (6.5)	13 (21.0)	62 (100.0)	3.05 ไม่แน่ใจ	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.76</b>	<b>เห็นด้วย</b>

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย  
แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
สายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการค้าขาย โดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการค้าขายพบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.27 ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 ระยะเวลาในการจองบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจได้แก่ การตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34 การปรับเปลี่ยนวันที่จองอัตโนมัติ (กรณีของการจองขาไป-กลับ) มีค่าเฉลี่ย 3.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
ต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้านชุมชน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. การบริการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	5 (8.1)	22 (35.5)	25 (40.3)	9 (14.5)	1 (1.6)	62 (100.0)	2.66 ไม่แน่ใจ	1
2. สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้	13 (21.0)	14 (22.6)	20 (32.3)	15 (24.2)	0 (0.0)	62 (100.0)	2.60 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.63 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านชุมชนโดยรวม ในระดับ ไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านชุมชน พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ การบริการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ย 2.66 สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 2.60

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร  
สายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้าน การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์ อย่างเพียงพอเพื่อการ ตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่นราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน	0 (0.0)	3 (4.8)	17 (27.4)	26 (41.9)	16 (25.8)	62 (100.0)	3.89 เห็นด้วย	1
2. เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้ บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอร์มกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ	1 (1.6)	11 (17.7)	21 (33.9)	21 (33.9)	8 (12.9)	62 (100.0)	3.39 ไม่แน่ใจ	2
3. สามารถติดต่อกับผู้ดูแล ระบบได้	19 (30.6)	8 (12.9)	18 (29.0)	12 (19.4)	5 (8.1)	62 (100.0)	2.61 เห็นด้วย	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.29</b> ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย  
แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
สายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่น ราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 3.89 เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอรัมกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้ มีค่าเฉลี่ย 2.61



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร  
สายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้านการ ปรับแต่งเว็บไซต์	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับ ความต้องการของลูกค้า	0 (0.0)	7 (11.3)	28 (45.2)	21 (33.9)	6 (9.7)	62 (100.0)	3.42 ไม่แน่ใจ	1
2.นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอก ข้อมูลซ้ำอีก	6 (9.7)	15 (24.2)	26 (41.9)	11 (17.7)	4 (6.5)	62 (100.0)	2.87 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.14 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย  
แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
สายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการปรับแต่ง  
เว็บไซต์โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการปรับแต่งเว็บไซต์  
พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ปรับแต่งเนื้อหาให้  
ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.42 นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่าง  
เหมาะสมโดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก มีค่าเฉลี่ย 2.87



ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
 ความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่าย  
 บัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นด้าน ความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ความเร็วในการเชื่อมโยง หน้าเว็บ	0 (0.0)	6 (9.7)	17 (27.4)	26 (41.9)	13 (21.0)	62 (100.0)	3.74 เห็นด้วย	2
2.ความสวยงามในการออก แบบเว็บไซต์	0 (0.0)	15 (24.2)	16 (25.8)	26 (41.9)	5 (8.1)	62 (100.0)	3.34 ไม่แน่ใจ	8
3.การออกแบบหน้าแรกให้ เข้าใจง่าย	0 (0.0)	13 (21.0)	19 (30.6)	25 (40.3)	5 (8.1)	62 (100.0)	3.35 ไม่แน่ใจ	7
4.การใช้สี เสียง และเทคนิค ต่างๆอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	9 (14.5)	29 (46.8)	21 (33.9)	3 (4.8)	62 (100.0)	3.29 ไม่แน่ใจ	9
5.การปรับปรุงเนื้อหาสมัคร สมาชิก	0 (0.0)	2 (3.2)	26 (41.9)	24 (38.7)	10 (16.1)	62 (100.0)	3.68 เห็นด้วย	3
6.สามารถหาข้อมูลที่ต้องการ พบได้ง่าย	0 (0.0)	6 (9.7)	21 (33.9)	27 (43.5)	8 (12.9)	62 (100.0)	3.60 เห็นด้วย	5
7.การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัว	0 (0.0)	10 (16.1)	23 (37.1)	20 (32.3)	9 (14.5)	62 (100.0)	3.45 ไม่แน่ใจ	6
8.การค้นหาคำเพื่อช่วยในการ ค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่าง เหมาะสม	9 (14.5)	15 (24.2)	21 (33.9)	13 (21.0)	4 (6.5)	62 (100.0)	2.81 ไม่แน่ใจ	10
9.ฟังก์ชันเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูล ที่ต้องการ	17 (27.4)	15 (24.2)	16 (25.8)	11 (17.7)	3 (4.8)	62 (100.0)	2.48 ไม่เห็นด้วย	11
10.ความสามารถเปิดเว็บไซต์ ได้ตลอด	1 (1.6)	4 (6.5)	8 (12.9)	23 (37.1)	26 (41.9)	62 (100.0)	4.11 เห็นด้วย	1
11.การแจกแจงรายละเอียดค่า โดยสารเข้าใจง่าย	0 (0.0)	12 (19.4)	13 (21.0)	24 (38.7)	13 (21.0)	62 (100.0)	3.61 เห็นด้วย	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.41</b> <b>ไม่แน่ใจ</b>	

- หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกจำนวน 68 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โกได้จำนวน 62 ราย

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านความสะดวกโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านความสะดวก พบว่าความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความสามารถเปิดเว็บไซต์ได้ตลอด มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความเร็วในการเชื่อมโยงหน้าเว็บ มีค่าเฉลี่ย 3.74 การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 การแจกแจงรายละเอียดค่าโดยสารเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.61 สามารถหาข้อมูลที่ต้องการพบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีค่าเฉลี่ย 3.45 การออกแบบหน้าแรกให้เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.35 ความสวยงามในการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.34 การใช้สี เสียง และเทคนิคต่างๆอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.29 การค้นหาคำเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.81 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่เห็นด้วย ได้แก่ ฟังก์ชันเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.48

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินวัน-ทู-โก

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านข้อมูล	3.73	ระดับเห็นด้วย
ด้านการค้าขาย	3.76	ระดับเห็นด้วย
ด้านชุมชน	2.63	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.29	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	3.14	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านความสะดวก	3.41	ระดับไม่แน่ใจ
รวม	3.32	ระดับไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.73 และความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.29 ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.14 และด้านชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.63

2.2. ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย  
 ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
 ความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
 ต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	8 (11.3)	12 (16.9)	38 (53.5)	13 (18.3)	71 (100.0)	3.79 เห็นด้วย	2
2.การจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อ ของเนื้อหาอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	7 (9.9)	21 (29.6)	34 (47.9)	9 (12.7)	71 (100.0)	3.63 เห็นด้วย	3
3.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	0 (0.0)	6 (8.5)	14 (19.7)	38 (53.5)	13 (18.3)	71 (100.0)	3.82 เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.74 เห็นด้วย	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90  
 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
 สายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านข้อมูลโดยรวม  
 ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในความคิดเห็นด้านข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.82  
 เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และการจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหาอย่าง  
 เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
ต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้านการค้าขาย	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ	
	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง				
1.ระบบการชำระเงินผ่านบัตร เครดิตเหมาะสม	3 (4.2)	5 (7.0)	4 (5.6)	22 (31.0)	37 (52.1)	71 (100.0)	4.20 เห็นด้วย	1	
2.สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4 (5.6)	4 (5.6)	2 (2.8)	26 (36.6)	35 (49.3)	71 (100.0)	4.18 เห็นด้วย	2	
3.ประหยัดเวลาในการจอง บัตรโดยสาร	5 (7.0)	3 (4.2)	8 (11.3)	19 (26.8)	36 (50.7)	71 (100.0)	4.10 เห็นด้วย	3	
4.การตรวจสอบสถานะการ สั่งซื้อตั๋วอย่างมีประสิทธิภาพ	5 (7.0)	4 (5.6)	16 (22.5)	25 (35.2)	21 (29.6)	71 (100.0)	3.75 เห็นด้วย	4	
5.การปรับเปลี่ยนวันที่จอง อัตโนมัติ (กรณีของการ จองขาไป-กลับ)	4 (5.6)	9 (12.7)	25 (35.2)	20 (28.2)	13 (18.3)	71 (100.0)	3.41 ไม่แน่ใจ	5	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.92</b>	<b>เห็นด้วย</b>	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90  
ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของ  
สายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการค้าขายโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในความคิดเห็นข้อด้านการค้าขายพบว่า ความคิดเห็นข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วยได้แก่ ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.20 สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ประหยัดเวลาในการจองบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 การตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ความคิดเห็นข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจได้แก่ การปรับเปลี่ยนวันที่จองอัตโนมัติ (กรณีของการจองขาไป-กลับ) มีค่าเฉลี่ย 3.41



