การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

โดย

นายกัมรภัทร์ เนื้อนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25615502037244JCX

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

โดย

นายกัมรภัทร์ เนื้อนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25615502037244JCX

THE FACTORS INFLUENCING THE USE BEHAVIOR OF SELF SERVICE CHECK-IN: A CASE STUDY OF SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT

BY

MR. KHAMMARAPAT NAUNUAL

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE PROGRAM

(MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS)

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2018

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

Ref. code: 25615502037244JCX

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

วิทยานิพนธ์

ของ

นายกัมรภัทร์ เนื้อนวล

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ
กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)

เมื่อ วันที่ 04 มิ.ย. 2562

ประธานกรรมการสอบการวิทยานิพนธ์ .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิเตอร์ รักธรรม)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....
(อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์มณี รัตนวิชา)

คณบดี .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ อุดร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
ชื่อผู้เขียน	นายกัมรภัทร์ เนื้อนวล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้อยู่ภายใต้แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT) โดยทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจำนวนมากในนำไปใช้ในการทำงานวิจัย เพราะเนื่องจากความมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ที่สูงขึ้นมากจากทฤษฎีดั้งเดิมอย่าง TAM และมีนักวิชาการได้ทำการตรวจสอบและขยายมันในบริบทที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงการศึกษาด้านพหุวัฒนธรรม (Multicultural) ด้วย ทำให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้นนั้นมีความยืดหยุ่น สามารถทำให้เกิดการสร้างมิติใหม่ ๆ ของรูปแบบทฤษฎี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้น “ชาติพันธุ์ (Ethnic)” เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติด้วย

ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี โดยกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มทำงานหรือทำงานมาระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ใช้บริการเหล่านี้ชอบการท่องเที่ยวและมีการใช้บริการท่าอากาศยานต่าง ๆ และด้วยที่มีอายุไม่มากจึงมีทัศนะคติต่อการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามท่าอากาศยานที่เดินทางเพื่อตอบสนองความสะดวกในการใช้บริการของตนเอง โดยสามารถสรุปปัจจัยที่มีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากที่สุด คือ ความคาดหวังในความพยายาม

Ref. code: 25615502037244JCX

(Effort Expectancy) และยังพบอีกว่าชาติพันธุ์และอายุที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ, สนามบิน, ชาติพันธุ์

Ref. code: 25615502037244JCX

Thesis Title	THE FACTORS INFLUENCING THE USE BEHAVIOR OF SELF SERVICE CHECK-IN: A CASE STUDY OF SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT
Author	Mr. Khammarapat Naunual
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Surat Kointarangkul, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify factors influencing the use behavior of self-service check-in in a case study of Suvanabhumi Airport that this research using the theory of acceptance and use of technology or UTAUT Which received the attention of many scholars in the use of research work because of high efficiency to forecast from the original theory as TAM and scholars have examined and expanded it in different contexts Including multicultural education. Makes it possible to see that the factors that contribute / stimulate the variables are flexible can cause the creation of new dimensions of the theoretical model Therefore, the researcher has added the factors that contribute to the "Ethnic" variables in order to increase the efficiency of the forecasting of acceptance and use of Self Service Check-in technology.

The Results of this study found that the sample group has the same proportion as male and female. Most of them are in the range of 20-40 years. Most of them are working or working for a while. Which is possible that users of these services prefer tourism and use of various airport services and with a very young age, there is a view towards new technology exposure according to meet the convenience of using

Ref. code: 25615502037244JCX

the airport's services. Then the factor is the most influential the user behavior of self-service check-in in a case study of Suvanabhumi Airport is Effort Expectancy and also found that different ethnicities and age affecting the acceptance of factors that affect the behavior of using the Self Service Check-in service differently.

Keywords: Self-Service Check-in, Airport, Ethnic

Ref. code: 25615502037244JCX

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายภาคส่วนด้วยกัน ที่ให้ทั้งความรู้และกำลังใจตลอดการทำวิจัย ณ โอกาสนี้ผู้เขียนจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร สำหรับความกรุณาให้ความช่วยเหลือรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา คอยดูแลให้คำแนะนำ ให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการทำวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้ จนทำให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิเตอร์ รักธรรม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์มณี รัตนวิชา คณะกรรมการสอบ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าทำการตรวจประเมินงานวิจัย ชี้ให้เห็นปัญหาและให้คำแนะนำอันมีค่าจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาสำหรับการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา สำหรับความเข้าใจ กำลังใจ รวมถึงให้การสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง ด้วยความปราถนาดีต่อข้าพเจ้าเสมอมา

ขอขอบคุณ ดร.กิตติศักดิ์ เจิมสิทธิประเสริฐ สำหรับความช่วยเหลือในการปูความรู้พื้นฐานสถิติสำหรับงานวิจัย อันเป็นผลให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่มอบความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เขียนในระหว่างเรียนและดำเนินงานวิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

นายกัมรภัทร์ เนื้อนวล

Ref. code: 25615502037244JCX

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(15)
รายการสัญลักษณ์และคำย่อ	(17)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.1.1 ระบบ Common Use Terminal Equipment (CUTE)	4
1.1.2 ระบบ Common Use Self Service (CUSS)	5
1.1.2.1 ข้อมูลตู้คีออสรุ่น IER 918	7
1.1.3 ที่มาของปัญหาวิจัย	10
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	13
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	13
1.4 ประโยชน์ที่คาดวาจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	14

Ref. code: 25615502037244JCX

2.1.1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) 14
2.1.1.1 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (The Theory of reasoned action หรือ TRA) 17
2.1.1.2 ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behaviour: TPB 18
2.1.1.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน เป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) 20
2.1.1.4 ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) 24
2.1.1.5 ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) 25
2.1.1.6 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM) 26
2.1.1.7 ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ (Social Cognitive Theory: SCT) 26
2.1.1.8 ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB (Combined-TAM-TPB: C-TAM-TPB) 27
2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีพื้นฐานมาจากสัญชาติ (Nationality Based UTAUT: NUTAUT) 29
2.1.3 ทฤษฎีความพยายาม (The Theory of Trying: TT) 30
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) 31
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับชาติพันธุ์ (Ethnic) 32
2.2 สรุปภาพรวมของการทบทวนงานวิจัย 38

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย 39

3.1 ประเภทของงานวิจัย 39

Ref. code: 25615502037244JCX

3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Model) 40
3.3 นิยายตัวแปร 40
3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) 40
3.3.1.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) 40
3.3.1.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) 41
3.3.1.3 อิทธิพลของสังคม (Social Influence: SI) 41
3.3.1.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน 42
(Facilitating Conditions: FC)
3.3.1.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR) 42
3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) 42
3.3.2.1 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention: BI) 42
3.3.2.2 พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior: UB) 43
3.3.2.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience: PEx) 43
3.3.2.4 ทัศนะคติ (Attitude: AT) 43
3.3.3 ตัวแปรเสริม/ตัวแปรกระตุ้น (Moderator Variables) 44
3.3.3.1 ชาติพันธุ์ (Ethnic) 44
3.3.3.2 อายุ (Age) 44
3.3.3.3 เพศ (Gender) 44
3.4 สมมติฐานงานวิจัย 44
3.4.1 สมมติฐานของตัวแปร 44
3.4.2 สมมติฐานของตัวแปรเสริม 45
3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 46
3.5.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 46
3.5.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 47
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 48
3.7 การออกแบบเครื่องมือวิจัย 56
3.7.1 แบบสอบถาม 56
3.8 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 56
3.8.1 กรณีการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) 56
3.8.2 กรณีการตรวจสอบความน่าเชื่อมั่น (Reliability) 56

Ref. code: 25615502037244JCX

3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล 57
3.9.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) 57
3.9.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) 57
3.10 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล 57
3.11 วิธีการทางสถิติ 58

บทที่ 4 ระเบียบวิธีการวิจัย 60

4.1 การทดสอบความน่าเชื่อมั่นของเครื่องมือ 60
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน 60
4.2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 60
4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 63
4.3.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) 63
4.3.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม (EE) 65
4.3.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่ออิทธิพลของสังคม (SI) 66
4.3.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) 67
4.3.5 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) 68
4.3.6 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) 69
4.3.7 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต (PEx) 69
4.3.8 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อทัศนะคติ (AT) 70
4.3.9 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยง (PR) 71
4.4 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) 73
4.4.1 ตัวแปรชาติพันธุ์กับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง 75
4.4.2 ตัวแปรอายุกับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง 79
4.5 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ประชากร (Independent-Sample t-Test) 82
4.5.1 ตัวแปรเพศกับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง 83

Ref. code: 25615502037244JCX

4.6 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) 84
4.6.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ) 85
4.6.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 86
4.6.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 87
4.6.4 ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 87
4.6.5 ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 88
4.6.6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 89
4.6.7 ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 89
4.6.8 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 90
4.6.9 ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 91
4.7 สรุปสมมติฐานการวิจัย 91

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ 94

5.1 สรุปผลการวิจัย 94

Ref. code: 25615502037244JCX

5.2 อภิปรายผลการวิจัย 103
5.2.1 อภิปรายสรุปผลลักษณะทางประชากรศาสตร์ 104
5.2.2 อภิปรายสรุปผลปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 104
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย 105
5.4 อภิปรายผลการวิจัย 105
5.4.1 ประโยชน์ของงานวิจัยภาคปฏิบัติ 105
5.4.2 ประโยชน์ของงานวิจัยภาคทฤษฎี 106
5.5 ข้อเสนอแนะ 107

รายการอ้างอิง 108

ภาคผนวก 115

ประวัติผู้เขียน 130

Ref. code: 25615502037244JCX

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1.1 สถิติการใช้ระบบ CUSS ของเดือน เมษายน 2556 12

2.1 ปัจจัยที่ระบุในทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT 16

2.2 ตารางทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง 34

3.1 ตารางแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 48

3.2 รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม 50

4.1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability) 60

4.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 61

4.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 61

4.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 61

4.5 กลุ่มตัวอย่างแยกตามสัญชาติ 62

4.6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติที่เคยใช้ 63

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ 64

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม 65

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่ออิทธิพลของสังคม 66

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน 67

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม 68

Ref. code: 25615502037244JCX

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ 69
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต 70
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อทัศนะคติ 71
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยง 72
4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองกับชาติพันธุ์ 75
4.17 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์ 76
4.18 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์ 77
4.19 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์ 78
4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองกับอายุ 79
4.21 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ 80

Ref. code: 25615502037244JCX

4.22 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ 81
4.23 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ 82
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 83
4.25 สรุปสมมติฐานการวิจัย 91
5.1 สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ 96

Ref. code: 25615502037244JCX

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ประเภทของเทคโนโลยี Self-Service Technologies: SSTs	2
1.2 การทำงานโดยรวมของระบบ CUTE ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	5
1.3 การเชื่อมต่อระบบ CUSS ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ	6
1.4 เครื่องคีออสที่ท่าอากาศยานนานาสุวรรณภูมิ	6
1.5 User Interface ของเครื่องคีออสที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ	7
1.6 เครื่องคีออส รุ่น IER 918	8
1.7 ส่วนประกอบต่าง ๆ ภายนอกของเครื่องคีออส รุ่น IER 918	9
1.8 ส่วนประกอบต่าง ๆ ภายในของเครื่องคีออส รุ่น IER 918	9
1.9 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2553 และ 2554	10
1.10 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2554 และ 2555	11
1.11 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2555 และ 2556	11
2.1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	15
2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA	17
2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB	19
2.4 แบบจำลองต้นฉบับของ Davis 1985	20
2.5 แบบจำลองต้นฉบับของ Davis, Bagozza and Warshaw 1989	21
2.6 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ TAM	22
2.7 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ TAM 2	23
2.8 แบบจำลอง MPCU	25
2.9 แบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ C-TAM-TPB	28
2.10 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีพื้นฐานมาจากสัญชาติ (Nationality Based UTAUT: NUTAUT)	29
2.11 แบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทฤษฎีความพยายาม	31
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	40

Ref. code: 25615502037244JCX

3.2 จำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 10 อันดับแรก จำแนกตามสัญชาติ 47
4.1 สูตรการคำนวณคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน 84
4.2 สูตรการคำนวณคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันจากตัวอย่าง 85
4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) 86
4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) 86
4.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) 87
4.6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) กับพฤติกรรมการใช้ (UB) 88
4.7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) กับพฤติกรรมการใช้ (UB) 88
4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) กับประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) 89
4.9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) กับทัศนะคติ (AT) 90
4.10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) กับทัศนะคติ (AT) 90
4.11 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) 91

Ref. code: 25615502037244JCX

รายการสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ
CUTE	Common Use Terminal Equipment
CUSS	Common Use Self Service
PE	Performance Expectancy
EE	Effort Expectancy
SI	Social Influence
FC	Facilitating Conditions
BI	Behavior Intention
UB	Use Behavior
PEx	Past Experience
PR	Perceived Risk
AT	Attitude

Ref. code: 25615502037244JCX

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

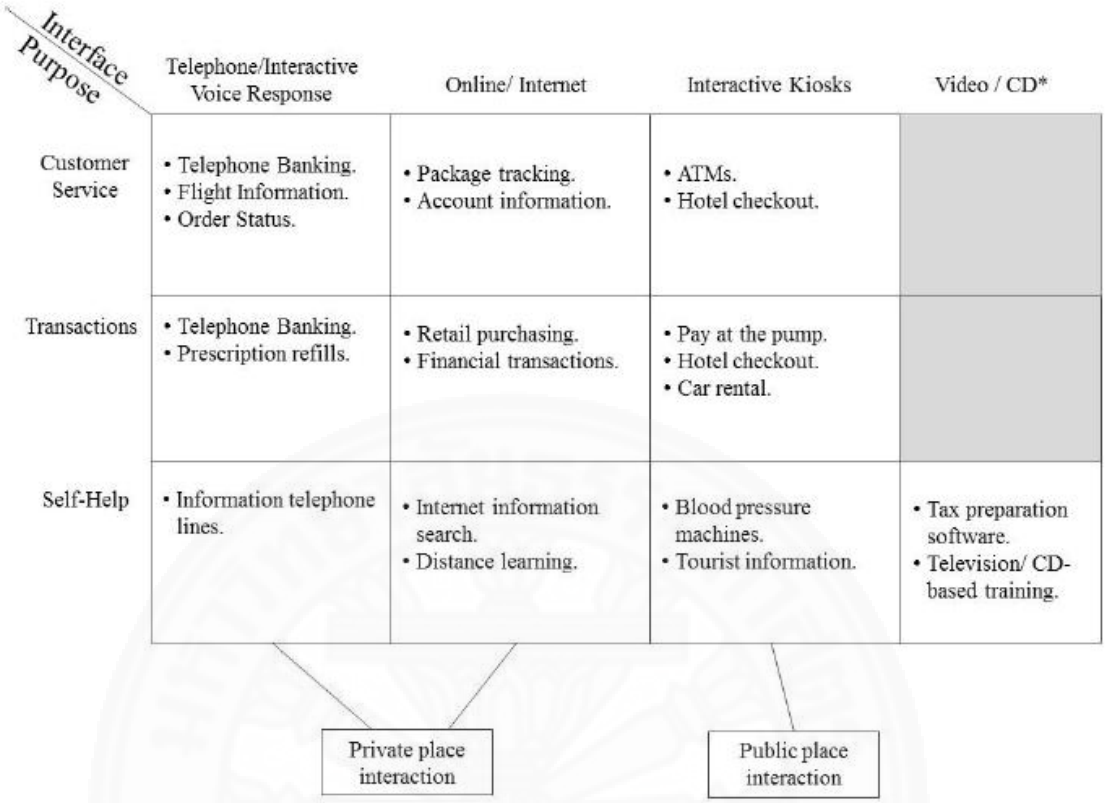
ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน เพื่อช่วยในการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว จนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนเรา เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ก็จะมีหน้าที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและความง่ายที่จะสามารถทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น การทำวิทยานิพนธ์ ที่ต้องสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อที่จะสามารถค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่

โดยงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในงานด้านการบริการแบบ Self-Service Technologies (SSTs) แต่ในการที่จะเลือกใช้ ติดตั้งหรือการบริหารจัดการเทคโนโลยี SSTs นั้นก็มีความท้าทายเป็นอย่างมาก เพราะมีหลาย ๆ คำถามที่จะต้องหาคำตอบให้ได้ก่อน (Heresniak, 1997; Ceriello, 2000; Bitner, 2001) ได้แก่

1. ทำไมบางครั้งเทคโนโลยี SSTs ก็สามารถนำมาใช้ได้ง่ายแต่บางครั้งก็ไม่สามารถนำมาใช้ได้
2. อะไรเป็นตัวกำหนดให้ลูกค้าต้องการที่จะลองมาใช้เทคโนโลยี SSTs ในครั้งแรก
3. อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า
4. อะไรเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้ลูกค้ามาทดลองหรือใช้เทคโนโลยีนี้
5. จะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้รวมกับการบริการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด
6. ปัจจัยอะไรบ้างที่จะสามารถกระตุ้นลูกค้าให้เข้ามาใช้เทคโนโลยี SSTs

จากงานวิจัยของ Meuter, Ostrom, Roundtree, Bitner (2000) ได้ทำการแบ่งประเภทของเทคโนโลยี Self-Service Technologies (SSTs) เป็น 4 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ Telephone & Interactive Voice Response system, Online / Internet, Interactive Kiosks, Video/DVD/CD based ดังภาพที่ 1.1 ซึ่งทำให้มองเห็นภาพของเทคโนโลยี SSTs ได้ชัดเจนขึ้น

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 1.1 ประเภทของเทคโนโลยี Self-Service Technologies: SSTs.

