

# การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสาร ด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

กัมรภัทร์ เนื้อหวล\*

บริษัท สามารถ คอมเทค จำกัด

\*Correspondence: poring\_121@hotmail.com

doi: XXXXXXXXX

วันที่รับบทความ: 20 มี.ค. 2562

วันแก้ไขบทความ: 20 เม.ย. 2562

วันที่ตอบรับบทความ: 2 พ.ค. 2562

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้อยู่ภายใต้แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจำนวนมากในการนำไปใช้ในการทำงานวิจัย เพราะเนื่องจากความมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ที่สูงขึ้นมากจากทฤษฎีดั้งเดิมอย่าง TAM และมีนักวิชาการได้ทำการตรวจสอบและขยายมันในบริบทที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงการศึกษาด้านพหุวัฒนธรรม(Multicultural) ด้วย ทำให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้นนั้นมีความยืดหยุ่น สามารถทำให้เกิดการสร้างมิติใหม่ๆของรูปแบบทฤษฎี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้น “ชาติพันธุ์ (Ethnic)” เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติด้วย ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี โดยกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มทำงานหรือทำงานมาระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ใช้บริการเหล่านี้ชอบการท่องเที่ยวและมีการใช้บริการท่าอากาศยานต่างๆ และด้วยที่มีอายุไม่มากจึงมีทัศนคติต่อการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามท่าอากาศยานที่เดินทางเพื่อตอบสนองความสะดวกในการใช้บริการของตนเอง โดยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากที่สุด คือ ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และยิ่งพบอีกว่าชาติพันธุ์และอายุที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ สนามบิน ชาติพันธุ์

## **Factors influencing the Use behavior of Self-service Check-in: A case study of Suvarnabhumi International Airport**

**Khammarapat Naunual\***

Samart Comtech Co., Ltd

\*Correspondence: poring\_121@hotmail.com

doi: XXXXXXXX

Received: 20 Mar 2019

Revised: 20 Apr 2019

Accepted: 2 May 2019

### **Abstract**

The objective of this study is to identify factors influencing the use behavior of self-service check-in in a case study of Suvarnabhumi Airport that this research using the theory of acceptance and use of technology or UTAUT Which received the attention of many scholars in the use of research work because of high efficiency to forecast from the original theory as TAM and scholars have examined and expanded it in different contexts Including multicultural education. Makes it possible to see that the factors that contribute / stimulate the variables are flexible can cause the creation of new dimensions of the theoretical model Therefore, the researcher has added the factors that contribute to the "Ethnic" variables in order to increase the efficiency of the forecasting of acceptance and use of self-service check-in technology. The Results of this study found that the sample group has the same proportion as male and female. Most of them are in the range of 20-40 years. Most of them are working or working for a while. Which is possible that users of these services prefer tourism and use of various airport services and with a very young age, there is a view towards new technology exposure according to meet the convenience of using the airport's services. Then the factor is the most influential the user behavior of self-service check-in in a case study of Suvarnabhumi Airport is Effort Expectancy and also found that different ethnicities and age affecting the acceptance of factors that affect the behavior of using the self-service check-in service differently.

**Keywords:** Self-service check-in, airport, ethnic

## 1. บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของทุกๆ คน เพื่อช่วยในการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว จนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนเรา เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ก็จะมีหน้าที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความง่ายที่จะสามารถทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น การทำวิทยานิพนธ์ ที่ต้องสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะสามารถค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในงานด้านการบริการ แบบ Self-service technologies (SSTs)

Self-service technologies คือ เทคโนโลยีที่ให้สิทธิแก่ผู้ใช้งานได้ทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูล รวมทั้งการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ ได้ด้วยตัวของผู้ใช้บริการเอง โดยใช้ภาษาที่เป็นท้องถิ่นหรือภาษาที่เป็นกลางเพื่อใช้ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล เว็บไซต์ หรือแม้แต่เสียงของผู้ใช้บริการเอง ซึ่งเทคโนโลยีประเภทนี้จะสามารถช่วยให้บริษัทหรือองค์กรลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ เช่น ค่าเทรนนิ่งพนักงาน ค่าอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งด้านการสื่อสารด้วย (Hall, 2004)

โดยที่ Service encounters คือ ระบบ Common use terminal equipment (CUTE) ซึ่งเป็นการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์เซ็คอินของสายการบินต่างๆ (Abdelaziz et al., 2010) และ Self-service technologies คือ ระบบ Common use self-service (CUSS) ซึ่งเป็นการให้บริการจากหลายๆ สายการบินผ่านทางเครื่อง Self-checking machine หรือตู้ KIOSK เพื่อที่จะลดเรื่องความแออัดของการเซ็คอินผ่านเคาน์เตอร์ ระบบ CUSS สามารถทำงานได้หลายอย่าง เช่น การออกตั๋วขึ้นเครื่อง การเซ็คกระเป๋าเดินทาง และอีกหลายๆ งานเพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้โดยสารสายการบิน โดยที่บางครั้งอาจจะเป็นการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ (Abdelaziz et al., 2010)

เนื่องจากในปัจจุบันผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี โดยในปี 2553 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 42,784,967 คน และในปี 2554 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 47,910,904 คน จากตัวเลขดังกล่าวพบว่าในปี 2554 มีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากปี 2553 อยู่ถึงร้อยละ 11.98 หรือประมาณ 5.12 ล้านคนและในปี 2555 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 53,002,328 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 10.63 เช่นกัน