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้านชุมชน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. การบริการให้ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	5 (7.0)	8 (11.3)	29 (40.8)	29 (40.8)	0 (0.0)	71 (100.0)	3.15 ไม่แน่ใจ	1
2. สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้	3 (4.2)	12 (16.9)	29 (40.8)	25 (35.2)	2 (2.8)	71 (100.0)	3.15 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.15 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านชุมชนโดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านชุมชน พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การบริการให้ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ย 3.15 สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.15



ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร  
สายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้าน การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์ อย่างเพียงพอเพื่อการ ตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่นราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน	3 (4.2)	7 (9.9)	14 (19.7)	27 (38.0)	20 (28.2)	71 (100.0)	3.76 เห็นด้วย	1
2. เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้ บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอร์มกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ	1 (1.4)	10 (14.1)	12 (16.9)	34 (47.9)	14 (19.7)	71 (100.0)	3.70 เห็นด้วย	2
3. สามารถติดต่อกับผู้ดูแล ระบบได้	8 (11.3)	9 (12.7)	30 (42.3)	19 (26.8)	5 (7.0)	71 (100.0)	3.06 ไม่แน่ใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.50 เห็นด้วย	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย



จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์ อย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่น ราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 3.76 เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอรัมกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจได้แก่ สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้ มีค่าเฉลี่ย 3.06

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	0 (0.0)	8 (11.3)	23 (32.4)	36 (50.7)	4 (5.6)	71 (100.0)	3.51 เห็นด้วย	1
2.นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก	3 (4.2)	12 (16.9)	25 (35.2)	25 (35.2)	6 (8.5)	71 (100.0)	3.27 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.38 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการปรับแต่งเว็บไซต์พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.51 และความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก มีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร  
สายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นด้าน ความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ความเร็วในการเชื่อมโยง หน้าเว็บ	1 (1.4)	7 (9.9)	18 (25.4)	39 (54.9)	6 (8.5)	71 (100.0)	3.59 เห็นด้วย	6
2.ความสวยงามในการออกแบบ เว็บไซต์	0 (0.0)	6 (8.5)	20 (28.2)	39 (54.9)	6 (8.5)	71 (100.0)	3.63 เห็นด้วย	5
3.การออกแบบหน้าแรกให้ เข้าใจง่าย	2 (2.8)	9 (12.7)	19 (26.8)	32 (45.1)	9 (12.7)	71 (100.0)	3.52 เห็นด้วย	8
4.การใช้สี เสียง และเทคนิค ต่างๆอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	14 (19.7)	21 (29.6)	26 (36.6)	10 (14.1)	71 (100.0)	3.45 ไม่แน่ใจ	9
5.การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ	0 (0.0)	8 (11.3)	17 (23.9)	36 (50.7)	10 (14.1)	71 (100.0)	3.68 เห็นด้วย	2
6.สามารถหาข้อมูลที่ต้องการ พบได้ง่าย	0 (0.0)	7 (9.9)	17 (23.9)	39 (54.9)	8 (11.3)	71 (100.0)	3.68 เห็นด้วย	3
7.การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัว	2 (2.8)	9 (12.7)	13 (18.3)	33 (46.5)	14 (19.7)	71 (100.0)	3.68 เห็นด้วย	4
8.การค้นหาค่าเพื่อช่วยในการ ค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่าง เหมาะสม	1 (1.4)	14 (19.7)	37 (52.1)	14 (9.3)	5 (7.0)	71 (100.0)	3.11 ไม่แน่ใจ	11
9.ผังเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูล ที่ต้องการ	1 (1.4)	10 (14.1)	36 (50.7)	22 (31.0)	2 (2.8)	71 (100.0)	3.20 ไม่แน่ใจ	10
10.ความสามารถเปิดเว็บไซต์ ได้ตลอด	1 (1.4)	7 (9.9)	10 (14.1)	37 (52.1)	16 (22.5)	71 (100.0)	3.85 เห็นด้วย	1
11.การแจกแจงรายละเอียดค่า โดยสารเข้าใจง่าย	5 (7.0)	6 (8.5)	20 (28.2)	23 (32.4)	17 (23.9)	71 (100.0)	3.58 เห็นด้วย	7
ค่าเฉลี่ยรวม							3.54 ไม่แน่ใจ	

- หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 90 รายแต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียได้จำนวน 71 ราย

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านความสะดวกโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านความสะดวก พบว่าความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความสามารถเปิดเว็บไซต์ได้ตลอด มีค่าเฉลี่ย 3.85 การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สามารถหาข้อมูลที่ต้องการพบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.68 การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีค่าเฉลี่ย 3.68 ความสวยงามในการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ความเร็วในการเชื่อมโยงหน้าเว็บ มีค่าเฉลี่ย 3.59 การแจกแจงรายละเอียดค่าโดยสารเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.58 การออกแบบหน้าแรกให้เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.52 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การใช้สี เสียง และเทคนิคต่างๆอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.45 ผังเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 การค้นหาคำเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านข้อมูล	3.74	ระดับเห็นด้วย
ด้านการค้าขาย	3.92	ระดับเห็นด้วย
ด้านชุมชน	3.15	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.50	ระดับเห็นด้วย
ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	3.38	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านความสะดวก	3.54	ระดับเห็นด้วย
รวม	3.54	ระดับเห็นด้วย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา ได้แก่ ด้านชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.15

### 2.3. ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินนกแอร์

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำนกแอร์

ความคิดเห็นด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (19.0)	34 (54.0)	17 (27.0)	63 (100.0)	4.08 เห็นด้วย	1
2.การจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหาอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	5 (7.9)	21 (33.3)	29 (46.0)	8 (12.7)	63 (100.0)	3.63 เห็นด้วย	3
3.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	0 (0.0)	2 (3.2)	17 (27.0)	34 (54.0)	10 (15.9)	63 (100.0)	3.83 เห็นด้วย	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.84</b> เห็นด้วย	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์จำนวน 77 รายแต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์ได้จำนวน 63 ราย

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านข้อมูลโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน  
ต้นทุนต่ำนกอแอร์

ความคิดเห็นด้านการค้าขาย	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1.ระบบการชำระเงินผ่านบัตร เครดิตเหมาะสม	0 (0.0)	1 (1.6)	6 (9.5)	17 (27.0)	39 (61.9)	63 (100.0)	4.49 เห็นด้วย	1
2.สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1 (1.6)	0 (0.0)	10 (15.9)	18 (28.6)	34 (54.0)	63 (100.0)	4.33 เห็นด้วย	2
3.ประหยัดเวลาในการจอง บัตรโดยสาร	0 (0.0)	2 (3.2)	11 (17.5)	19 (30.2)	31 (49.2)	63 (100.0)	4.25 เห็นด้วย	3
4.การตรวจสอบสถานะการ สั่งซื้อตั๋วอย่างมีประสิทธิภาพ	1 (1.6)	1 (1.6)	14 (22.2)	25 (39.7)	22 (34.9)	63 (100.0)	4.05 เห็นด้วย	4
5.การปรับเปลี่ยนวันที่จอง อัตราโน้มนั้ติ (กรณีของการ จองขาไป-กลับ	8 (12.7)	9 (14.3)	20 (31.7)	17 (27.0)	9 (14.3)	63 (100.0)	3.16 ไม่แน่ใจ	5
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 เห็นด้วย	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกอแอร์จำนวน 77 รายแต่  
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน  
นกอแอร์ได้จำนวน 63 ราย



จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการค้าขายโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในความคิดเห็นข้อย่อยด้านการค้าขายพบว่า ความคิดเห็นข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วยได้แก่ ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.49 สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.33 ประหยัดเวลาในการจองบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 การตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ความคิดเห็นข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจได้แก่ การปรับเปลี่ยนวันที่จองอัตโนมัติ (กรณีของการจองขาไป-กลับ) มีค่าเฉลี่ย 3.16