Note. From "Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters," by Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I. and Bitner, M.J., *Journal of Marketing*, 64, 50-64.

Telephone & Interactive Voice Response system: IVR

โทรศัพท์และการตอบรับด้วยเสียงนิยมใช้ในหลาย ๆ องค์กรใช้เทคโนโลยีช่วยในการสั่งซื้อของลูกค้า การสอบถามข้อมูล การเรียกเก็บเงิน รวมทั้งการสำรวจลูกค้า

Online / Internet

การใช้บัตร ATM และ การจ่ายเงินที่สถานีเติมน้ำมันเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายต่างประเทศ การบริการทางอินเทอร์เน็ตและการจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความนิยมมากขึ้น เนื่องจากลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่ธนาคาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ค่าเดินทางที่อาจจะมีค่าใช้จ่ายที่สูง แต่ในการใช้เทคโนโลยีนี้เข้ามาช่วยทำให้เสียแค่ค่าธรรมเนียมซึ่งมีค่าใช้จ่ายไม่กี่บาทที่ลูกค้ายอดรับได้ และคิดว่าคุ้มกว่าที่จะต้องเดินทางไปธนาคารเอง อีกทั้งรูปแบบนี้ยังสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องรอเวลาทำการที่มีเวลาเปิดปิด

Ref. code: 25615502037244JCX

Interactive Kiosks

ห้างสรรพสินค้าและร้านค้าปลีกจำนวนมากนำเทคโนโลยีรูปแบบนี้เข้ามาใช้ในเรื่องการตรวจสอบสินค้า นอกจากนนี้ยังพบเทคโนโลยีนี้ที่สนามบินเพื่อความสะดวกในการออกตั๋วเครื่องบิน รวมทั้งโรงแรมต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการเช็คเอาท์ของลูกค้าอีกด้วย

Video/DVD/CD based technologies

SSTs รูปแบบนี้ นิยมใช้เพื่อการศึกษาและฝึกอบรมเป็นหลัก โดยที่องค์กรอาจจะใช้สื่อเพื่อฝึกอบรมพนักงานใหม่ ๆ หรือแม้กระทั่งรูปแบบการศึกษาผ่านทาง วิดีโอและซีดี

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายจะส่งเสริมให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค (Regional Aviation Hub) ที่โดดเด่นแห่งหนึ่งของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2554 – 2558 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, ตุลาคม 2556) และ เพื่อให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์แบบในระดับนานาชาติ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจึงเป็นอีกหนึ่งสนามบินที่มีการให้บริการทั้งในส่วน Service Encounters และ Self-Service Technologies (SSTs)

Service Encounters คือ การให้บริการทางเคาน์เตอร์ผ่านทางพนักงานที่เป็นผู้รองรับการให้บริการ โดยที่การให้บริการรูปแบบนี้อาจจะมีความล่าช้า เนื่องจากต้องให้บริการทีละคนให้เสร็จก่อนจึงจะสามารถให้บริการลูกค้าท่านถัดไปได้ แต่ข้อดีก็คือพนักงานผู้ให้บริการจะสามารถทราบผลความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างทันทีและสามารถนำมาปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว โดยการสังเกตจากพฤติกรรมการแสดงออกของลูกค้าว่าพอใจหรือไม่พอใจในการบริการนั้น (Bitner, 1990)

Self-Service Technologies คือ เทคโนโลยีประเภทนี้จะให้สิทธิแก่ผู้ใช้งานได้ทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูล รวมทั้งการทำธรกรรมประเภทต่าง ๆ ได้ด้วยตัวของผู้ใช้บริการเอง โดยใช้ภาษาที่เป็นท้องถิ่นหรือภาษาที่เป็นกลางเพื่อใช้ในการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล เว็บ เครือข่าย หรือแม้แต่เสียงของผู้ใช้บริการเอง ซึ่งเทคโนโลยีประเภทนี้จะสามารถช่วยให้บริษัทหรือองค์กรลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ เช่น ค่าเทรนนิ่งพนักงาน ค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งด้านการสื่อสารด้วย (Hall, 2004)

โดยที่ Service Encounters คือ ระบบ Common Use Terminal Equipment (CUTE) เป็นการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินต่าง ๆ (Abdelaziz et al., 2010) และ Self-Service Technologies คือ ระบบ Common Use Self Service (CUSS) เป็นการให้บริการจากหลาย ๆ สายการบินผ่านทางเครื่อง Self-Checking Machine หรือ

Ref. code: 25615502037244JCX

ตู้คีออส (KIOSK) เพื่อที่จะลดเรื่องความแออัดของการเช็คอินผ่านเคาน์เตอร์ ระบบ CUSS สามารถทำงานได้หลายอย่าง เช่น การออกตั๋วขึ้นเครื่อง การเช็คกระเป๋าเดินทาง และอีกหลาย ๆ งานเพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้โดยสารสายการบิน โดยที่บางครั้งอาจจะเป็นการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ (Abdelaziz et al., 2010)

1.1.1 ระบบ Common Use Terminal Equipment (CUTE)

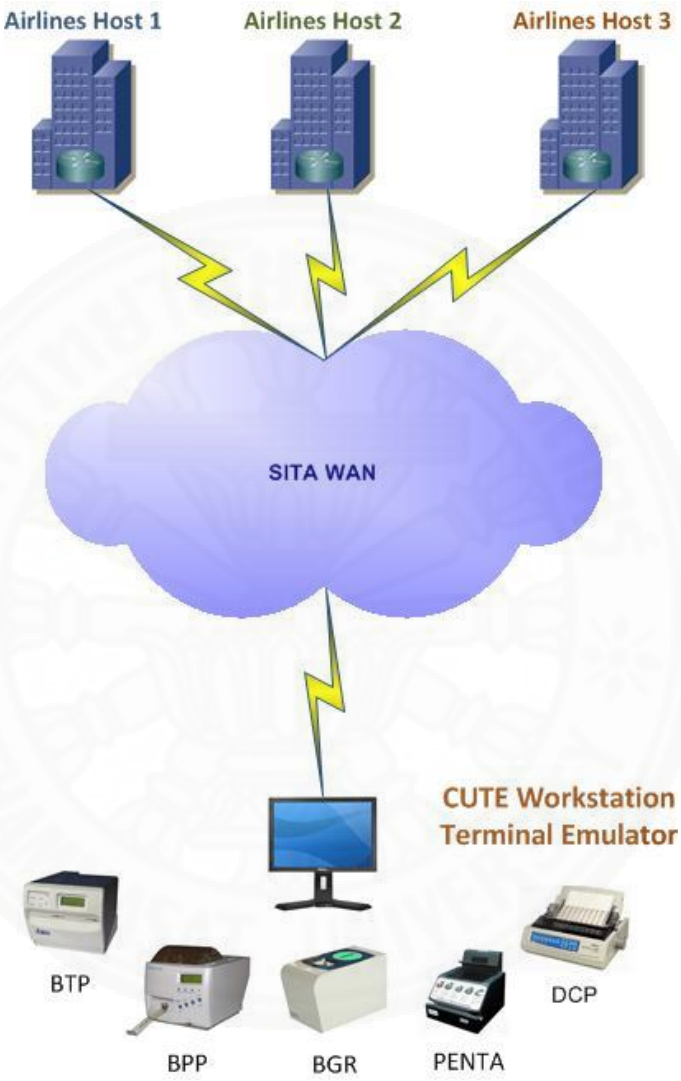
เป็นระบบรองรับการตรวจรับบัตรโดยสารและกระเป๋าสัมภาระให้กับสายการบินต่าง ๆ โดยการใช้งานผ่าน Terminal Emulator เพื่อให้สายการบินสามารถเชื่อมต่อไปยัง Airline Host ของตนเอง โดยมีการจัดสรรทรัพยากรของการใช้งานผ่าน Domain Controller ซึ่งใช้ Platform ต่าง ๆ ของ SITA ที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง และมีการใช้งานทรัพยากรและพื้นที่ร่วมกันระหว่างสายการบินเพื่อการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและเพื่อง่ายในการจัดการ ระบบ CUTE ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี 1984 ที่เมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกาและจนถึงปัจจุบันได้มีสนามบินทั่วโลกประมาณ 400 แห่ง ที่ติดตั้งระบบ CUTE ใช้อยู่ในสนามบิน (Abdelaziz et al., 2010) รวมถึงท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิก็เป็นหนึ่งในนั้นเช่นกัน โดยในประเทศไทยสถานที่ที่ใช้ระบบ CUTE มีอยู่ 5 แห่งด้วยกัน ประกอบด้วยท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Airport Rail Link Makkasan Station)

ระบบเครือข่าย CUTE เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับในการให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารและกระเป๋าสัมภาระ ให้กับสายการบินต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานได้ตลอดเวลาทำให้ระบบ CUTE จะต้องมีความน่าเชื่อถือในการใช้งานและมีความเสถียรของระบบในระดับที่สูง โดยได้มีการออกแบบการสำรองเส้นทางที่จะใช้ในการส่งผ่านข้อมูลไปได้แม้ว่าจะมีอุปกรณ์หรือระบบเครือข่ายในส่วนใดส่วนหนึ่งไม่อยู่ในสภาวะปกติ อีกทั้งในการออกแบบยังมีการคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบเพื่อป้องกันการโจมตีในรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย ทั้งนี้ระบบเครือข่าย CUTE เป็นระบบเครือข่าย LAN ภายในสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานเท่านั้น ในการจะส่งข้อมูลไปยัง Airline Host ของแต่ละสายการบินนั้นจะต้องทำการส่งต่อข้อมูลผ่านมายังระบบเครือข่าย CUTE ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิก่อนที่จะส่งต่อไปทาง SITA WAN ซึ่งเป็นเครือข่ายภายใน ที่ไม่มีการเชื่อมต่อสู่เครือข่ายสาธารณะที่ดูแลรักษาโดย SITA ที่เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศระดับโลก

อุปกรณ์ที่ใช้งานภายในระบบเครือข่าย CUTE นี้ เป็นผลิตภัณฑ์ของ CISSO ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านอุปกรณ์ระบบเครือข่ายระดับโลก ซึ่งนำเสนอจุดเด่นทั้งในด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยีความปลอดภัยซึ่งนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวมและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับ

Ref. code: 25615502037244JCX

กระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรและภายในระบบเครือข่าย CUTE นี้ได้มีการใช้งานอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพระดับสูงในรุ่นต่าง ๆ ของ CISSO เพื่อนำมาใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของระบบเครือข่าย CUTE ที่มีการรองรับการใช้งานที่มีความต้องการด้านการเชื่อมต่อด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่อง



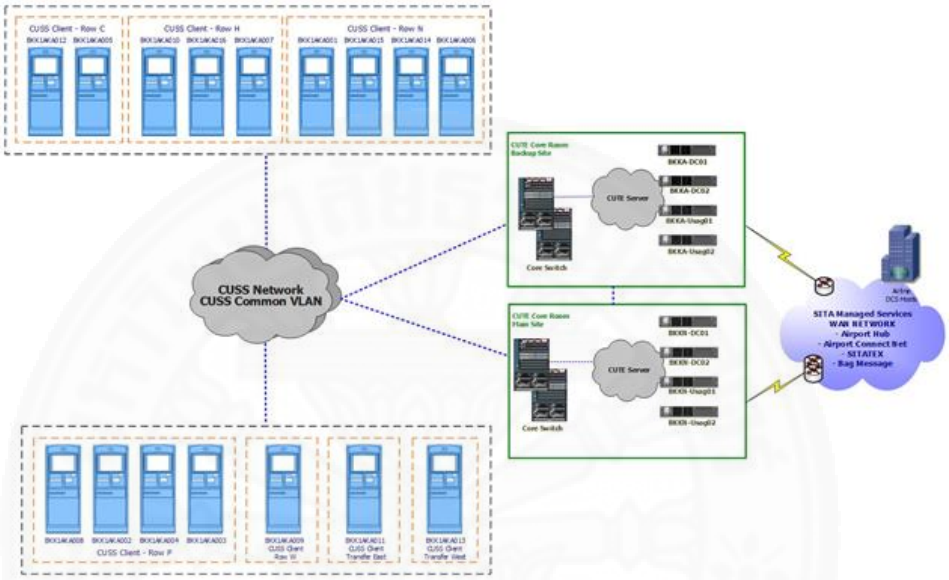
ภาพที่ 1.2 การทำงานโดยรวมของระบบ CUTE ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
หมายเหตุ. จาก เอกสารฝึกอบรมพนักงาน CUTE

1.1.2 ระบบ Common Use Self Service (CUSS)

เป็นระบบให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Check-in) โดยมีการใช้งานผ่านเครื่องคีออสที่มีมาตรฐานตาม IATA (International Air Transport Association) โดยลักษณะจะเป็นตู้คีออสที่ใช้งานร่วมกันหลายสายการบินเพื่อบริการเช็คอินผู้โดยสาร

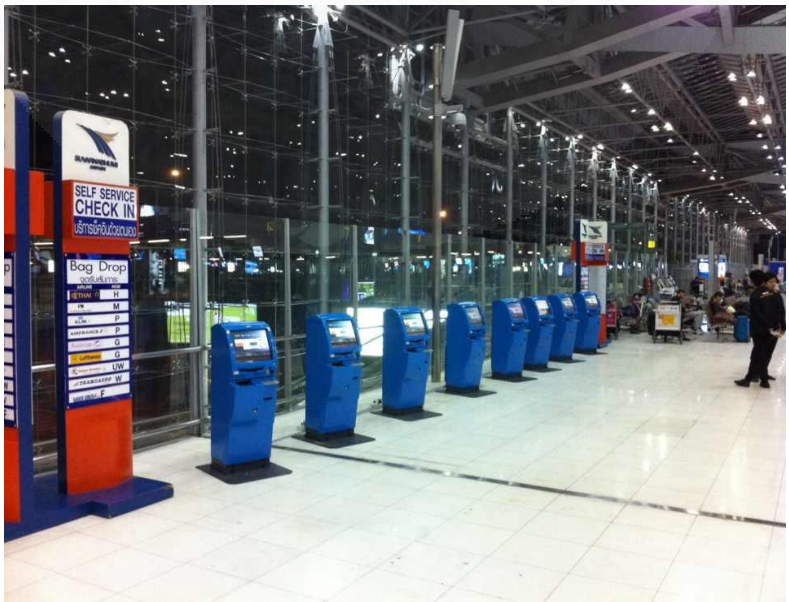
Ref. code: 25615502037244JCX

ทำให้ช่วยลดความแออัดในการต่อแถวในการเข้าเช็คอินที่เคาน์เตอร์ ประหยัดพื้นที่ในการติดตั้งระบบเช็คอิน เพิ่มความสะดวกสบายพร้อมทั้งลดระยะเวลาในการเช็คอินแก่ผู้โดยสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในส่วนของเคาน์เตอร์เช็คอินของสนามบินและส่วนการวางแผนกำลังคน พร้อมทั้งลดค่าใช้จ่ายในส่วนของต้นทุนการดำเนินงานอีกด้วย โดยระบบ CUSS นั้นถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี 1995 โดยสายการบิน Continental Airlines (Jared Keith Miller, 2003)



ภาพที่ 1.3 การเชื่อมต่อระบบ CUSS ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