จากการสังเกตการณ์พบว่าผู้โดยสารส่วนมากนิยมใช้บริการเซ็คอินผ่านทางเคาน์เตอร์ (CUTE) จนบางครั้งการให้บริการของ เคาน์เตอร์สายการบินต่างๆ เกิดความล่าช้า ส่งผลให้มีคิวการต่อแถวที่ยาว ทำให้ผู้โดยสารบางรายพลาดการขึ้นเครื่องให้ทันเวลาและในทางกลับกันถึงแม้ว่าบริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (CUSS) ที่ให้บริการด้วยเครื่อง KIOSK จะมีเฉพาะบางสายการบินเท่านั้น แต่จำนวนการใช้เครื่อง Self-checking machine หรือ CUSS กลับมีผู้มาใช้บริการที่น้อยมากหรือแทบจะไม่ค่อยมีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเลยดังที่แสดงในตารางที่ 1 ทั้งๆ ที่ระบบ CUSS มีกระบวนการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วกว่าระบบ CUTE (Abdelaziz et al., 2010)

ตารางที่ 1 สถิติการใช้ระบบ CUSS ของเดือน เมษายน 2556

สายการบิน	จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด	จำนวนผู้โดยสารที่ใช้งานระบบ CUSS	การใช้งาน CUSS จากผู้โดยสารทั้งหมด (ร้อยละ)
A	7,226	1,306	18.07
B	11,541	2,460	21.32
C	68,092	367	0.54
D	854,433	9,141	1.07
E	33,831	724	2.14

ที่มา: หน่วยงาน AOM/CUTE บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (2556)

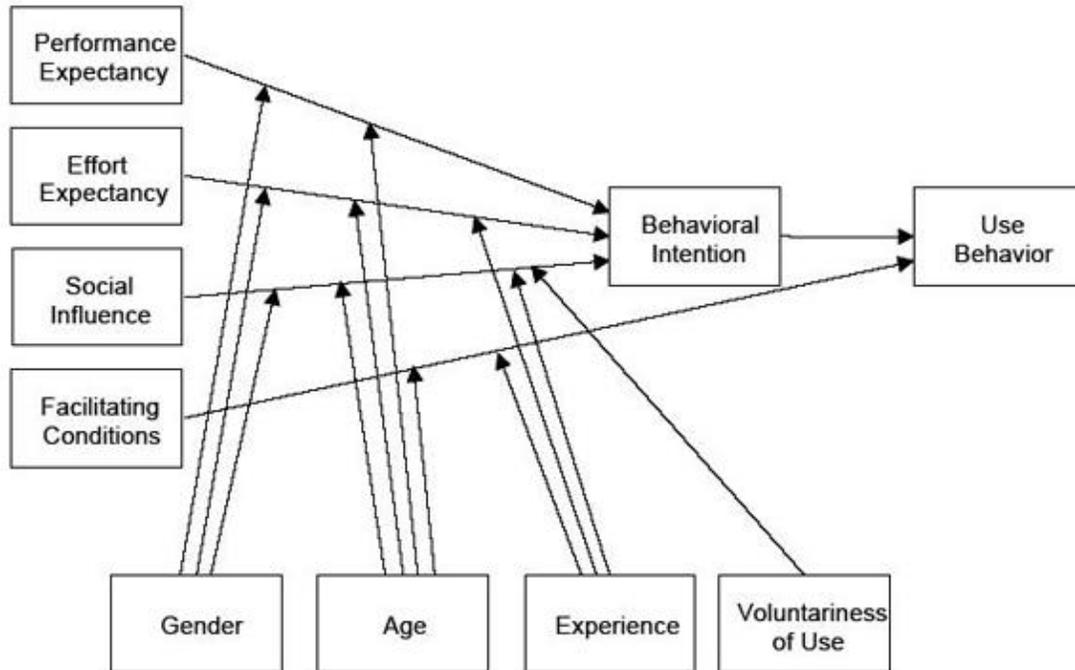
จากตารางที่ 1 จะพบว่าสายการบิน A, B, C, D และ E มีการนำระบบ CUSS มาไว้เพื่อบริการลูกค้า โดยถ้าเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบิน พบว่าการใช้งานของระบบ CUSS ของสายการบินที่มีมากที่สุดประมาณร้อยละ 21 คือสายการบิน B ส่วนสายการบิน C นั้นมีจำนวนผู้มาใช้บริการไม่ถึงร้อยละ 1 ด้วยซ้ำ จากปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่จะสามารถนำมาจัดหาแนวทางเพื่อให้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อนำมาวิเคราะห์หาวิธีการที่จะบริหารจัดการทำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เทคโนโลยี SSTs หรือ CUSS เพิ่มมากขึ้น

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ Self-service check-in ของทั้งผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารต่างชาติที่มาใช้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อนำมาบริหารจัดการให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เทคโนโลยี Self-service check-in เพิ่มมากขึ้น

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology หรือ UTAUT) เป็นการสร้าง UTAUT โดยการนำทฤษฎีและงานวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ ไปเป็นแบบจำลองทฤษฎีเอกภาพ และทำการเปรียบเทียบโมเดลเฉพาะทั้ง 8 แบบ ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความคล้ายกันเชิงแนวคิดและเชิงประจักษ์ในแบบจำลองเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้สร้าง UTAUT เพื่อสรุปผลการวิจัย UTAUT ขั้นสูงด้านการยอมรับของแต่ละบุคคลโดยรวบรวมมุมมองทางทฤษฎีที่พบได้ทั่วไปในวรรณกรรม ร่วมกับ 4 ตัวแปร กำกับเข้าด้วยกันเพื่อสร้างอิทธิพลแบบไดนามิก รวมถึงเพศ อายุ ความสมัครใจ และประสบการณ์ (Venkatesh et al., 2003) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