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The umbrella has a flame-like top. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำนกอแอร์

ความคิดเห็นด้านชุมชน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. การบริการให้ผู้เข้าเยี่ยมชมสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	2 (3.2)	16 (25.4)	28 (44.4)	15 (23.8)	2 (3.2)	63 (100.0)	2.98 ไม่แน่ใจ	1
2. สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้	13 (20.6)	9 (14.3)	29 (46.0)	8 (12.7)	4 (6.3)	63 (100.0)	2.70 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.84 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกอแอร์จำนวน 77 ราย แต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกอแอร์ได้จำนวน 63 ราย

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านชุมชนโดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านชุมชน พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การบริการให้ผู้เข้าเยี่ยมชมสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ย 2.98 สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 2.70

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสาย  
การบินต้นทุนต่ำนกแอร์

ความคิดเห็นด้าน การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
1. ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์ อย่างเพียงพอเพื่อการ ตัดสินใจจองบัตรโดยสาร เช่นราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน	0 (0.0)	3 (4.8)	15 (23.8)	26 (41.3)	19 (30.2)	63 (100.0)	3.97 เห็นด้วย	1
2. เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้ บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอร์มกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ	1 (1.6)	7 (11.1)	19 (30.2)	27 (42.9)	9 (14.3)	63 (100.0)	3.57 เห็นด้วย	2
3. สามารถติดต่อกับผู้ดูแล ระบบได้	12 (19.0)	10 (15.9)	27 (42.9)	9 (14.3)	5 (7.9)	63 (100.0)	2.76 ไม่แน่ใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.43 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1. ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย  
4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์จำนวน 77 รายแต่  
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน  
นกแอร์ได้จำนวน 63 ราย

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่น ราคาบัตรโดยสาร เที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 3.97 เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น ฟอรัมกรอกข้อมูล หรือ e-mail ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้ มีค่าเฉลี่ย 2.76

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with rays emanating from it. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำนกอแอร์

ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	0 (0.0)	6 (9.5)	23 (36.5)	29 (46.0)	5 (7.9)	63 (100.0)	3.52 เห็นด้วย	1
2.นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก	4 (6.3)	17 (27.0)	23 (36.5)	13 (20.6)	6 (9.5)	63 (100.0)	3.00 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.26 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกอแอร์จำนวน 77 รายแต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกอแอร์ได้จำนวน 63 ราย

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านการปรับแต่งเว็บไซต์พบว่า ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.52 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก มีค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร  
สายการบินต้นทุนต่ำแอร์

ความคิดเห็นด้าน ความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ความเร็วในการเชื่อมโยง หน้าเว็บ	0 (0.0)	4 (6.3)	21 (33.3)	30 (47.6)	8 (12.7)	63 (100.0)	3.67 เห็นด้วย	6
2.ความสวยงามในการออกแบบ เว็บไซต์	0 (0.0)	9 (14.3)	15 (23.8)	29 (46.0)	10 (15.9)	63 (100.0)	3.63 เห็นด้วย	7
3.การออกแบบหน้าแรกให้ เข้าใจง่าย	0 (0.0)	4 (6.3)	20 (31.7)	28 (44.4)	11 (17.5)	63 (100.0)	3.73 เห็นด้วย	3
4.การใช้สี เสียง และเทคนิค ต่างๆอย่างเหมาะสม	0 (0.0)	10 (15.9)	26 (41.3)	18 (28.6)	9 (14.3)	63 (100.0)	3.41 ไม่แน่ใจ	9
5.การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ	0 (0.0)	3 (4.8)	28 (44.4)	22 (34.9)	10 (15.9)	63 (100.0)	3.62 เห็นด้วย	8
6.สามารถหาข้อมูลที่ต้องการ พบได้ง่าย	0 (0.0)	1 (1.6)	19 (30.2)	37 (58.7)	6 (9.5)	63 (100.0)	3.76 เห็นด้วย	2
7.การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัว	0 (0.0)	4 (6.3)	23 (36.5)	22 (34.9)	14 (22.2)	63 (100.0)	3.73 เห็นด้วย	4
8.การค้นหาคำเพื่อช่วยในการ ค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่าง เหมาะสม	2 (3.2)	16 (25.4)	30 (47.6)	12 (19.0)	3 (4.8)	63 (100.0)	2.97 ไม่แน่ใจ	10
9.ผังเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูล ที่ต้องการ	10 (15.9)	15 (23.8)	27 (42.9)	9 (14.3)	2 (3.2)	63 (100.0)	2.65 ไม่แน่ใจ	11
10.ความสามารถเปิดเว็บไซต์ ได้ตลอด	1 (1.6)	1 (1.6)	15 (23.8)	26 (41.3)	20 (31.7)	63 (100.0)	4.00 เห็นด้วย	1
11.การแจกแจงรายละเอียดค่า โดยสารเข้าใจง่าย	0 (0.0)	9 (14.3)	15 (23.8)	25 (39.7)	14 (22.2)	63 (100.0)	3.70 เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.53 เห็นด้วย	

