

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

## ของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชวิศา สุรพิทยานนท์<sup>1</sup> จรีพร ศรีทอง<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การค้นคว้าอิสระเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าการทดสอบ t-test ค่าการทดสอบ f-test One-way ANOVA และใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่อิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน ซึ่งมี 2 ปัจจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ อายุและอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อ พฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน ทางด้านผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวังในความพยายาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ พบว่าด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีระดับความสัมพันธ์สูงมากกับความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ด้านพฤติกรรมการใช้มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับความคาดหวังในประสิทธิภาพของผู้โดยสารต่อระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับความคาดหวังในประสิทธิภาพและความพยายามของระบบแช่คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้บริการ

<sup>1</sup> นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**Factors Affecting Behavior of Passengers Using Common Use Self Service System: CUSS  
at Suvarnabhumi Airport**

Chavisa Surapittayanont Chareeporn Srithong

**ABSTRACT**

The objective of the research article is to study factors affecting the behavior of using the automatic self-check-in system of passengers using Suvarnabhumi Airport. Independent research is quantitative research. (Quantitative Research) The sample group used was the group of outbound passengers using Suvarnabhumi Airport. Data were analyzed using descriptive statistics (Descriptive Statistics Analysis), including frequency, percentage, mean, and standard deviation. and inferential statistics analysis, including t-test values, f-test values, One-way ANOVA, and using the Pearson Product Moment Correlation Coefficient statistic to find the relationship between the two independent variables

The research results found that Different demographic factors affect service usage behavior. There are different automatic self-check-in systems, which have 2 hypothetical factors: different ages and occupations affect. Different behaviors in using the automatic self-check-in system In terms of the results of the analysis of the behavior of service users Expectation in effort It is at the level of highest agreement. Performance expectations Amenity factors and social influence Very much at the level of agreement As for opinions on behavioral factors in using the automatic self-check-in system, Behavioral intention factors Very much at the level of agreement Technology acceptance factors Very much at the level of agreement and factors in usage behavior Very much at the level of agreement The results of the analysis of the relationship between the behavioral factors of service users and the behavior of using the automatic self-check-in system. It was found that behavioral intentions had a very high relationship with passengers' expectations regarding the convenience of using the automatic self-check-in system. In terms of usage behavior, there is a moderate relationship with passenger performance expectations of the automatic self-check-in system. and technology acceptance There is a moderate correlation with expectations for the effectiveness and effort of the automated self-check-in system.

Key word: Service usage behavior

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการนำระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service: CUSS) มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดความแออัดของผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายการเปิดประเทศเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 อย่างเต็มรูปแบบภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัส COVID-19 ได้คลี่คลายลง ซึ่งส่งผลให้ปริมาณของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ห่วงโซ่อุปทานด้านการบิน ยังไม่ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดปัญหาความหนาแน่นของผู้โดยสารโดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน (Peak Hour) ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการเปิดจุดเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และจุดโหลดกระเป๋าสัมภาระอัตโนมัติ ในบริเวณโถงผู้โดยสารขาออกชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร ซึ่งระบบดังกล่าว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบ CUSS มีขั้นตอนในการเช็คอินเพียง 3 ขั้นตอน ซึ่งทำให้ระยะเวลาในการเช็คอินรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ทว่าจำนวนผู้ใช้บริการระบบ CUSS มีจำนวนน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ จากปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแผนการปฏิบัติงานเพื่อสืบหาวิธีการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้โดยสารให้เลือกใช้ระบบ CUSS มากยิ่งขึ้น เพื่อลดความหนาแน่นของผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

## ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยจะศึกษาเฉพาะผู้โดยสารขาออกทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยมีขอบเขต ดังนี้

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารขาออกที่ทำการเดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมารับทำการศึกษารายงาน และจากการศึกษารายงานประจำปีทางสถิติจำนวนผู้โดยสารขาออกที่เดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เชื้อชาติ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน (บินไปกลับ เท่ากับ 2 เที่ยวบิน) และรูปแบบในการเดินทาง ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ประกอบด้วย ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม พฤติกรรมการใช้ และการยอมรับเทคโนโลยี

### ขอบเขตด้านพื้นที่

อาคารผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 999 หนองปรือ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540

### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2566 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2566

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

Campeau และHiggins (1995) กล่าวว่า ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจาก 5 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน
- 2) ความคาดหวังในตัวบุคคล ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

- 3) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน
- 4) ผลที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรม
- 5) ความวิตกกังวล

Ajzen and Fishbein (1975) กล่าวว่า “การกระทำทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากการใช้เหตุผล ประกอบการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด” ดังนั้น การทำนายพฤติกรรมของมนุษย์จะต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อการตัดสินใจของมนุษย์” โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) ความตั้งใจในเชิงพฤติกรรม (Behavior Intention) ซึ่งส่งผลจากการได้รับแรงผลักดันจาก ทศนคติ (Attitude) และบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norm)

Taylor และ Todde (1995) กล่าวว่า พฤติกรรมที่แตกต่างของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม
- 2) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม
- 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตาม TPB

Davis (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดจากการได้รับอิทธิพลมาจากทศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ และปรัชญนันท์ นิลสุข (2548 อ้างใน อมร สมปัญญา, 2560)

กล่าวว่าเมื่อมีนวัตกรรมใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี มักมีปัญหาในเรื่องความไม่รู้ ไม่เข้าใจ และความไม่เชื่อมั่นในเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดขึ้น ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับก็คือ การทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์และประสิทธิภาพที่จะได้รับหลังจากการใช้งาน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมของผู้ใช้มี ดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)
- 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness: PU)

โดยส่งผลต่อ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention)

Roger (1995) กล่าวว่า นวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่ย่อยต่อการยอมรับ ควรมีคุณลักษณะทั้ง

5 ประการดังนี้

- 1) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Relative advantage)
- 2) ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use)
- 3) สามารถเห็นได้ (Visibility)
- 4) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility)
- 5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้

Venkatesh (2003) กล่าวว่า เป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับในหลากหลายทฤษฎี เพื่อลดข้อจำกัดของแต่ละทฤษฎีและเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัย

โดยพิจารณาทั้งหมด 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)
- 2) ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน (Effort Expectancy)
- 3) อิทธิพลสังคม (Social Influence)
- 4) เงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)

ซึ่งตัวแปรทั้งหมดนี้จะนำมาหาความสัมพันธ์ที่ต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Roger & Shoemaker (1978) กล่าวว่า การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) หรือเรียกว่า กระบวนการยอมรับ สามารถแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) รับรู้ (Awareness Stage)
- 2) สนใจ (Interest Stage)
- 3) ประเมินค่า (Evaluation Stage)
- 4) ทดลอง (Trial Stage)
- 5) ยอมรับ (Adoption Stage)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเสินยาง (2565) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ Information Technology Acceptance in the New Normal

ณัฐพงศ์ ประกอบการดี , วรางคณา ไกรเพชร และรัชดา รื่นรอย (2565) งานวิจัยชิ้นนี้ ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19

สิทธิพนธ์ ปานิมิตจิตสมาน , ภคมน โภคะธีระกุล , จิตติมา ให้อายอง และเชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์ (2564) งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการนวัตกรรมการให้บริการผู้โดยสาร ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Passenger Service Innovation Management of Suvarnabhumi Airport

อรทัย เกียรติวิรุฬห์พล และรพีพร ต้นจ้อย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการเช็คอินที่นั่งของสายการบิน Technology and Innovation for Check-in Airline's seat

พรรษภักดิ์ ญาวีระ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับท่าอากาศยาน

พิพัฒน์ โชคอาภา (2563) งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีเช็คอินด้วยตนเองผ่านตู้คี้ออกของคนไทย: กรณีศึกษาสนามบินในส่วนภูมิภาค

Jong-Hyeon Kim ,Jin-Woo Park (2562) งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Airport Self-Service Characteristics on Passengers' Technology Acceptance and Behavioral Intention

Nursyuhada Taufik ,Mohd Hafiz Hanafiah (2562) งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเรื่อง Airport passengers' adoption behaviour towards self-check-in Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction

นายกัมภัทร์ เนื่อนวล (2561) งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติกรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วสุตม์ โชติพานิช (2561) งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าและภาพลักษณ์สายการบิน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยบทนี้จะอธิบายถึงระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดในเรื่อง ดังต่อไปนี้

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารขาออกที่ทำการเดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในไตรมาสที่ 1 ของปี 2566 จำนวน 6,276,931 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยให้ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ทำแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เชื้อชาติ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน และรูปแบบการเดินทาง โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Five-point Likert Type Scale จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Five-point Likert Type Scale จำนวน 9 ข้อ

การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบ 2 วิธี ดังนี้

1. กรณีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) จะใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขคำถาม ปรับปรุงก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จากนั้นนำมาแก้ไข ปรับปรุงข้อผิดพลาดอีกครั้งและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามกลับกลุ่มตัวอย่างจริง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. กรณีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่ามากกว่า 0.5 ก็จะสามารถยอมรับได้ในการวิจัยเชิงสำรวจ

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าการทดสอบ t-test ค่าการทดสอบ f-test One-way ANOVA และใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่อิสระต่อกัน

## ผลการวิจัย

**ผลการวิเคราะห์ตามลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์**

ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท/เดือน เป็นพนักงานเอกชน ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่เกิน 4 เที่ยว/ปี และเดินทางในรูปแบบเดินทางด้วยตนเอง



## ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ด้านความคาดหวังในความพยายาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านอิทธิพลของสังคม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

## ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

ด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านพฤติกรรมการใช้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

## ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพรวม และปัจจัยในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพรวม และปัจจัยในทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพรวม และปัจจัยในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความถี่ในการโดยสารโยเครื่องบินของผู้โดยสารนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ที่แตกต่างกัน

รูปแบบในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในภาพ และปัจจัยในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 15 ตัวแปร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันสามารถจัดเป็นกลุ่มปัจจัยได้ 4 ด้าน ซึ่งพบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Correlation Coefficient) จากมากไปน้อย ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ ตามลำดับซึ่งสามารถอธิบายแต่ละด้านดังนี้

ด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรม พบว่ามีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งแสดงถึงความคาดหวังของผู้โดยสาร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น การใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถสร้างความสะดวกทั้งการมีจำนวนเครื่องคือออสที่เพียงพอต่อจำนวนของผู้โดยสาร การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ

ด้านพฤติกรรมการใช้ พบว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพแสดงถึงความคาดหวังในประสิทธิภาพของผู้โดยสารต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติผู้โดยสารมีความคาดหวังว่าระบบจะต้องมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือ เพราะขั้นตอนในการเช็คอินนั้นเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นอย่างมาก

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และด้านความคาดหวังในความพยายาม แสดงถึง การรับรู้ของผู้โดยสารถึงประสิทธิภาพของระบบ และความพยายามของระบบ จะทำให้ผู้โดยสารเปิดใจและเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความแตกต่างของช่วงอายุของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จะมีความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม พฤติกรรมการใช้ และการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้โดยสารในแต่ละเจนเนอเรชันนั้น มีประสบการณ์ในการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nursyuhada Taufik ,Mohd Hafiz Hanafiah (2562) ที่ศึกษาเรื่อง Airport passengers' adoption behaviour towards self-check-in Kiosk Services:

the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปยังมีความต้องการสื่อสารกับบุคคลมากกว่าการใช้ระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ รวมถึงปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากในแต่ละอาชีพนั้น มีลักษณะการทำงาน ความรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องตามที่ Kotler&Keller,2006 ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ และรายได้ ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสาร ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านความพยายาม ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT) Venkatesh,2003 ที่กล่าวไว้ว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและอิทธิพลทางสังคมนั้นมีตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการทำงานของเทคโนโลยี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาหาหนทางในการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้โดยสาร และพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์ในการใช้งานสูงสุดได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเซ็คอินด้วยตนเองมีดังนี้ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านอาชีพ ซึ่งทางท่าอากาศยานควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารทุกวัยให้สามารถใช้งานได้ง่ายตามชื่อของระบบ คือ Common Use Self Service เช่น การนำเสนอขั้นตอนการใช้งานที่ครบถ้วน และง่ายต่อการเข้าใจ หรือการทำป้ายลำดับขั้นตอนการใช้งานระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติไว้ที่เครื่องคืออส เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร และทำการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้งานผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของ ทอท. เพื่อให้สามารถนำส่งข้อมูลไปสู่ผู้โดยสาร และประชาชนให้ได้มากที่สุด สามารถช่วยให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้บริการระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และ ทอท.ควรผลักดันให้สายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่มช่องทางในการเซ็คอินผ่านระบบเซ็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มช่องทางเซ็คอินให้กับผู้โดยสารอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และจะสามารถช่วยลดความหนาแน่นของผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์เซ็คอินได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัตินอกเหนือจากงานวิจัยชิ้นนี้ เช่น ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อที่จะทำให้ข้อมูลมีความหลากหลาย และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้พัฒนาแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
2. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพียงผู้โดยสารชาวไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย และนำมาใช้พัฒนาแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป นำมาใช้พัฒนาแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2565) 1 มิ.ย. 65 เปิดประเทศเต็มรูปแบบ หวังดึงยอดนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มสูง ช่วยพลิกฟื้นเศรษฐกิจหลังวิกฤตโควิด ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566, จาก <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220528154119399>

นายนิธินัย ศิริสมรรถการ. (2564) AOT โชว์ความพร้อมรับผู้โดยสารเปิดประเทศ 1 พ.ย. นำนวัตกรรมเทคโนโลยีให้บริการ ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 , จาก <https://www.infoquest.co.th/2021/140282>

สุทธิพิทย์ ประทุม และสรุณี อุเสินยาง. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ Information Technology Acceptance in the New Normal วารสารลวะศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/257078>

ณัฐพงศ์ ประกอบการดี , วรางคณา ไกรเพชร และรัชดา รื่นรวย. (2565). ปัจจัยในการกลับมาใช้บริการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 วารสารสุทธิปริทัศน์ ปีที่ 36, ฉบับที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค. 2565) ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก [https://searchlib.utcc.ac.th/cgi-bin/koha/opacetail.pl?biblionumber=319258&query\\_desc=au%3A%22%E0%B8%93%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%9E%E0%B8%87%E0%B8%A8%E0%B9%8C%20%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B5.%22](https://searchlib.utcc.ac.th/cgi-bin/koha/opacetail.pl?biblionumber=319258&query_desc=au%3A%22%E0%B8%93%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%9E%E0%B8%87%E0%B8%A8%E0%B9%8C%20%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%94%E0%B8%B5.%22)

สิทธิพนธ์ ปานิมิตจิตสมาน , ภคมน โภคะธีระกุล , จุติมา โห้ล่ายอง และเชาวฤทธิ์ เซาว์แสงรัตน์. (2564). การจัดการนวัตกรรมการให้บริการผู้โดยสาร ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Passenger Service Innovation Management of Suvarnabhumi Airport วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก <file:///C:/Users/User/Downloads/3.+%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B9%8C+%E0%B8%9B%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%99+24-34.pdf>

อรทัย เกียรติวิรุฬห์พล และรพีพร ต้นจ้อย. (2563). นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการเช็คอินที่นั่งของสายการบิน Technology and Innovation for Check-in Airline's seat วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563 ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ISCJ/article/download/248031/168525/869588>

พรรัชฎากานต์ ญาวีระ. (2563). แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสำหรับท่าอากาศยาน

การจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/9015/2/Fulltext.pdf>

พิพัฒน์ โชคอาภา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีเช็คอินด้วยตนเองผ่าน  
ตู้คืออชของคนไทย: กรณีศึกษาสนามบินในส่วนภูมิภาควิทยาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายและการ  
บริหารดิจิทัล) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566 จาก  
[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:302652](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:302652)

Jong-Hyeon Kim ,Jin-Woo Park. (2562). The Effect of Airport Self-Service Characteristics on  
Passengers' Technology Acceptance and Behavioral Intention Korea Aerospace University  
ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566

จาก [https://www.researchgate.net/publication/336110331\\_The\\_Effect\\_of\\_Airport\\_Self-Service\\_Characteristics\\_on\\_Passengers'\\_Perceived\\_Value\\_Satisfaction\\_and\\_Behavioral\\_Intention\\_Based\\_on\\_the\\_SOR\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/336110331_The_Effect_of_Airport_Self-Service_Characteristics_on_Passengers'_Perceived_Value_Satisfaction_and_Behavioral_Intention_Based_on_the_SOR_Model)

Nursyuhada Taufik ,Mohd Hafiz Hanafiah. (2562). Airport passengers' adoption behaviour  
towards self-check-in Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness  
and need for human interaction Faculty of Hotel and Tourism Management University of  
Wollongong Malaysia ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2566 จาก <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31890945/>

นายกัมภัทร์ เนื่อนวล. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินด้วย  
ตนเองอัตโนมัติกรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ การค้นคว้าอิสระ วิทยาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2566  
จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_5502037244\\_10257\\_9788.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_5502037244_10257_9788.pdf)

วสุตม์ โชติพานิช. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2566  
จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3449>