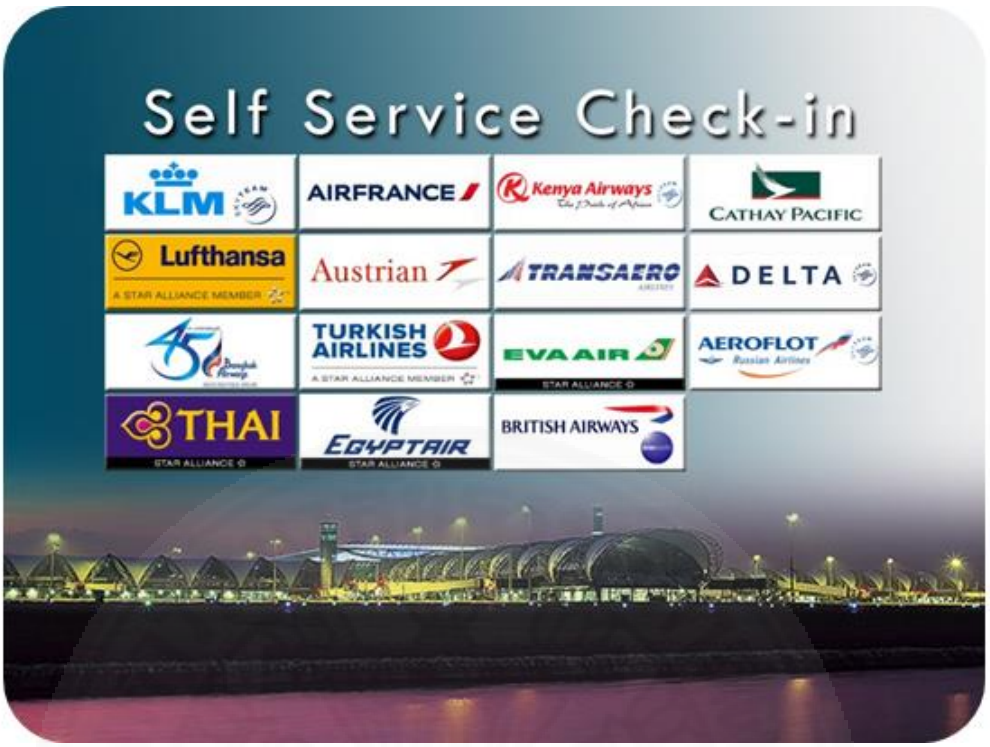
หมายเหตุ. จาก เอกสารฝึกอบรมพนักงาน CUTE



ภาพที่ 1.4 เครื่องคีออสที่ท่าอากาศยานนานาสุวรรณภูมิ

หมายเหตุ. จาก เอกสารฝึกอบรมพนักงาน CUTE

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 1.5 User Interface ของเครื่องคีออสที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

หมายเหตุ. จาก เอกสารฝึกอบรมพนักงาน CUTE

1.1.2.1 ข้อมูลตู้คีออสรุ่น IER 918

IER 918 เป็นตู้คีออสที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองแนวโน้มล่าสุดในการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น การใช้ตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ตั๋วโดยสารแบบ 2D บาร์โค้ด มีความสามารถในการอ่านหนังสือเดินทางแบบอิเล็กทรอนิกส์และการเช็คอินผู้โดยสารที่มีหรือไม่มีกระเป๋าสัมภาระ เป็นต้น

IER 918 ประกอบไปด้วยส่วนประกอบที่มีประสิทธิภาพสูงมากมาย

หน้าจอระบบสัมผัสขนาด 17 นิ้ว

ชิปประมวลผล Pentium M

เครื่องพิมพ์บัตรโดยสารขนาดความกว้าง 300 dpi

เครื่องพิมพ์แท็คติดกระเป๋าแบบบาร์โค้ดและแบบอาศัยคลื่นวิทยุ (RFID)

เครื่องอ่านบัตรแม่เหล็กและบัตรสมาทการ์ดสามารถใช้ได้ในช่องเสียบเดียวกัน

เครื่องอ่านหนังสือเดินทางแบบอ่านอักขระ (Optical Character Recognition หรือ OCR)

คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพสูง

Ref. code: 25615502037244JCX

พอร์ทเชื่อมต่อแบบ USB และ TCP/IP

เครื่องสำรองไฟฉุกเฉิน

เครื่องอ่านบาร์โค้ดซึ่งอ่านได้ทั้งแบบ 1D, 2D, แบบ Data Matrix และแบบ QR code

ความสามารถในการอ่านอ่านหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องสแกนลายนิ้วมือ

โดยตัวตู้คีออส มีการออกแบบที่กะทัดรัด ง่ายในการติดตั้งในพื้นที่ที่มีขนาดพื้นที่เช็คอินจำกัด ด้านการบำรุงรักษาตัวตู้ออกแบบมาเป็นแบบเลื่อนออกมาเป็นแบบลิ้นชักและการออกแบบสภาพชิ้นส่วนภาพในที่เรียบง่าย ทำให้สะดวกในการบำรุงรักษา การเครื่องย้ายก็สามารถทำได้ง่ายเพราะมีน้ำหนักไม่มากและมีการออกแบบส่วนฐานให้เคลื่อนย้ายได้ง่ายด้วยรถเข็น มีความหลากหลายของฟังก์ชั่นสูงทำให้เครื่อง IER 918 เป็นตู้คีออสที่ดีที่สุดในการปรับใช้กับการเดินทางของผู้โดยสารในปัจจุบันและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ภาพที่ 1.6 เครื่องคีออส รุ่น IER 918

Note. From http://www.nef.ru/pdf/IER918-GB-V2-09-06_A4.pdf

Ref. code: 25615502037244JCX

ภาพที่ 1.7 ส่วนประกอบต่าง ๆ ภายนอกของเครื่องคีออส รุ่น IER 918

Note. From http://www.nef.ru/pdf/IER918-GB-V2-09-06_A4.pdf

ภาพที่ 1.8 ส่วนประกอบต่าง ๆ ภายในของเครื่องคีออส รุ่น IER 918

Note. From http://www.nef.ru/pdf/IER918-GB-V2-09-06_A4.pdf

Ref. code: 25615502037244JCX

1.1.3 ที่มาของปัญหาการวิจัย

เนื่องจากในปัจจุบันผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ดังภาพที่ 1.9 ที่แสดงให้เห็นว่าในปี 2553 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 42,784,967 คน และในปี 2554 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 47,910,904 คน จากตัวเลขดังกล่าวพบว่าในปี 2554 มีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากปี 2553 อยู่ถึงร้อยละ 11.98 หรือประมาณ 5.12 ล้านคน ส่วนภาพที่ 1.10 ที่แสดงให้เห็นว่าในปี 2554 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 47,910,904 คน และในปี 2555 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 53,002,328 คน จากตัวเลขดังกล่าวพบว่าในปี 2555 มีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากปี 2554 อยู่ถึงร้อยละ 10.63 หรือประมาณ 5.09 ล้านคน และสุดท้ายภาพที่ 1.11 ที่แสดงให้เห็นว่าในปี 2555 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 53,002,328 คน และในปี 2556 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 51,363,451 คน จากตัวเลขดังกล่าวพบว่าในปี 2555 มีผู้โดยสารลดลงเล็กน้อยจากปี 2555 อยู่ถึงร้อยละ 3.09 หรือประมาณ 1.64 ล้านคน

Type of Movements	2553		2554		(%) Change
	Passengers	Share (%)	Passengers	Share (%)	
International Passengers					
Disembarked	15,726,252	47.74	17,529,045	47.90	11.46
Embarked	15,691,568	47.63	17,479,755	47.76	11.40
Transit	1,524,229	4.63	1,587,706	4.34	4.16
Total International Passengers	32,942,049	100.00	36,596,506	100.00	11.09
Domestic Passengers					
Disembarked	4,961,165	50.40	5,680,328	50.20	14.50
Embarked	4,874,908	49.53	5,624,709	49.71	15.38
Transit	6,845	0.07	9,361	0.08	36.76
Total Domestic Passengers	9,842,918	100.00	11,314,398	100.00	14.95
Grand Total	42,784,967	100.00	47,910,904	100.00	11.98
Disembarked + Embarked (International)	31,417,820	76.16	35,008,800	75.59	11.43
Disembarked + Embarked (Domestic)	9,836,073	23.84	11,305,037	24.41	14.93
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	41,253,893	100.00	46,313,837	100.00	12.27
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	41,253,893	96.42	46,313,837	96.67	12.27
Transit	1,531,074	3.58	1,597,067	3.33	4.31
Grand Total	42,784,967	100.00	47,910,904	100.00	11.98

ภาพที่ 1.9 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2553 และ 2554

หมายเหตุ. จาก http://www.airportthai.co.th, AOT Statistics Report 2011

Ref. code: 25615502037244JCX

Type of Movements	2554		2555		(%) Change
	Passengers	Share (%)	Passengers	Share (%)	
International Passengers					
Disembarked	17,529,045	47.90	19,751,462	48.52	12.68
Embarked	17,479,755	47.76	19,606,877	48.16	12.17
Transit	1,587,706	4.34	1,349,710	3.32	-14.99
Total International Passengers	**36,596,506**	**100.00**	**40,708,049**	**100.00**	**11.23**
Domestic Passengers					
Disembarked	5,680,328	50.20	6,218,980	50.58	9.48
Embarked	5,624,709	49.71	6,065,269	49.33	7.83
Transit	9,361	0.08	10,030	0.08	7.15
Total Domestic Passengers	**11,314,398**	**100.00**	**12,294,279**	**100.00**	**8.66**
Grand Total	**47,910,904**	**100.00**	**53,002,328**	**100.00**	**10.63**
Disembarked + Embarked (International)	35,008,800	75.59	39,358,339	76.21	12.42
Disembarked + Embarked (Domestic)	11,305,037	24.41	12,284,249	23.79	8.66
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	**46,313,837**	**100.00**	**51,642,588**	**100.00**	**11.51**
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	46,313,837	96.67	51,642,588	97.43	11.51
Transit	1,597,067	3.33	1,359,740	2.57	-14.86
Grand Total	**47,910,904**	**100.00**	**53,002,328**	**100.00**	**10.63**

ภาพที่ 1.10 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2554 และ 2555

หมายเหตุ. จาก http://www.airportthai.co.th, AOT Statistics Report 2012

Type of Movements	2555		2556		(%) Change
	Passengers	Share (%)	Passengers	Share (%)	
International Passengers					
Disembarked	19,751,462	48.52	20,702,973	48.73	4.82
Embarked	19,606,877	48.16	20,599,879	48.49	5.06
Transit	1,349,710	3.32	1,181,031	2.78	-12.50
Total International Passengers	**40,708,049**	**100.00**	**42,483,883**	**100.00**	**4.36**
Domestic Passengers					
Disembarked	6,218,980	50.58	4,476,162	50.41	-28.02
Embarked	6,065,269	49.33	4,389,258	49.43	-27.63
Transit	10,030	0.08	14,148	0.16	41.06
Total Domestic Passengers	**12,294,279**	**100.00**	**8,879,568**	**100.00**	**-27.77**
Grand Total	**53,002,328**	**100.00**	**51,363,451**	**100.00**	**-3.09**
Disembarked + Embarked (International)	39,358,339	76.21	41,302,852	82.33	4.94
Disembarked + Embarked (Domestic)	12,284,249	23.79	8,865,420	17.67	-27.83
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	**51,642,588**	**100.00**	**50,168,272**	**100.00**	**-2.85**
Total Passengers (Disemb.+Emb.)	51,642,588	97.43	50,168,272	97.67	-2.85
Transit	1,359,740	2.57	1,195,179	2.33	-12.10
Grand Total	**53,002,328**	**100.00**	**51,363,451**	**100.00**	**-3.09**

ภาพที่ 1.11 สถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเปรียบเทียบ ปี 2555 และ 2556

หมายเหตุ. จาก http://www.airportthai.co.th, AOT Statistics Report 2013

Ref. code: 25615502037244JCX

จากการสังเกตการณ์พบว่าผู้โดยสารส่วนมากนิยมใช้บริการเช็คอินผ่านทางเคาน์เตอร์ (CUTE) จนบางครั้งการให้บริการของ เคาน์เตอร์สายการบินต่าง ๆ เกิดความล่าช้า ส่งผลให้มีคิวการต่อแถวที่ยาว ทำให้ผู้โดยสารบางรายพลาดการขึ้นเครื่องให้ทันเวลา กลับกันถึงแม้ว่าบริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (CUSS) ที่การให้บริการด้วยเครื่องคีออส จะมีเฉพาะบางสายการบินเท่านั้น แต่จำนวนการใช้เครื่อง Self-Checking Machine หรือ CUSS กลับมีผู้มาใช้บริการที่น้อยมากหรือแถบจะไม่ค่อยมีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเลยดังที่แสดงในตารางที่ 1.1 ทั้ง ๆ ที่ระบบ CUSS มีกระบวนการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วกว่าระบบ CUTE (Abdelaziz, Hegazy and Elabbassy, 2010)

ตารางที่ 1.1

สถิติการใช้ระบบ CUSS ของเดือน เมษายน 2556

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

หมายเหตุ. จาก รายงาน Passenger Summary ระบบ CUSS (เม.ย. 2556)

จากตารางที่ 1.1 จะพบว่าสายการบิน A, B, C, D และ E มีการนำระบบ CUSS มาไว้เพื่อบริการลูกค้า โดยถ้าเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบิน พบว่าการใช้งานของระบบ CUSS ของสายการบินที่มีมากที่สุดร้อยละ 21.32 คือสายการบิน B ส่วนสายการบิน C นั้นมีจำนวนผู้มาใช้บริการไม่ถึงร้อยละ 1 ด้วยซ้ำ จากปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถนำมาจัดหาแนวทางเพื่อให้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินี้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อนำมาวิเคราะห์หาวิธีการที่จะบริหารจัดการทำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เทคโนโลยี SSTs หรือ CUSS เพิ่มมากขึ้น

Ref. code: 25615502037244JCX

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติของทั้งผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารต่างชาติที่มาใช้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อนำมาบริหารจัดการให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เทคโนโลยี Self Service Check-in เพิ่มมากขึ้น

1.3 ของเขตของการวิจัย

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยมุ่งทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยจะศึกษาเฉพาะผู้โดยสารขาออกทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ให้บริการตู้คีออสได้กรอบแนวคิดในการช่วยออกแบบผลิตภัณฑ์ตู้คีออส ให้เกิดความเหมาะสมแก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์จากการใช้งานสูงสุด

หน่วยงานที่ซื้อเทคโนโลยี Self-Service Check-in เข้ามาใช้งาน เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะได้รับทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้ตู้คีออสในการเช็คอินเพื่อสามารถนำใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการจัดทำกลยุทธในการวางแผนงานประจำปี เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนที่นำเทคโนโลยีนี้เข้ามาใช้งาน

สายการบินต่าง ๆ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือก ที่จะใช้หรือไม่ใช้เทคโนโลยี Self-Service Technology เข้ามาช่วยในการเช็คอินผู้โดยสารของสายการบิน

Ref. code: 25615502037244JCX

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้จะนำเสนอมุมมองทางทฤษฎีสำหรับแต่ละองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ บททบทวนวรรณกรรมนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี การกระทำตามหลักเหตุและผล พฤติกรรมตามแผน และความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีที่พร้อมจะกลับมาใช้ซ้ำที่ใช้ในการวิจัยนี้ พร้อมทั้งการระบุและการอภิปรายต่าง ๆ ของมิติย่อยในแต่ละตัวแปร

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.1.1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT)