- หมายเหตุ 1.ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์จำนวน 77 รายแต่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำวิธีการ/ขั้นตอนของการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์ได้จำนวน 63 ราย

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านความสะดวกโดยรวม ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในความคิดเห็นย่อยด้านความสะดวก พบว่าความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความสามารถเปิดเว็บไซต์ได้ตลอด มีค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถหาข้อมูลที่ต้องการพบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.76 การออกแบบหน้าแรกให้เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73 การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีค่าเฉลี่ย 3.73 การแจกแจงรายละเอียดค่าโดยสารเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความเร็วในการเชื่อมโยงหน้าเว็บ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ความสวยงามในการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.63 การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความคิดเห็นย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การใช้สี เสียง และเทคนิคต่างๆอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.41 การค้นหาค่าเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.97 ฟังก์ชันเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.65

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินนกแอร์

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านข้อมูล	3.84	ระดับเห็นด้วย
ด้านการค้าขาย	4.05	ระดับเห็นด้วย
ด้านชุมชน	2.84	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.43	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	3.26	ระดับไม่แน่ใจ
ด้านความสะดวก	3.53	ระดับเห็นด้วย
รวม	3.49	ระดับไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมา ได้แก่ ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และด้านชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.84



ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินวัน-ทู-โก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสายการบิน		
	วัน-ทู-โก	ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์
<b>ด้านข้อมูล</b>			
1.เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	3.97 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย
2.การจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหาอย่างเหมาะสม	3.50 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย
3.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.73 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.83 เห็นด้วย
<b>ด้านการค้าขาย</b>			
1.ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเหมาะสม	4.15 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.49 เห็นด้วย
2.สามารถจองบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.27 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย
3.ประหยัดเวลาในการจองบัตรโดยสาร	4.02 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
4.การตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.34 ไม่แน่ใจ	3.75 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย
5.การปรับเปลี่ยนวันที่จองอัตโนมัติ (กรณีของการจองขาไป-กลับ)	3.05 ไม่แน่ใจ	3.41 ไม่แน่ใจ	3.16 ไม่แน่ใจ
<b>ด้านชุมชน</b>			
1.การบริการให้ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	2.66 ไม่แน่ใจ	3.15 ไม่แน่ใจ	2.98 ไม่แน่ใจ
2.สามารถเชื่อมโยงไปยัง เว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้	2.60 ไม่แน่ใจ	3.15 ไม่แน่ใจ	2.70 ไม่แน่ใจ