ปัจจัยต่างๆ ที่มีระดับความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention หรือ BI) และพฤติกรรมการใช้ (Use behavior หรือ UB) สามารถจำแนกกลุ่มปัจจัยได้ 4 กลุ่มใหญ่ ปัจจัยต่างๆ ที่มีระดับความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้สามารถจำแนกกลุ่มปัจจัยได้ 4 กลุ่มใหญ่ตามแนวทางของ Venkatesh et al. (2003) คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy หรือ PE) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy หรือ EE) อิทธิพลของสังคม (Social influence: SI) สภาวะสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions หรือ FC) โดย Venkatesh et al. (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี คือทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology หรือ UTAUT) ซึ่ง UTAUT เป็นรูปแบบการยอมรับของแต่ละบุคคล ซึ่งรวบรวมมาจากแบบจำลองและทฤษฎีจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี ได้แก่ Theory of reasoned action (TRA), Technology acceptance model (TAM), Motivational model (MM), Theory of planned behavior (TPB), Model combining the technology acceptance model and Theory of planned behavior (C-TAM-TPB), Model of PC utilization (MPCU), Innovation diffusion theory (IDT) และ Social cognitive theory (SCT) (Venkatesh et al., 2003) จึงได้ข้อสรุปมาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ระบุในทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT

ปัจจัยหลัก	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1985)
	แรงจูงใจภายนอก (MM)	Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989)
	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU)	Thompson, Higgins, and Howell (1991)
	ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
	ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TAM/TAM2)	Davis (1985)
	ความซับซ้อน (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความง่ายในการใช้งาน (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
อิทธิพลของสังคม (SI)	บรรทัดฐานทางสังคม (TRA, TAM2, TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1985), Fishbein and Ajzen (1975), Taylor and Todde (1995)
	ปัจจัยทางสังคม (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ภาพลักษณ์ (IDT)	Moore and Bendasat (1991)
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1985) Taylor and Todde (1995)
	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความเข้ากันได้ (IDT)	Moore and Bendasat (1991)

**ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of reasoned action หรือ TRA)** ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด (Venkatesh et al., 2003) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเนื่องจากคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ โดยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะ เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าจะให้ผลเชิงบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว (Fishbein & Ajzen, 1974)

**ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB)** เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen ซึ่งกล่าวเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavioural control) ทฤษฎีนี้สามารถนำมาศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงความเข้าใจการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ (Ajzen, 1985)

**ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology acceptance model หรือ TAM)** เป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากทฤษฎี TRA เพื่อให้เข้ากันได้กับบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลมาเป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง (Davis, 1985)

**ทฤษฎีการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU)** เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแบบจำลอง Theory of interpersonal behaviour ของ Triandis (Triandis, 1977) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ และได้นำมาปรับใช้ศึกษาบริบทของระบบสารสนเทศ เพื่อพยากรณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังถูกนำมาอธิบายความตั้งใจด้วยเช่นกัน (Thompson et al. 1991)

**ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Innovation diffusion theory หรือ IDT)** เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา (Sociology) นำเสนอโดย Roger ตั้งแต่ปี 1960s สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่วัตกรรม และถูกนำมาศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Roger, 1995; Moore & Benbasat, 1991)

**แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational model หรือ MM)** นำเสนอโดย Vallerand ใช้สำหรับการวิจัยด้านจิตวิทยา ศึกษาแรงจูงใจมาปรับใช้วิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ กล่าวคือ แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ใช้ในการผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (Vallerand, 1997)

**ทฤษฎีปัญญาทางเชิงสังคม (Social cognitive theory หรือ SCT)** เป็นทฤษฎีที่กล่าวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory หรือ SCT) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ (Compeau & Higgins, 1995)

**ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM กับ TPB (Combined-TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)** เป็นทฤษฎีที่ใช้สำหรับศึกษาอิทธิพลของใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีนี้พัฒนาเพิ่มเติมทฤษฎี TAM โดยผนวกบรรทัดฐานเข้าไปเพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนได้มากขึ้น (Taylor & Todde, 1995)

**ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีพื้นฐานมาจากสัญชาติ (Nationality Based UTAUT หรือ NUTAUT)** เป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงมาจากโมเดล UTAUT โดยเพิ่มตัวแปรใหม่ คือ สัญชาติ (Nationality) เข้ามา ซึ่งโมเดล UTAUT จะมีตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) อิทธิพลของสังคม (SI) โดยจะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) และความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) ในทางที่แตกต่างกันไปเมื่อมีตัวแปรเรื่องสัญชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง (Orji, 2010)

**ทฤษฎีความพยายาม (The Theory of Trying: TT)** เป็นทฤษฎีที่ขยายเพิ่มเติมมาจากทฤษฎี TRA ของ Ajzen (Ajzen, 1985) ที่อธิบายแสดงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เช่น การรับรู้ถึงผลลัพธ์การแสดงพฤติกรรมที่จะเกิดปัญหาหรือเกิดความสำเร็จ (Bagozzi & Warsaw, 1990)

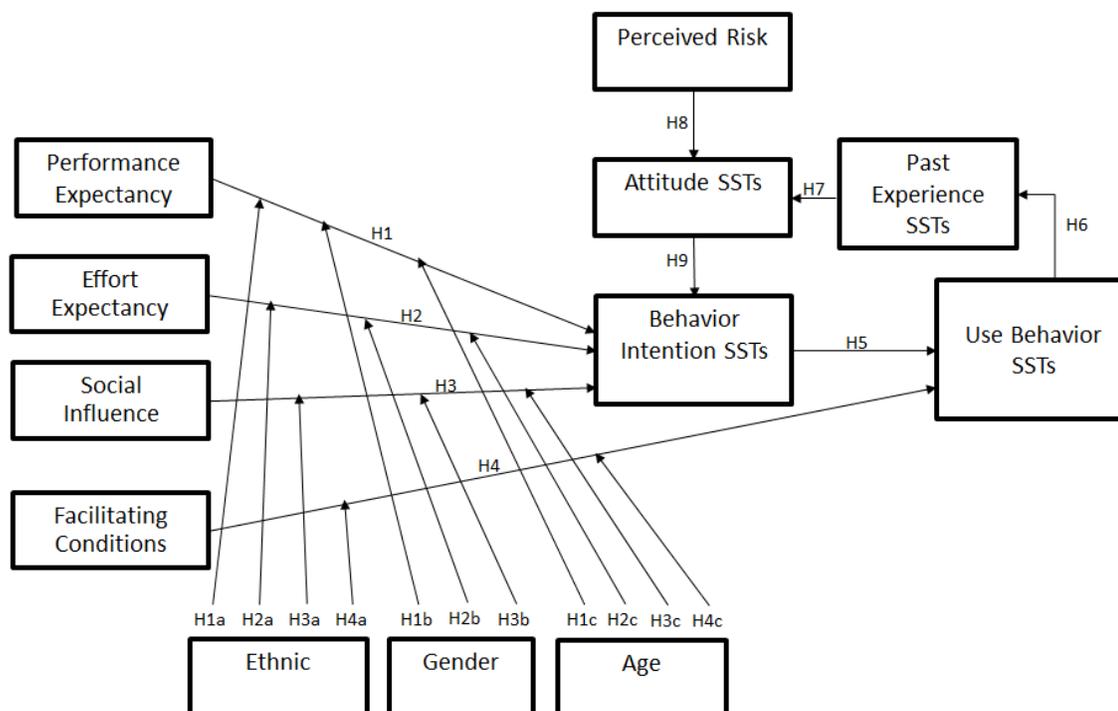
**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)** กล่าวถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ได้รับรู้ความเสี่ยงนั้น (Bauer, 1960)

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับชาติพันธุ์ (Ethnic)** กล่าวว่าเมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรมีการกำหนดโครงสร้างบทบาทและหน้าที่ในการอยู่ร่วมกัน โดยจารีตประเพณีและวัฒนธรรมเป็นตัวควบคุมความประพฤติของคนในกลุ่มให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์ทั้งทางด้านวัฒนธรรมทางวัตถุ

(Material culture) ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งวัฒนธรรมทางด้านจิตใจ (Non-material culture) เช่น ความเชื่อถือ ค่านิยม และพิธีกรรมต่างๆ เป็นต้น (Fetterman, 1998)

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยโดยเพิ่มตัวแปรเสริม "Ethnic" เข้าไปในกรอบการวิจัย เนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ ทำให้มีผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ความคาดหวังในประสิทธิภาพของเทคโนโลยี คือระดับที่แต่ละคนเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้ได้รับประสิทธิภาพการทำงานที่ต้องการ ซึ่งผลจากการศึกษาในหลายงานวิจัยพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพของงานมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างมาก (Venkatesh et al., 2003) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H1: ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

ความคาดหวังในความพยายามใช้เทคโนโลยี คือ ระดับของความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ระบบ ความง่ายในการใช้งานซึ่งจะมีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างมาก (Venkatesh et al., 2003) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H2: ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

อิทธิพลทางสังคม คือ การสนับสนุนจากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตนเองในการที่จะยอมรับการใช้ระบบใหม่ โดยจากหลายๆงานวิจัยพบว่าผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ได้รับอิทธิพลทางสังคมมากก็จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นไปด้วย (Venkatesh et al., 2003) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H3: ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) ใช้งานระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน คือ การที่ทุกคนเห็นว่ามีความพร้อมและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานระบบได้ (Ajzen, 1985) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H4: ปัจจัยด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual behaviour) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรม (Use behavior) โดยตรง คือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioural intention) (Venkatesh et al., 2003) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H5: ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

ผู้ที่เคยใช้งานระบบมาก่อนจะรับรู้ได้ว่าการใช้งานระบบเป็นอย่างไร ถ้าเคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี ไม่อยากใช้งานระบบ ในทางตรงข้าม ถ้าเคยมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานระบบ ก็จะเกิดทัศนคติที่ดี มีการอยากใช้งานอีก อยากแสดงพฤติกรรมการใช้งานซ้ำ (Venkatesh et al., 2003; Davis et al., 1989) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H6: ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEX) ของระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H7: ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEX) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการแช่คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลที่ใช้บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้บริการนั้น ๆ (Bauer, 1960) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H8: ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioural Intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก คือ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Traindis, 1977) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H9: ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

ชาติพันธุ์ผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นยังมีผลต่อความสัมพันธ์ของทั้งความคาดหวังในประสิทธิภาพของงาน ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และยังมีผลต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยี (Orji, 2010) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H1a: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H2a: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H3a: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H4a: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

เพศและอายุของผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นยังมีผลต่อความสัมพันธ์ของทั้งความคาดหวังในประสิทธิภาพของงาน ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh et al., 2003) แต่มีเพียงอายุที่มีผลต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยี (Ajzen, 1991) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H1b: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H2b: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

*H3b: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ*

- H1c: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ
- H2c: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ
- H3c: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ
- H4c: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

#### 4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารขาออกที่มาใช้บริการที่ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 3 ช่วงอายุ เพื่อให้การเก็บข้อมูลครอบคลุมและแตกต่างในแต่ละช่วงอายุ คือ อายุ 20 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 55 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบ่งกลุ่มเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างตามขนาดของกลุ่ม ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
ไทย	6,207,706	54	227
อินเดีย	1,745,186	15	63
บริติช	1,241,788	11	46
อเมริกา	1,204,996	10	42
สิงคโปร์	1,191,558	10	42
รวม	11,591,234	100	420

คำถามในแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลนั้นได้มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ประกอบด้วย Fishbein and Ajzen, 1974; Ajzen, 1985; Davis, 1985; Moore and Benbasat, 1991; Thompson et al., 1991; Compeau and Higgins, 1995; Taylor and Todde, 1995) ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ t-test และความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปตามลำดับ

## 5. ผลการวิจัย

### 5.1 การประเมินความเที่ยงและความตรงของแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha) ที่มากกว่า 0.6 ซึ่งสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงที่ยอมรับและนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ (สิทธิกุล พวงมะลิ, 2552) ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชของตัวแปรทั้งหมดในงานวิจัยนี้

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชของตัวแปรทั้งหมด

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	6	.613
ความคาดหวังในความพยายาม	4	.807
อิทธิพลของสังคม	3	.894
สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการทำงาน	4	.673
ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม	3	.776
พฤติกรรมการใช้	3	.526
ประสบการณ์ในอดีต	2	.673
ทัศนคติ	4	.800
การรับรู้ถึงความเสี่ยง	5	.874
<b>รวมทุกตัวแปร</b>	<b>34</b>	<b>.870</b>

### 5.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	231	52.4
	หญิง	210	47.6
อายุ	20 – 30 ปี	165	37.4
	31 – 40 ปี	167	37.9
	41 – 55 ปี	99	22.2
	มากกว่า 55 ปี	11	2.5

ตารางที่ 5 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.0
	ปริญญาตรี	317	71.9
	ปริญญาโท	96	21.8
	ปริญญาเอก	6	1.4
สัญชาติ	ไทย	230	52.2
	อินเดีย	69	15.6
	บริติช	50	11.3
	อเมริกา	45	10.2
	สิงคโปร์	47	10.7

### 5.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบแชตอินพุทโดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติด้วยสถิติเชิงบรรยาย และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

**5.3.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบแชตอินพุทโดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ** ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบแชตอินพุทโดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	PE1	4.29	.623	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	PE2	4.29	.688	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	PE3	4.25	.727	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	PE4	4.00	.887	เห็นด้วย
	PE5	4.36	.799	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	PE6	3.46	1.122	เห็นด้วย
	รวม		<b>4.11</b>	<b>.481</b>

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความคาดหวังใน ความพยายาม (EE)	EE1	4.07	.686	เห็นด้วย
	EE2	4.10	.712	เห็นด้วย
	EE3	4.22	.681	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	EE4	4.43	.661	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	รวม	<b>4.21</b>	<b>.545</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	SI1	3.00	1.073	ไม่แน่ใจ
	SI2	3.11	1.078	ไม่แน่ใจ
	SI3	3.40	1.128	ไม่แน่ใจ
	รวม	<b>3.17</b>	<b>.993</b>	<b>ไม่แน่ใจ</b>
ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม ความสะดวกในการใช้ งาน (FC)	FC1	4.24	.747	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	FC2	3.83	.932	เห็นด้วย
	FC3	3.44	1.359	เห็นด้วย
	FC4	4.26	.666	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	รวม	<b>3.94</b>	<b>.667</b>	<b>เห็นด้วย</b>
ด้านความตั้งใจแสดง พฤติกรรม (BI)	BI1	4.12	.619	เห็นด้วย
	BI2	3.91	.794	เห็นด้วย
	BI3	3.98	.743	เห็นด้วย
	รวม	<b>4.00</b>	<b>.600</b>	<b>เห็นด้วย</b>
ด้านพฤติกรรมการใช้ (UB)	UB1	4.15	.667	เห็นด้วย
	UB2	3.92	.711	เห็นด้วย
	UB3	3.54	1.204	เห็นด้วย
	รวม	<b>3.87</b>	<b>.640</b>	<b>เห็นด้วย</b>
ด้านประสบการณ์ใน อดีต (PEx)	PEx1	4.18	.615	เห็นด้วย
	PEx2	3.99	.786	เห็นด้วย
	รวม	<b>4.08</b>	<b>.612</b>	<b>เห็นด้วย</b>
ด้านทัศนคติ (AT)	AT1	4.36	.571	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	AT2	4.16	.684	เห็นด้วย
	AT3	4.29	.659	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	AT4	4.44	.627	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	รวม	<b>4.31</b>	<b>.503</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)	PR1	3.20	1.139	ไม่แน่ใจ
	PR2	3.05	1.137	ไม่แน่ใจ
	PR3	2.39	1.239	ไม่เห็นด้วย
	PR4	2.84	1.388	ไม่แน่ใจ
	PR5	3.01	1.002	ไม่แน่ใจ
	รวม	<b>2.90</b>	<b>.969</b>	<b>ไม่แน่ใจ</b>

**5.3.2 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)** งานวิจัยนี้ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์คือ ตัวแปรเสริม 2 ตัว คือด้านชาติพันธุ์และอายุ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

**5.3.2.1 ความสัมพันธ์ของชาติพันธุ์และตัวแปรอิสระต่อพฤติกรรมการใช้งานบริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง** พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์แตกต่างกัน มีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) อิทธิพลของสังคม (SI) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey พบว่าผู้โดยสารแต่ละชาติพันธุ์มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มของชาติพันธุ์และตัวแปรอิสระต่อพฤติกรรมการใช้งานบริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

(n=441)

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	ระหว่างกลุ่ม	20.056	4	5.014	26.752	.000
	ภายในกลุ่ม	81.720	436	.187		
	รวม	101.776	440			
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	ระหว่างกลุ่ม	2.225	4	.556	1.886	.112
	ภายในกลุ่ม	128.578	436	.295		
	รวม	130.803	440			
อิทธิพลของสังคม (SI)	ระหว่างกลุ่ม	131.446	4	32.862	47.318	.000
	ภายในกลุ่ม	302.793	436	.694		
	รวม	434.239	440			

ตารางที่ 7 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มของชาติพันธุ์และตัวแปรอิสระต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบ  
เซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง (ต่อ)

(n=441)

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	ระหว่างกลุ่ม	43.362	4	10.841	31.025	.000
	ภายในกลุ่ม	152.345	436	.349		
	รวม	195.708	440			

จากตารางที่ 8 พบว่าชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย ( $\mu = .57899$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนบริติช ( $\mu = .43565$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .68084$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = .44743$ ) คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .24519$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ  
การให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามชาติพันธุ์

(n=441)

PE	ไทย	อินเดีย	บริติช	อเมริกา	สิงคโปร์
ไทย	-	.57899*	.14333	-.10185	.13156
อินเดีย		-	-.43565*	-.68084*	-.44743*
บริติช			-	-.24519*	-.01177
อเมริกา				-	.23341
สิงคโปร์					-

\*p<0.05

ตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้อิทธิพลของสังคม (SI) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 8 คู่ ได้แก่ คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย ( $\mu = 1.32512$ ) คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนบริติช ( $\mu = 1.08435$ ) คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .47101$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .85411$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = 1.43992$ ) คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .61333$ ) คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = 1.19915$ ) คนอเมริกา มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = .58582$ )

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) ต่อพฤติกรรมใช้งานระบบ  
การให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามชาติพันธุ์

(n=441)

SI	ไทย	อินเดีย	บริติช	อเมริกา	สิงคโปร์
ไทย	-	1.32512*	1.08435*	.47101*	-.11480
อินเดีย		-	-.24077	-.85411*	-1.43992*
บริติช			-	-.61333*	-1.19915*
อเมริกา				-	-.58582*
สิงคโปร์					-

\*p<0.05

ตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย ( $\mu = .64601$ ) คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนบริติช ( $\mu = .57630$ ), คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = .29008$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .76860$ ) คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = .93609$ ) คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา ( $\mu = .69889$ ) คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ ( $\mu = .86638$ )

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ต่อพฤติกรรมใช้งานระบบ  
การให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามชาติพันธุ์

(n=441)

FC	ไทย	อินเดีย	บริติช	อเมริกา	สิงคโปร์
ไทย	-	.64601*	.57630*	-.12258	-.29008*
อินเดีย		-	-.06971	-.76860*	-.93609*
บริติช			-	-.69889*	-.86638*
อเมริกา				-	-.16749
สิงคโปร์					-

\*p<0.05

**5.3.2.2 ความสัมพันธ์ของอายุและตัวแปรอิสระต่อพฤติกรรมการใช้งานบริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง** พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) อิทธิพลของสังคม (SI) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey พบว่าผู้โดยสารแต่ละชาติพันธุ์มีพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มของอายุและตัวแปรอิสระต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบ  
เซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

(n=441)

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	ระหว่างกลุ่ม	6.244	3	2.081	9.521	.000
	ภายในกลุ่ม	95.532	437	.219		
	รวม	101.776	440			
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	ระหว่างกลุ่ม	.210	3	.070	.234	.873
	ภายในกลุ่ม	130.594	437	.299		
	รวม	130.803	440			
อิทธิพลของสังคม (SI)	ระหว่างกลุ่ม	39.347	3	13.116	14.514	.000
	ภายในกลุ่ม	394.892	437	.904		
	รวม	434.293	440			
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	ระหว่างกลุ่ม	11.740	3	3.913	9.296	.000
	ภายในกลุ่ม	183.967	437	.421		
	รวม	195.708	440			

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มอายุที่ต่างก็มีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี ( $\mu = .23564$ ), ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 41 - 55 ปี ( $\mu = .25790$ )

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ต่อพฤติกรรมใช้งานระบบ  
การให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามอายุ

(n=441)

PE	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
20 – 30 ปี	-	.23564*	.25790*	.27475
31 – 40 ปี		-	.02225	.03910
41 – 55 ปี			-	.01685
มากกว่า 55 ปี				-

\*p&lt;0.05

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มอายุที่ต่างก็มีการอิทธิพลของสังคม (SI) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี ( $\mu = .60728$ ), ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 41 - 55 ปี ( $\mu = .62305$ )

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิทธิพลทางสังคม (SI) ต่อพฤติกรรมใช้งานระบบ  
การให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามอายุ

(n=441)

SI	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
20 – 30 ปี	-	.60728*	.62305*	.05657
31 – 40 ปี		-	.01576	-.55072
41 – 55 ปี			-	-.56648
มากกว่า 55 ปี				-

\*p&lt;0.05

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี ( $\mu = .31159$ )

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ต่อพฤติกรรมใช้งานระบบ  
การให้บริการเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามอายุ

(n=441)

FC	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
20 – 30 ปี	-	.31159*	.36436	.00606
31 – 40 ปี		-	.05278	-.30553
41 – 55 ปี			-	-.35830
มากกว่า 55 ปี				-