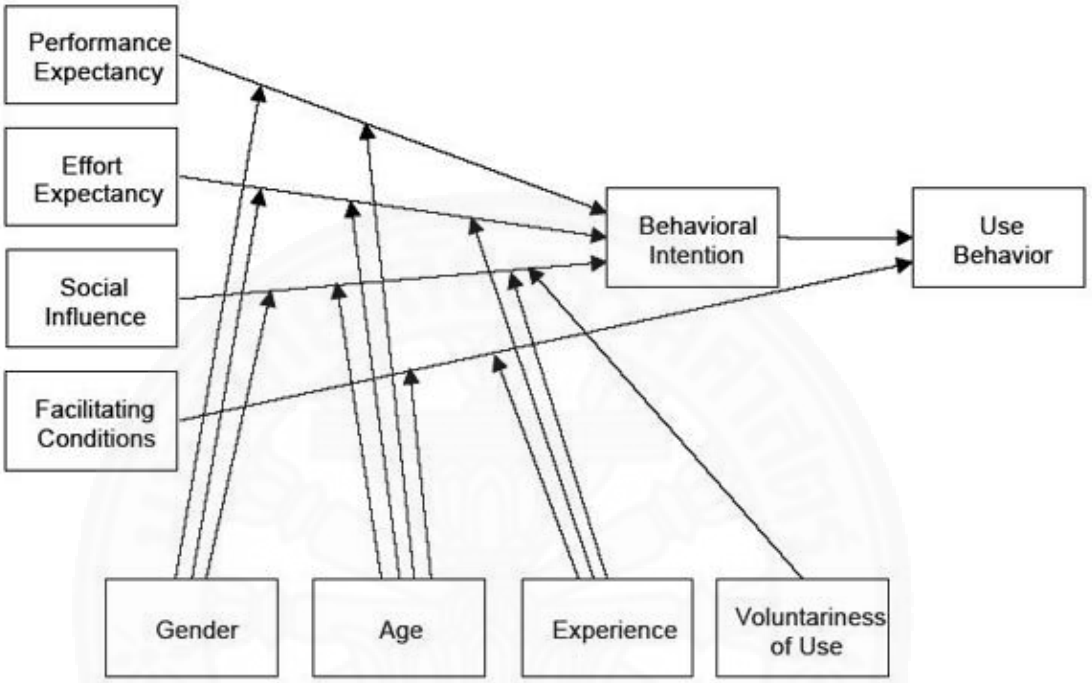
ในปี ค.ศ. 2003 Venkatesh, Davis, และ Morris ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี คือทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ซึ่ง UTAUT เป็นรูปแบบการยอมรับของแต่ละบุคคล ซึ่งรวบรวมมาจากแบบจำลองและทฤษฎีจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี ได้แก่ Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Model Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB), Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT) และ Social Cognitive Theory (SCT) (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003)

วัตถุประสงค์ของการสร้าง UTAUT คือ การนำทฤษฎีและงานวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ ไปเป็นแบบจำลองทฤษฎีเอกภาพในการทำเช่นนี้โดยการเปรียบเทียบโมเดลเฉพาะทั้ง 8 แบบ ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความคล้ายกันเชิงแนวคิดและเชิงประจักษ์ในแบบจำลองเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้สร้าง UTAUT” (Venkatesh, et al., 2003)

เพื่อสรุปผลการวิจัย UTAUT ขั้นสูงด้านการยอมรับของแต่ละบุคคลโดยรวบรวมมุมมองทางทฤษฎีที่พบได้ทั่วไปในวรรณกรรม ร่วมกับ 4 ตัวแปร กำกับเข้าด้วยกันเพื่อสร้างอิทธิพลแบบไดนามิก รวมถึงเพศ อายุ ความสมัครใจ และประสบการณ์” (Venkatesh, et al., 2003)

Ref. code: 25615502037244JCX

ซึ่งมองได้ว่า UTAUT สมควรจะนำมาใช้เพื่อศึกษาการยอมรับต่อการใช้บริการ Self Service Check-in จึงได้นำเสนอคุณค่าของ UTAUT ผ่านข้อคำถามของการวิจัยนี้ (ตารางที่ 3.2 รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม)



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

Note. From “User acceptance of information technology: Toward a unified view,” by Venkatesh, V., Morris, M., and Davis, G.B., 2003, *MIS Quarterly*, vol.27, no. 3, pp. 447.

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีระดับความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention: BI) และพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior: UB) สามารถจำแนกกลุ่มปัจจัยได้ 4 กลุ่มใหญ่ตามแนวทางของVenkateshและคณะ คือ

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE)
2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE)
3. อิทธิพลของสังคม (Social Influence: SI)
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions: FC)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 2.1

ปัจจัยที่ระบุในทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

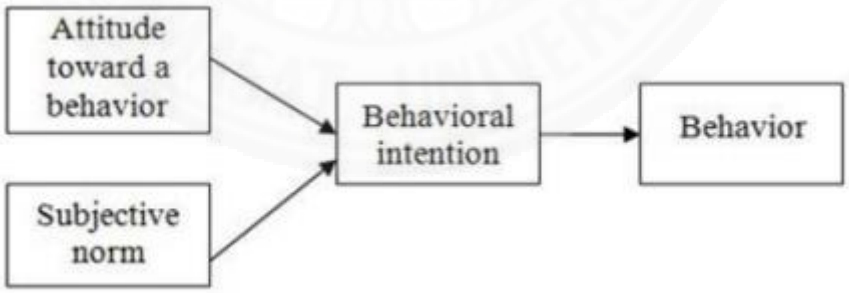
ปัจจัยหลัก	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)
	แรงจูงใจภายนอก (MM)	Davis, Bagozzi, and Warshaw (1992)
	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU)	Thompson, Higgins, and Howell (1991)
	ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TAM/TAM2)	Davis (1989)
	ความซับซ้อน (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความง่ายในการใช้งาน (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
อิทธิพลของสังคม (SI)	บรรทัดฐานทางสังคม (TRA, TAM2, TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Fishbein and Ajzen (1975), Taylor and Todd (1995)
	ปัจจัยทางสังคม (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ภาพลักษณ์ (IDT)	Moore and Bendasat (1991)
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Taylor and Todd (1995)
	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความเข้ากันได้ (IDT)	Moore and Bendasat (1991)

Ref. code: 25615502037244JCX

2.1.1.1 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (The Theory of reasoned action หรือ TRA)

นำเสนอโดย Fishbein และ Ajzen (Fishbein and Ajzen, 1975) ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด (Venkatesh, Morris and Davis, 2003) ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ Davis, Bangozzi และ Warshaw (Davis, Bangozzi and Warshaw, 1989) จึงได้ปรับใช้หลักการจากทฤษฎี TRA เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล หรือดังเช่นงานวิจัยของ Bagchi (Bagchi, Kanungo and Dasgupta, 2003) และงานวิจัยของ Celuch, Taylor และ Goodwin (Celuch, Taylor and Goodwin, 2004)

จากหลักการ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behaviour) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioural Intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behaviour) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective norm) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA ข้างต้น ดังรูปแบบจำลอง ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA

Note. From *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, by Fishbein, M., and Ajzen, I., 1975, MA: Addison-Wesly

จากภาพที่ 2.2 ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็น

Ref. code: 25615502037244JCX

ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว

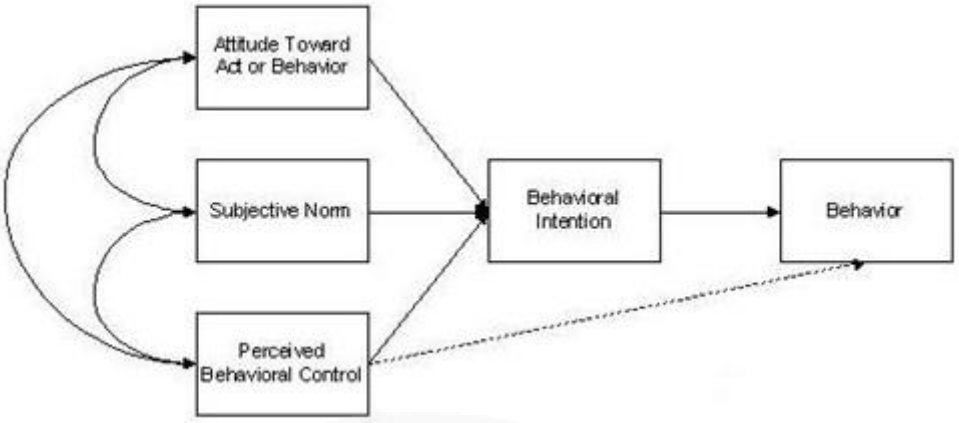
บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคลในการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคคลใกล้ชิด อาทิ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงานที่ต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม TRA ยังคงมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง ถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ (Ajzen, 1991) ทฤษฎี TRA จึงได้รับการพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎี Theory of Planned Behavior หรือ TPB

2.1.1.2 ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behaviour: TPB)

นำเสนอโดย Ajzen (Ajzen, 1985) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen (Ajzen, 1991) ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived behavioural control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ เช่นงานวิจัยของ Taylor และ Todde (Taylor and Todde, 1995) และงานวิจัยของ Harrison และคณะ (Bagchi, Kanungo and Goodwin, 2003) เป็นต้น

หลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้นประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้น ดังภาพที่ 2.3

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB

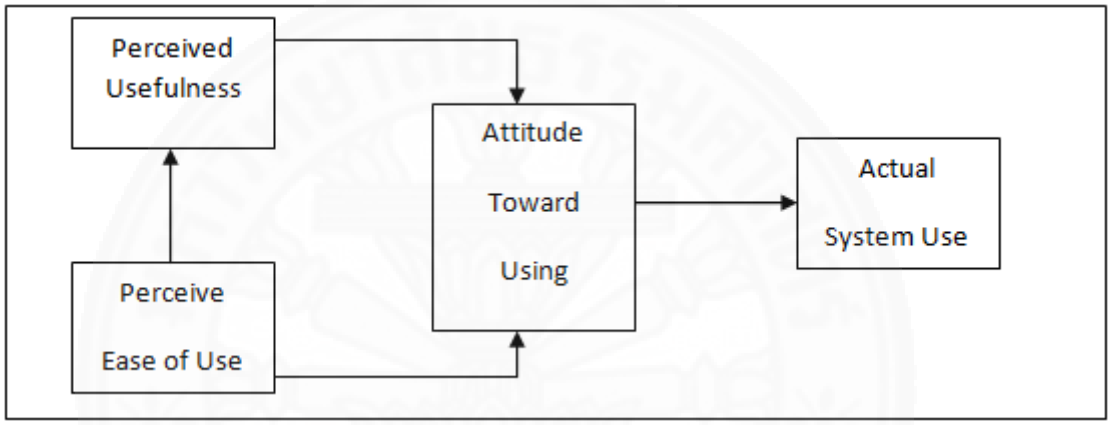
Note. From From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl, and J. Beckmann (Eds.), Action control: From cognition to behaviour, by Ajzen, I., 1985, New York: Springer-Verlag.

จากภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและหรือพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย ซึ่งการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงออกพฤติกรรมใด ๆ คือการรับรู้ถึงความยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพนั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการได้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงออกพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้ Ajzen (Ajzen, 2002b) เชื่อว่าบุคคลที่มีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นต้น และปัจจัยภายนอกเช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นต้นได้ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ นี้จะถูกกำหนดด้วย ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัย (เช่น การใช้งานอย่างต่อเนื่อง) ซึ่งอาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อความเชื่อมั่น (Efficacy) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม TPB มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การนำ TPB มาอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป (Ajzen, 1985) จึงนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎี Technology Acceptance Model หรือ TAM

Ref. code: 25615502037244JCX

2.1.1.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน เป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (Davis, 1985) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ดังภาพที่ 2.4

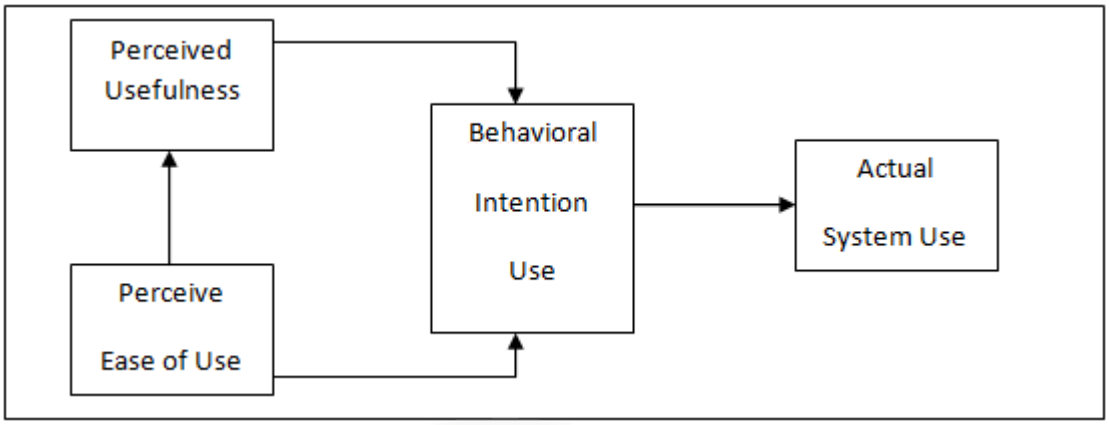


ภาพที่ 2.4 แบบจำลองต้นฉบับของ Davis, 1985.

Note. From *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results*, by Davis, F., 1985, Unpublished Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.

อย่างไรก็ตาม Davis (Davis, 1989) และ Davis, Bagozze และ Warshaw (Davis, Bagozza and Warshaw, 1989) ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น (Venkatesh, Morris and Davis, 2003) และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล เช่น งานวิจัยของ Davis, Bagozze และ Warshaw (Davis, Bagozza and Warshaw, 1989) และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ Davis (Davis, 1989) ความสันพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงดังภาพที่ 2.5

Ref. code: 25615502037244JCX



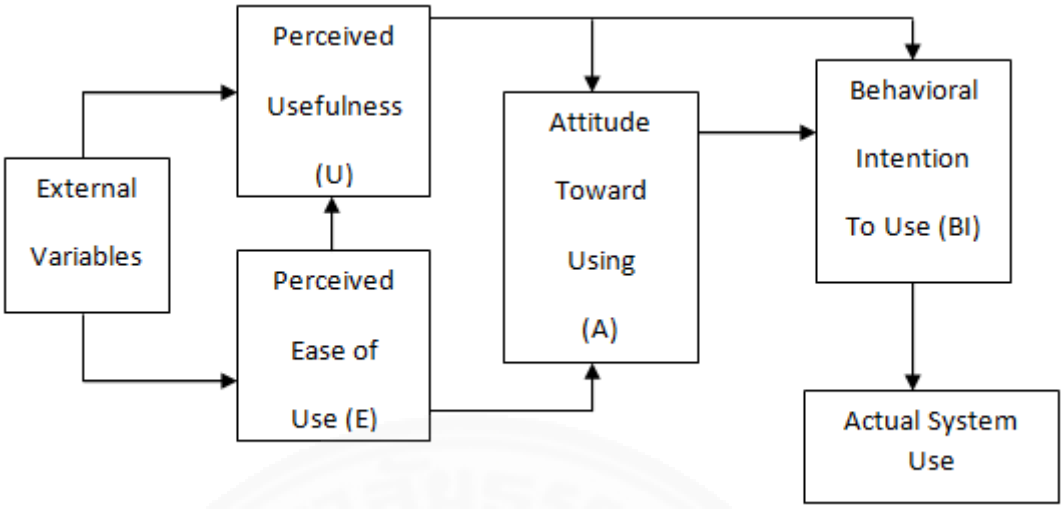
ภาพที่ 2.5 แบบจำลองต้นฉบับของ Davis, Bagozza and Warshaw 1989

Note. From "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," by Davis, F.D., Bangozzi, R.P., and Warshaw, P.R., 1989, *Management Science,* vol.35, no. 8, pp. 982-1002.

ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ Taylor และ Todde (Taylor and Todde, 1995a) กล่าวว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการ จึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ Malhotra และ Galletta (Malhotra and Galletta, 1999) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้น จึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น งานวิจัยของ Chan (Chan and Lu, 2004) และงานวิจัยของ Kim (Kim and Malhotra, 2004)

โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี ข้างต้น แสดงดังภาพที่ 2.6

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ TAM

Note. From "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," by Davis, F.D., Bangozzi, R.P., and Warshaw, P.R., 1989, *Management Science,* vol.35, no. 8, pp. 982-1002.