ตารางที่ 4.37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์  
จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบิน  
วัน-ทู-โก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสายการบิน		
	วัน-ทู-โก	ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>			
1.ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจของบัตรโดยสาร เช่นราคาบัตรโดยสารเที่ยวบิน	3.89 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย
2.เปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่นฟอร์มกรอกข้อมูล หรือ e-mailของผู้ให้บริการ	3.39 ไม่แน่ใจ	3.70 เห็นด้วย	3.57 เห็นด้วย
3.สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้	2.61 ไม่แน่ใจ	3.06 ไม่แน่ใจ	2.76 ไม่แน่ใจ
<b>ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์</b>			
1.ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.42 ไม่แน่ใจ	3.51 เห็นด้วย	3.52 เห็นด้วย
2.นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก	2.87 ไม่แน่ใจ	3.27 ไม่แน่ใจ	3.00 ไม่แน่ใจ
<b>ด้านความสะดวก</b>			
1.ความเร็วในการเชื่อมโยงหน้าเว็บ	3.74 เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย
2.ความสวยงามในการออกแบบเว็บไซต์	3.34 ไม่แน่ใจ	3.63 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย
3.การออกแบบหน้าแรกให้เข้าใจง่าย	3.35 ไม่แน่ใจ	3.52 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย
4.การใช้สี เสียง และเทคนิคต่างๆอย่างเหมาะสม	3.29 ไม่แน่ใจ	3.45 ไม่แน่ใจ	3.41 ไม่แน่ใจ
5.การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ	3.68 เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย
6.สามารถหาข้อมูลที่ต้องการพบได้ง่าย	3.60 เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย
7.การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว	3.45 ไม่แน่ใจ	3.68 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย

ตารางที่ 4.37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์  
จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบิน  
วัน-ทู-โก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสายการบิน		
	วัน-ทู-โก	ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์
<b>ด้านความสะดวก (ต่อ)</b>			
8.การค้นหาค่าเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่างเหมาะสม	2.81 ไม่แน่ใจ	3.11 ไม่แน่ใจ	2.97 ไม่แน่ใจ
9.ผังเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	2.48 ไม่เห็นด้วย	3.20 ไม่แน่ใจ	2.65 ไม่แน่ใจ
10.ความสามารถเปิดเว็บไซต์ได้ตลอด	4.11 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
11.การแจกแจงรายละเอียดค่าโดยสารเข้าใจง่าย	3.61 เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย
หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 สายการบิน มีความคิดเห็นต่อการออกแบบเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำระหว่างสายการบินวัน-ทู-โก ไทยแอร์เอเชีย และนกแอร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่องเดียวกันในลักษณะเห็นด้วยทั้ง 3 สายการบิน ได้แก่ เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ การจัดแบ่งหมวดหมู่/หัวข้อของเนื้อหาอย่างเหมาะสม ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเหมาะสม สามารถจองบัตรได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลาในการจองบัตรโดยสาร ได้รับข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจจองบัตรโดยสาร ความเร็วในการเชื่อมโยงหน้าเว็บ การปรับปรุงเนื้อหาสม่ำเสมอ สามารถหาข้อมูลที่ต้องการพบได้ง่าย ความสามารถเปิดเว็บไซต์ได้ตลอด และการแจกแจงรายละเอียดค่าโดยสารให้เข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่องเดียวกัน ในลักษณะไม่แน่ใจ ได้แก่ สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้ นำข้อมูลเดิมของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีก การใช้สี เสียง และเทคนิคต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม การปรับเปลี่ยนวันที่จองอัตโนมัติ การบริการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ และการค้นหาคำเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอย่างเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่างกัน ในเรื่องของเปิดโอกาสให้ติดต่อกับผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ ปรับแต่งเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ความสวยงามในการออกแบบเว็บไซต์ การออกแบบหน้าแรกให้เข้าใจได้ง่าย การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว การตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฟังก์ชันเว็บไซต์ช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยรวมเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินวัน-ทู-โก สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์

ความคิดเห็นที่มีต่อสายการบิน	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามสายการบิน		
	วัน-ทู-โก	ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์
ด้านข้อมูล	3.73	3.74	3.84
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ด้านการค้าขาย	3.76	3.92	4.05
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ด้านชุมชน	2.63	3.15	2.84
	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.29	3.50	3.43
	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
ด้านการปรับแต่งเว็บไซต์	3.14	3.38	3.26
	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ
ด้านความสะดวก	3.41	3.54	3.53
	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย
รวม	3.32	3.54	3.49
	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ของสายการบินวัน-ทู-โก โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.74 และด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ของสายการบิน  
นกแอร์ โดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า  
ความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการค้าขาย ในระดับเห็นด้วย  
มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.53  
ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved