

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร
ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
Factors Affecting the Passengers' Intentions in Using Self-Service Technology
at the Suvarnabhumi International Airport

ปญญิศา รุกประยูร และ นิศากร สมสุข

Punyisa Rukprayoon and Nisakorn Somsuk

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

Received: October 24, 2017

Revised: November 12, 2017

Accepted: November 14, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ เนื่องจากเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้โดยสารคนไทย ทำให้ยังมีการต่อแถวเพื่อใช้บริการเคาน์เตอร์เช็คอิน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน และอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเพื่อหาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารคนไทยที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.877 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (X_2) และปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (X_3) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.525, 0.242 และ 0.249 ตามลำดับ (2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 27.60 (หรือ $R^2 = 0.276$) ซึ่งสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = 2.127 + 0.540 (X_1)$

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี, เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง, ท่าอากาศยาน

Abstract

This research is a quantitative research method and survey research method. Self-service technology at the Suvarnabhumi international airport is not popular among Thai passengers and long quest still remain. The purposes of this research are (1) to study and examine pair-wise relationships between each of the three factors, including performance expectancy, effort expectancy (2) to study the social factors with the passengers' intentions in using self-service technology at the Suvarnabhumi international airport (3) to define the coefficient of determination (R^2) for predicting the passengers' intentions in using the self-service technology. The sample for this study comprises 400 Thai passengers who have traveled through the Suvarnabhumi international airport. The research instrument for data collection is a rating-scale questionnaire, with 0.877 reliability. The statistics for data analysis include percentage, arithmetic means, standard deviations, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The research results are as follows (1) according to the Pearson correlation results, there are positive significant relationships between each of the three factors including performance expectancy factor (X_1), effort expectancy factor (X_2), and social factor (X_3), and the passengers' intention in using self-service technology, (Y) at the 0.05 level of significance, with correlation coefficients of 0.525, 0.242, and 0.249 respectively. (2) Based on the stepwise multiple regression analysis results, only one factor, the efficiency expectancy factor (X_1), can be used to predict the passengers' intentions in using self-service technology (Y), at the 0.05 of significance, with 27.60 percent of coefficient of determination ($R^2 = 0.276$). Through stepwise multiple regression analysis, the regression equation of raw score for prediction of the passenger's intention in using self-service technology is quantitatively depicted as follows: $\hat{Y} = 2.127 + 0.540 (X_1)$.

Keywords: intention in using technology, self-service technology, airport



บทนำ

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2559 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีจำนวนผู้โดยสารเดินทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพิ่มมากขึ้น ท่าอากาศยานจึงได้ให้ความสำคัญในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกตามข้อเสนอแนะโครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศ (International Air Transport Association--IATA) โดยเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองที่ท่าอากาศยานนำมาใช้ได้แก่ ระบบเช็คอินด้วย

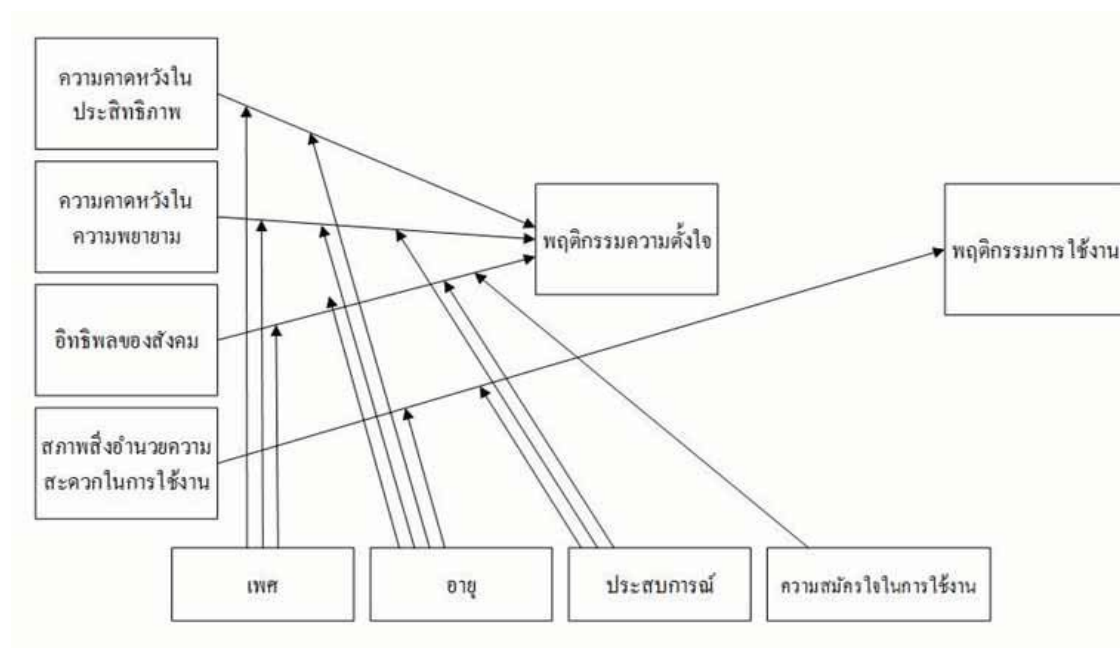
ตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service--CUSS) ระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเอง (Common Use Baggage Drop--CUBD) และช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (automatic channel)

ท่าอากาศยานและสายการบินได้มีการลงทุนในด้านเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการได้มาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่จำนวนผู้โดยสารที่ใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง มีจำนวนเพียงร้อยละ 1 ของจำนวนผู้โดยสารที่เดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ไม่เป็นที่นิยมใน

กลุ่มผู้โดยสาร ทำให้ยังมีการต่อแถวรอคิวเพื่อทำการเช็คอินและโหลดสัมภาระจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า น่าจะมีปัจจัยบางอย่างที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสารที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ในขอบเขตของผู้โดยสารคนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร



ภาพ 1 แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT model)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003) โดยทฤษฎีถูกนำไปใช้ในการศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ และได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้งานของเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ จาก 8 ทฤษฎี ได้แก่ (1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Fishbein & Ajzen, 1975) (2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Ajzen & Fishbein, 1980) (3) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Davis, 1985) (4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Triandis, 1977) (5) ทฤษฎีการเผยแพร่ข่าวสาร (Roger, 1995) (6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Vallerand, 1997) (7) ทฤษฎีปัญหาทางสังคม (Bandura, 1986) และ (8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Taylor & Todd, 1995) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (behavioral intention) ของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย โดยได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังภาพ 1

โดยสามารถสรุปเกี่ยวกับรายละเอียดของแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ คือ ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่า การใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) แรงจูงใจ (3) ความเหมาะสมกับงาน (4) ข้อได้เปรียบเชิง และ (5) การคาดหวังผลลัพธ์

2. ความคาดหวังในความพยายาม คือ ระดับความง่ายของการใช้งานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้การใช้งาน (2) ความซับซ้อนในการใช้งาน และ (3) ความสะดวกในการใช้งาน

3. อิทธิพลทางสังคม คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่เชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ (1) บรรทัดฐานของบุคคล (2) ปัจจัยทางสังคม และ (3) ภาพลักษณ์

โครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการทางเลือกในการเดินทางที่มากขึ้น เพื่อความสะดวกสบาย และสามารถควบคุมการเดินทางผ่านทางเลือกแบบการบริการด้วยตนเอง วิสัยทัศน์ของโครงการ Fast Travel คือ ในปี ค.ศ. 2020 ผู้โดยสารทั่วโลก 80% จะได้รับการบริการด้วยเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองที่สมบูรณ์ตลอดระยะเวลาการเดินทางของพวกเขาเพื่อความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้น และลดการรอคิว (Best, 2016) โดยมีการพัฒนาระบบต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ระบบเช็คอิน-อัตโนมัติ การโหลดสัมภาระด้วยตนเอง การตรวจสอบเอกสารการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงการจองเที่ยวบิน การขึ้นเครื่องด้วยตนเอง และการติดตามสัมภาระกรณีสูญหาย

ระบบสารสนเทศ (information system) เป็นระบบที่ช่วยในการเสริมประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามโครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ประกอบด้วย

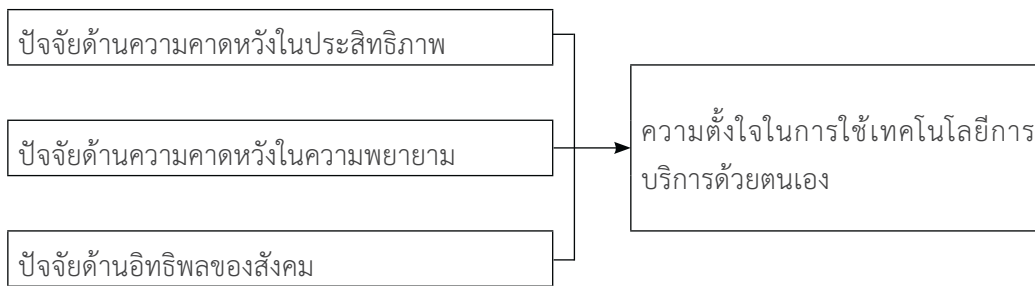
1. ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ เป็นระบบที่ให้ให้ผู้โดยสารเช็คอินด้วยตัวเองแบบง่ายๆ เพื่อออกบัตรขึ้นเครื่องบินได้ด้วยตนเอง การติดตั้งเครื่องดังกล่าวจำนวน 16 เครื่อง ปัจจุบัน มีสายการบินที่ร่วมให้บริการถึง 14 สายการบิน

2. ระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเอง เป็นระบบที่ให้ให้ผู้โดยสารโหลดสัมภาระด้วยตัวเองแบบง่ายๆ ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคิว โดยมีการติดตั้งเครื่องดังกล่าวจำนวน 2 เครื่อง

3. เครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (automatic channel) เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน 32 เครื่อง แบ่งออกเป็นขาออก จำนวน 16 เครื่อง และขาเข้า จำนวน 16 เครื่อง เป็นเครื่องตรวจหนังสือเดินทางที่เปิดให้บริการเฉพาะผู้โดยสารที่ถือหนังสือเดินทางประเทศไทยเท่านั้น โดยจะมีการบันทึกข้อมูลการออกนอกประเทศที่แถบบันทึกในเล่มหนังสือเดินทาง (passport) แต่จะไม่มีตราประทับให้เห็น

กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามและปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักจากทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยศึกษาผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ แสดงได้ดังภาพ 2 ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 3 (H_3): อิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 4 (H_4): ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราข้อมูล แนวคิดทฤษฎี และค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1: การทบทวนวรรณกรรม ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจ

การใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2: ระบุปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ วิเคราะห์หาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และกำหนดรูปแบบวิธีวิจัย

ส่วนที่ 3: สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนสามคน แล้วนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ส่วนที่ 4: เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

จากนั้นนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ ก่อนนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน

ส่วนที่ 5: การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ พร้อมทั้งสรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และเพื่อหา

อำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มี ผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณของขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

e แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

โดยที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น $Z = 1.96$

แทนสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} = 384.15$$

จะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และได้เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่มีมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทัศนคติของผู้โดยสารในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำนวน 12 ข้อ
2. ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม จำนวน 8 ข้อ
3. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง

ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความตรง (validity) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนได้พิจารณา ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมของคำถาม และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) มีค่าเท่ากับ 0.90 สูงกว่าที่เกณฑ์กำหนด

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability analysis) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (tryout) โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) จากผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตาราง 1

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัย	จำนวนคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	12	0.848
ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม	8	0.716
ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม	7	0.835
พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง	6	0.792
ภาพรวม	33	0.877

จากตาราง 1 จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างจะเห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.877 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สํารวจผู้โดยสารคนไทยที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (description statistics) ในการสรุปบรรยายถึงค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้โดยสารคนไทย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ (1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่น 95% (2) การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple linear regression) เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไร โดยใช้ในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกตามสมมติฐาน เป็น 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 2

ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.428	0.000*	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจภายนอก	0.108	0.030*	ปานกลาง
ด้านความเหมาะสมกับงาน	0.476	0.000*	ปานกลาง
ด้านข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ	0.505	0.000*	มาก
ด้านการคาดหวังผลลัพธ์	0.395	0.000*	ปานกลาง
ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม	0.525	0.000*	มาก

* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับมาก ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.525 ($R = 0.525$)

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความคาดหวังในความพยายามมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 3

ตาราง 3

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความพยายามกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังในความพยายาม	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่าย	0.325	0.000*	ปานกลาง
ด้านความซับซ้อนในการใช้งาน	- 0.145	0.004*	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	0.353	0.000*	ปานกลาง
ความคาดหวังในความพยายามรวม	0.242	0.000*	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน

นานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับมาก ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.525 ($R = 0.525$)

ตาราง 4

ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

อิทธิพลของสังคม	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านบรรทัดฐานของบุคคล	0.171	0.001*	ปานกลาง
ด้านปัจจัยทางสังคม	0.172	0.001*	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์	0.240	0.000*	ปานกลาง
อิทธิพลของสังคมรวม	0.249	0.000*	ปานกลาง

* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ความคาดหวังในความพยายามรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.249 ($R = 0.249$)

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความคาดหวังในประสิทธิภาพความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลของสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 5

ตาราง 5

การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	b	SEb	β	t	p-value
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.540	0.044	0.525	12.319	0.000*

ค่าคงที่ 2.127 ; SEest = ± 0.174
 $R = 0.525$; $R^2 = 0.276$; $F = 151.755$; $p\text{-value} < 0.001$

* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 และ ตาราง 1.6 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_1) สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (Y) ได้ และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (raw score) ได้ $= 2.127 + 0.540 (X_1)$

การอภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร

1.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ๆ ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.525$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญ นนท์ อัครวัฒน์ทัก (2555) งานวิจัยของ มณัญญา นาควิสัย (2558) และงานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

1.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง α ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.242$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญนันท อัสววัฒนทิ (2555) งานวิจัยของ มณัญญา นาควิสัย (2558) และงานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

1.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง α ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.249$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญนันท อัสววัฒนทิ (2555) งานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

2. ผลการศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) = 0.276 คิดเป็นร้อยละ 27.60 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญนันท อัสววัฒนทิ (2555)

2.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญนันท อัสววัฒนทิ (2555)

2.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ

สุวรรณภูมิได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญนันท อัสววัฒนทิ (2555)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ให้มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ใช้งานได้ง่าย และสะดวกสบายต่อผู้โดยสาร

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้โดยสารรู้จักเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง และทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปต่อยอด เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต่อไป

4. สามารถนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้กับท่าอากาศยานอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยเสริมในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยี เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสนใจในการใช้งาน

2. ควรทำการศึกษาสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี

3. ควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น ผู้โดยสารต่างชาติ เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีทั้งผู้โดยสารคนไทย และผู้โดยสารต่างชาติ



References

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Assavawattaki, T. (2012). *Factors influencing the intention to use dental public health information technology of dental personel in Nakhon Si Thammarat province*. Master of Science Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of though and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Best, H. (2016). *Program strategy fast travel program*. Retrieved from <https://www.iata.org/whatwedo/passenger/fast-travel/Documents/Fast-Travel-Program-Strategy-V6.pdf>
- Davis, F. D. (1985). *A Technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems*. Retrieved from <https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kiatkamjorn, A. (2014). *Factors influencing in acceptance technology: A case study of using interactive whiteboard in faculty of medicine Siriraj hospital*. Master of Science Thesis, Thammasat University. (in Thai)
- Narkwilai, M. (2015). *Factors influencing the Thai elderly's intention to use social network for quality of life: A case study of LINE application*. Master of Science Thesis, King Monglut's University of Technology Thonburi. (in Thai)
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovation* (4th ed.). New York: Free.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS quarterly*, 19(4), 561-570.
- Triandis, H. C. (1977). *Interpersonal behavior*. Monterey, CA: Brooke Cole.
- Vallerand, R. J. (1997). Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 29(1), 271-360.
- Vanichbuncha, K. (2002). *Statistical analysis: Statistics for management and research* (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D., (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