จากภาพที่ 2.6 ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

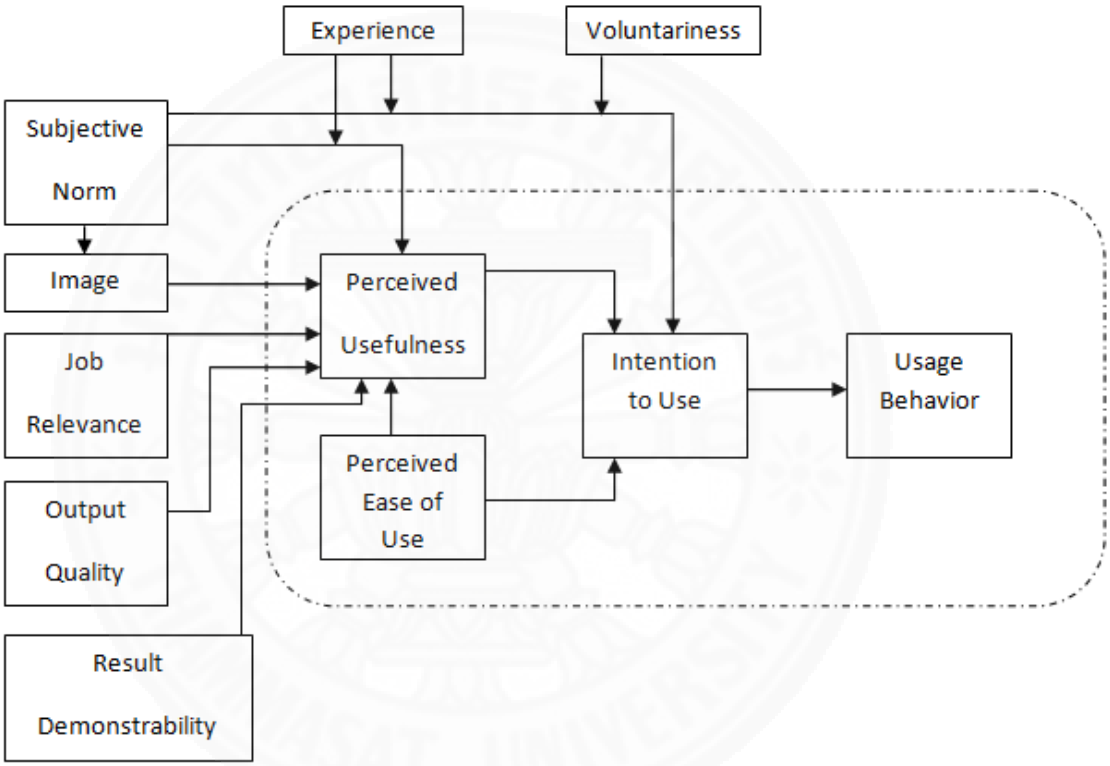
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

Ref. code: 25615502037244JCX

(Green, 2005) และเพื่อให้อธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (Venkatesh and Davis, 2000) จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM 2

แบบจำลอง TAM 2 นำเสนอโดย Venkatesh และ Davis (Venkatesh and Davis, 2000) เพื่อขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่นงานวิจัยของ Mei-Ying Wu และคณะ (Wu, Chou, Weng and Huang, 2008) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM 2 ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ TAM2

Note. From "A theoretical extension of the technology acceptance model: for longitudinal field studies," by Venkatesh V. and Davis, F., 2000, *Management Science*, vol. 46, no. 2, pp. 186 – 204.

จากภาพที่ 2.7 แบบจำลอง TAM 2 ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และจากการวิจัยพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social influence process) เช่น (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (2) ความสมัครใจ (Voluntariness) และ (3) ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดทั้งกระบวนการใช้ปัญญา (Cognitive instrumental process) เช่น

Ref. code: 25615502037244JCX

(1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance) (2) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality) (3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Result demonstrability) และ (4) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์เชิงบวก สำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร (Moderating variable) ประสบการณ์และความสมัครใจเกิดควบคู่และมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ 1. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน 2. คุณภาพของผลลัพธ์ และ 3. ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก และพบอีกว่า ภายใต้เงื่อนไขการใช้งานโดยบังคับและผู้ใช้งานมีประสบการณ์จำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก

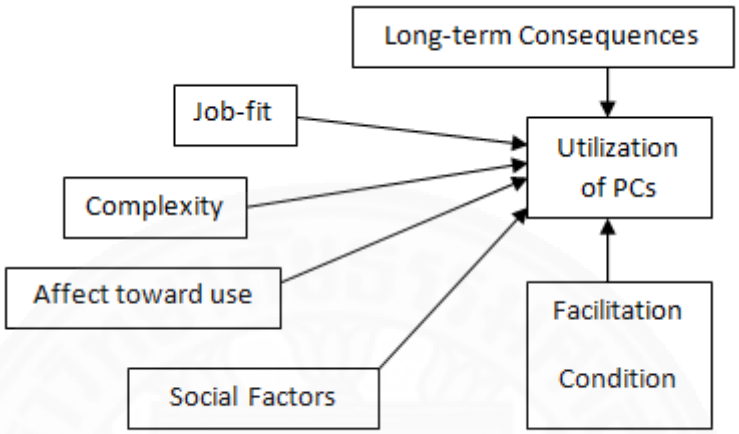
2.1.1.4 ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC utilization: MPCU)

แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ MPCU เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแบบจำลอง The theory of interpersonal behaviour ของ Triandis (Triandis, 1977) ใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้ Thompson และคณะ (Thompson, Higgins and Howell, 1991) ได้นำมาปรับใช้ศึกษาบริบทของระบบสารสนเทศ เพื่อพยากรณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามแบบจำลอง MPCU เหมาะสำหรับมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล Thompson และคณะ (Thompson, Higgins and Howell, 1991) จึงใช้แบบจำลอง MPCU เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้มากกว่าที่จะศึกษาและอธิบายความตั้งใจ หรือดังเช่นงานวิจัยของ Muhammad Al-Khaldi และ Wallace (Al-Khaldi and Wallace, 1999) และงานวิจัยของ Thompson Higgins และ Howell (Thompson, Higgins and Howell, 1994)

หลักการของ MPCU คือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับแรงขับเคลื่อนจาก (1) ผลลัพธ์ที่ตามมาในระยะยาว (Long term consequence) (2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้ระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (Job fix) (3) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (Complexity) (4) ผลของการใช้งานที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน อิ่มเอมใจ ประทับใจ หรืออึดอัดใจ ความกลัว หรือความไม่พอใจ (Affect toward use) (5) ปัจจัยทางสังคม ที่เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและการได้ปฏิบัติต่อกันในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (Social factor) และ (6) สภาพสิ่งอำนวยความ

Ref. code: 25615502037244JCX

สะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดเตรียมระบบสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี MPCU ข้างต้น แสดงได้ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 แบบจำลอง MPCU

Note. From "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," by Thompson, R.L., Higgings, C.A., and Howell, J.M., 1991, *MIS Quarterly*, vol.15, no. 1, pp. 124 – 143.

2.1.1.5 ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT)

เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา (Sociology) นำเสนอโดย Roger ตั้งแต่ปี 1960s (Roger, 1995) สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่นวัตกรรม ทั้งนี้ Moore และ Benbasat (Moore and Benbasat, 1991) ได้ปรับใช้แนวคิดคุณลักษณะของนวัตกรรม (Characteristic of innovation) จากทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัติ (The theory of perceived attribute) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของทฤษฎี IDT เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล หรือดังเช่นงานวิจัยของ Blak Neuendorf และ Valdiseri (Blak, Neuendorf and Valdiseri, 2005) งานวิจัยของ Cheung Chan และ Limanyem (Cheung, Chan and Limayem, 2005) และงานวิจัยของ Agarwal และ Prasad (Agarwal and Prasad, 1997)

หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการยอมรับ ควรมีคุณลักษณะ 5 ประการดังนี้ (1) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า

Ref. code: 25615502037244JCX

(Relative advantage) คือการรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาก่อน (2) ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) คือการรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นใช้งานได้ง่าย (3) สามารถเห็นได้ (Visibility) คือ สามารถสังเกตเห็นบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรการใช้งานระบบสารสนเทศได้ (4) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) คือความสอดคล้องกับความต้องการหรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีศักยภาพในการยอมรับนวัตกรรม และ (5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ คือผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้นวัตกรรมนั้นจะต้องสามารถจับต้องได้ สังเกตได้และสามารถถ่ายทอดได้

2.1.1.6 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

นำเสนอโดย Vallerand (Vallerand, 1997) ใช้สำหรับการวิจัยด้านจิตวิทยา ศึกษาแรงจูงใจมาปรับใช้วิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือในงานวิจัยของ Smith Rahim และ Graeme (Smith, Johnston and Shanks, 2007) งานวิจัยของ Chenoweth Minch และ Gattiker (Chenoweth, Minch and Gattiker, 2009) และงานวิจัยของ Igbaria และคณะ (Igbaria, Baroudi and Parasuraman, 1996)

หลักการของทฤษฎีแรงจูงใจ คือ การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในบุคคลที่ใช้ความพยายามในการผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่แน่นอนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งการแสดงพฤติกรรมจะมีสาเหตุและสิ่งเร้าที่แตกต่างกันมาเป็นแรงขับเคลื่อนจนทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรม แรงจูงใจสามารถจำแนกได้ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) คือ การรับรู้ว่า แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) คือ การรับรู้ว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วจะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น และเห็นว่าบุคคลต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไหร่จึงลงมือทำงานนั้น

2.1.1.7 ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ (Social Cognitive Theory: SCT)

พบว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ นำเสนอโดย Bandura (Bandure, 1986) ตามทฤษฎีอธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะได้รับแรงขับเคลื่อนจาก ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) โดยที่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้ คือ การพิจารณาถึงความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จของงาน และความ

Ref. code: 25615502037244JCX

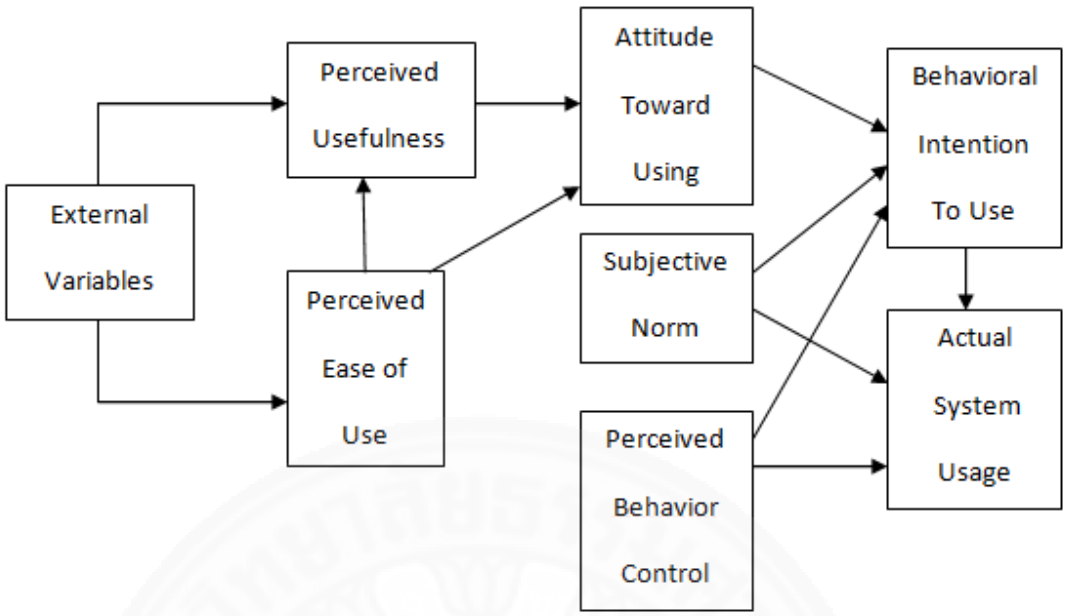
คาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (Outcome expectation) Compeau และ Higgins (Compeau and Higgins, 1995b) จึงได้ปรับใช้ทฤษฎี SCT เพื่อศึกษาในบริบทการใช้คอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์และพื้นฐานของทฤษฎีสามารถใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เช่นกัน ดังเช่นงานวิจัยของ Compeau และ Higgins (Compeau and Higgins, 1995a; Compeau, Higgins and Huff, 1999)

จากหลักการของทฤษฎี SCT ศึกษาความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยทั้ง 5 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-performance) (2) ความคาดหวังในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome expectation-personal) (3) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน (4) ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (Affect) เช่น ความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ (5) ความวิตกกังวล (Anxiety) คือ ความกังวลหรือความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเที่อมีการแสดงพฤติกรรม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.1.1.8 ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB (Combined-TAM-TPB: C-TAM-TPB)

เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบ ว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ เป็นทฤษฎีที่ Taylor และ Todde (Taylor and Todde, 1995a) พัฒนาขยายเพิ่มเติมทฤษฎี TAM โดนการผนวกบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ จากทฤษฎี TPB ร่วมกับปัจจัยองค์ประกอบของ TAM เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ระบุถึงอุปสรรคของการใช้งาน เช่น ข้อจำกัดด้านทักษะของแต่ละบุคคล เป็นต้น และใช้บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ระบุถึงความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมที่อาจมีความสำคัญต่อผู้ใช้ในอนาคต เช่นงานวิจัยของ Wen-Bao Lin, Ming-Kuen Wang และ Kevin (Lin, Wang, and Hwang, 2010) และงานวิจัยของ Mathieson (Mathieson, 1991) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี C-TAM-TPB ข้างต้น แสดงได้ดังภาพที่ 2.9

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 2.9 แบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ C-TAM-TPB

Note. From "Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience," by Taylor, S. and Todde, P.A., 1995a, *MIS Quarterly*, vol. 19, no. 2, pp. 561 – 570

จากภาพที่ 2.9 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานและการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงจะได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ

เนื่องจากแบบจำลอง 8 ทฤษฎีข้างต้น ตั้งแต่ 2.1.1.1 – 2.1.1.8 เมื่อใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในงานวิจัย อาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียง หรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified theory) ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ จาก 8 ทฤษฎี และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ (เช่น Entertainment Telecommunication Banking และ Public administration) โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก (Ajzen, 1991)

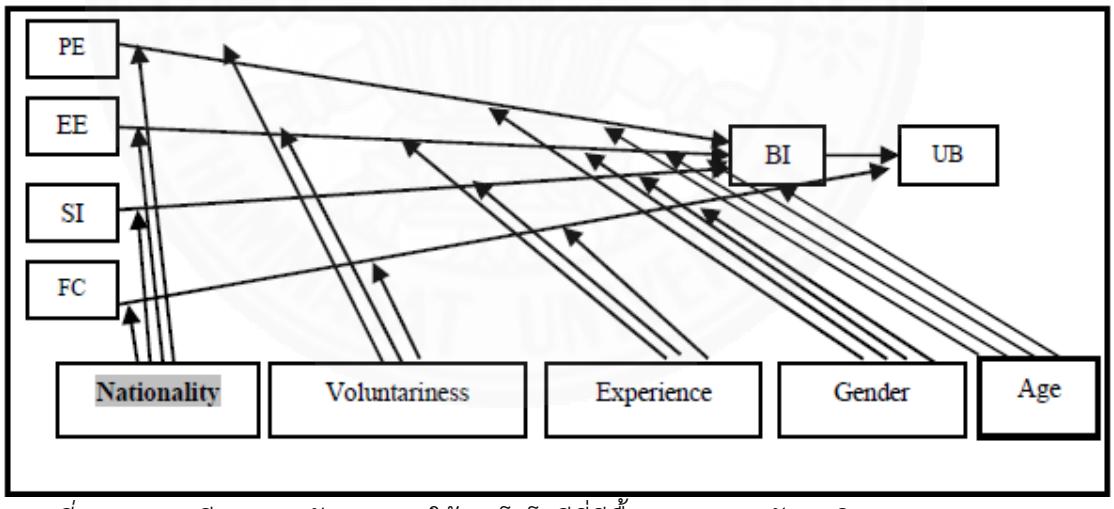
หลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy)

Ref. code: 25615502037244JCX

(2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) และ (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีพื้นฐานมาจากสัญชาติ (Nationality Based UTAUT: NUTAUT)

NUTAUT ได้ถูกดัดแปรงมาจากโมเดล UTAUT โดยมีการเพิ่มตัวแปรใหม่ คือ สัญชาติ (Nationality) ขึ้นมา ดังภาพที่ 2.10 สัญชาติได้ถูกนำขึ้นอยู่กับสมมติฐาน ซึ่งโมเดล UTAUT จะมีตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) อิทธิพลของสังคม (SI) โดยจะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม(BI) และความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) ที่รวมกับผลกระทบมาจาก สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ด้วยนั้น ก็จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) ในทางที่แตกต่างกันไปเมื่อมีตัวแปรเรื่องสัญชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.10 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีพื้นฐานมาจากสัญชาติ (Nationality Based UTAUT: NUTAUT)

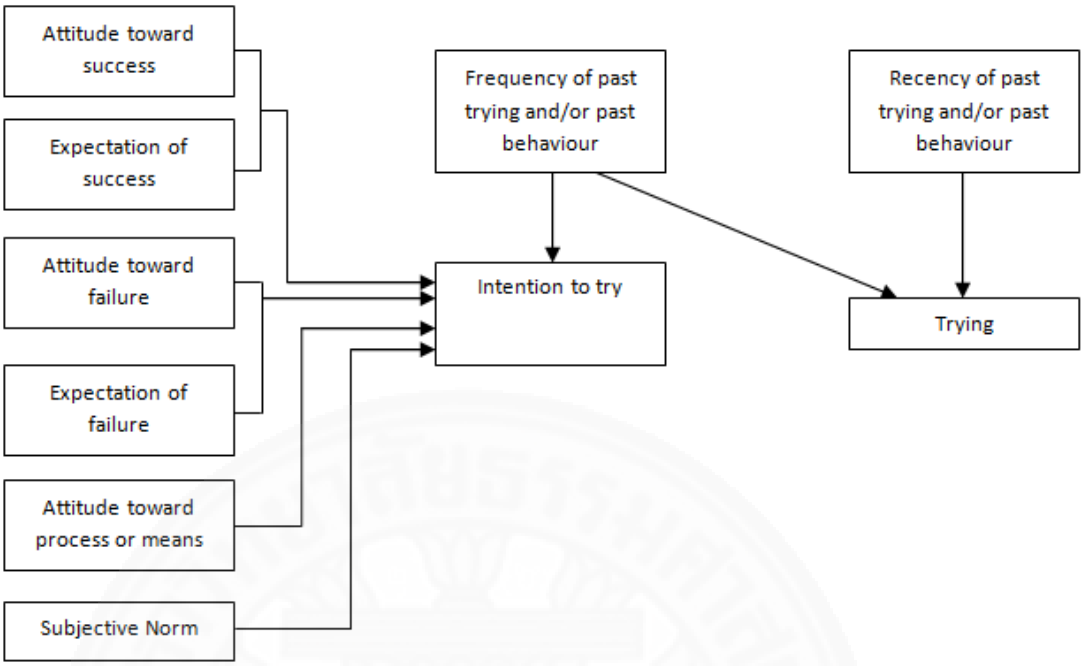
Note. From “Impact of Gender and Nationality on Acceptance of a Digital Library: An Empirical Validation of Nationality Based UTAUT Using SEM,” by Orji, R.O., 2010, *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, Vol.1, no. 2, pp. 71.

Ref. code: 25615502037244JCX

2.1.3 ทฤษฎีความพยายาม (The Theory of Trying: TT)

ทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย Boggozzi และ Warshaw (Boggozzi and Warshaw, 1990) เป็นทฤษฎีที่ขยายเพิ่มเติมมาจากทฤษฎี TRA ของ Ajzen (Ajzen, 1985) และความพยายามที่จะอธิบายกระบวนการของความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรม หรือเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย เช่น การรับรู้ถึงผลลัพธ์การแสดงพฤติกรรมที่จะเกิดปัญหาหรือเกิดความสำเร็จ (Boggozzi and Warshaw, 1990) ข้อแตกต่างของทฤษฎี TT เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎี TRA และ TPB มีอยู่ 3 ประการ ได้แก่ (1) การวัดผลจาก 3 ทัศนคติ คือ ทัศนคติต่อความสำเร็จ (Attitude toward success) ทัศนคติต่อความล้มเหลว (Attitude toward failure) และทัศนคติต่อกระบวนการ (Attitude toward process) แทนที่จะพิจารณาด้านทัศนคติเพียงแค่มิติเดียว และยังมีอีก 2 ปัจจัยที่จะเป็นตัวตัดสิน คือ ความคาดหวังในความสำเร็จ (Expectation of success) และความคาดหวังในการล้มเหลว (Expectation of failure) (2) ทัศนคติต่อความสำเร็จ (Attitude toward success) และทัศนคติต่อความล้มเหลว (Attitude toward failure) จะมีผลต่อความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Intention to try) เท่ากับความคาดหวังในความสำเร็จที่สูง (Expectation of success) และความคาดหวังในการล้มเหลวที่ต่ำ (Expectation of failure) (Lewin, Dembo, Festinger and Sears, 1944) และ (3) พฤติกรรมในอดีต (past behaviour) เป็นตัวกำหนดในแง่ของความถี่และลักษณะที่จะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะแสดงและกระทำพฤติกรรม พฤติกรรมในอดีต (past behaviour) สามารถพิสูจน์การตอบสนองของวัตถุประสงค์ในเชิงทฤษฎีได้ (Ouellette and Wood, 1998) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TT แสดงได้ดังภาพที่ 2.10

Ref. code: 25615502037244JCX



ภาพที่ 2.11 แบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทฤษฎีความพยายาม

Note. From "Trying to Consumer," by Bagozzi, R., and Warsaw, L., 1990, *Journal of Consumer Research*, 17(2), pp. 127 – 140.

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

Bauer (1960) ได้เสนอแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงว่ามักจะเป็นความไม่แน่นอนที่สำคัญต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยในเวลาต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไปทำการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก

Cunningham (1967) กล่าวว่าการรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้ถึงสินค้าและบริการหนึ่ง ๆ ของลูกค้าที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการซื้อหรือใช้บริการ

หากลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับที่มากแสดงว่าเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบที่มีความสำคัญ

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบและมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยงสามารถ

แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ, ด้านการกระทำ, ด้านบุคคลและด้านความเป็นส่วนตัว

Martin & Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงใช้การซื้อสินค้าหรือใช้บริการออนไลน์ของลูกค้านั้นขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัยและมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของ

Ref. code: 25615502037244JCX

ลูกค้าที่เหมาะสม หากมีการนำเสนอข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้าหรือบริการครบถ้วน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ

Lim (2003) ได้ศึกษาแบบทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งพบว่าสามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงได้ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงจากผู้ให้บริการ ความเสี่ยงจากความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ และความเสี่ยงจากความผิดพลาดของสินค้าและบริการ

Zhou (2010) ได้กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวว่า มีผลกระทบทางลบต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการระบุตำแหน่ง โดยมีแนวคิดของ Smith (1996) ที่นำเสนอเกี่ยวกับ CPIF ที่กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

Collection คือความกังวลในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานว่าข้อมูล นั้นได้ถูกจัดเก็บอย่างเหมาะสมหรือไม่

Improper Access คือความกังวลในความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บตั้งแต่มาตรการในการป้องกันข้อมูล ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือระบบนั้น ๆ

Errors คือความกังวลในความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อคุณภาพการให้บริการได้เช่นกัน

Secondary Use คือความกังวลถึงการถูกนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือบุคคลที่สามมากกว่าประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายความการรับรู้ความเสี่ยงได้ว่า เป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ได้รับรู้ความเสี่ยงนั้น

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับชาติพันธุ์ (Ethnic)

คำว่าชาติพันธุ์ (ethnic) เริ่มปรากฏในภาษาอังกฤษมาตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 14 ซึ่งมีรากศัพท์ มาจากคำว่า ethnikos ในภาษากรีก (ต่อมาเพี้ยนมาเป็นคำว่า ethnos) โดยในสังคมยุโรปนั้นหมายถึง พวกนอกรีตหรือคนป่าเถื่อน นอกจากนั้นแล้วยังมีนัยยะของความแตกต่างทางลักษณะสีผิวอยู่ด้วย โดยมีการใช้มาจนถึงในศตวรรษที่ 19 ต่อมาในช่วงต้นทศวรรษ 1960 เริ่มปรากฏเป็นคำว่า ethnics ในสหรัฐอเมริกา เป็นคำสุภาพที่หมายถึงชาวยิว อิตาเลี่ยน ไอริชและชาวยุโรปอื่นที่ไม่ใช่คนอังกฤษซึ่งเป็นกลุ่มคนใหญ่ในสังคมอเมริกา ทั้งนี้ ความหมายของการใช้คำนี้ในบริบทของสังคมอเมริกามิได้เป็นไปในเชิงลบอย่างที่ใช้ในบริบทของสังคมยุโรปในยุคก่อนหน้านั้น แต่หมายถึงกลุ่มคนเชื้อสายอื่น ๆ ที่ด้อยกว่ากลุ่มที่เป็นลูกหลานของชาวอังกฤษซึ่งมีอำนาจการครอบงำเหนือกว่า

Ref. code: 25615502037244JCX

พวกเขาเหล่านั้น เมื่อเรียกเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจึงใช้คำว่า ethnic group (กลุ่มชาติพันธุ์) ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ อันเป็นความเชื่อที่เกี่ยวกับสายเลือด ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง (ค.ศ. 1945) จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่า ethnicity (ชาติพันธุ์สัมพันธ์) ซึ่งมีนัยยะของการจำแนกความแตกต่างของผู้คนและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม โดยพิจารณาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความด้อยกว่าในเชิงอำนาจทางการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ แต่อาจไม่ใช่ชนกลุ่มน้อยในความหมายที่มีจำนวนประชากรน้อยกว่าในสังคม (Eriksen, 1993; Jenkins, 1997)

Fetterman (1998) ได้ให้คำนิยามของคำว่าชาติพันธุ์ไว้ว่า เป็นศิลปะและวิทยาศาสตร์ในการอธิบายกลุ่มหรือวัฒนธรรม

Cornell และ Hartmann (2007) ได้อธิบายไว้ว่า เชื้อชาติ หมายถึงกลุ่ม เช่น ไอริช ฟิจิ หรือซู ฯลฯ ที่ร่วมเป็นเอกลักษณ์ตามบรรพบุรุษร่วมกันภาษาหรือวัฒนธรรม มันมักจะขึ้นอยู่กับศาสนาความเชื่อและประเพณีที่เป็นความทรงจำของการอพยพหรือการล่าอาณานิคม

Tayeb (1996) กล่าวว่า วัฒนธรรมเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมในสังคมแต่ละกลุ่ม

จากงานวิจัยของทั้ง 3 ท่าน อาจจะสรุปได้ว่าชาติพันธุ์คือ ความพยายามจำแนกกลุ่มคนต่าง ๆ โดยเป็นกลุ่มคนที่มีวัฒนธรรม ภาษา ศาสนา ประเพณีที่เหมือนกัน สืบเชื้อสายมาจากบรรพบุรุษเดียวกัน โดยมีวัฒนธรรมเข้าไปมีบทบาทในการหล่อหลอมให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในแนวทางเดียวกันภายในสังคม อีกทั้งยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติ พฤติกรรม ความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ในสังคม ดังนั้นเมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรก็จะมีการกำหนดโครงสร้างบทบาทและหน้าที่ในการอยู่ร่วมกัน โดยจารีตประเพณีและวัฒนธรรมเป็นตัวควบคุมความประพฤติกรรมของคนในกลุ่มให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์ทั้งทางด้านวัฒนธรรมทางวัตถุ (Material Culture) ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมทางด้านจิตใจ (Non-Material Culture) เช่น ความเชื่อถือ ค่านิยม และพิธีกรรมต่าง ๆ

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

No.	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง/คณะผู้แต่ง	year	Performance Expectancy (PE)	Effort Expectancy (EE)	Social Influence (SI)	Facilitating Conditions (FC)	Age	Gender	Voluntariness of Use	Ethnic	Behaviour Intention		Use Behavior		Past Experiences		Attitude		Perceived Risks
												Intention to use		Actual use or choice		First Time	Failure/Recovery	Attitude towards		
1	Consumer Behavior as Risk Taking	R.A. Bauer	1960																	X
2	The Major Dimensions of Perceived Risk. Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior	S.M. Cunningham	1967																	X
3	The Use of Ethnographic Techniques in Educational Research	Stephen Wilson	1977			X					X	X								
4	Keyword: A Vocabulary of Culture and Society. New York: Oxford University Press	R. William	1983								X									
5	Ethnicity & Nationalism: Anthropological Perspectives. Pluto Press	T.H. Eriksen	1993								X									
6	Rethinking Ethnicity: Arguments and Explorations	R. Jenkins	1997								X									
7	Gender Differences in the Perception and Use of Email An Extension to the TAM	David Gefen and Detmar W. Straub	1997											X						
8	Investigating information systems with ethnographic research	Michael D. Myers	1999			X					X			X						
9	Putting ethnography to work: the case for a cognitive ethnography of design	Linden J. Ball and Thomas C. Ormerod	2000			X	X				X									
10	Information Kiosk for use in electronic commerce factors affecting its ease of use and usefulness	Lai-Lai Tung	2001									X		X				X		

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (ต่อ)

No.	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง/คณะผู้แต่ง	year	Performance Expectancy (PE)	Effort Expectancy (EE)	Social Influence (SI)	Facilitating Conditions (FC)	Age	Gender	Voluntariness of Use	Ethnic	Behaviour Intention	Use Behavior	Past Experiences		Attitude	Perceived Risks
												Intention to use	Actual use or choice	First Time	Failure/Recovery	Attitude towards	
11	New technologies new differences. Gender and ethnic difference in pupils use of ICT in primary and secondary education	Monique Volman, Edith Van Eck, Irma Heemskerk and Els Kuiper	2003													X	
12	Customer Adoption of Technology-Based Self-Service	Jinhui Wang and Jose Namen	2004														
13	Ethnography and the empowerment of everyday people	Elizabeth B. -N. Sanders	2004	X	X	X	X				X			X			
14	Basic classical ethnographic research methods	Tony L Whitehead	2005			X					X						
15	Applying qualitative methods in organizations: A note for industrial/Orgaznizational Psychologists	Benjamin Osayawe Ehigie and Rebacca Ibhaguelo Ehigie	2005	X		X					X	X					
16	Ethnic diversity and organizational performance: Assessing diversity effects at the managerial and street levels	David Pitts and Elizabeth M. Jarry	2005	X		X	X				X	X					
17	Computer Self-efficacy Computer anxiety and Attitudes toward the Internet A study among Undergraduates in Unimas	Hong Kian Sam, Abang Ekhsan, Abang Othman and Zaimuarifuddin Shukri Nordin	2005													X	
18	Self-service technology adoption comparing three technology	James M. Curran and Matthew L. Meuter	2005									X				X	X
19	Predicting the Adoption of Location-Based Services: The Role of Trust and Perceived Privacy Risk	Xu, Heng; Teo, Hock-Hai; and Tan, Bernard	2005														X
20	Understanding Customer Attitude towards Technology-Based Self-Service	Balasubrahmanyam Annam and Narasimha rao Yallapragada	2006									X					

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (ต่อ)

No.	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง/คณะผู้แต่ง	year	Performance Expectancy (PE)	Effort Expectancy (EE)	Social Influence (SI)	Facilitating Conditions (FC)	Age	Gender	Voluntariness of Use	Ethnic	Behaviour Intention	Use Behavior	Past Experiences		Attitude	Perceived Risks
												Intention to use	Actual use or choice	First Time	Failure/Recovery	Attitude towards	
21	Hypermedia ethnography in educational settings: possibilities and challenges	Amanda Coffey, et al.	2006	X		X					X						
22	Exploring factors that determine consumer attitude toward use of intelligent software agents	Gregory Maroudas and Panos Louvieris	2006									X	X			X	
23	Consumer trust to a web site: moderating effect of attitudes toward online shopping. CyberPsychology & Behavior	S.S. Martin and C. Camarero	2008														X
24	Self-Service Technology and Internet Banking: An Investigation of Consumers' Trial Decision	Chai Keng Fui	2008										X				X
25	An empirical investigation of attitude toward self-service technology in quicl service restaurants	Clark S. Kincaid and Seyhmus Baloglu	2010									X				X	X
26	Study of Airport Self-Service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques Case Study and Concept	Shady G. Abdelaziz, Abdalfatah A. Hegazy and Ahmed Elabbassy	2010									X					
27	The effect to culture differences on self check-in kiosk use An empirical study of Canadian Travellers	Chris Choi, Jueun Cho and Pavla Kazda	2010									X				X	
28	Impact Gender and Nationality on acceptance of a digital library	Rita Oluchi	2010	X	X	X	X		X		X	X	X				
29	Factors Influencing the Adopting of Self Service Technologies (SSTs)	Muhammad Shahid Bashir and Sameh A. H. Albarbarawi	2011														
30	Self-Service Technology: An Investigation of the Potential for Adoption in Apparel Retail Setting	SooEun Cho	2011									X	X			X	

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (ต่อ)

No.	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง/คณะผู้แต่ง	year	Performance Expectancy (PE)	Effort Expectancy (EE)	Social Influence (SI)	Facilitating Conditions (FC)	Age	Gender	Voluntariness of Use	Ethnic	Behaviour Intention		Use Behavior	Past Experiences		Attitude	Perceived Risks
												Intention to use	Actual use or choice	First Time	Failure/Recovery		Attitude towards	
31	Self Service Technology: An Overview of existing research	Herbjorn Nysveen and Per E. Pedersen	2011									X	X				X	X
32	To Self-Service or Not To Self-Service? That is the Question for Hotels	Varzan S. Kolah	2011									X	X				X	
33	Socio-Demographic factors affecting attitude towards information and communication Technology Usage	Musa Abu Hassan and et al.	2011														X	
34	A Longitudinal Study on Self-Service Technology: Understanding Customers' Post-Adoption Experience	Cheng Wang	2012										X	X	X		X	X
35	Attitudinal Model for Technology Acceptance: A Study of Self-Service Technologies in Banks	Prateek and Prof. Versha Mehta	2012									X	X				X	
36	The adoption of retail Self-service checkout systems An Empirical study examining the link between intention to Use and Actual Use	Tapani Rinta-Kahila	2013									X	X	X				X
37	Consumers perceived risk: sources versus consequences, Electronic Commerce Research and Applications	N. Lim	2003															X
38	Why the micro-prudential regulation fails? The impact on systemic risk by imposing a capital requirement	Chen Zhou	2010															X

Ref. code: 25615502037244JCX

2.2 สรุปภาพรวมของการทบทวนงานวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัย สามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT) สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์หรือให้คำอธิบายการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีหลักการ ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยี SSTs ด้วย ดังนั้นทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT) จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในครั้งนี้

นับตั้งแต่ที่ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนามาในปี ค.ศ.2003 โดย Venkatesh และคณะ (Venkatesh et al., 2003) มันก็ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจำนวนมากในนำไปใช้ในการทำงานวิจัยเพราะเนื่องจากความมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ที่สูงขึ้นมากจากทฤษฎีดั่งเดิมอย่าง TAM (Venkatesh and Morris, 2000) และมีนักวิชาการได้ทำการตรวจสอบและขยายมันในบริบทที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงการศึกษาด้านพหุวัฒนธรรม(Multicultural) ด้วย (Oshlyansky et al., 2007) ทำให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้นนั้นมีความยืดหยุ่นสามารถทำให้เกิดการสร้างมิติใหม่ ๆ ของรูปแบบทฤษฎี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้น “Ethnic” เนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ ทำให้มีผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้นนี้ ควรที่จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี Self Service Check-in ด้วย

Ref. code: 25615502037244JCX

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยบทนี้อธิบายถึงระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้

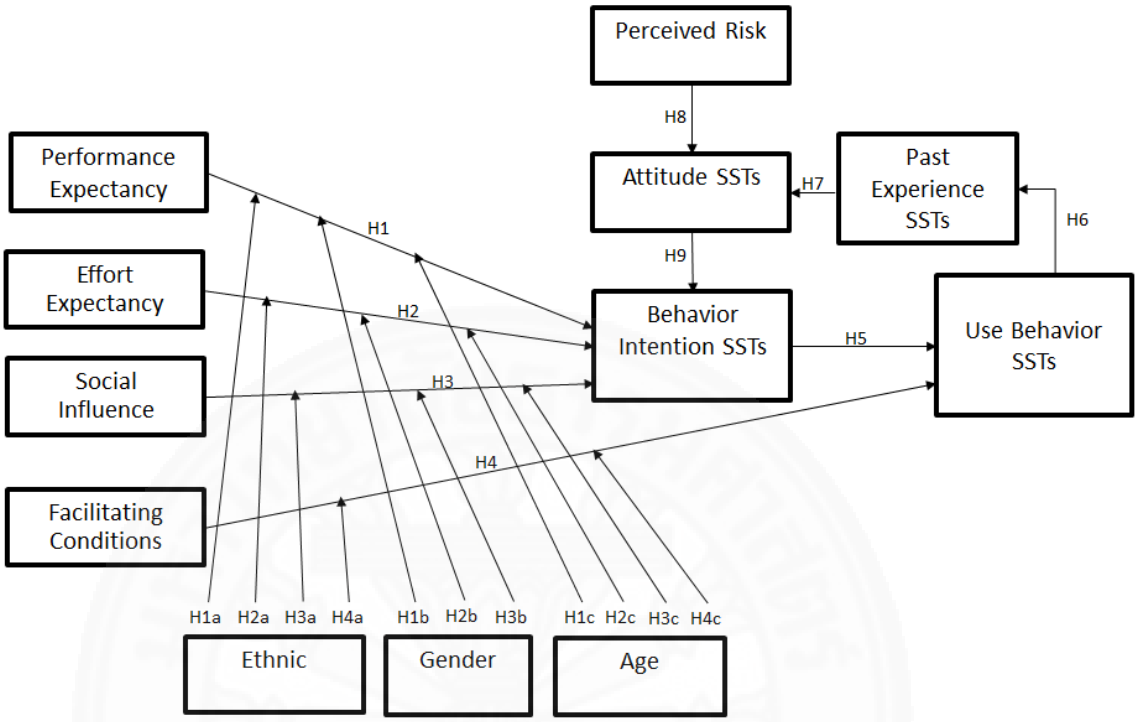
3.1 ประเภทของงานวิจัย
3.2 กรอบงานวิจัย
3.3 นิยายตัวแปร
3.4 สมมติฐานงานวิจัย
3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3.7 การออกแบบเครื่องมือวิจัย
3.8 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.10 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
3.11 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การดำเนินงานการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการใช้บริการ Self-Service Check-in กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมินั้น เป็นลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งพื้นที่ที่ใช้ศึกษาคือท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยใช้เทคนิคการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทำแบบสอบถาม หลังจากนั้นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science)

Ref. code: 25615502037244JCX

3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Model)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

3.3 นิยายตัวแปร

จากการที่ผู้ทำวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่มุ่งเน้นในเรื่องการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ทำให้ได้ตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการอ้างอิงนิยามความหมายของตัวแปรแต่ละตัวที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยชิ้นนี้มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3.3.1.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) หมายถึง ระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคลว่าระบบนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับผู้ใช้ได้ (Venkatesh et al., 2003) ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ดังนี้

(1) ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเช็คอิน

Ref. code: 25615502037244JCX

(2) ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการเช็คอิน

(3) ท่านคิดว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ทำให้การเช็คอินของท่านสะดวกสบายมากกว่าการเช็คอินที่เคาน์เตอร์สายการบิน

(4) ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้

(5) ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ได้หลากหลาย

(6) ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการเช็คอินที่มีลักษณะเป็นกรุ๊ปได้

3.3.1.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy: EE) หมายถึง ระดับความคาดหวังแต่ละบุคคลว่าจะต้องมีความเรียบง่ายของการใช้งานระบบและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน (Venkatesh et al., 2003 และ Davis et al., 1989) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

(1) การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินั้นมีความง่าย

(2) การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมีขั้นตอนที่น้อยและไม่ยุ่งยาก

(3) การเรียนรู้การใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นเรื่องง่าย ซึ่งท่านสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

(4) ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองได้ง่ายเป็นสิ่งสำคัญ

3.3.1.3 อิทธิพลของสังคม (Social Influence: SI) หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคล ให้การสนับสนุนว่าแต่ละบุคคลควรใช้งานระบบ (Venkatesh, Morris and Davis, 2003 และ Wu, Chou, Weng and Huang, 2008) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเพราะเห็นคนอื่น ๆ ก็ใช้กัน

(2) เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่าน มีส่วนทำให้คุณตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

(3) แนวโน้ม (Trend) ของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

Ref. code: 25615502037244JCX

3.3.1.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions: FC) หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบที่มีอยู่ จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานระบบได้ (Ajzen, 1991) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

(1) การมีตู้คีออสที่เพียงพอต่อการใช้งาน

(2) มีการแนะนำวิธีการใช้งานตู้คีออสทางอินเทอร์เน็ตหรือมีแผ่นพับแนะนำการใช้

(3) มีพนักงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องการใช้งาน

(4) การมีจำนวนสายการบินที่สามารถเช็คอินผ่านตู้คีออสได้เป็นจำนวนมาก

3.3.1.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR) หมายถึง ผลการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดที่อาจนำไปสู่ความผิดหวัง ความไม่พึงพอใจ และส่งผลทางลบในการใช้งานระบบ ทำให้เกิดการลังเลใจในการใช้งานระบบ (Bauer, 1960 และ Cunningham, 1967) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำรายการผ่านตู้คีออส

(2) ท่านมีความกังวลว่าท่านจะทำรายการผ่านตู้คีออสได้ไม่ถูกต้อง

(3) หากท่านทำรายการที่ตู้คีออสเป็นเวลานาน จะทำให้ท่านรู้สึกอับอายหรือเสียหน้า

(4) หากตู้คีออสเกิดมีปัญหาและท่านจำเป็นที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ท่านกลัวว่าจะหาคนติดต่อด้วยไม่ได้

(5) การทำรายการด้วยระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอาจมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำรายการมากกว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

3.3.2.1 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention: BI) หมายถึง ตัวชี้วัดของความน่าจะเป็นของแต่ละบุคคลที่จะใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Howard, et al., 2007) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

(2) ถ้าสายการบินที่ท่านใช้บริการมีช่องทางให้ท่านใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ท่านจะเลือกใช้เป็นตัวเลือกแรก

Ref. code: 25615502037244JCX

(3) จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะสามารถใช้งานได้ดี

3.3.2.2 พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior: UB) หมายถึง การยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Howard, et al., 2007) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านพึงพอใจกับการมีเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น การจองตั๋วหนัง การจ่ายเงิน ฯลฯ

(2) โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (ถ้าไม่เคยใช้ให้ข้ามไปตอบข้อ 29)

(3) ท่านใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เป็นปริมาณเท่าใดเมื่อท่านมีเที่ยวบินเดินทาง

3.3.2.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience: PEx) หมายถึง ประสบการณ์ในอดีตที่เคยกระทำ ซึ่งอาจจะมีผลให้เกิดการกระทำในปัจจุบัน (Venkatesh, et al., 2003 และ Davis, et al., 1989) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ดังนี้

(1) โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้ระบบบริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

(2) ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีต เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีผลให้ท่านเลือกใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

3.3.2.4 ทัศนะคติ (Attitude: AT) หมายถึง ปฏิกิริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งาน บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม (Traindis, 1980) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านมีความเห็นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นระบบที่มีประโยชน์

(2) ท่านรู้สึกยินดีในการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

(3) ท่านรู้สึกชอบที่จะใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

(4) ท่านมีความเห็นว่าสมควรที่จะนำระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร

Ref. code: 25615502037244JCX

3.3.3 ตัวแปรเสริม/ตัวแปรกระตุ้น (Moderator Variables)

3.3.3.1 ชาติพันธุ์ (Ethnic) เป็นตัวแปรที่พบในงานวิจัยเกี่ยวกับ NUTAUT ที่มีการเพิ่มตัวแปรสัญชาติเข้า แล้วได้ผลว่าถ้ามีสัญชาติเข้ามาเกี่ยว อาจจะทำให้พฤติกรรมการใช้ (UB) แตกต่างกันไป (Orji, 2010)

3.3.3.2 อายุ (Age) เป็นตัวแปรที่พบในงานวิจัยเกี่ยวกับ UTAUT ซึ่งเป็นตัวแปรที่กำกับเข้าด้วยกันเพื่อสร้างอิทธิพลแบบไดนามิก (Venkatesh, et al., 2003)

3.3.3.3 เพศ (Gender) เป็นตัวแปรที่พบในงานวิจัยเกี่ยวกับ UTAUT ซึ่งเป็นตัวแปรที่กำกับเข้าด้วยกันเพื่อสร้างอิทธิพลแบบไดนามิก (Venkatesh, et al., 2003)

3.4 สมมติฐานงานวิจัย

3.4.1 สมมติฐานของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 (H1): ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 2 (H2): ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 3 (H3): ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 4 (H4): ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 5 (H5): ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 6 (H6): ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 7 (H7): ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 8 (H8): ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานที่ 9 (H9): ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

3.4.2 สมมติฐานของตัวแปรเสริม

สมมติฐานที่ 10 (H1a): ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 11 (H2a): ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 12 (H3a): ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 13 (H4a): ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 14 (H1b): ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 15 (H2b): ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบ
การให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 16 (H3b): ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 17 (H1c): ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 18 (H2c): ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานที่ 19 (H3c): ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 20 (H4c): ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้โดยสารขาออกที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วงอายุ เพื่อให้การเก็บข้อมูลครอบคลุมและแตกต่างในแต่ละช่วงอายุ คือ อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 55 ปี และมากกว่า 55 ปี

3.5.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเป็นผู้โดยสารขาออกที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งขนาดของประชากรนำมาจากจำนวนผู้โดยสารในปี 2556 ซึ่งมีจำนวน 51,363,451 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

Ref. code: 25615502037244JCX

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

สูตร n = $\frac{51,363,451}{1+51,363,451\ (0.05^2)}$

= 399.997 หรือ ประมาณ 400 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 คน และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้นเพื่อเพิ่มความแม่นยำ ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน

3.5.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

Rank	Nationalities	Disembarked	Embarked	Total	(%) Share of Grand Total
1	Thai	3,172,292	3,035,414	6,207,706	16.98
2	China	2,559,375	2,458,267	5,017,642	13.72
3	Japan	1,419,570	1,317,993	2,737,563	7.49
4	Russia	1,090,448	1,046,833	2,137,281	5.85
5	South Korea	906,988	847,097	1,754,085	4.80
6	Indian	891,509	853,677	1,745,186	4.77
7	Britain	671,123	570,665	1,241,788	3.40
8	America	622,778	582,218	1,204,996	3.30
9	Singapore	601,112	590,446	1,191,558	3.26
10	Germany	551,250	432,262	983,512	2.69
	Sub Total	12,486,445	11,734,872	24,221,317	66.25
	Others	6,445,390	5,893,931	12,339,321	33.75
Grand Total		18,931,835	17,628,803	36,560,638	100.00

ภาพที่ 3.2 จำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 10 อันดับแรกจำแนกตามสัญชาติ

หมายเหตุ. จาก http://www.airportthai.co.th, AOT Statistics Report 2013

ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบ่งกลุ่มเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างตามขนาดของกลุ่ม โดยเหตุผลที่เลือกคน 5 สัญชาตินี้ คือเรื่องเหตุผลด้านภาษา จึงได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.1

ตารางแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

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

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำเป็น 2 ภาษาคือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งแบบสอบถามได้ออกแบบมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

3.6.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ และเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติที่เคยใช้ โดยมีทั้งคำถามที่เป็นแบบเลือกเพียงคำตอบเดียวและแบบเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.6.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Five-point Likert Type Scale จำนวน 34 ข้อ แบ่งออกเป็นปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.6.2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) จำนวน 6 ข้อ

3.6.2.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) จำนวน 4 ข้อ

3.6.2.3 อิทธิพลของสังคม (Social Influence) จำนวน 3 ข้อ

3.6.2.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) จำนวน 4 ข้อ

3.6.2.5 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) จำนวน 3 ข้อ

3.6.2.6 พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) จำนวน 3 ข้อ

3.6.2.7 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) จำนวน 2 ข้อ

Ref. code: 25615502037244JCX

3.6.2.8 ทัศนะคติ (Attitude) จำนวน 4 ข้อ

3.6.2.9 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) จำนวน 5 ข้อ

โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนเป็นระดับ แทนค่าด้วยเลข 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับ โดยมีความหมาย คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ ทั้งนี้ข้อคำถามในแต่ละปัจจัยมาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่แสดงตามตารางที่ 3.4