**5.3.3 ความแตกต่างระหว่างเพศกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ระบบเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ** งานวิจัยนี้ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศด้วย t-test พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ได้มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้บริการระบบเซ็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้บริการระบบ  
เช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแยกตามอายุ

(n=441)

		N	ค่าเฉลี่ย	SD	t	Sig.
PE	ชาย	231	4.1378	.44790	1.449	.148
	หญิง	210	4.0714	.51369		
EE	ชาย	231	4.2435	.55654	1.549	.122
	หญิง	210	4.1631	.53065		
SI	ชาย	231	3.1962	.96607	.546	.585
	หญิง	210	3.1444	1.02431		

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการการศึกษาระดับปริญญาโทที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self-service check-in กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

(1) กลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยรวมแล้วมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self-service check-in เฉลี่ยอยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีแค่ในส่วนของอิทธิพลของสังคมและการรับรู้ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจหรือระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรตัวอย่างมีความคุ้นเคยต่อเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติอยู่แล้ว ทำให้เกิดการยอมรับที่ค่อนข้างสูง แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุดคือ ความคาดหวังในความพยายาม ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยไปถึง 4.21 แสดงว่าผู้ใช้งานจะคำนึงถึงความง่ายในการใช้งานเป็นอันดับแรก ดังนั้นการที่จะทำให้การใช้บริการ Self-service check-in แพร่หลายเป็นที่นิยมใช้งานนั้น ผู้ให้บริการระบบจะต้องคำนึงถึงความง่ายต่อการใช้งานให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นทั้งในส่วนของการใช้งานหรือหน้าจอเมนูใช้งาน ที่เชื่อมระหว่างตัวผู้ใช้งานกับตัวระบบ ก็ควรออกแบบให้เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเพราะถ้าผู้ใช้งานคิดว่าระบบนี้ยุ่งยาก อาจเกิดความเบื่อหน่ายหรือไม่กล้าใช้ จนล้มเลิกการใช้งานได้

(2) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านอายุ พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self-service check-in โดยอายุที่พบว่ามีแนวโน้มในการยอมรับการใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะเป็นช่วงอายุ 20 - 30 ปีและอายุมากกว่า 55 ปี โดยเฉพาะอายุมากกว่า 55 ปีนั้นเป็นกลุ่มที่น่าสนใจเพราะกลุ่มนี้มีทั้งเวลาและความสามารถในการใช้จ่ายที่มาก หากมีการทำการตลาดกับลูกค้ากลุ่มนี้อย่างเหมาะสม เชื่อว่าคนกลุ่มนี้จะสามารถยอมรับในการใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอย่างไม่ยาก สุดท้ายในส่วนของผู้แปรด้านชาติพันธุ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self-service check-in นั้น พบว่าชาติพันธุ์ต่างๆ ยังมีความคิดเห็นในเรื่องคือ ความคาดหวังในความพยายาม ที่ไม่แตกต่างกันคือระบบต้องง่ายต่อการใช้งาน แต่จะมีเรื่องอิทธิพลทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยของคนไทยและคนสิงคโปร์ค่อนข้างที่จะเด่นกว่าชาติอื่น ซึ่งสายการบินที่มีลูกค้าหลักเป็นคน 2 สัญชาตินี้อาจต้องมีการทำประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแบบ Word-of-Mouth หรือใช้ influencer ในการทำตลาด

## 6.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

(1) ด้านการพัฒนาหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลของการวิจัยชี้ชัดว่า ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติสูงสุด ซึ่งถ้าผู้พัฒนาระบบหรือผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ สามารถสร้างส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) หรือขั้นตอนการใช้งานให้ไม่ซับซ้อน สวยงาม ใช้งานง่ายเหมาะกับผู้ใช้งานทุกวัย จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ว่ารระบบนี้มีประโยชน์ ทำให้การเช็คอินสะดวกสบายมากขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบแล้วจะทำให้เกิดการใช้งานซ้ำในครั้งต่อไป

(2) ด้านความคุ้มค่าในการลงทุนนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ที่ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับที่มีทัศนคติที่ดีมาก ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานรู้สึกว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์และเห็นสมควรที่จะนำระบบนี้มาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร นั้นแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าที่จะลงทุนนำมาใช้งานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด ควรสนับสนุนและมีนโยบายเพิ่มจำนวนตู้ค้อส เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีมากในปัจจุบันและที่กำลังจะเพิ่มขึ้นในอนาคต

(3) ด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้หรือไม่ใช้งานเทคโนโลยีการเช็คอินด้วยตนเองของสายการบินต่างๆ เนื่องจากระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เริ่มมีการนำมาใช้ในหลายๆ สนามบินของต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงมองว่าสายการบินควรพิจารณาที่จะนำระบบนี้เข้ามาใช้งาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในอนาคตเพราะคาดว่าระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ น่าจะมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย แต่ที่ยังไม่นิยมในปัจจุบัน เพราะตัวระบบในตอนนี้นี้ยังต้องใช้แรงงานคนช่วยในการตรวจสอบเอกสารต่างๆ แต่ถ้าในอนาคต ข้อมูลทุกอย่างอยู่ในระบบเดียว และสามารถพัฒนาระบบให้ดึงข้อมูลทั้งหมดออกมาได้ ก็จะทำให้ระบบนี้ไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานคนอีกต่อไป ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนในระยะยาว เช่น ค่าแรง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานเคาน์เตอร์เช็คอิน เป็นต้น ซึ่งถ้าสายการบินนำมาใช้ในปัจจุบัน อาจจะมีพนักงานคอยแนะนำแก่ผู้โดยสารว่า ถ้าในช่วงที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการเช็คอินที่หน้าเคาน์เตอร์เป็นจำนวนมาก ท่านอาจสามารถไปใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติได้ ซึ่งจะมีพนักงานสายการบินคอยให้คำแนะนำในการใช้ช่วงแรกๆ ก่อน เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกสบายใจ แต่เมื่อใช้ไประยะหนึ่งอาจจะไม่เพียงพายนะหาการใช้งานเท่านั้น

