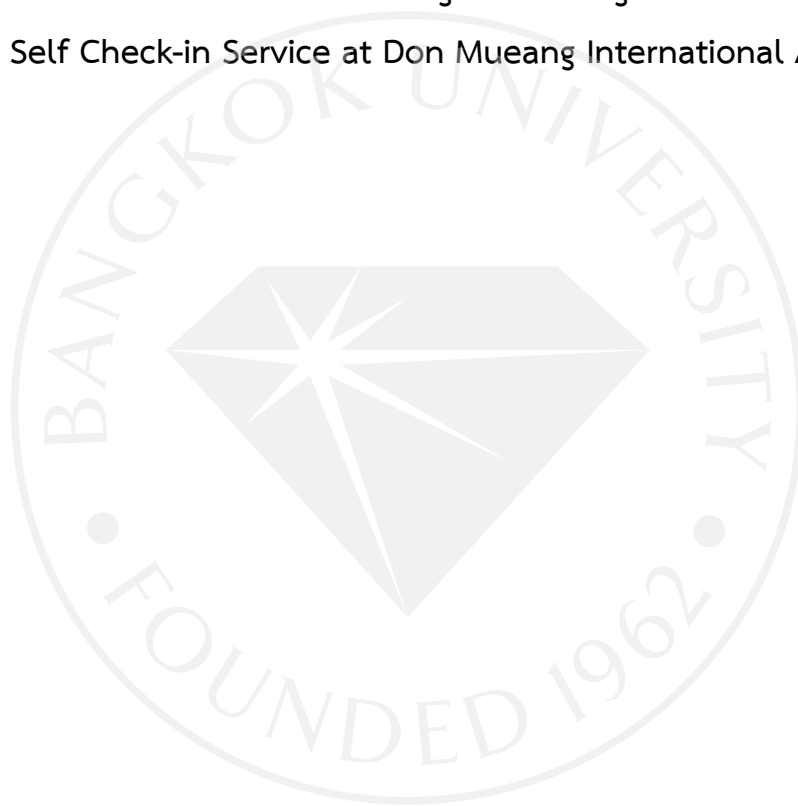


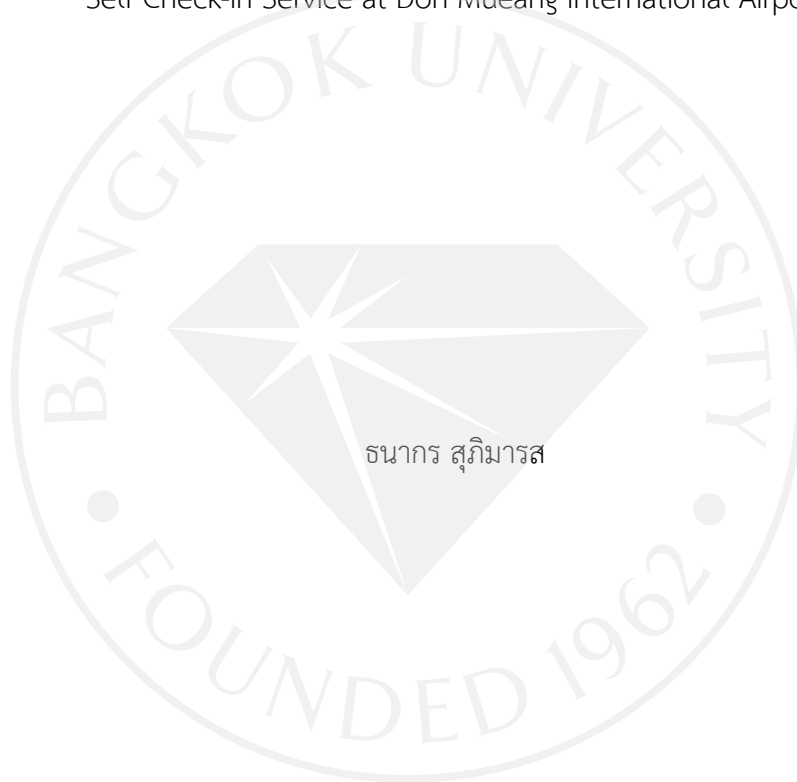
ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
ของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

The Readiness of Thai Passengers in Using a Low-Cost Airlines
Self Check-in Service at Don Mueang International Airport



ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
ของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

The Readiness of Thai Passengers in Using a Low-Cost Airlines
Self Check-in Service at Don Mueang International Airport



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสาย
การบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผู้วิจัย ธนากร สุภิมารส

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.รัชดา รื่นรวย

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.พิพัฒพงศ์ ฝึกแพ

ธนากร สุภิมารส, ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว, พุทธศักราช 2564, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (76 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.รัชดา รื่นรวย

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง การศึกษาดังกล่าวใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี และเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พร้อมทั้งเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ และสถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ความแตกต่างของรายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ระดับ .05 อีกทั้งปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทย, เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ, สายการบินต้นทุนต่ำ

Supimaros, T. Master of Arts (Hospitality and Tourism Industry Management),
November 2021, Graduate School, Bangkok University.

The Readiness of Thai Passengers in Using a Low-Cost Airlines Self Check-in Service at
Don Mueang International Airport. (76 pp.)

Advisor: Ratchada Ruenruoy, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the current study are 1) to study the differences of individual factors affecting the readiness of Thai passengers in using low-cost airlines self check-in service at Don Mueang International Airport and 2) to study the relationship of factors affecting the readiness of Thai passengers in using low-cost airlines self check-in service at Don Mueang International Airport. The current study used a questionnaire as an instrument for collecting data from 400 Thai passengers, who are over than 18 years old, and used to travel with low-cost airlines as well as used self check-in service at Don Mueang International Airport. The sample was selected by convenience sampling and the statistics used for analyzing data were independent sample t-test, one-way ANOVA analysis of variance, multiple comparisons test, and correlation coefficient.

The major research findings showed that the differences of income, education levels, and frequency of air travel had a significant difference on the readiness of Thai passengers in using a low-cost airlines self check-in service at level of .05. In addition, the factors of performance expectation and social influence were found to have a significant positively relationship with the readiness of Thai passengers in using a low-cost self check-in service at level of .01.

Keywords: Readiness of Thai Passengers, Self Check-in Service, Low-Cost Airlines

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.รัชดา รื่นรวย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ตรวจทานและช่วยแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนได้มาซึ่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.พิพัฒพงศ์ พักแพ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ได้แก่ ดร.นนทวรรณ ส่งเสริม ดร.ชุติน แก้วนพรัตน์ และ ดร.ศิวศักดิ์ ปานสุขุม ที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจทานความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ของเครื่องมือในการจัดทำการค้นคว้าอิสระนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอยสนับสนุนการศึกษา และคอยเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา ตลอดจนขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่มีส่วนช่วยในการให้คำปรึกษาในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ และขอบคุณบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ซึ่งอาจมิได้กล่าวนาม

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจจะนำไปศึกษาต่อ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ธนากร สุภิमारส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 คำถามงานวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพร้อม	10
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเข้าใจ	10
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านความรู้	11
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	13
2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	15
2.2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	18
2.2.1 การใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	18
2.2.2 ข้อดีและข้อเสียในการให้บริการด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ	21
2.2.3 ปัญหาจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	22
2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	22
2.2.4.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	22
2.2.4.2 ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ	23
2.2.5 ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	
2.2.6 อิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจ บัตรโดยสารอัตโนมัติ	25
2.3 สมมติฐานการวิจัย	26
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประเภทงานวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2.1 กลุ่มประชากร	28
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง	28
3.2.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	31
3.4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)	31
3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)	31
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	32
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	33
3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	33
3.7 วิธีการทางสถิติ	33
3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	33
3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล	36
4.2 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีผลต่อความ พร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมมีผลต่อความพร้อมในการใช้ บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	41
4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการ เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	42
4.6 การทดสอบสมมติฐาน	43
4.7 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
5.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านความ คาดหวังในประสิทธิภาพในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสาร อัตโนมัติ	56
5.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านอิทธิพล ของสังคมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	57
5.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้ บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	57
5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
5.2 อภิปรายผล	59
5.3 ข้อยกเว้นงานวิจัย	61
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	62
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	76

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: ตารางแสดงสถิติผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และเปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	2
ตารางที่ 1.2: ตารางขอบเขตด้านเวลา	6
ตารางที่ 3.1: ตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ	29
ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงผลการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)	32
ตารางที่ 3.3: ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานการวิจัย	34
ตารางที่ 4.1: ตารางแปลความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล	36
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเพศ	37
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามอายุ	37
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	38
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	38
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี	39
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	39
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม	41
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	42
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามอายุ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	45
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อ ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	45
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารใน การใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อ ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนก ตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ การศึกษา	47
ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารใน การใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษา	48
ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อ ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนก ตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน	49
ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ใน การเดินทางโดยอากาศยาน	49
ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารใน การใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามความถี่ในการ เดินทางโดยอากาศยานต่อปี	50
ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสาร. อัตโนมัติ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อ ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	52
ตารางที่ 4.24: ตารางสรุปผลการทดลองสมมติฐาน	53



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: รูปแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	17
ภาพที่ 2.2: ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)	20
ภาพที่ 2.3: กรอบแนวความคิดการวิจัย	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่เติบโตอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การผ่อนปรนในเรื่องของกฎระเบียบทางการบิน การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้ในแต่ละปีหลายสายการบินมีการขยายเส้นทางการบินและเพิ่มปริมาณเที่ยวบิน รวมถึงมีการสั่งซื้อเครื่องบินรุ่นใหม่ ๆ จำนวนมากนำมาให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร แต่เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจการบินที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงเกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินเติบโตได้ไม่มากเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามแม้ว่าอุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันจะอยู่ในช่วงอัมตัมหรือมีการเติบโตช้า แต่เนื่องจากอิทธิพลของเทคโนโลยี จึงมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในเรื่องของรูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการให้บริการที่เกิดขึ้นกับสายการบินนกแอร์ ซึ่งเป็นสายการบินที่ได้มีการเพิ่มการให้บริการ Fly 'n' Ferry และ Fly 'n' Ride เพื่อการเชื่อมต่อการเดินทางกับบริการเรือเฟอร์รี่ หรือรถโดยสารปรับอากาศไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ๆ ที่เครื่องบินไม่สามารถทำการบินไปถึงได้ (เอกรัตน์ สุวรรณกุล และรัชพงศ์ วงศาโรจน์, 2562; สายการบินนกแอร์, 2564) สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี กลุ่มสายการบินแอร์เอเชียได้นำระบบ Passenger Reconciliation System (PRS) เข้ามาปรับใช้ในการให้บริการซึ่งเป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสแกนบัตรโดยสารเพื่อตรวจสอบข้อมูลแทนการตรวจกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสนามบินแบบเดิม โดยสายการบินได้เริ่มมีการนำร่องให้บริการระบบดังกล่าวที่ทำอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ 2 (KLIA2) ของประเทศมาเลเซีย ก่อนที่จะเริ่มขยายการให้บริการไปยังสนามบินอื่น ๆ ที่สายการบินแอร์เอเชียให้บริการอยู่ อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการลดการสัมผัสของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) กลุ่มสายการบินแอร์เอเชียยังได้พัฒนาเทคโนโลยีการตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Check-In) ผ่านการใช้งานด้วยแอปพลิเคชัน (Application) บนโทรศัพท์มือถือของผู้โดยสาร และเว็บไซต์ของสายการบินเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจในการเดินทางที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่ผู้โดยสาร (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2564)

สำหรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน โดยระบุใน

รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินแห่งประเทศไทยปี 2560 ว่าอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยว และการร่วมลงทุนของภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาสนามบินอุท๊ะเกาให้กลายเป็นศูนย์กลางทางการบินเชื่อมต่อเส้นทางการบินระหว่างประเทศ (กองเศรษฐกิจการบิน, 2560)

ตารางที่ 1.1: ตารางแสดงสถิติผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และเปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

TABLE 7		2018				2019				%
TOTAL PASSENGER CLASSIFIED BY AIRLINES/OWNERS (TOP TEN)		PAX (DISEMB.+EMB.)	TRANSIT	TOTAL	SHARE OF GRAND TOTAL (%)	PAX (DISEMB.+EMB.)	TRANSIT	TOTAL	SHARE OF GRAND TOTAL (%)	CHANGE
AIRLINES	CODE									
THAI AIR ASIA	AIQ	16,853,044	3,554	16,856,598	41.36	17,158,766	5,640	17,164,406	41.55	1.83
THAI LION AIR	TLM	9,845,710	1,545	9,847,255	24.16	9,947,994	2,457	9,950,451	24.09	1.05
NOK AIR	NOK	7,784,036	2,295	7,786,331	19.10	7,412,470	1,067	7,413,537	17.94	-4.79
THAI AIRASIA X	TAX	1,876,396	704	1,877,100	4.61	2,460,048	521	2,460,569	5.96	31.08
NOKSCOOT	NCT	1,167,244	529	1,167,753	2.87	1,591,594	291	1,591,885	3.85	36.32
AIR ASIA	AXW	938,979	166	939,145	2.30	1,010,270	311	1,010,581	2.45	7.61
SCOOT TIGER AIR	TGW	542,057	34,055	576,112	1.41	489,587	35,497	525,084	1.27	-8.86
INDONESIA AIRASIA	AWQ	389,739	-	389,739	0.96	469,470	-	469,470	1.14	20.46
NEWGEN AIRWAYS	VGO	767,849	1,060	768,909	1.89	240,872	312	241,184	0.58	-68.63
MALINDO AIR	MXD	209,114	-	209,114	0.51	213,244	122	213,366	0.52	2.03
SUB-TOTAL		40,374,148	43,908	40,418,056	99.17	40,994,315	46,218	41,040,533	99.34	1.54
OTHERS		338,196	1,896	340,092	0.83	270,896	2,010	272,906	0.66	-19.76
GRAND TOTAL		40,712,344	45,804	40,758,148	100.0	41,265,211	48,288	41,313,439	100.0	1.36

ที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). Air Transport Statistic 2019. สืบค้น 14 มกราคม 2564, จาก <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2020/08/Report-2019.pdf>.

ซึ่งจากสถิติการรายงานจำนวนผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และจำนวนผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองปี 2018 – 2019 พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเพิ่มมากขึ้นถึง 555,291 คน ตั้งแต่ปี 2018 ดังนั้นจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มที่ชี้ให้เห็นถึงการเติบโต และจากสถิติปี 2020 แม้ว่าการให้บริการการเดินทางทางอากาศจะได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (Covid-19) แต่ความต้องการในการเดินทางทางอากาศยังคงมีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเดินทางภายในประเทศอันเนื่องมาจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน ซึ่งเป็นโครงการที่กระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยสนับสนุนในส่วนของคุณค่าเดินทางโดยเครื่องบิน 40% ของค่าตัวเครื่องบินทั้งหมด โดยไม่เกิน 1,000 บาทต่อที่นั่ง (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

นอกจากนี้การผ่อนปรนในเรื่องของกฎระเบียบทางการบิน (Airline Deregulation) ยังก่อให้เกิดการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินราคาประหยัด (Low-Cost Airlines)

ขึ้นภายในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2531 โดยสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการเที่ยวบินทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศที่ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองประกอบด้วย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นต้น ซึ่งการเข้ามาให้บริการการเดินทางทางอากาศของสายการบินต้นทุนต่ำก่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างสายการบินเพิ่มมากขึ้น (ภัทรกร จิรมหาโกศา, 2563) โดยเฉพาะการแข่งขันในเรื่องของส่วนแบ่งทางการตลาดกับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) อันเนื่องมาจากกลยุทธ์การขายตั๋วโดยสารราคาถูก ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการให้บริการของแต่ละสายการบินเพื่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจการบินในยุคปัจจุบัน

การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่สายการบินนิยมเลือกนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการคือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ รวมไปถึงการลดภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะกับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) เช่น สายการบินไทยแอร์เอเชียได้มีการปรับรูปแบบการให้บริการและลดการดำเนินงานในส่วนของการให้บริการภาคพื้น ด้วยการนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) เข้ามาให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานและผลักดันให้ผู้โดยสารใช้เทคโนโลยีที่ทางสายการบินจัดเตรียมไว้ให้มากขึ้น (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2563) นอกจากนี้การให้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ที่สายการบินได้นำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและความสะดวกสบายแก่ผู้เดินทางนั้นยังมีส่วนช่วยให้เกิดการประหยัดเวลาในการรับบริการการตรวจบัตรโดยสาร ซึ่งทำให้ผู้ที่ไม่มีสัมภาระฝากได้ท้องเครื่อง (Checked Baggage) สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการได้ โดยผู้โดยสารสามารถรับบริการได้ด้วยตนเองที่เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ที่ทางสายการบินจัดเตรียมไว้ให้ อีกทั้งสายการบินยังสามารถลดจำนวนการใช้พนักงานที่เคาท์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (Counter Check-In) ได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ ในเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้สามารถขายบัตรโดยสารได้ในราคาถูก

แต่เนื่องจากความหลากหลายของกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาใช้บริการการเดินทางทางอากาศ เช่น ผู้สูงอายุ กลุ่มบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หรือแม้กระทั่งผู้ที่มีปัญหาด้านการอ่าน ที่ไม่สามารถใช้บริการได้ (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2563) การนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) เข้ามาให้บริการเพื่อลดการดำเนินงานในส่วนของการให้บริการภาคพื้นจึงไม่อาจเป็นไปได้ดังที่คาดหวัง เพราะการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) มักก่อให้เกิดปัญหาระหว่างการให้บริการ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงส่งผลทำให้จำเป็นต้องมีการจ้างพนักงานเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่

ผู้โดยสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) (ปกรณ เกียรติ จารุวัฒนธนกิจ, เมทินี รัชฎารักษ์ และปวีศรี มาเกิด, 2562) ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวแม้ว่าจะช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความคล่องตัวในการใช้บริการ แต่อาจกลับเป็นการสร้างภาระงานเพิ่มมากขึ้นให้กับพนักงานได้ในกรณีที่ผู้โดยสารไม่สามารถใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) อีกทั้งอาจทำให้เกิดการให้บริการที่ล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับบริการตรวจบัตรโดยสารที่เคาท์เตอร์กับพนักงาน

กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพของผู้โดยสารเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) กล่าวคือหากผู้โดยสารได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าไปใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พร้อมกับได้รับรู้ว่าจะระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการใช้งาน และสามารถอำนวยความสะดวกในการตรวจบัตรโดยสารได้ เช่น สามารถลดระยะเวลาในการต่อแถว ก็อาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้ จากผลการศึกษาดังกล่าวอาจอนุมานได้ว่าการที่ผู้โดยสารจะเกิดความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ อาจเกิดมาจากการที่ผู้โดยสารรับรู้ถึงประโยชน์และผลลัพธ์ในเชิงบวกของการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ นอกจากนี้ความไม่พร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารอาจส่งผลทำให้การให้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ของสายการบินนั้นไม่เกิดประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร สายการบินจึงจำเป็นต้องจัดสรรบุคคลเข้ามาช่วยเหลือในกรณีที่ผู้โดยสารใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ยกตัวอย่างเช่น ความไม่พร้อมที่เกิดจากการขาดความรู้ ขาดความสนใจในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ หรือเป็นความไม่พร้อมที่เกิดจากข้อจำกัดบางประการของผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารที่มีปัญหาในด้านการอ่าน ผู้โดยสารสูงอายุที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือแม้กระทั่งผู้โดยสารที่ใช้บริการการเดินทางทางอากาศยานน้อยครั้ง เป็นต้น

ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุ่นต่ำ ณ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการศึกษาดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสายการบิน ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการอันเกิดจากการนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) เข้ามาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้แก่ผู้โดยสารได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการการเดินทางทางอากาศกับสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อให้ทราบถึงความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีปัจจัยมากมายที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ดังนั้นตัวแปรของงานวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยี และ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม สำหรับตัวแปรตามของงานวิจัยในครั้งนี้คือ ความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารชาวไทย

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินงานวิจัยเพื่อศึกษาความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ จะใช้ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 10 เดือน คือระหว่างเดือนมกราคม 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564 โดยรายละเอียดของการดำเนินงานแสดงดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2: ตารางขอบเขตด้านเวลา

หัวข้อ	2564									
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
บทที่ 1										
บทที่ 2										
บทที่ 3										
บทที่ 4										
บทที่ 5										

1.3.4 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.4 คำถามงานวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ไต่บ้างที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.4.2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสายการบินที่เริ่มมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาให้บริการกับผู้โดยสาร ซึ่งการทราบถึงความพร้อมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะช่วยให้สายการบินสามารถเลือกนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะกับการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำอย่างสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่ได้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้นผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสายการบินและเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยทำให้เกิดการวางแผนการนำเทคโนโลยีนี้เข้ามาให้บริการแก่ผู้โดยสารในปัจจุบันและในอนาคต

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีดังกล่าวจะต้องสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้จึงจะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ จนเกิดเป็นความตั้งใจที่อยากจะใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวต่อไป (วีริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์, 2558) ซึ่งในบริบทของงานวิจัยนี้จะหมายถึง การที่ผู้โดยสารสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ และรับรู้ถึงความง่ายตลอดจนความไม่ซับซ้อนของการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ความถี่ (Frequency) หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้โดยสารใช้บริการการเดินทางทางอากาศกับสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในประเทศไทย ซึ่งในงานวิจัยนี้จะดำเนินการนับจำนวนครั้งที่ผู้โดยสารใช้บริการเป็นรายปี

ความพร้อม (Readiness) หมายถึง คุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความพร้อมของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมสำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ ความสนใจ หรือแรงจูงใจ ประสบการณ์ และการได้รับการฝึกอบรม (กฤษฎา ทองสังวรณ, 2540) ซึ่งในบริบทของงานวิจัยนี้จะหมายถึง การที่ผู้โดยสารมีความพร้อมที่จะใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่งอาจเกิดมาจากความสนใจหรือได้รับแรงจูงใจมาจากบุคคลรอบข้าง รวมกับการที่ผู้โดยสารได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Kiosk Check-In) หมายถึง อุปกรณ์ที่สายการบินนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจบัตรโดยสารแบบอัตโนมัติ ซึ่งผู้โดยสารจะต้องเป็นผู้ใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติด้วยตนเองเพื่อทำการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ระบบแนะนำบนหน้าจอ โดยหลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนแล้วระบบจะทำการพิมพ์บัตรที่นั่ง (Boarding Pass) หรือในกรณีที่มีสัมภาระฝากใต้ท้องเครื่อง (Checked Baggage) ระบบจะทำการพิมพ์แผ่นป้ายติดสัมภาระ (Bag Tag) เพื่อให้ผู้โดยสารทำการติดแผ่นป้ายดังกล่าวลงบนสัมภาระด้วยตนเอง และนำไปโหลดที่เคาท์เตอร์ในขั้นตอนต่อไป

ผู้โดยสาร (Passengers) หมายถึง ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการการเดินทางทางอากาศกับสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย และเป็นสายการบินที่มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการด้วยเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเข้ามาให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ระดับการศึกษา (Level of Education) หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาที่สำเร็จ เช่น ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี ปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก โดยในงานวิจัยนี้จะแบ่งระดับการศึกษาเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) หมายถึง สายการบินที่ใช้กลยุทธ์การดำเนินงานด้วยการลดค่าใช้จ่ายในด้านการบิน เช่น การใช้เครื่องบินเพียงประเภทเดียวในฝูงบินเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแก่พนักงาน รวมไปถึงการไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มฟรีบนเที่ยวบิน ไม่มีนโยบายการฝากสัมภาระใต้ท้องเครื่องบินที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้สายการบินใช้กลยุทธ์ดังกล่าวในการจำหน่ายตั๋วโดยสารได้ในราคาถูก ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเพิ่มยอดปริมาณการจองตั๋วของผู้โดยสาร (Scott's Cheap Flights, 2019)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การที่พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวอาจเป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคล เพื่อให้เป็นไปในรูปแบบที่สังคมยอมรับจนส่งผลต่อการตอบสนองและกระตุ้นให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ต้องการจะเลียนแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม (วาสนา ธนะสิริกุล, 2559) ซึ่งในบริบทของงานวิจัยนี้หมายถึง อิทธิพลของบุคคลรอบข้างที่มีส่วนกระตุ้นให้เกิดการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยบุคคลดังกล่าวจะมีอิทธิพลส่งผลทำให้เกิดความต้องการอยากที่จะเข้าไปใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และอธิบายเนื้อหาโดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพร้อม
- 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเข้าใจ
- 2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านความรู้
- 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
- 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

2.2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

- 2.2.1 การใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 2.2.2 ข้อดีและข้อเสียในการให้บริการด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ
- 2.2.3 ปัญหาจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
 - 2.2.4.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ
 - 2.2.4.2 ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ
- 2.2.5 ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 2.2.6 อิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

2.3 สมมติฐาน

2.4 กรอบแนวความคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

บรรจบ จันท์เจริญ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะหรือลักษณะของบุคคลที่กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีสภาพการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจหรือความกระตือรือร้น เพื่อให้ตอบสนองต่อกิจกรรมนั้น ๆ ได้อย่างบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งอาจเกิดจากวุฒิภาวะประสบการณ์และอารมณ์

กฤษฎา ทองสังวรณ (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง คุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงาน ทำกิจกรรม หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ การเตรียมตัว สำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ ความสนใจ หรือแรงจูงใจ ประสบการณ์ และการได้รับการฝึกอบรม

เบญจมาศ วัชรภาส (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลพร้อมกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วยความพอใจ เต็มใจ สนใจ กระตือรือร้น โดยขึ้นอยู่กับ ความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และด้านสังคม เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ ได้ดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพหรือสำเร็จผลตามความมุ่งหวัง

สรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคล บุคคลหนึ่งมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยความเต็มใจ สนใจ และมีความกระตือรือร้น เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม การศึกษาความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ในบริบทของงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้โดยสารมีความเต็มใจ สนใจ และยอมรับที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเข้าใจ

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ คือกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถครุ่นคิดถึงสิ่งนั้น และสามารถไข่มโนทัศน์ หรือความคิด (Concept) เพื่อจัดการกับสิ่ง ๆ นั้นได้อย่างบรรลุผล สิ่งที่กำลังกล่าวถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งที่ทางกายภาพก็ได้ เช่น บุคคล สถานการณ์ และสาร

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ได้ให้ความหมาย ความเข้าใจ ว่าหมายถึง พฤติกรรมขั้นต่อมา จากความรู้ ซึ่งจะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงในการสื่อความหมาย ซึ่งอาจทำได้

โดยการสื่อสารด้วยปากเปล่า การเขียน การใช้ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับทราบข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ทั้งจากการฟัง การเห็น การอ่าน หรือการเขียนที่ผ่านมา ซึ่งความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมาย เช่น การบรรยายข่าวสารโดยใช้คำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเน

สุนัน ศลโกสม (2525) ได้ให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ที่ผ่านมา และสามารถนำความรู้และความจำนั้นขยายออกไปให้ไกลได้จากเดิมอย่างมีเหตุผล ดังนั้นผู้ที่มีความเข้าใจ จะต้องรู้ความหมายและทราบรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสองสิ่งที่เคยเรียนรู้มาแล้วซึ่งจะต้องอธิบายให้เป็นไปโดยใช้ภาษาของตนเองได้

สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลนั้น ๆ มีความรู้ซึ่งเกิดจากการสังสมและเก็บรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาในอดีต โดยสิ่งที่เก็บสังสมมานั้นอาจได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ส่วนบุคคล และสามารถใช้ความสามารถทางสมองในการถ่ายทอดเรื่อง ๆ นั้นออกมาได้ โดยผ่านทางคำพูด หรือการใช้สัญลักษณ์ใด ๆ เพื่อสื่อสารความหมายและถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ ออกมาเป็นภาษาของตนเอง

สำหรับความเข้าใจที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ อาจกล่าวได้ว่าเป็นความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้โดยสารเดินทางหรือใช้บริการสายการบินบ่อยครั้งจนทำให้ผู้โดยสารเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ และการเรียนรู้จากประสบการณ์เหล่านั้นอาจส่งผลต่อความพร้อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านความรู้

ความหมายของความรู้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง สิ่งที่ยังสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและความเข้าใจ หรือสารสนเทศ ที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟังการคิด หรือการปฏิบัติต่อองค์วิชาในแต่ละสาขา

อลิศรา ฤกษ์มานิต (2546) อธิบายคำจำกัดความของ ความรู้ ว่าหมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์การรับรู้ ความคุ้นเคยและความเข้าใจซึ่งล้วนเป็นข้อเท็จจริง และในแต่ละคนอาจมีความรู้แตกต่างกัน ไปตามการรับรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคย ของแต่ละคนที่ผ่านมาในอดีต

อัญชลี ศรีสมุทร (2552) ได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ ว่าหมายถึง ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

สมถวิล ผลสอาด (2555) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึงระดับสติปัญญาที่เกิดจากการสะสมความคิดผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอนจากระดับง่ายไประดับยาก ซึ่งประกอบด้วย 1) ระดับความรู้ความเข้าใจ 2) การนำความรู้ไปใช้ 3) การวิเคราะห์ 4) การสังเคราะห์ และ 5) การประเมินผล โดยความรู้เหล่านั้นจะต้องสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ แบบอัตนัย และแบบปรนัย

สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่บุคคลใด บุคคลหนึ่งเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ถูกต้อง โดยอาจเกิดขึ้นได้จากการค้นคว้า การเรียนรู้ หรือแม้กระทั่งประสบการณ์ที่ผ่านมานในอดีต โดยอาจวัดค่าได้จากแบบเครื่องมือทดสอบ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจและความรู้ที่ได้จากการรวบรวมศึกษาคำจำกัดความของแต่ละแหล่งข้อมูลพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Theory) ที่คิดค้นโดยกลุ่มนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt Psychology) (1912) ซึ่งทฤษฎีกลุ่มความรู้และความเข้าใจเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง กระบวนการทางปัญญาหรือความคิดของนักจิตวิทยาที่ตั้งอยู่บนความเชื่อของการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ต่อสิ่งเร้ารอบตัว กล่าวได้ว่า ในแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าชนิดเดียวกันที่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการคิดและสติปัญญาของแต่ละบุคคล มีการตีความหมาย และการทำความเข้าใจก่อนการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน รวมไปถึง กระบวนการภายในด้านสติปัญญาของแต่ละบุคคลก็มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาเช่นกัน การเรียนรู้เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจสามารถทำได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. การเรียนรู้โดยการหยั่งรู้ (Insight Learning) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากกระบวนการทางความคิด ซึ่งมีแนวความคิดที่ว่าเมื่อบุคคลประสบกับสิ่งเร้าหรือปัญหา บุคคลจะเห็นโครงสร้างของปัญหารวมแล้วจึงมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ จึงนำมาประกอบกันจนเกิดเป็นความเข้าใจ โดย Kohler ได้ทำการทดลองซึ่งมีแนวคิดหลักเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่มีผลมาจากการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ดังนั้นการรับรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเรียนรู้ เพราะผู้เรียนสามารถเกิดการหยั่งรู้ในการแก้ไขปัญหาได้โดยไม่จำเป็นต้องมีแรงเสริมหรือปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งผลที่ได้จากการทดลองพบว่า การเรียนรู้เกิดจากการรับรู้ความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าต่าง ๆ แล้วมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งการที่บุคคลนั้น ๆ จะมองเห็นถึงความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าได้จะต้องมีระดับสติปัญญาที่ดีหรือประสบการณ์ความรู้เดิม ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการหยั่งรู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. การเรียนรู้โดยเครื่องหมาย (Sign Learning) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการใช้เครื่องหมายเป็นตัวชี้้นำให้บุคคลเกิดการแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายปลายทาง โดยขณะที่ผู้เรียนพยายามทำความเข้าใจเพื่อให้ไปถึงจุดหมายที่ต้องการ ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้เครื่องหมาย สัญลักษณ์ และสิ่งอื่นๆ ที่เป็นเครื่องชี้นำตามไปด้วย นอกจากนี้ขณะที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนจะมีความคาดหวังในการเรียนรู้นั้น ๆ ซึ่งหากความคาดหวังนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้ก็จะทำให้ผู้เรียนแสดงออกถึงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจ เช่น ในขณะที่ผู้โดยสารใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ผู้โดยสารจะเกิดการเรียนรู้เครื่องหมายและสัญลักษณ์จากหน้าจอแสดงผลเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งบัตรโดยสารจากการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

3. การเรียนรู้แฝง (Latent Learning) เป็นการเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ในทันทีทันใดแต่การเรียนรู้ดังกล่าวอาจแฝงอยู่ในตัวผู้เรียนและจะแสดงออกเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ฌ็องฌัก ปิอาเจต์ (1933-1982) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมแฝงที่เกิดจากการเรียนรู้จะถูกกระตุ้นให้แสดงออกก็ต่อเมื่อมีการเพิ่มแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนแสดงออกถึงสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ในทันที

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาอธิบายความรู้และความเข้าใจในบริบทของงานวิจัยนี้ได้ว่า การที่ผู้โดยสารจะมีความรู้และความเข้าใจในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ผู้โดยสารจะต้องเรียนรู้จากสิ่งเร้าที่ถูกกระตุ้นทำให้เกิดความคิดและนำไปสู่ความเข้าใจในกระบวนการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น สิ่งที่เกิดจากการรับรู้ด้วยประสาทสัมผัส หรือประสบการณ์ในการใช้งานมาก่อน ซึ่งในขณะที่ผู้โดยสารใช้งานผู้โดยสารจะเกิดการสังเกตเครื่องหมายและสัญลักษณ์ที่ผู้โดยสารต้องกดลงบนหน้าจอเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเพื่อให้ได้มาซึ่งบัตรโดยสาร และผู้โดยสารจะใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติอีกครั้งเมื่อผู้โดยสารได้เกิดการเรียนรู้ว่า การใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถออกบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว หรืออาจกล่าวได้ว่าเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในมนุษย์ตามเวลาหรือสถานที่ ที่เปลี่ยนแปลงไป ประชากรศาสตร์ครอบคลุมถึงการศึกษาขนาด โครงสร้าง และการกระจายของประชากร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่หรือเวลาในประชากร

เมื่อมีการเกิด การย้ายถิ่น การเปลี่ยนตามวัยและการเสียชีวิต ซึ่งความเป็นพลวัตของประชากรสามารถประมาณการประชากรของโลกได้โดยอาศัยการวิจัยทางประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้คำจำกัดความของ ประชากรศาสตร์ ว่าหมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบได้ด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยที่องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งสัดส่วนเพื่อช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และง่ายต่อการวัดค่าตัวแปรในด้านต่าง ๆ

มนทกาญจน์ วิจิตรสกล (2552) ได้อธิบายคำจำกัดความของ ประชากรศาสตร์ ว่า เป็นคุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ที่นิยมนำมาศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยหลายเรื่อง (โชติกา เศรษฐธัญการ, 2562; นิภาพร อางควนิช และคณะ, 2561; พิมพ์ทัย สังสุทธิ, 2556) แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งผู้ชายและผู้หญิงไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างไปจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยนั้นจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปเมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเรามักจะเปลี่ยนสถานที่ที่เข้าพักอาศัย ซึ่งลักษณะของกิจกรรมและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันไปในแต่ละช่วงอายุและสถานที่อยู่ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป

3. การศึกษา (Education) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้ จากบทความ ศศิพรรณ บิลมาโนช (2561) ได้กล่าวว่าคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้ที่กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดีกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) จากงานวิจัยเรื่อง Born to Win, Schooled to Lose ของ Anthony P. Carnevale et. al. (2019) จากสถาบัน Georgetown Center on Education and the Workforce พบว่าบุคคลที่มีฐานะทางสังคมที่ดีมักจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่าผู้อื่น

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ประชากรศาสตร์ที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน อาจมีความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติแตกต่างกัน โดยเพศชายอาจมีความพร้อมมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เป็นเพราะ Hofstede (1991) ได้อธิบายไว้ว่า ด้วยอุปนิสัยของเพศชาย

นั้นให้ความสำคัญกับความสำเร็จ การแข่งขัน ความท้าทาย จึงมีแนวโน้มที่จะมีความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากกว่าในเพศหญิง ซึ่งอายุของกลุ่มบุคคลที่มีอายุน้อยกว่าอาจมีความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารได้ดีกว่ากลุ่มบุคคลที่มีอายุมาก เนื่องจาก อรรถวรรณ ปิรันธน์โอวาท (2537) ได้กล่าวว่า อายุมีอิทธิพลต่อความเชื่อและพฤติกรรมการแสดงออก โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีโอกาสที่จะถูกโน้มน้าวใจไปตามสื่อได้มากกว่า เนื่องจากขาดประสบการณ์และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้มากกว่า และเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ก็จะมีโอกาสเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงได้น้อยลง นอกจากนี้ อรรถวรรณ ปิรันธน์โอวาท (2537) ยังได้กล่าวถึง สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ไว้ว่ารายได้เป็นปัจจัยในการกำหนดความเป็นอยู่ ส่งผลให้บุคคลที่มีรายได้สูงมีปัจจัยที่คอยสนับสนุนให้บุคคลนั้น ๆ เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ได้มากกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำ ตลอดจนเกิดการตัดสินใจในการยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้ง่ายกว่า ด้านการศึกษา พัชร โดพันธ์ (2551) ได้อธิบายไว้ว่า การศึกษามีอิทธิพลต่อการรับสารของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลที่ได้รับการศึกษาที่สูงอาจได้เปรียบเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง จึงอาจมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเลือกใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาน้อย

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

จากการรวบรวมข้อมูลของ เจษฎา สุขทวี (2558) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ว่าทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ถูกคิดและพัฒนาในปี 2003 โดย Venkatesh, Morris, และ Davis ซึ่งเป็นการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ โดยบ่งชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Use Behavior) มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการสนับสนุนด้านทรัพยากรและความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีนั้น (Facilitating Condition) และอิทธิพลของสิ่งเหล่านั้นยังแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ (Behavior Intention) ซึ่ง จันทรชาน นาควชิรตระกูล และประภาส ศฤงศิริสัตยากุล (2554) อธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความคาดหวังด้านประโยชน์ใช้สอย (Performance Expectancy)
2. ความคาดหวังว่าเทคโนโลยีนั้นจะใช้งานง่าย (Effort Expectancy)
3. แรงผลักดันจากสังคมหรือหน่วยงานอื่น (Social Influence)

ซึ่งสอดคล้องกับ สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ว่าการที่บุคคลหนึ่งจะยอมรับและใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ

แรงขับเคลื่อนที่เกิดจากปัจจัย 3 ประการประกอบด้วย 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ 3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence)

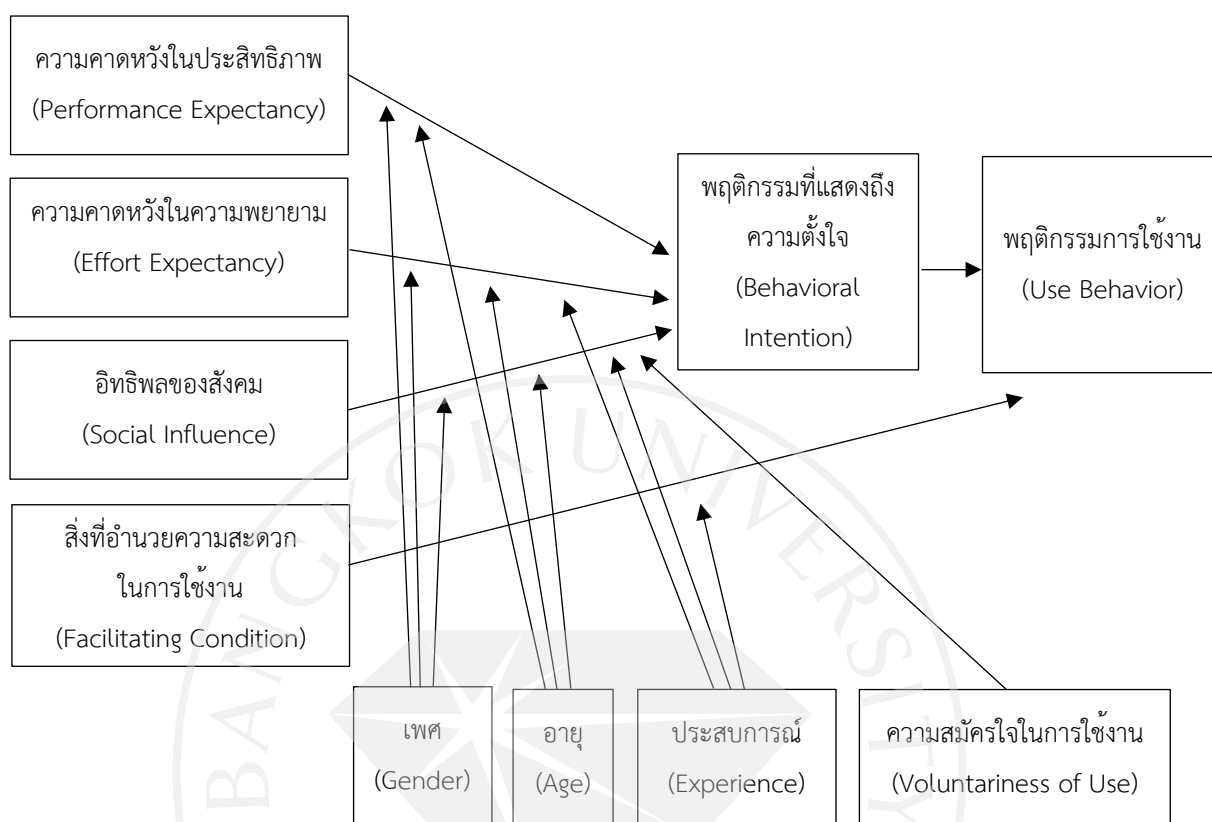
บงอร์รัตน์ สำเนียงเพระ (2554) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านประโยชน์ใช้สอย (Performance Expectancy) คือระดับของบุคคลที่มีความเชื่อว่าการใช้งานในระบบนั้น ๆ จะช่วยให้บรรลุผลในการปฏิบัติงานได้ โดยความคาดหวังดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์ แรงจูงใจภายนอก ปริมาณของงาน ประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ และความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะได้รับการใช้งานระบบนั้น ๆ
2. ความคาดหวังว่าเทคโนโลยีนั้นจะใช้งานง่าย (Effort Expectancy) คือระดับของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ถึงความสะดวกสบายในการใช้งานของระบบนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์และความซับซ้อนในการใช้งานของระบบ
3. แรงผลักดันจากสังคมหรือหน่วยงานอื่น (Social Influence) คือระดับที่บุคคลอื่นมีความเห็นต่อการใช้งานระบบนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญและควรค่าแก่การใช้งานระบบนั้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นเกิดความคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและเลือกใช้งานระบบดังกล่าว
4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือระดับของบุคคลที่เชื่อว่าโครงสร้างองค์กรและเงื่อนไขทางเทคนิคต่าง ๆ มีส่วนในการช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบนั้น ๆ และการอำนวยความสะดวกรวมถึงความเข้ากันของระบบ

นอกจากนี้ตัวแปรด้านเพศ, อายุ, ประสบการณ์ และความสมัครใจในการใช้งาน ยังมีอิทธิพลที่ทำให้ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ, ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม, ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจและนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานในอนาคต

ซึ่งจากตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นสามารถอธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: รูปแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี



ที่มา: Venkatesh V., Morris, M., and Davis, G.B. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.

จากรูปแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสามารถอธิบายการยอมรับและการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ได้ว่าการที่ผู้โดยสารจะเกิดการยอมรับในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ผู้โดยสารจะต้องได้รับอิทธิพลทางด้านความคิดเพื่อให้เกิดการยอมรับในการใช้งาน เช่น ความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงานของระบบว่าจะสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากสังคม โดยอาจมีการบอกกล่าวหรือชักจูงจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่แปรผันตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต อันอาจเกิดจากการใช้งานด้วยตนเอง หรือการได้รับรู้ถึงประสบการณ์การใช้งานของผู้อื่น รวมถึงความเต็มใจที่จะใช้งาน ซึ่งหากบุคคลนั้น ๆ มีประสบการณ์ที่ดี และได้รับอิทธิพลจากสังคมหล่อหลอมก็อาจนำมาสู่การยอมรับในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ได้ในที่สุด

ดังนั้นทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นจะชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติโดยเฉพาะปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ

อิทธิพลของสังคม ซึ่งเป็นการวัดจากการที่บุคคลคนหนึ่งรับรู้ว่ายเทคโนโลยีมีความง่ายต่อการใช้งาน ใช้แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ หรือได้รับแรงกระตุ้นจากบุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพล เช่น เพื่อน ญาติ พี่น้อง เป็นต้น จนทำให้ผู้ใช้งานเกิดเป็นความรู้สึกพร้อมที่อยากจะใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติในการให้เข้ามาซึ่งบัตรโดยสาร

2.2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) คือระบบออกบัตรโดยสาร (Boarding Pass) ที่ผู้โดยสารสามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องคีออส (Kiosk) ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระฝากใต้ท้องเครื่องบิน (Checked Baggage) ทำให้ประหยัดเวลาในการต่อคิวเพื่อทำการตรวจบัตรโดยสารกับเจ้าหน้าที่

ปัจจุบันมีหลายสายการบินที่ให้บริการตรวจบัตรโดยสารด้วยเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) เช่น สายการบินไทย สายการบินไทยสมายล์ สายการบินอีวีเอ แอร์ สายการบินลุฟท์ฮันซ่า รวมถึงสายการบินต้นทุนต่ำอย่างสายการบินไทยแอร์เอเชีย

สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำอย่างสายการบินไทยแอร์เอเชียได้ทำการจัดเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารสามารถทำการตรวจบัตรโดยสารพร้อมพิมพ์บัตรโดยสาร (Boarding Pass) และแผ่นป้ายติดสัมภาระ (Bag Tag) สำหรับกรณีที่มีสัมภาระฝากใต้เครื่องบินสามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านระบบอัตโนมัติ โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

1. เครื่องจะแสดงเมนูให้เลือก เช็กอิน, สแกนบาร์โค้ด 2D, พิมพ์ป้ายติดสัมภาระ พร้อมกับเลือกภาษาที่ผู้โดยสารต้องการใช้ หากผู้โดยสารยังไม่ได้ทำการตรวจบัตรโดยสาร (Check-In) ผ่านมือถือ หรือเว็บไซต์มาก่อน ผู้โดยสารต้องเลือกเมนู เช็กอิน
2. หลังจากนั้นผู้โดยสารจะต้องกรอกหมายเลขการสำรองที่นั่ง 6 หลัก (Booking Number) ที่ปรากฏบนเอกสารการเดินทาง (Travel Itinerary) ลงบนเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) หลังจากนั้นกดยืนยัน
3. ระบบจะแสดงชื่อผู้โดยสาร ให้ผู้โดยสารตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ-สกุล (กรณีที่ มีผู้เดินทางมากกว่า 1 ท่าน ภายใต้อายุการจองที่นั่ง (Booking Number) เดียวกัน ให้ผู้โดยสารกดเลือกรายชื่อผู้โดยสารที่ต้องการตรวจบัตรที่นั่ง (Check-In) หรือเลือกทั้งหมด) แล้วทำการกดยืนยัน

4. ระบบจะแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ให้ผู้โดยสารตรวจสอบความถูกต้องของเที่ยวบิน หากผู้โดยสารจองตั๋วไป-กลับ หรือมีเส้นทางการเดินทางมากกว่า 1 เส้นทาง ระบบจะแสดงข้อมูลเที่ยวบินทั้งหมดภายใต้หมายเลขการจองที่นั่ง (Booking Number) ดังกล่าว ให้ผู้โดยสารกดเลือกเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องการตรวจบัตรที่นั่ง (Check-In) หลังจากนั้นกดยืนยัน

5. ระบบจะแสดง ข้อมูลความปลอดภัย ซึ่งเป็นการถามถึงการขนส่ง และ/หรือ การพกพาวัตถุอันตรายและสิ่งของต้องห้ามติดตัว และ/หรือ อยู่ในสัมภาระของผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารต้องอ่านรายละเอียดดังกล่าว และหากผู้โดยสารอ่านแล้วพบว่าไม่มีสิ่งของต้องห้ามดังกล่าวผู้โดยสารสามารถกด “ยืนยัน” ได้

6. จากนั้นระบบจะถามถึงสัมภาระเช็คอินที่ต้องการฝากใต้เครื่องบิน (Checked Baggage) หากผู้โดยสารไม่มีสัมภาระที่ต้องการฝากใต้เครื่องบินกด “ฉันไม่มีสัมภาระใด ๆ” หลังจากนั้นระบบจะทำการพิมพ์บัตรโดยสาร (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสาร

7. จากขั้นตอนที่ 6 ในกรณีที่ผู้โดยสารมีสัมภาระเช็คอินที่ต้องการฝากใต้เครื่องบิน (Checked Baggage) ให้ผู้โดยสารทำการกด “ใช่” ระบบจะถามถึงสัมภาระของผู้โดยสารว่ามีคุณลักษณะดังนี้หรือไม่ อาทิเช่น ของแตกหักง่าย, สิ่งของเน่าเสียง่าย, อุปกรณ์กีฬา หรือ กระเป๋าดูแลของทำนมีความเสียหายหรือไม่ หากสัมภาระของผู้โดยสารเข้าข่ายข้อใดข้อหนึ่ง ผู้โดยสารจะต้องไปรับการติดแผ่นป้ายสัมภาระกับพนักงานที่เคาท์เตอร์รับฝากสัมภาระ

8. หากสัมภาระของผู้โดยสารไม่เข้าข่ายข้อใด หรือไม่มีวัตถุต้องห้ามในการนำขึ้นอากาศยาน ผู้โดยสารสามารถกด “ไม่” จากนั้นระบบจะให้ผู้โดยสารกรอกจำนวนสัมภาระ และกด “ยืนยัน”

9. ระบบจะทำการพิมพ์บัตรโดยสาร (Boarding Pass) และแผ่นป้ายติดสัมภาระ (Bag Tag) ให้แก่ผู้โดยสาร

10. ให้ผู้โดยสารติดแผ่นป้ายบนสัมภาระของท่านตามขั้นตอนซึ่งแสดงอยู่ด้านหลังของแผ่นป้ายติดสัมภาระ (Bag Tag) และนำสัมภาระไปนำฝากใต้ที่เคาท์เตอร์รับฝากสัมภาระ

ลำดับขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาอธิบายให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ได้อย่างชัดเจนดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2: ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)



เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) ในปัจจุบัน กลุ่มสายการบินแอร์เอเชีย ได้มีการออกมาตรการลดการสัมผัสในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) และใช้งานระบบ Passenger Reconciliation System (PRS) ร่วมกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) ในโทรศัพท์มือถือของผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในการเดินทางที่ปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร

โดยมาตรการลดการสัมผัสเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-in) ของกลุ่มสายการบินแอร์เอเชียในประเทศไทยนั้น ผู้โดยสารสามารถตรวจบัตรโดยสาร (Check-in) ผ่านทาง

ออนไลน์ที่เว็บไซต์ของสายการบิน หรือแอปพลิเคชัน (Application) บนโทรศัพท์มือถือ จากนั้นผู้โดยสารสามารถสแกน QR Code ได้ที่เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) เพื่อดำเนินการพิมพ์บัตรที่นั่ง (Boarding Pass) และแผ่นป้ายติดสัมภาระ (Bag Tag) แล้วจึงดำเนินการฝากสัมภาระใต้ท้องอากาศยานด้วยตนเองที่เคาท์เตอร์ตามขั้นตอน เพื่อเป็นการลดการสัมผัสทางกายภาพที่หน้าเคาท์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2564)

2.2.2 ข้อดีและข้อเสียในการให้บริการด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

จากบทความของ ญาดา วิสุทธิแสง (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ มุมมองผู้บริการต่อการใช้เทคโนโลยีการบริการตนเอง (Self-Service Technology) ในธุรกิจบริการและได้กล่าวถึงข้อดีและข้อเสียในการนำเครื่องให้บริการอัตโนมัติมาให้บริการแก่ลูกค้าว่า การให้บริการด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติส่งผลดีต่อบริษัทในแง่ของการลดค่าใช้จ่ายและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จากบทความดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอาจช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน และช่วยเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ นอกจากนี้งานวิจัยของ Moon และ Frei (2000) ได้กล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการการทำธุรกรรมต่อครั้ง จาก 1.5 ดอลลาร์สหรัฐ เหลือเพียง 2 เซนต์ จากการเปลี่ยนการให้บริการที่เคาท์เตอร์เป็นการให้บริการในลักษณะออนไลน์นี้ชี้ให้เห็นข้อดีเพิ่มเติม ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทความของ The Economist ในปี 2009 ที่ได้กล่าวว่าการนำเครื่องให้บริการอัตโนมัติเข้ามาใช้ในบ้านสะดวกซื้อสามารถช่วยลดภาระงานของพนักงานได้ถึง 2.5 คนต่อเครื่อง นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการยังสามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ที่ไม่ต้องการได้รับการรบกวนการให้บริการจากพนักงาน (Bitner, M. J., Brown, and Meuter, 2000) ดังนั้นการนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแก่ผู้โดยสารจะส่งผลดีแก่ผู้ประกอบการในการช่วยลดอัตราการจ้างบุคลากร ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนในส่วนของการดำเนินงานได้ อีกทั้งการนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมาให้บริการยังเป็นการตอบโต้ให้กับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้ที่ต้องการความรวดเร็วในการได้รับการบริการเป็นต้น อีกทั้งยังมีผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

สำหรับผลเสียที่เกิดจากการนำเครื่องให้บริการอัตโนมัติเข้ามาให้บริการ Scherer, Wunderlich, และ Von Wangenheim (2015) ได้กล่าวว่า หากบริษัทให้บริการด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติเพียงอย่างเดียวอาจลดความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัทได้ และยังมีผลต่อการรักษฐานลูกค้าเดิมในระยะยาว (ญาดา วิสุทธิแสง, 2559) ดังนั้นในการให้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติแก่ผู้โดยสารสายการบินจึงควรให้บริการควบคู่ไปกับการให้บริการในรูปแบบเดิมซึ่ง

ใช้พนักงานให้บริการที่เคาท์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารเพื่อเป็นการลดช่องว่างความสัมพันธ์ระหว่างสายการบินกับผู้ใช้บริการ

จากข้อดีและข้อเสียของการใช้เครื่องให้บริการอัตโนมัติในธุรกิจบริการชี้ให้เห็นว่า เครื่องให้บริการอัตโนมัตินั้นมีส่วนช่วยในการเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการและยังช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น แต่ในทางกลับกันหากมีจำนวนเครื่องให้บริการอัตโนมัติถูกนำมาให้บริการมากเกินไปก็อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ดังนั้นหากมีการนำเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเข้ามาให้บริการในสนามบิน สายการบินควรมีการให้บริการทั้งแบบการให้บริการที่เคาท์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารโดยพนักงาน และเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติควบคู่กัน

2.2.3 ปัญหาจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) กุลธดา เกียรติกุลธร และ โศรยา ตีกแสง (2553) ได้อภิปรายผลเกี่ยวกับปัญหาที่พบเห็นในขณะการดำเนินงานเก็บข้อมูลว่า การให้บริการของพนักงานที่ประจำอยู่บริเวณเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) นั้น มีการให้บริการอยู่เพียงบางช่วงเวลาเท่านั้นซึ่งอาจทำให้การได้รับบริการของผู้โดยสารแต่ละคนนั้นไม่เท่าเทียมกัน รวมถึงผู้โดยสารที่มีสัมภาระฝากใต้ท้องเครื่อง (Checked Baggage) เมื่อทำการตรวจบัตรโดยสารที่เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติแล้ว จำเป็นต้องต่อแถวอีกครั้งเพื่อทำการฝากสัมภาระกับพนักงาน แต่เนื่องจากเคาท์เตอร์ที่ให้บริการในการรับฝากสัมภาระนั้นมีจำนวนไม่มาก ส่งผลทำให้แถวที่ใช้สำหรับการฝากสัมภาระใต้ท้องเครื่องมีปริมาณหนาแน่น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจและไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ นอกจากนี้ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินระหว่างประเทศยังจำเป็นต้องเข้าแถวต่อคิวเพื่อรอตรวจสอบเอกสารกับพนักงานอีกครั้งซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวถือเป็นการทำงานที่ก่อให้เกิดความซับซ้อนและสามารถสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้บริการได้

สำหรับการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) มีการแสดงผลลัพท์บนหน้าจอเครื่องขณะใช้งานเท่านั้น แต่ไม่มีการแสดงแผ่นป้ายข้อมูลหรือคำแนะนำในการใช้งานให้กับผู้โดยสารได้ทำการศึกษาล่วงหน้าก่อนการให้บริการ ส่งผลให้ผู้โดยสารไม่สามารถรับทราบข้อมูลและเกิดการเรียนรู้ได้ก่อน อีกทั้งอาจมีผลทำให้ผู้โดยสารบางคนอาจหลีกเลี่ยงที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ได้

จากการสังเกตการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ของผู้โดยสารส่วนมากพนักงานจะเป็นผู้ทำการตรวจบัตรโดยสารแทนผู้โดยสาร จึงทำให้ช่วงเวลาใดที่ไม่มีพนักงานให้บริการ ผู้โดยสารอาจเกิดข้อสงสัยและทำให้ไม่กล้าใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติด้วยตนเอง (กุลธดา เกียรติกุลธร และ โศรยา ตีกแสง, 2553)

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

2.2.4.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ

กาญจนา มัตร์ตัน และ จิรัชญา เพ็งสะอาด (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้ค็อกสของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ที่สนามบินสมุย โดยงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเทศ ซึ่งลักษณะคำตอบถูกกำหนดให้เป็นแบบปลายปิด และ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้ค็อกส โดยแบ่งลักษณะคำถามออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านตู้ค็อกส 10 ข้อ 2.ด้านสถานที่ 4 ข้อ และ 3.ด้านพนักงาน 4 ข้อ และได้กำหนดลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้ระดับ 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด และระดับ 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยงานวิจัยนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากร คือผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปผลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เป็นเพศชาย และหญิง จำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้ค็อกสในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านตู้ค็อกส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบการทำงานของตู้ค็อกส วิธีการใช้งาน ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน สภาพเครื่องที่ดูใหม่ ความทันสมัยของตัวเครื่องค็อกส ความสะอาด ความปลอดภัยของข้อมูล การรองรับวิธีการเช็คอินที่หลากหลาย ปริมาณของตู้ที่เพียงพอต่อผู้ใช้งาน และการประเมินผลที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) 2) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ พื้นที่มีเพียงพอ ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ พื้นที่ตั้งอยู่ในจุดที่มีอากาศถ่ายเท และพื้นที่นั้นสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และ 3) ด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้ดี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ พนักงานมีความยิ้มแย้ม และพนักงานแต่งกายสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) (กาญจนา มัตร์ตัน และ จิรัชญา เพ็งสะอาด, 2561)

นอกจากนี้ กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2562) ยังได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ ($r=0.344$, $p<0.5$) สามารถอธิบายได้ว่า การที่ผู้ใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัตินั้นมีการรับรู้ต่อประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่จะได้รับเพิ่มมากขึ้นจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ นั้น จะส่งผลต่อ

ความตั้งใจและการแสดงออกของพฤติกรรมการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดการก่อให้เกิดข้อผิดพลาดของระบบให้น้อยที่สุด รวมถึงการประชาสัมพันธ์และการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ อาจนำมาซึ่งความพร้อมในเลือกใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารได้

จากผลวิจัยสามารถกล่าวเป็นนัยได้ว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบการให้บริการด้วยเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ทั้งความสะดวกรวดเร็ว วิธีการใช้งาน และความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ อาจมีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวสามารถกระตุ้นให้ผู้โดยสารเกิดความสนใจและพร้อมที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

2.2.4.2 ประสพการณ์ของผู้ใช้บริการ

สำหรับปัจจัยด้านประสพการณ์ กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2562) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในอดีต มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ปณพัชร กิติชัยวัฒน์(2561) กล่าวว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสพการณ์ในอดีต โดยสามารถอธิบายได้ว่าหากผู้โดยสารมีประสพการณ์การใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติในอดีตที่ดี

ใช้งานแล้วไม่พบเจอข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความรวดเร็วในการใช้บริการ ก็จะส่งผลให้ผู้โดยสารมีทัศนคติในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ดี เนื่องจากผู้โดยสารเห็นว่าระบบตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเป็นระบบการออกบัตรโดยสารที่ให้ความสะดวกสบายและรวดเร็ว

ดังนั้นการที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) นั้นผู้โดยสารมักจะคำนึงถึงปัจจัยทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล สภาพแวดล้อมที่ต้องสะอาด ปริมาณของเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่เพียงพอในการใช้งาน และด้านพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ที่มากเพียงพอเกี่ยวกับเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ รวมไปถึงประสพการณ์ในอดีตของผู้โดยสารนั้นก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถนำมาสู่ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้

2.2.5 ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

นิศากร สมสุข และ สฐิต ห่วงสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของอุปสรรคในการยอมรับเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองเกี่ยวกับระบบการตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) ในการประเมิน ซึ่งได้ศึกษาถึงอุปสรรคหลัก 5 ด้าน

ประกอบด้วย อุปสรรคด้านการใช้งาน ด้านการเห็นคุณค่า ด้านความเสี่ยง ด้านวิธีการแบบดั้งเดิม และ ด้านภาพลักษณ์ โดยมีอุปสรรคย่อย ด้านละ 3 อุปสรรค รวมทั้งหมด 16 อุปสรรค การศึกษานี้ ศึกษาจากกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินแต่ไม่เคยใช้บริการตรวจบัตรโดยสารผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน 30 คน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคการเห็นคุณค่า เป็นอุปสรรคหลักที่มีความสำคัญมากที่สุดในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตัวเอง นอกจากนี้อุปสรรคย่อยที่มีความสำคัญ สูงสุดสามอันดับแรกในมุมมองของการต่อต้านการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ คือ การขาดการรับรู้ถึงประโยชน์ การขาดการรับรู้ถึงความง่าย และความไม่ต้องการปรับตัวเข้ากับนวัตกรรมใหม่ ในขณะที่อุปสรรคย่อยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความเสี่ยงด้านสังคม (นิศากร สมสุข และ สุจิต ห่วงสุวรรณ, 2562)

ดังนั้นความพร้อมของการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติอาจเกิดจากการเห็นถึงคุณค่าของการใช้งานอุปกรณ์ การมีภาพลักษณ์ที่ดีอันเกิดจากการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ถึงความเสี่ยงจากการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

2.2.6 อิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2562) ได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่งได้กำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษารั้งนี้คือ ผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และแบ่งกลุ่มช่วงอายุเป็นทั้งหมด 4 ช่วง คือ 20-30 ปี 31-40 ปี 41-55ปี และ 55 ปีขึ้นไป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 3.17 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .993 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติอย่างมีนัยสำคัญ โดยกัมรภัทร์ เนื่อนวล ได้อภิปรายผลว่า การที่เพื่อน ญาติ หรือพี่น้อง เข้าไปใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น อาจส่งผลทำให้ผู้ใช้งานมีความต้องการอยากที่จะเข้าไปใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งนั่นก็อาจเป็นเพราะอิทธิพลของบุคคลรอบข้างที่ได้มีการพูดชักจูงให้เกิดการเข้าไปทดลองใช้ระบบ

จากผลวิจัยดังกล่าว สามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการที่ผู้ใช้งานพบเจอ หรือมีบุคคลใกล้ชิด เช่น พ่อแม่ ญาติ เพื่อน หรือพี่น้อง ใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ก็อาจส่งผลต่อความต้องการและความรู้สึกถึงความพร้อมของผู้ใช้งานในการเลือกใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารได้ว่า การที่ผู้โดยสารจะเกิดความพร้อมในการใช้

เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่สั่งสมมาในอดีต ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือการพบเจอ โดยประสบการณ์เหล่านั้นอาจถูกถ่ายทอดออกมาเป็นความเข้าใจในการใช้บริการ ประกอบกับความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับในการใช้บริการ แต่สิ่งเหล่านั้นอาจแปรผันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งหากผู้โดยสารมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ว่ามีความง่าย ปลอดภัย และรวดเร็ว นั้นก็อาจจะนำมาสู่ความพร้อมที่จะเรียนรู้และยอมรับในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

2.3 สมมติฐานการวิจัย

2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

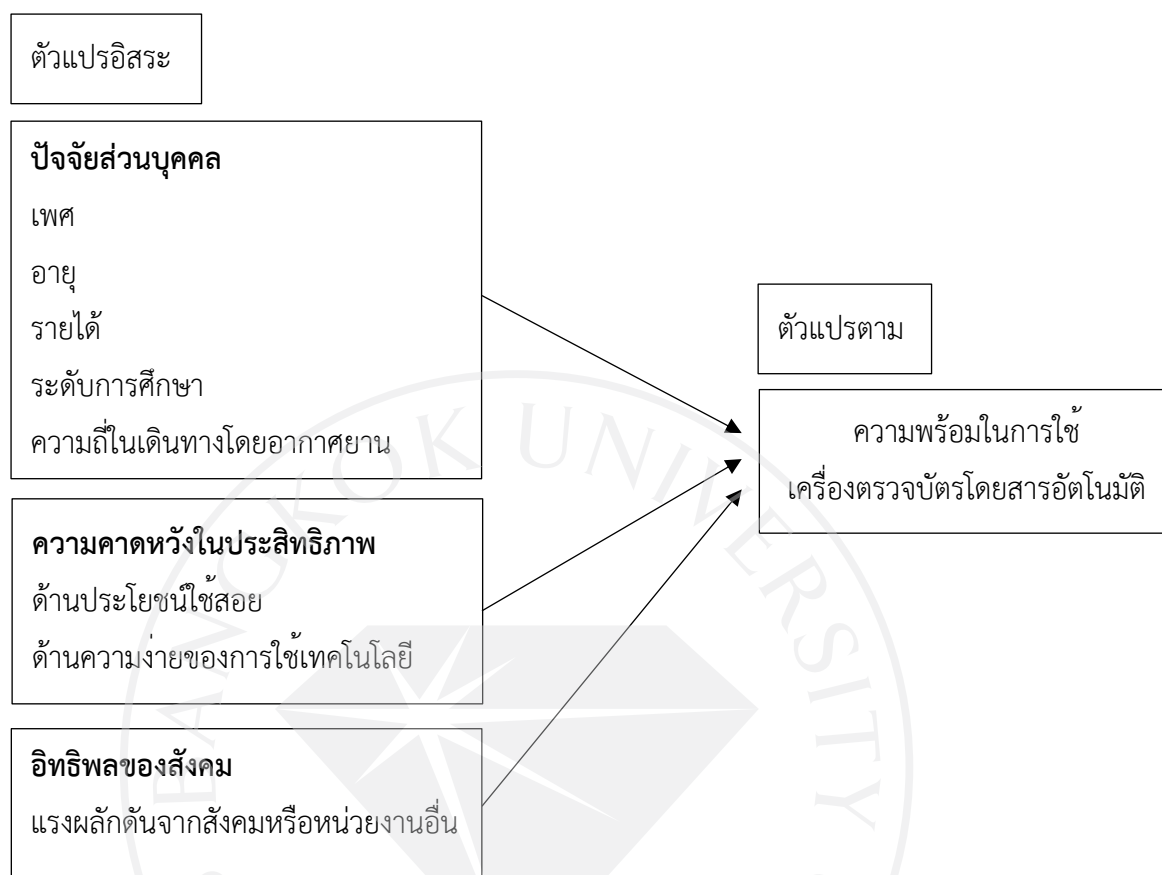
2.3.2 ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือหากผู้โดยสารได้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานก็อาจส่งผลให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกพร้อมที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น

2.3.3 อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือหากผู้โดยสารได้รับแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นจากบุคคลภายนอกให้เกิดการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น ผู้โดยสารก็ยิ่งมีความรู้สึกพร้อมที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น

2.4 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 2.3: กรอบแนวความคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประเภทงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทงานวิจัย

การศึกษาคือความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากการวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในแง่ของความพร้อมที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ดังนั้นแบบสอบถามจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพร้อมของผู้โดยสารที่ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี และเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่เปิดให้บริการในประเทศไทย พร้อมกับเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี และเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พร้อมทั้งเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ขาออกภายในประเทศตั้งแต่ปี 2562 จำนวน 400 คน

3.2.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเฉพาะการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากเป็นวิธีการเลือกตัวอย่างที่มีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยระบุว่า หากขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นอนันต์ (Infinity) ซึ่งแทนค่าเป็น ∞ จะทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องนำมาใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

*หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ที่มา: Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Ed., New York. Harper and Row Publications.

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่มีการตรวจสอบคุณภาพมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยที่ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งคำถามในแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ 1. ท่านมีอายุมากกว่า 18 ปี หรือไม่ และ 2. ท่านเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองหรือไม่ หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบ “เคย” ทั้ง 2 ข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจึงจะสามารถเข้าไปทำแบบสอบถามในส่วนอื่น ๆ ต่อไปได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert Scale) จำนวนทั้งหมด 9 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำนวน 6 ข้อ และปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม จำนวน 3 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดในการตอบคำถามเป็นระดับคะแนนทั้งหมด 5 ระดับ แทนค่าด้วยเลข “1” คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เลข “2” คือ ไม่เห็นด้วย เลข “3” คือ ไม่แน่ใจ เลข “4” คือ เห็นด้วย และเลข “5” คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 นี้ผู้วิจัยได้นำมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2561) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามดังกล่าว มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครวมอยู่ที่ .87 โดยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครวมอยู่ที่ .61 และด้านอิทธิพลของสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครวมอยู่ที่ .89 โดยเครื่องมือที่นำมาใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัตินี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมากกว่า .6 ซึ่งจัดว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert Scale) จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ และมีรายละเอียดในการตอบคำถามเป็นคะแนนลำดับทั้งหมด 5 ระดับ แทนค่าด้วยเลข “1” คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เลข “2” คือ ไม่เห็นด้วย เลข “3” คือ ไม่แน่ใจ เลข “4” คือ เห็นด้วย และเลข “5” คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในคำถามส่วนนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงรูปแบบคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมของ Zaglebaum, Heslin, Stein, Smith, Nyugen และ Dobalian (2014) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานวิจัยในเล่มนี้ โดยงานวิจัยดังกล่าวได้ใช้การวิเคราะห์

ค่าองค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าในมิติด้านความพร้อมมีค่าการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มากกว่า .8

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในเดินทางโดยอากาศยาน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice)

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

เมื่อแบบสอบถาม (Questionnaire) ถูกนำมาปรับใช้ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยที่ต้องการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ พร้อมทำการประเมินผลจำนวน 3 ท่านซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 จึงจะสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ในการวิจัยได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) โดยจากการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้พบว่า มีผลเฉลี่ยรวมของค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเท่ากับ 0.78 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือดังกล่าวสามารถนำไปใช้เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามได้

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

เมื่อแบบสอบถามถูกปรับปรุงและแก้ไขโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว แบบสอบถามดังกล่าวจะถูกนำไปทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกับประชากรในงานวิจัย แต่มีใช้กลุ่มเดียวกันจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์ ปรับปรุงร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมกับหาค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งควรมีค่าผลรวมมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริง (ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร, 2561) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละตัวแปรด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ มีค่ามากกว่า .50 (แสดงดังตารางที่ 3.2) จึงสรุปได้ว่าเครื่องมือนี้มีความเที่ยงตรงของข้อมูลและสามารถนำไปใช้เก็บแบบสอบถามในการทำการวิจัยนี้ได้ เนื่องจาก สัทธิกุล

พวงมะลิ (2525) ได้ระบุว่า ค่าความเที่ยงตรงที่อยู่ระหว่าง .5 - .6 สามารถนำมาใช้ในการวิจัยเพื่อสำรวจข้อมูลได้ อีกทั้งผลรวมจากการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) มีค่าเท่ากับ .812 ซึ่ง ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร (2561) กล่าวว่า หากค่าผลรวมของการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .7 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริงได้

ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงผลการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	6	.676
ด้านอิทธิพลของสังคม	3	.563
ด้านความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการ เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	8	.900
รวม	17	.812

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้โดยชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี ซึ่งเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ตั้งแต่ปี 2562 เป็นจำนวน 400 คน และเนื่องด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเพื่อทำการเก็บข้อมูลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) จัดทำแบบสอบถามผ่านทางโปรแกรม Google Form โดยส่วนหนึ่งได้มีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานบริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ คือ นักศึกษาในภาควิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ในระดับชั้นปริญญาตรี โดยการขอความร่วมมือจากอาจารย์ในภาควิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในการส่งแบบสอบถามผ่านอีเมล (E-mail) มหาวิทยาลัย ไปยังนักศึกษา นอกจากนี้ยังได้มีการเก็บแบบสอบถามจากบุคคลทั่วไปโดยการกระจายแบบสอบถามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) โดยการใส่ # (Hashtag) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แบบสอบถามถูกส่งไปยังกลุ่มประชากรที่คาดว่าจะจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เช่น #สาระการบินน่ารู้ เป็นต้น ซึ่งก่อนการทำแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกถาม

คำถามด้วยคำถามคัดกรองเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในขอบเขตของประชากรที่ต้องการศึกษาจริง

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทย ที่เคยใช้บริการเดินทางทางอากาศภายในประเทศกับสายการบินต้นทุนต่ำ และเคยใช้บริการการตรวจบัตรโดยสารด้วยเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทความทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

3.7 วิธีการทางสถิติ

จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลตอบกลับเป็นจำนวน 660 คน ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของข้อมูลทำให้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำชุดข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับนำเสนอและสรุปผลการวิจัยด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) ดังนี้

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในเดินทางโดยอากาศยาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับและกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งจากการหาค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความคิดเห็นเพื่อจัดช่วงคะแนนและแปลผล โดยการกำหนดความกว้างของระดับคะแนนซึ่งใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น สามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติถูกนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติดังนี้

ตารางที่ 3.3: ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	วิธีการทางสถิติ
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และทัศนคติในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน	สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) และ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons Test)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	วิธีการทางสถิติ
สมมติฐานที่ 2: ความคาดหวังประสิทธิภาพที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	สถิติการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	สถิติการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ปัจจัยด้านเพศ ใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) เนื่องจากข้อมูลถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความเป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ชาย และหญิง ส่วนปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons Test) เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม

สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยทางด้านอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ นั้น จะถูกนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์แบบ 5 ระดับ ดังนี้ (พิรุณรัตน์ เลาหลุย, 2560)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

มากกว่า 91

.71 - .90

.31 - .70

.01 - .30

0

ระดับของความสัมพันธ์

มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งข้อมูลทั้งหมดออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล
- 4.2 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านด้านอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- 4.6 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.7 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแปลความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล

สัญลักษณ์	ความหมาย
N	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	ค่าสถิติทดสอบ Independent Sample t-test
F	ค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA Analysis of Variance

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ตารางแปลความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล

สัญลักษณ์	ความหมาย
p	ค่าความน่าจะเป็น (P-Value)
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
SS	ค่าผลบวกกำลังสองของข้อมูล (Sum of Square)
df	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของข้อมูล (Mean Square)
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	111	27.8
หญิง	289	72.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 25 ปี	240	60.0
26 – 40 ปี	118	29.5
41 – 60 ปี	40	10.0
61 ปีขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน มีอายุ 18 – 25 ปี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ลำดับถัดมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	125	31.3
15,000 – 25,000 บาท	161	40.3
25,001 – 45,000 บาท	55	13.8
45,001 บาทขึ้นไป	59	14.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ลำดับถัดมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 45,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	25	6.3
ระดับปริญญาตรี	310	77.5
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	65	16.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับ

การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี

ความถี่ในการเดินทาง โดยอากาศยานต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 5 เที่ยวบิน	271	67.8
6 – 10 เที่ยวบิน	88	22.0
11 – 15 เที่ยวบิน	20	5.0
มากกว่า 15 เที่ยวบิน	21	5.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีระดับความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปีอยู่ที่ 1 – 5 เที่ยวบิน จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปีอยู่ที่ 6 – 10 เที่ยวบิน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ลำดับถัดมาคือผู้ที่มีระดับความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปีมากกว่า 15 เที่ยวบิน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และผู้ที่มีระดับความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี 11 – 15 เที่ยวบิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถทำให้ท่านประหยัดเวลาในการรับการตรวจบัตรโดยสาร	4.12	.96	เห็นด้วย
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการตรวจบัตรโดยสาร	4.14	.98	เห็นด้วย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติทำให้การตรวจบัตรโดยสารของท่านสะดวกสบายมากกว่าการตรวจบัตรโดยสารที่เคาท์เตอร์สายการบิน	4.01	1.02	เห็นด้วย
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้	3.90	1.09	เห็นด้วย
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีภาษาที่รองรับต่อความต้องการในการใช้งานของท่าน	4.29	1.01	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการตรวจบัตรโดยสารที่มีลักษณะเป็นกรุปได้	3.96	1.09	เห็นด้วย
รวม	4.07	1.02	เห็นด้วย

หมายเหตุ: $N = 400$ โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้แบบมาตรวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.07$, $S.D. = 1.02$) และเมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพของเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติในการให้บริการในด้านภาษา ด้านความแม่นยำและความถูกต้อง และด้านเวลาในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด กล่าวคือข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีภาษาที่รองรับต่อความต้องการในการใช้งานของท่าน” มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.29$, $S.D. = 1.01$) รองลงมาคือข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการตรวจบัตรโดยสาร” มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = .098$) และ “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถทำให้ท่านประหยัดเวลาในการรับการตรวจบัตรโดยสาร” มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.12$, $S.D. = .96$) ตามลำดับ และในข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้” ($\bar{X} = 3.90$, $S.D. = 1.09$)

4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม

ด้านอิทธิพลของสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เพราะเห็นคนอื่น ๆ ใช้งานกัน	3.45	1.14	เห็นด้วย
ครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่านมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.28	1.23	ไม่แน่ใจ
แนวโน้มของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบออนไลน์มากขึ้นส่งผลให้ตัวท่านตัดสินใจใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.98	1.05	เห็นด้วย
รวม	3.57	1.14	เห็นด้วย

หมายเหตุ: $N = 400$ โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้แบบมาตรวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.57$, $S.D. = 1.14$) และเมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่าในข้อคำถาม “แนวโน้มของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบออนไลน์มากขึ้นส่งผลให้ตัวท่านตัดสินใจใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.98$, $S.D. = 1.05$) รองลงมาคือข้อคำถาม “ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเพราะเห็นคนอื่น ๆ ใช้งานกัน” อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.45$, $S.D. = 1.14$) และข้อคำถาม “ครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่านมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.28$, $S.D. = 1.23$) ตามลำดับ

4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการ เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านพร้อมที่จะใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	4.22	.91	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ท่านมีความมั่นใจในประสิทธิภาพของการใช้งาน เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.95	.90	เห็นด้วย
ท่านมั่นใจความสามารถของท่านที่จะสามารถตอบสนอง ต่อการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้	4.09	.90	เห็นด้วย
ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านที่จะจัดการและดูแล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำการ ผ่านเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.95	.92	เห็นด้วย
ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถจัดการกับความเครียดที่อาจ เกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้	3.86	.97	เห็นด้วย
ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งาน เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้	4.15	.93	เห็นด้วย
ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งอาจ เกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสาร อัตโนมัติ	3.66	1.00	เห็นด้วย
ถ้าท่านต้องใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ท่านสามารถใช้งานได้โดยทันที	4.07	.96	เห็นด้วย
รวม	3.99	.94	เห็นด้วย

หมายเหตุ: $N = 400$ โดยทุกข้อคำถามจะถูกวัดโดยใช้แบบมาตรวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99$, $S.D. = .94$) และเมื่อจำแนกตามรายข้อแล้วพบข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดคือข้อคำถาม “ท่านพร้อมที่จะใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.22$, $S.D. = .91$) รองลงมาคือข้อคำถาม “ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้” ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.15$, $S.D. = .93$) และข้อคำถาม “ท่านมั่นใจความสามารถของท่านที่จะสามารถตอบสนองต่อการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้” ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = .90$) ตามลำดับ และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือข้อคำถาม “ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.66$, $S.D. = .1.00$)

4.6 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons Test) และ สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

4.6.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

H_0 : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ชาย	หญิง	t	P-Value
	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.967	4.002	-.392	.695

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $t(398) = -.392, p > .05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) เพื่อสรุปผลว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามอายุ

ตัวแปร	18 – 25 ปี	26 – 40 ปี	41 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	F	P-Value
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.919	4.122	4.053	3.937	1.788	.149

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

Source	SS	df	MS	F	p
Between	3.446	3	1.149	1.788	.149
Within	254.455	396	.643		

จากตารางที่ 4.11 และ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $F(3, 396) = 1.788, p > .05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) เพื่อสรุปผลว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	15,001		25,001		F	P-Value
	ต่ำกว่า	-	-	45,001		
	15,000	25,000	45,000	บาท		
	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป		
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.821	3.936	4.206	4.311	6.844	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน

Source	SS	df	MS	F	p
Between	12.712	3	4.237	6.844	.000
Within	245.189	396	.619		

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $F(3, 396) = 6.844, p < .00$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) เพื่อสรุปผลว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least Significant Difference Test : LSD) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	-.11534	-.38582*	-.49044*
15,001 - 25,000 บาท		-	-.27048*	-.37511*
25,001 - 45,000 บาท			-	-.10462
45,001 บาท ขึ้นไป				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 25,001 - 45,000 บาท ($\bar{X} = 4.206$, $S.D. = .679$) และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.311$, $S.D. = .774$) มีระดับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.821$, $S.D. = .812$) และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.936$, $S.D. = .804$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

H_0 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ต่ำกว่า		สูงกว่า	F	P-Value
	ระดับ	ระดับ	ระดับ		
	ปริญญา	ปริญญา	ปริญญา		
	ตรี	ตรี	ตรี		
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้					
บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสาร	3.680	3.948	4.325	8.200	.000*
อัตโนมัติ					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

Source	SS	df	MS	F	p
Between	10.231	2	5.115	8.200	.000
Within	247.670	397	.624		

จากตารางที่ 4.16 และ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $F(2, 397) = 8.200, p < .00$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least Significant Difference Test : LSD) ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	สูงกว่า ระดับปริญญาตรี
ต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี	-	-.268389	-.64500*
ระดับปริญญาตรี		-	-.37661*
สูงกว่า ระดับปริญญาตรี			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.325, S.D. = .663$) มีระดับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.680, S.D. = .988$) และ ระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.948, S.D. = .796$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน

ตัวแปร	มากกว่า				F	P-Value
	1 – 5	6 – 10	11 – 15	15		
	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน		
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.806	4.318	4.362	4.678	18.239	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน

Source	SS	df	MS	F	p
Between	31.308	3	10.436	18.239	.000
Within	2226.593	396	.572		

จากตารางที่ 4.19 และ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเมื่อจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $F(3, 396) = 18.239, p < .00$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) เพื่อสรุปผลว่า ผู้โดยสารที่มี

ความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least Significant Difference Test : LSD) ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี

ความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี	1 – 5 เที่ยวบิน	6 – 10 เที่ยวบิน	11 – 15 เที่ยวบิน	มากกว่า 15 เที่ยวบิน
1 – 5 เที่ยวบิน	-	-.511448*	-.555766*	-.871837*
6 – 10 เที่ยวบิน		-	-.044318	-.360390
11 – 15 เที่ยวบิน			-	-.316071
มากกว่า 15 เที่ยวบิน				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปี พบว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน 6 – 10 เที่ยวบินต่อปี ($\bar{X} = 4.318$, $S.D. = .716$) 11 – 15 เที่ยวบินต่อปี ($\bar{X} = 4.362$, $S.D. = .570$) และผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน มากกว่า 15 เที่ยวบินต่อปี ($\bar{X} = 4.678$, $S.D. = .455$) มีระดับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ที่มากกว่าผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน 1-5 เที่ยวบินต่อปี ($\bar{X} = 3.806$, $S.D. = .797$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6.2 สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_0 : คาดหวังในประสิทธิภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : คาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

		ความพร้อมของผู้โดยสารในการ ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
ด้านความคาดหวังใน ประสิทธิภาพ	ค่าสหสัมพันธ์	.769**
	P-Value	.000
	ระดับความสัมพันธ์	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพและความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) เพื่อสรุปผลว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $r = .769, p < .01$ และความสัมพันธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังในประสิทธิภาพโดยการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นเท่าไรผู้โดยสารก็จะยิ่งมีความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่มากขึ้นเท่านั้น

4.6.3 สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์หรือที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_0 : อิทธิพลของสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

H_1 : อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.23: ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ด้านอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

		ความพร้อมของผู้โดยสารในการ ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ
ด้านอิทธิพลของสังคม	ค่าสหสัมพันธ์	.498**
	P-Value	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ด้านอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างอิทธิพลของสังคมและความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) เพื่อสรุปผลว่า อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ $r = .498, p < .01$ และความสัมพันธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารได้รับอิทธิพลทางสังคมมากขึ้น เช่น ได้รับฟังคำชักชวนจากครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลใกล้ชิดในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ผู้โดยสารก็จะยิ่งมีความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

4.7 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4.10 – 4.23 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ตามตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24: ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากการวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยที่ต้องการทราบถึงทัศนคติของผู้ให้บริการสายการบินในแง่ของความพร้อมที่มีต่อการให้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี และเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พร้อมทั้งเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ขาออกภายในประเทศตั้งแต่ปี 2562 กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวถูกคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่แน่ชัดผู้วิจัยจึงได้เลือกวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยระบุว่าจะหากขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นอนันต์ (Infinity) จะทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องนำมาใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือในการวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านความพร้อม และทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้เป็นแบบสอบถาม ในการสำรวจเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ โดยที่ลักษณะของคำถามในแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) คำถามคัดกรองซึ่งเป็นคำถามที่ใช้คัดเลือกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ 3) คำถามเกี่ยวกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะในการตอบแบบสอบถามเป็นแบบมาตราวัดเจตคติ 5 ระดับ (5 Point-Likert

Scale) แทนค่าด้วยเลข “1” คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เลข “2” คือ ไม่เห็นด้วย เลข “3” คือ ไม่แน่ใจ เลข “4” คือ เห็นด้วย และเลข “5” คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และสำหรับคำถามในส่วนสุดท้ายคือ คำถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยาน

จากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .50 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในการนำแบบสอบถามมาใช้ในการวิจัย (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) พร้อมทั้งได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจากการตรวจสอบความเที่ยงพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .812 ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้จึงมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากหากผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่ามากกว่าหรือเท่า .70 สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริงได้ (ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ดอกไม้ไพร, 2561)

เมื่อแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และตรวจสอบค่าความเที่ยงแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจริงเป็นจำนวน 400 คน ซึ่งได้เลือกวิธีในการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) และจัดทำแบบสอบถามด้วยโปรแกรม Google Form โดยได้กระจายแบบสอบถามดังกล่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ตั้งแต่วันที่ 7 สิงหาคม 2564 และได้รับข้อมูลตอบกลับครบตามจำนวนภายในระยะเวลา 1 เดือน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistics Package for Social Sciences : SPSS) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons Test) และสถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาดำเนินการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลซึ่งได้มาจากการดำเนินการเก็บแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัส (Coding) เพื่อแปลงข้อมูลให้มีความพร้อมในการนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistics Package for Social Sciences : SPSS) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการตรวจสอบหาชุดข้อมูลที่มีความผิดปกติ (Missing Data) และตรวจสอบข้อตกลงพื้นฐานในการใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาพบรายละเอียดของข้อมูลดังนี้

5.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผลสรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน (ร้อยละ 72.3) ในขณะที่เพศชายมีจำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 111 คน (ร้อยละ 27.8) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.3) มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 310 คน (ร้อยละ 77.5) และมีความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานต่อปีระหว่าง 1 - 5 เที่ยวบิน จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

5.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีภาษาที่รองรับต่อความต้องการในการใช้งานของท่าน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้” ซึ่งสรุปได้ว่า ในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพนั้นผู้โดยสารส่วนใหญ่นั้นมีความคิดเห็นถึงความสำคัญในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติว่าจะต้องมีภาษาที่รองรับและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของตนเอง จึงจะสามารถสร้างความพร้อม

ในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้มากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแรกในการติดต่อสื่อสารอาจมีความถนัดในการใช้งานภาษาจีนที่มากกว่า ดังนั้น สายการบินควรมีภาษาที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร ในขณะที่เดียวกันประเด็นเรื่องของประโยชน์ด้านการปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งกลับพบว่าไม่สามารถทำให้ผู้โดยสารเล็งเห็นถึงประโยชน์ในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้

5.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมที่ในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อคำถาม “แนวโน้มของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบออนไลน์มากขึ้นส่งผลให้ตัวท่านตัดสินใจใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือข้อคำถาม “ครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่านมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” ซึ่งสรุปได้ว่าการที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเกิดความพร้อมและหันมาใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น อาจมีผลสืบเนื่องมาจากอิทธิพลของสังคมในยุคปัจจุบันที่คนส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี เพราะเทคโนโลยีสามารถสร้างความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการทำงาน ดังนั้นอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว หรือเพื่อนจึงมีบทบาทสำคัญน้อยกว่าในการกระตุ้นให้ผู้โดยสารเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

5.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อคำถาม “ท่านพร้อมที่จะใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือข้อคำถาม “ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” ซึ่งสรุปได้ว่า แม้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่จะมีความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ แต่ผู้โดยสารก็ยังมีความกังวลต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้แบบไม่คาดคิดในระหว่างการใช้บริการ ซึ่งหากผู้โดยสารพบเจอสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดในระหว่างการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสาร

อัตโนมัติ เช่น การที่เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเกิดความขัดข้องในระหว่างการใช้บริการ เป็นต้น ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารอาจลดลงได้

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และความรู้ในการเดินทางโดยอากาศยานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ แต่กลับพบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 45,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป มีระดับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานยังชี้ให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อีกทั้งผู้โดยสารที่มีความรู้ในการเดินทางโดยอากาศยานแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีความรู้ในการเดินทางโดยอากาศยาน 6 – 10 เที่ยวบินต่อปี 11 – 15 เที่ยวบินต่อปี และมากกว่า 15 เที่ยวบินต่อปี มีระดับความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีความรู้ในการเดินทางโดยอากาศยาน 1 – 5 เที่ยวบินต่อปี

สมมติฐานที่ 2: ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังในประสิทธิภาพโดยการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ

เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นเท่าไรผู้โดยสารก็จะยิ่งมีความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่มากขึ้นเท่านั้น

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์หรือที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพร้อมในการใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารได้รับอิทธิพลทางสังคมมากขึ้น เช่น ได้รับฟังคำชักชวนจาก ครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลใกล้ชิดในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติผู้โดยสารก็จะยิ่งมีความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นเท่านั้น

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามคำถามงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

5.2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่า เพศ และอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่เพศ และอายุนั้น ไม่สามารถบ่งชี้ให้เห็นถึงความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างชัดเจน เนื่องจากความพร้อมเกิดขึ้นจากความรู้ที่สั่งสมมารวมกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตของแต่ละบุคคล (อัญชลี ศรีสมุทร, 2552) ซึ่งข้อความดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรารวรรณ ตรีรัตนกุลพร (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัท และพบว่าปัจจัยด้านเพศ และอายุไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบจัดการสารสนเทศด้วย SharePoint Online

ส่วนในปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานที่ต่างกันนั้น ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกัน เนื่องจาก อรรถวรรณ ปลัณธนิโสภา (2537) อธิบายว่า รายได้เป็นปัจจัยในการกำหนดความเป็นอยู่ส่งผลให้บุคคลที่มีรายได้สูงมีปัจจัยที่คอยสนับสนุนให้บุคคลนั้น ๆ สามารถเปิดรับสิ่งใหม่ๆ ได้ดีกว่า

บุคคลที่มีรายได้น้อยกว่า อีกทั้งในด้านการศึกษา ศศิพรรณ บิลมาโนช (2561) ยังได้กล่าวว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ที่กว้างขวางและสามารถทำความเข้าใจสารได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา และในด้านความถี่ในการเดินทางโดยอากาศยานนั้น ปณพัชร กิตติชัยวัฒน์ (2561) กล่าวว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ในอดีต กล่าวคือหากผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการในอดีตจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อมในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งรายได้ ระดับการศึกษา และความถี่ที่กล่าวถึงในการวิจัยครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทน์ รุ่งเรืองธนาผล (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า นักศึกษาที่มีระดับรายได้ การศึกษา และระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย

ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

5.2.2 สำหรับการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ โดยภาพรวมพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ กล่าวคือยิ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังในประสิทธิภาพของเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นเท่าใด ผู้โดยสารจะมีความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่าการที่ผู้โดยสารเล็งเห็นถึงประสิทธิภาพ ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัตินั้นสามารถสร้างความพร้อมให้กับผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้มากยิ่งขึ้น นิศากร สมสุข และ สุจิต ห่วงสุวรรณ (2562) อธิบายเพิ่มเติมว่า การขาดการรับรู้ถึงประโยชน์ การขาดการรับรู้ถึงความง่าย และความไม่ต้องการปรับตัวเข้ากับนวัตกรรมใหม่ เป็นอุปสรรคที่มีความสำคัญมากที่สุดในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง อีกทั้ง เจษฎา สุขทวี (2558) ยังได้กล่าวว่า การที่มนุษย์จะมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการสนับสนุนด้านทรัพยากรและความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีนั้น โดยหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีคือ ความคาดหวังด้านประโยชน์ใช้สอย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการที่ผู้โดยสารมีความคาดหวังในประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่าย ผู้โดยสารจะเกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่ความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

5.3.3 สำหรับการศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ พบว่า ด้านอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่ง บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีว่า แรงผลักดันจากสังคมซึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญและควรค่าแก่การใช้งานมากน้อยเพียงใด อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดความคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและเลือกใช้งานระบบดังกล่าว อีกทั้ง กัมรภัทร์ เนื่อนวล (2562) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การที่เพื่อน ญาติ หรือพี่น้องเข้าไปใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น อาจส่งผลทำให้ผู้ใช้งานมีความต้องการที่อยากจะเข้าไปใช้งานระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นตามไปด้วย และถึงแม้ว่าการศึกษาจะพบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม และความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก แต่ความความสัมพันธ์ดังกล่าวกลับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนั่นอาจเป็นเพราะว่าการที่บุคคล บุคคลหนึ่งจะได้รับอิทธิพลจากสังคมในการสร้างความพร้อมเพื่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นอาจเป็นเพียงหนึ่งปัจจัยเท่านั้น ทั้งนี้ยังมีอีกหลายปัจจัยที่สามารถส่งผลให้บุคคลหนึ่งเกิดความพร้อมได้มากกว่า เช่น ประสบการณ์ในอดีต การเรียนรู้ แรงจูงใจ หรือแม้กระทั่งความเต็มใจ สนใจ และความกระตือรือร้น (เบญจมาศ วัชรภาส, 2545)

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยได้กำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี และเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พร้อมทั้งเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ทำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ขาออกภายในประเทศตั้งแต่ปี 2562 แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) ที่เกิดขึ้นระลอกใหม่ในช่วงเดือนเมษายน 2564 ส่งผลกระทบต่อการให้บริการการเดินทางทางอากาศ ทำให้หลายสายการบินมีการปรับลดจำนวนเที่ยวบินรวมถึงการหยุดการให้บริการของท่าอากาศยาน จึงส่งผลทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลได้ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) ผ่านทางโปรแกรม Google Form

อีกทั้งเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) ส่งผลทำให้ไม่สามารถเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่มีการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติภายในปี 2564 ได้ การดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี ตั้งแต่ปี 2562 จึงอาจทำให้ไม่ทราบถึงทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสาร

อัตโนมัติในขณะปัจจุบันได้ ทั้งนี้เพราะทัศนคติ และความคิดเห็นของแต่ละบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสถานการณ์และเวลาเปลี่ยนแปลงไป

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพในข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีภาษาที่รองรับต่อความต้องการในการใช้งานของท่าน” เป็นข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการใช้งานของเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่สามารถรองรับภาษาที่หลากหลายได้ แต่ทว่าจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า ในปัจจุบันเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีภาษาให้เลือกในการใช้บริการเพียง 6 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาจีนตัวเต็ม ภาษาจีนตัวย่อ และภาษาญี่ปุ่น เท่านั้น ซึ่งหากสายการบินสามารถพัฒนาเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติให้สามารถรองรับภาษาที่หลากหลายมากกว่านี้ อาทิเช่น ภาษาเกาหลี ภาษาอาหรับ ภาษาลาว ภาษาพม่า ภาษาเวียดนาม เป็นต้น ก็อาจจะสามารถอำนวยความสะดวกสบายและสร้างความง่ายในการใช้บริการให้แก่ผู้โดยสารที่มากขึ้น และในข้อคำถาม “ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติสามารถทำให้ท่านประหยัดเวลาในการรับการตรวจบัตรโดยสาร” ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่าการที่ผู้โดยสารจะหันมาใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้นนั้น ผู้โดยสารอาจคาดหวังถึงการได้รับการบริการที่รวดเร็วกว่าการตรวจบัตรโดยสารกับพนักงานที่เคาท์เตอร์ในรูปแบบเดิม ดังนั้นสายการบินควรมีการบริหารจัดการในการให้บริการด้วยเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ เนื่องจากหากการที่ผู้โดยสารใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติแล้วไม่สามารถสร้างความรู้สึกว่าได้ความสะดวกและรวดเร็วกว่าเมื่อเทียบกับการตรวจบัตรโดยสารกับพนักงานที่เคาท์เตอร์นั้น ก็อาจทำให้ผู้โดยสารลี้เลิกละความคิดที่จะใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติไปในที่สุด

นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยด้านความพร้อม ในข้อคำถาม “ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ” มีระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำที่สุดชี้ให้เห็นว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นแบบไม่คาดคิด ดังนั้นหากสายการบินสามารถสร้างการตระหนักรู้และมีการเผยแพร่วิธีในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเรียนรู้หรือทำความเข้าใจก่อนการให้บริการจริงได้ ก็อาจส่งผลทำให้ผู้โดยสารมีความมั่นใจในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติมากขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทางด้านการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) ซึ่งหากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการลงพื้นที่จริงเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเมื่อสถานการณ์ดังกล่าวกลับสู่สภาวะปกติ เนื่องจากการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลสามารถทำให้ผู้วิจัยสามารถระบุกลุ่มตัวอย่างได้แม่นยำมากกว่า และผู้วิจัยยังสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อสอบถามถึงทัศนคติในเชิงลึก รวมไปถึงการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของกลุ่มตัวอย่างได้ อีกทั้งควรมีการเก็บข้อมูลในเชิงลึกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Covid-19) เช่น ความมั่นใจในเรื่องสุขอนามัย (Hygiene) ของการให้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ และเนื่องจากงานวิจัยนี้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาถึงความแตกต่างทางด้านสัญชาติของกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านสัญชาติ (Nationality) ของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกันหรือไม่ เนื่องจากสัญชาติที่ต่างกันของแต่ละบุคคล อาจส่งผลทำให้บุคคลที่มีสัญชาติต่างกันมีระดับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติที่แตกต่างกันได้

บรรณานุกรม

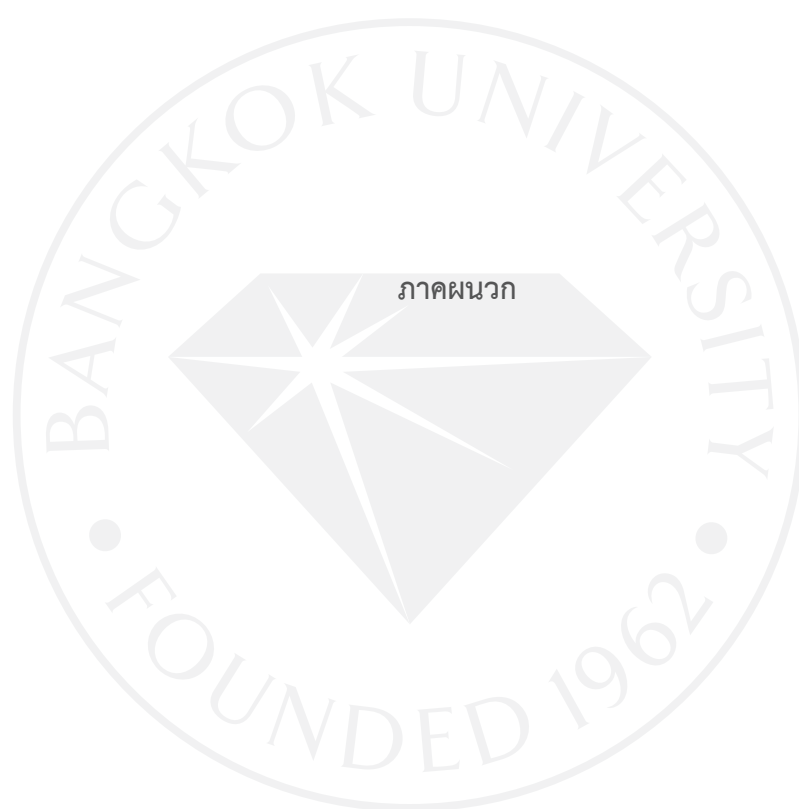
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *www.เราเที่ยวด้วยกัน.com* เปิดให้ 'ลงทะเบียน' แล้ววันนี้. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/889351>.
- กฤษดา ทองสังวรณ. (2540). *ความพร้อมของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานี*. มหาวิทยาลัยมหิดล:กรุงเทพฯ.
- กองเศรษฐกิจการบิน. (2560). *รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบิน ของประเทศไทย ปี 2560*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2018/08/AE-รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบิน-ประจำปี-2560.pdf>.
- กัมรภัทร์ เนื่อนวล. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)*, 5(2), 83-105.
- กาญจนา มัตร์รัตน์ และจิรัชญา เพ็งสะอาด. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้คีออสของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ที่สนามบินสมุย. (รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา), มหาวิทยาลัยสยาม.
- กุลรดา เกียรติกุลธร และไศรยา ตักแสง. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำเครื่องลงทะเลขึ้นเครื่องอัตโนมัติ : กรณีศึกษาสายการบินไทยแอร์เอเชีย*. (โครงการปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทน์ รุ่งเรืองธนาผล. (2558). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จันทร์ทา นาควชิระกุล และประภาส ศุภศิริสัตยากุล. (2554). *การประยุกต์การบำรุงรักษาแบบวิีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการผลิตสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตฟิล์มโพลีเอสเตอร์ขนาดย่อม*. การประชุมวิชาการงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม
- เจษฎา สุขทวี. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติกา เศรษฐธัญการ. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิงกับเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ทางเพศ. *วารสารมังรายสาร*, 7(2), 17-31.
- ญาดา วิสุทธิแสง. (2559). *มุมมองผู้บริหารต่อการใช้ Self-service technology ในธุรกิจบริการ*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐพันธ์ อนุสรณ์ทรงกูร. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างงานออกแบบของผู้เรียนที่มีพื้นฐานด้านการเรียนที่แตกต่างกัน. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นิภาพร อางควนิช และคณะ. (2561). อิทธิพลของความแตกต่างระหว่างเพศและบุคลิกภาพที่มีต่อคำภาษาไทยและเสียงดิจิทัลที่เร้าอารมณ์ด้านการมีอิทธิพลในผู้ใหญ่ตอนต้น: การศึกษาเชิงพฤติกรรม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 7(2), 203-216.
- นิตาการ สมสุข และสุจิต ห่วงสุวรรณ. (2562). การจัดลำดับอุปสรรคในการยอมรับเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสารสายการบินโดยใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 13(1), 1-15.
- บรรจบ จันทรเจริญ. (2542). ความพร้อมในการบริหารจัดการของผู้บริหารระบบบำบัดน้ำเสียในโรงพยาบาลชุมชน. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). *Air Transport Statistic 2019*. สืบค้น 14 มกราคม 2564, จาก <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2020/08/Report-2019.pdf>.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพระ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน. วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจมาศ วัชรภาส. (2545). ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา:ชลบุรี.
- ปรกรณ์เกียรติ จารุวัฒนธกิจ, เมทินี รัชฎารักษ์ และปวีร์ มาเกิด. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเอง ที่ตู้คีออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 1(2), 13-18.
- ปนพัชร กิตติชัยวัฒน์. (2561). ประสพการณ์ การรับรู้ ทักษะคติ และการซื้อซ้ำของผู้บริโภค Grocerantsจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทักษะคติ: การจัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนมาัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปราณี มีหาญพงษ์ และกรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล. วารสารพยาบาลทหารบก, 19(1), 9-15.
- พัชร โดพันธ์. (2551). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจของเด็กวัยรุ่นในการเล่นเกมส์ออนไลน์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พิมพ์หทัย สังสุทธิ. (2556). ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงกับการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน. *วารสารวิทยบริการ*, 24(3), 59-81.
- พิราวรรณ ตีรรัตนกุลพร. (2559). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งใน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิรุณรัตน์ เลหากุล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์จักรยานของลูกค้ายในอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภัทรกร จิรมหาโกคา. (2563). กลยุทธ์การประกอบธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 15(1), 111-122.
- มณฑกาญจน์ วิจิตรสกลธ. (2552). ทักษะคิดด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาสนา ธนะสีรังกุล. (2559). อิทธิพลของเน็ตไอดอลที่มีต่อพฤติกรรมของเยาวชน. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิริยาภรณ์ เดชะกฤตธีรพงศ์. (2558). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน ของบุคลากรในองค์กร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิพรรณ บิลมานิช. (2561). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. เอกสารประกอบการสอน คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2563). SELF-SERVICE KIOSK เครื่องให้บริการอัตโนมัติ. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2564, จาก http://eiu.thaieei.com/box/Research/76/self-service_kiosk_ver2.pdf.
- สมถวิล ผลสอาด. (2555). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. (งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>.
- สายการบินไทยแอร์เอเชีย. (2563). *การเช็คอินด้วยตนเองคืออะไร (เว็บ, มือถือ, ตู้คิ้อล)*. สืบค้น 17 มีนาคม 2564, จาก <https://support.airasia.com/s/article/What-is-Self-Check-In-en?language=th>.
- สายการบินไทยแอร์เอเชีย. (2564). *แอร์เอเชียออกมาตรการลดการสัมผัส นำร่องการเช็คอิน พิมพ์บอร์ดดิ้งพาส และป้ายติดกระเป๋า ผ่าน airasia.com และโมบายแอปพลิเคชัน*. สืบค้น 8 มิถุนายน 2564, จาก <https://newsroom.airasia.com/news/airasia-implements-end-to-end-contactless-procedures-for-essential-travel-th>.
- สายการบินนกแอร์. (2564). *เส้นทางการบิน*. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2564, จาก <https://content.nokair.com/th/Booking/Where-we-fly.aspx>.
- สิงห์ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. KMITL Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012).
- สิทธิกุล พวงมะลิ. (2552). *ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจในการใช้ระบบ E-learning ในบริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด : โรงงานมาบตาพุด*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันท์ ศลโกสม. (2525). *การวัดผลการศึกษา*. (สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อรรณณ ปิณฑน์โอวาท. (2537). *การสื่อสารเพื่อการให้นมข้าวใจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลิศรา กฤษมาณิต. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็ก ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของครุสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี ศรีสมุทร. (2552). *ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติของผู้ปกครองเกี่ยวกับโรคติดเชื้อในเด็ก วัยรุ่น*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกรัตน์ สุวรรณกุล และรัชพงศ์ วงศาโรจน์. (2562). *การปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยผลที่ตามมา จากแรงกดดันจากการแข่งขันและความท้าทาย*. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 14(2), 102-115.
- Anthony P. Carnevale et. al. (2019). *Born to Win, Schooled to Lose*. Georgetown Center on Education and the Workforce.

- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of the Academy of marketing Science*, 28(1), 138-149.
- Hofstede, G. H. (1991). *Culture and Organizational: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Moon, Y., & Frei, F. X. (2000). Exploding the Self-Service Myth. *Harvard Business Review*, 78(3), 26-27.
- Scherer, A., Wunderlich, N. V., & Von Wangenheim, F. (2015). The Value of Self-service: Long-Term Effects of Technology-Based Self-service Usage on Customer Retention. *Mis Quarterly*, 39(1), 177-200.
- Scott's Cheap Flights. (2019). *What is a Low-Cost Carrier ?*. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2564, จาก <https://scottscheapflights.com/glossary/low-cost-carrier>.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Ed., New York. Harper and Row Publications.
- Venkatesh V., Morris, M., and Davis, G.B. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Zaglebaum, Heslin, Stein, Smith, Nyugen และ Dobalian. (2014). *Factors influencing readiness to deploy in disaster response: Findings from a cross-sectional survey of the Department of Veterans Affairs Disaster Emergency Medical Personnel System*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.researchgate.net/publication/264053270_Factors_influencing_readiness_to_deploy_in_disaster_response_Findings_from_a_cross-sectional_survey_of_the_Department_of_Veterans_Affairs_Disaster_Emergency_Medical_Personnel_System.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพร้อมของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 18 ปี
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามคัดกรอง แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ และแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล
3. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคัดกรองเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาดังนั้นขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อมูล และประสบการณ์จริงในการใช้บริการของท่าน
4. การตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ให้ท่านอ่านแบบสอบถามและพิจารณาอย่างรอบครอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือให้ตรงกับความเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยการตอบแบบสอบถามจะมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ระดับดังนี้
 - (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
 - (2) ไม่เห็นด้วย หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเนื่องจากข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
 - (3) ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าวเนื่องจากข้อความนั้นอาจมีทั้งส่วนที่ตรง และส่วนที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
 - (4) เห็นด้วย หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเนื่องจากข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน
 - (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน
5. ในส่วนที่ 4 ให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบตรงตามความเห็นที่แท้จริงของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง โปรดอ่านและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อมูล และประสบการณ์จริงในการใช้บริการของท่าน

1. ท่านมีอายุมากกว่า 18 ปี หรือไม่
() ใช่ () ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)
2. ท่านเคยใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In) ของสายการบิน
ต้นทุนต่ำ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง หรือไม่
() เคย () ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

(Self Check-In)

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ว่าส่งผลต่อความพร้อมในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติของท่านมากน้อยเพียงใด จากนั้นทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อม ในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
1.ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ สามารถทำให้ท่านประหยัดเวลาในการรับการตรวจบัตรโดยสาร					
2.ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการตรวจบัตรโดยสาร					
3.ท่านคิดว่าระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ทำให้การตรวจบัตรโดยสารของท่านสะดวกสบายมากกว่าการตรวจบัตรโดยสารที่เคาท์เตอร์สายการบิน					
4.ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้					
5.ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องมีภาษาที่รองรับต่อความต้องการในการใช้งานของท่าน					
6.ระบบเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการตรวจบัตรโดยสารที่มีลักษณะเป็นกรุปได้					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อม ในการเลือกใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ด้านอิทธิพลของสังคม					
7.ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ เพราะ เห็นคนอื่น ๆ ใช้งานกัน					
8.ครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่าน มีส่วนทำให้ ท่านตัดสินใจใช้เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ					
9.แนวโน้มของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไป มีการใช้บริการ ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้ตัวท่านตัดสินใจใช้งาน เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ					

ส่วนที่ 3 ความพร้อมของผู้โดยสารในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ

(Self Check-In)

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาถึงคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับความพร้อมในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ จากนั้นทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความพร้อมของผู้โดยสาร ในการใช้บริการเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Self Check-In)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ แน่ใจ (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)
1. ท่านพร้อมที่จะใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ					
2. ท่านมีความมั่นใจในประสิทธิภาพของการใช้งาน เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ					
3. ท่านมั่นใจความสามารถของท่านที่จะสามารถตอบสนอง ต่อการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้					
4. ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านที่จะจัดการและดูแล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำรายการ ผ่านเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ					
5. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถจัดการกับความเครียดที่อาจ เกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้					
6. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งาน เครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติได้					
7. ท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งอาจ เกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสาร อัตโนมัติ					
8. ถ้าท่านต้องใช้งานเครื่องตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติ ท่านสามารถใช้งานได้โดยทันที					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นายธนากร สุภิมารส

วันเกิด

19 พฤศจิกายน 2540

อีเมล

thanakorn.supi@gmail.com

ประวัติการศึกษา

2563 - ปัจจุบัน ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

2559 - 2562 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