## 6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

ผลจากการวิจัยยืนยันว่าทฤษฎี UTAUT เหมาะสมในการใช้หาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กล่าวคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ แต่สำหรับงานวิจัยนี้ ตัวแปรเสริม ความสนใจในการใช้งาน จะไม่ได้ถูกนำมาศึกษา เพราะเนื่องจากตอนเก็บข้อมูลแบบสอบถามนั้น ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำลังใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งอาจจะมีทั้งคนสนใจและไม่สนใจใช้งานแต่สถานการณ์บังคับ เช่น แถวที่ทำการเช็คอินที่เคาน์เตอร์ยาว เป็นต้น ซึ่งถ้านำข้อมูลส่วนนี้มาแปลผล อาจทำให้ผลที่ได้เกิดความคาดเคลื่อน ดังนั้นจึงตัดตัวแปรเสริมความสนใจในการใช้งานออกเพื่อความเที่ยงตรงของข้อมูลที่มากขึ้น และงานวิจัยนี้ยังต้องยออดองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีงานด้านการบริการแบบ Self-service ในรูปแบบของการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ปัจจัยต่างๆที่นำมาศึกษาก็มีอิทธิพลกับทั้งสองเพศไม่แตกต่างกัน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องน่าสนใจว่าทำไมปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งอาจนำมาทำเป็นงานวิจัยในอนาคตต่อไป

#### 6.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนานเป็นเวลาประมาณ 3 ปี จึงทำให้เกิดช่องว่างของข้อจำกัดเรื่อง เทรนการใช้เทคโนโลยี ซึ่งในช่วงปีแรกๆ ที่ทำการเก็บข้อมูล เทรนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-service อาจจะยังไม่แพร่หลายเท่าไร คนส่วนมากยังไม่มั่นใจในตัวเทคโนโลยีว่าจะใช้งานได้สมบูรณ์โดยไม่มีข้อผิดพลาด แต่ช่วงปีหลังเทรน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-service ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อผู้ใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วหนังผ่านระบบอัตโนมัติ การทำธุรกรรมผ่านตู้คีออส และขณะนี้บางท่าอากาศยานต่างประเทศเริ่มมีการบังคับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-service โดยที่ผู้โดยสารทุกท่านจำเป็นต้องใช้งาน โดยที่ไม่มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ เช่น การโหลดกระเป๋าเอง ซึ่งผู้โดยสารแต่ละท่านจะต้องทำทุกอย่างเอง ตั้งแต่ การสแกนกระเป๋าเข้าระบบไปจนถึงเอา tag ติดกระเป๋า มาติดกระเป๋าด้วยตัวเอง ก่อนยกกระเป๋าขึ้นสายพานเพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป

#### บรรณานุกรม

- หน่วยงาน AOM/CUTE บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด. (2556). รายงาน *Passenger Summary* ระบบ CUSS (ประจำเดือน เม.ย. 2556). กรุงเทพมหานคร: Samart press.
- สิทธิกุล พวงมะลิ. (2552). *ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจในการใช้ระบบ E-Learning ในบริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด* โรงงานมาบตาพุด. งานวิจัยเฉพาะกรณีมหาบัณฑิตที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.
- Abdelaziz, S. G., Hegazy, A. A., & Elabbassy A. (2010). Study of Airport Self-Service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques Case Study and Concept. *International Journal of Computer Science Issues*, 7(3), 15-30.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Bagozzi, R., & Warsaw, L. (1990). Trying to Consumer. *Journal of Consumer Research* 17, (2), 127-140.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic Marketing for a Changing World* (pp. 389-398). New York: American Marketing Association.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Application of Social Cognitive Theory to training for computer skills. *Information System Research*, 6, 118-143.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, 1951(16), 297-334.
- Davis, F. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*, Unpublished Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1002.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1974). Attitudes towards objects as predictors of single and multiple behavioral criteria. *Psychological Review*, 81, 59-74.
- Fetterman, D. (1998). *Ethnography: Step-by-step (Applied Social Research Methods)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hall, C. (2004). Technology, existing resources keys to marketing on a budget. *Selling*, January, 14.

- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the perception of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 1952–222.
- Orji, R. O. (2010). Impact of Gender and Nationality on Acceptance of a Digital Library: An Empirical Validation of Nationality Based UTAUT Using SEM. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 1(2), 68–79.
- Oshlyansky, L., Cairns, P. A., & Thimbleby, H. (2007). Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) tool cross-culturally. *Proceedings of the 21<sup>st</sup> British HCI Group Annual Conference on HCI 2007, University of Lancaster, United Kingdom*, 83-86.
- Roger, E. (1995). *Diffusion of Innovations*. NY: Free Press.
- Taylor, S., & Todde, P. A. (1995). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience. *MIS Quarterly*, 19(2), 61–570.
- Thompson, R. L., Higgings, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 124–143.
- Triandis, H. C. (1977). *Interpersonal Behavior*. Monterey, CA: Brooke/Cole.
- Vallerand, R. J. (1997). *Toward a Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation*. New York: Academic Press.
- Venkatesh, V., & Morris, M. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-159.
- Venkatesh, V., Morris, M., & Davis, G. B. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.