3.6.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทำแบบสอบถาม

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	PE1	ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเช็คอิน	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)
	PE2	ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการเช็คอิน	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
	PE3	ท่านคิดว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติทำให้การเช็คอินของท่านสะดวกสบายมากกว่าการเช็คอินที่เคาน์เตอร์สายการบิน	ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
	PE4	ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU) ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Thompson, Higgins, and Howell (1991) Compeau and Higgins (1995)
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	PE5	ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ได้หลากหลาย	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU)	Thompson, Higgins, and Howell (1991)
	PE6	ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการเช็คอินที่มีลักษณะเป็นกรุ๊ปได้	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	EE1	การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินั้นมีความง่าย	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TAM/TAM2)	Davis (1989)
	EE2	การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ มีขั้นตอนที่น้อยและไม่ยุ่งยาก	ความง่ายในการใช้งาน (IDT) ความซับซ้อน (MPCU)	Moore and Benbasat (1991) Thompson et al. (1991)
	EE3	การเรียนรู้การใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นเรื่องง่าย ซึ่งท่านสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TAM/TAM2)	Davis (1989)
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	EE4	ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองได้ง่ายเป็นสิ่งสำคัญ	ความง่ายในการใช้งาน (IDT)	Moore and Benbasat
อิทธิพลของสังคม (SI)	SI1	ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเพราะเห็นคนอื่น ๆ ก็ใช้กัน	ปัจจัยทางสังคม (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	SI2	เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่าน มีส่วนทำให้คุณตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปัจจัยทางสังคม (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	SI3	แนวโน้ม (Trend) ของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบ Online มากขึ้น ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง	บรรทัดฐานทางสังคม (TRA, TAM2, TPB and C-TAM-TPB) ภาพลักษณ์ (IDT)	Ajzen (1991), Fishbein and Ajzen (1975), Taylor and Todd (1995) Moore and Bendasat (1991)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	FC1	การมีตู้คีออสที่เพียงพอต่อการใช้งาน	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	FC2	มีการแนะนำวิธีการใช้งานตู้คีออสทางอินเทอร์เน็ต หรือมีแผ่นพับแนะนำการใช้	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	FC3	มีพนักงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องการใช้งาน	การรับรู้การควมคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Taylor and Todd (1995)
	FC4	การมีจำนวนสายการบินที่สามารถเช็คอินผ่านตู้คีออสได้เป็นจำนวนมาก	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	BI1	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)
	BI2	ถ้าสายการบินที่ท่านใช้บริการมีช่องทางให้ท่านใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ท่านจะเลือกใช้เป็นตัวเลือกแรก	ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	BI3	จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะสามารถใช้งานได้ดี	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
พฤติกรรมการใช้ (UB)	UB1	ท่านพึงพอใจกับการมีเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น การจองตั๋วหนัง การจ่ายเงิน ฯลฯ	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
	UB2	โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT) การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Compeau and Higgins (1995) Davis (1989)
	UB3	ท่านใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นปริมาณเท่าใดเมื่อท่านมีเที่ยวบินเดินทาง	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Taylor and Todd (1995)
ประสบการณ์ในอดีต (PEx)	PEx1	โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้ระบบบริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Taylor and Todd (1995)
	PEx2	ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีต เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีผลให้ท่านเลือกใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ทัศนคติ (AT)	AT1	ท่านมีความเห็นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นระบบที่มีประโยชน์	การรับรู้ประโยชน์ (TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)
	AT2	ท่านรู้สึกยินดีในการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
	AT3	ท่านรู้สึกชอบที่จะใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์ (SCT)	Compeau and Higgins (1995)
	AT4	ท่านมีความเห็นว่าสมควรที่จะนำระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU)	Thompson, Higgins, and Howell (1991)
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	PR1	ท่านมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำรายการผ่านตู้คีออส	แรงจูงใจภายนอก (MM)	Davis, Bagozzi, and Warshaw (1992)
	PR2	ท่านมีความกังวลว่าท่านจะทำรายการผ่านตู้คีออสได้ไม่ถูกต้อง	ความซับซ้อน (MPCU)	Thompson et al. (1991)
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	PR3	หากท่านทำรายการที่ตู้คีออสเป็นเวลานาน จะทำให้ท่านรู้สึกอับอายหรือเสียหน้า	ภาพลักษณ์ (IDT)	Moore and Bendasat (1991)
	PR4	หากตู้คีออสเกิดมีปัญหาและท่านจำเป็นที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ท่านกลัวว่าจะหาคนติดต่อด้วยไม่ได้	แรงจูงใจภายนอก (MM)	Davis, Bagozzi, and Warshaw (1992)

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดของตัวแปรและข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	รายละเอียดข้อคำถาม	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	PR5	การทำรายการด้วยระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอาจมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำรายการมากกว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์	ความซับซ้อน (MPCU)	Thompson et al. (1991)

Ref. code: 25615502037244JCX

3.7 การออกแบบเครื่องมือวิจัย

3.7.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการออกแบบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเอง เป็นแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 420 ชุด เพื่อเป็นการตรวจสอบและเพื่อความรัดกุมของงานวิจัยนี้

โดยเนื้อหาของแบบสอบถามนั้นจะมีรายละเอียดที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนเป็นตัวเลข โดยใช้ Five-point Likert Type Scale กำหนดช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยช่องคะแนน 1 หมายความว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายความว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ลักษณะเป็นคำถามเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

3.8 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบ 2 วิธีด้วยกัน คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

3.8.1 กรณีการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

จะใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขคำถาม ปรับปรุงก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จากนั้นนำมาแก้ไข ปรับปรุงข้อผิดพลาดอีกครั้งและนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างจริง

3.8.2 กรณีการตรวจสอบความน่าเชื่อมั่น (Reliability)

จะใช้วิธีการตรวจสอบด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

Ref. code: 25615502037244JCX

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อ

s_i^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่ามากกว่า 0.5 ก็สามารถที่จะยอมรับได้ในการทำวิจัยเชิงสำรวจ (อ้างถึงใน สิทธิกุล พวงมะลิ, 2552, น.61) ระบุว่าโดยเกณฑ์ทั่วไปค่าความเที่ยงตรงที่อยู่ระหว่าง 0.5 – 0.6 ก็สามารถเป็นที่ยอมรับในการวิจัยเชิงสำรวจเช่นกัน

3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.9.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารขาออกที่มาใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยเก็บจากจุดบริการตู้คีออสจำนวน 16 ตู้

3.9.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

3.10 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาดำเนินการดังนี้

3.10.1 ตรวจสอบการตอบแบบสอบข้อมูลว่ามีความสมบูรณ์ในการตอบคำถามหรือไม่และคัดแยกแบบสอบถามที่ข้อมูลไม่มีความสมบูรณ์ออก

Ref. code: 25615502037244JCX

3.10.2 นำแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ถูกต้องแล้วมาลงรหัสเพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลขและนำไปประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science)

3.10.3 แปลความหมายข้อมูลที่ได้นำจากการประมวลผล เพื่อนำไปจัดทำรายงานผลของการวิจัย

3.11 วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ที่เป็นสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนการอธิบายความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Five-point Likert Type Scale โดยกำหนดช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ปัจจัยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับการให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน
ปัจจัยที่ไม่เห็นด้วย	ระดับการให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ปัจจัยที่ไม่แน่ใจ	ระดับการให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ปัจจัยที่เห็นด้วย	ระดับการให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปัจจัยที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับการให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน

จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความคิดเห็นและนำมาจัดช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายของแต่ละระดับความคิดเห็น เพื่อให้สามารถแยกระดับความคิดเห็นได้ 5 ระดับ จึงกำหนดความกว้างของแต่ละระดับโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

Ref. code: 25615502037244JCX

จากนั้นนำความกว้างของอันตรภาคชั้นมากำหนดเป็นความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความคิดเห็น โดยแบ่งได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**แปลความหมาย**
1.0 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
4.21– 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน เพื่อใช้หาความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าการทดสอบ t-test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน, ค่าการทดสอบ f-test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีสัมพันธ์กัน อย่างไร ทิศทางเดียวกันหรือทิศทางตรงข้ามกัน ซึ่งทิศทางของความสัมพันธ์นั้นสามารถทราบได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1

Ref. code: 25615502037244JCX

บทที่ 4
ผลการวิจัย

4.1 การทดสอบความน่าเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตารางที่ 4.1

แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability)

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

จากตารางที่ 4.1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.6 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงของข้อมูลสามารถยอมรับและนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ (อ้างถึงใน สิทธิกุล พวงมะลิ, 2552, น.61) ระบุว่าโดยเกณฑ์ทั่วไปค่าความเที่ยงตรงที่อยู่ระหว่าง 0.5 – 0.6 ก็สามารถเป็นที่ยอมรับได้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ และเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติที่เคยใช้ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 441 คน

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.2

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	231	52.4
หญิง	210	47.6
รวม	**441**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.4

ตารางที่ 4.3

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	165	37.4
31-40 ปี	167	37.9
41-55 ปี	99	22.2
มากกว่า 55 ปี	11	2.5
รวม	**441**	**100.0**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 อันดับสามคือช่วงอายุ 41-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 และอันดับสุดท้ายคือช่วงอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.4

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.0
ปริญญาตรี	317	71.9
ปริญญาโท	96	21.8
ปริญญาเอก	6	1.4

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.4

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาเอก	0	0
รวม	**441**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาอยู่ที่ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.8 อันดับสามอยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับสี่อยู่ที่ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.4 และอันดับสุดท้ายระดับที่สูงกว่าปริญญาเอกซึ่งไม่พบเลย คิดเป็นร้อยละ 0.0

ตารางที่ 4.5

กลุ่มตัวอย่างแยกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไทย	230	52.2
อินเดีย	69	15.6
บริติช	50	11.3
อเมริกา	45	10.2
สิงคโปร์	47	10.7
รวม	**441**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัญชาติไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาเป็นสัญชาติอินเดีย คิดเป็นร้อยละ 15.6 อันดับสามเป็นสัญชาติบริติช คิดเป็นร้อยละ 11.3 อันดับสี่สัญชาติสิงคโปร์ คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอันดับสุดท้ายคือสัญชาติอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 10.2

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.6

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติที่เคยใช้

เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติที่เคยใช้	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง**	**ร้อยละของคำตอบ**
ตู้ ATM	428	97.1	26.26
การจ่ายบิลผ่านอินเทอร์เน็ต	289	65.5	17.73
E- Banking	293	66.4	17.98
Mobile Check-in	303	68.7	18.59
E-Learning	180	40.8	11.04
ระบบสอบถามข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์	137	31.1	8.40
อื่น ๆ	0	0	0
รวม	**1,630**	**369.6**	**100.00**

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้งานเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติมาก่อนอยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่จะเคยใช้ตู้ ATM คิดเป็นร้อยละ 97.1 รองลงมาเป็น Mobile Check-in คิดเป็นร้อยละ 68.7 อันดับสามเป็น E-Banking คิดเป็นร้อยละ 66.4 อันดับสี่เป็นการจ่ายบิลผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 65.5 อันดับห้าเป็น E-Learning คิดเป็นร้อยละ 40.8 และอันดับสุดท้ายเป็นระบบสอบถามข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนประเภทอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบ

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

4.3.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.7

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)			
1. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเช็คอิน	4.29	.623	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการเช็คอิน	4.29	.688	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ท่านคิดว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติทำให้การเช็คอินของท่านสะดวกสบายมากกว่าการเช็คอินที่เคาน์เตอร์สายการบิน	4.25	.727	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้	4.00	.887	เห็นด้วย
5. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ได้หลากหลาย	4.36	.799	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการเช็คอินที่มีลักษณะเป็นกรุ๊ปได้	3.46	1.122	เห็นด้วย
รวม	**4.11**	**.481**	**เห็นด้วย**

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .481 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วย สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีคาดหวังอย่างมาก ว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องช่วยให้พวกเขาได้รับประโยชน์จากการใช้งานได้ แต่หากจำแนกเป็นรายข้อจะพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่หลายข้อ เช่น เรื่องของการประหยัดเวลาในการเช็คอิน เรื่องความแม่นยำและถูกต้องในการเช็คอิน หรือเรื่อง

Ref. code: 25615502037244JCX

ความหลากหลายของภาษาที่รองรับ แสดงว่าผู้ใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติค่อนข้างที่รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานค่อนไปทางสูง

4.3.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม (EE)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)			
1. การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินั้นมีความง่าย	4.07	.686	เห็นด้วย
2. การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ มีขั้นตอนที่น้อยและไม่ยุ่งยาก	4.10	.712	เห็นด้วย
3. การเรียนรู้การใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นเรื่องง่าย ซึ่งท่านสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.22	.681	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองได้ง่ายเป็นสิ่งสำคัญ	4.43	.661	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**4.21**	**.545**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

จากตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความคาดหวังในความพยายาม **(EE)** มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .545 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง สรุปคือกลุ่ม

Ref. code: 25615502037244JCX

ตัวอย่างมีคาดหวังอย่างมากที่สุด ว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติควรจะต้องง่ายต่อการใช้งานและไม่ควรมีความซับซ้อน ขั้นตอนที่น้อย**แล**สามารถที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ง่าย

4.3.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่ออิทธิพลของสังคม (SI)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่ออิทธิพลของสังคม สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่ออิทธิพลของสังคม

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)			
1. ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเพราะเห็นคนอื่น ๆ ก็ใช้กัน	3.00	1.073	ไม่แน่ใจ
2. เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่าน มีส่วนทำให้คุณตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	3.11	1.078	ไม่แน่ใจ
3. แนวโน้ม (Trend) ของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบ Online มากขึ้น ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	3.40	1.128	ไม่แน่ใจ
รวม	**3.17**	**.993**	**ไม่แน่ใจ**

จากตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่ออิทธิพลของสังคม **(SI)** มีค่าเฉลี่ยรวม 3.17 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .993 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับไม่แน่ใจ สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าบุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อตนเองมีผลกระทบปานกลาง ในการตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

4.3.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)			
1. การมีตู้คีออสที่เพียงพอต่อการใช้งาน	4.24	.747	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการแนะนำวิธีการใช้งานตู้คีออสทางอินเทอร์เน็ตหรือมีแผ่นพับแนะนำการใช้	3.83	.932	เห็นด้วย
3. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องการใช้งาน	3.44	1.359	เห็นด้วย
4. การมีจำนวนสายการบินที่สามารถเช็คอินผ่านตู้คีออสได้เป็นจำนวนมาก	4.26	.666	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**3.94**	**.667**	**เห็นด้วย**

จากตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .667 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วย สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเชื่ออย่างมาก ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอย่างเพียงพอจะช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติได้ หากวิเคราะห์จำแนกเป็นรายข้อ จะพบว่าหากเพิ่มจำนวนตู้คีออสให้มากขึ้นให้เพียงพอต่อการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

Ref. code: 25615502037244JCX

4.3.5 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)			
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	4.12	.619	เห็นด้วย
2. ถ้าสายการบินที่ท่านใช้บริการมีช่องทางให้ท่านใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ท่านจะเลือกใช้เป็นตัวเลือกแรก	3.91	.794	เห็นด้วย
3. จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะสามารถใช้งานได้ดี	3.98	.743	เห็นด้วย
รวม	**4.00**	**.600**	**เห็นด้วย**

จากตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .600 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วย สรุปคือมีความน่าจะเป็นสูงที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

4.3.6 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ (UB)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านพฤติกรรมการใช้ (UB)			
1. ท่านพึงพอใจกับการมีเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น การจองตั๋วหนัง การจ่ายเงิน ฯลฯ	4.15	.667	เห็นด้วย
2. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	3.92	.711	เห็นด้วย
3. ท่านใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เป็นปริมาณเท่าใดเมื่อท่านมีเที่ยวบินเดินทาง	3.54	1.204	บ่อย
รวม	**3.87**	**.640**	**เห็นด้วย**

จากตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) มีค่าเฉลี่ยรวม และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วย สรุปคือกลุ่มตัวอย่างรู้สึกยอมรับที่จะใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ**อย่างมาก**

4.3.7 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต (PEx)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.13

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านประสบการณ์ในอดีต (PEx)			
1. โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้ระบบบริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ	4.18	.615	เห็นด้วย
2. ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีต เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีผลให้ท่านเลือกใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	3.99	.786	เห็นด้วย
รวม	**4.08**	**.612**	**เห็นด้วย**

จากตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อประสบการณ์ในอดีต (PEx) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .612 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วย สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตที่ค่อนข้างดีที่จะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติในอนาคต

4.3.8 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อทัศนะคติ (AT)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อทัศนะคติ สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.14

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.14

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อทัศนะคติ

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านทัศนะคติ (AT)			
1. ท่านมีความเห็นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นระบบที่มีประโยชน์	4.36	.571	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ท่านรู้สึกยินดีในการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	4.16	.684	เห็นด้วย
3. ท่านรู้สึกชอบที่จะใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	4.29	.659	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ท่านมีความเห็นว่าสมควรที่จะนำระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร	4.44	.627	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**4.31**	**.503**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

จากตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อทัศนะคติ (AT) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.31 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .503 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีทัศนะคติที่ดีมากต่อระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยผู้ใช้งานรู้สึกว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์ มีความยินดีที่จะใช้งานและเห็นว่าควรนำระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินี้มาให้บริการผู้โดยสารท่านอื่น ๆ

4.3.9 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยง (PR)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีการรับรู้ความเสี่ยง สามารถสรุปข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.15

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ย (MEAN) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยง

(n=441)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)			
1. ท่านมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำรายการผ่านตู้คีออส	3.20	1.139	ไม่แน่ใจ
2. ท่านมีความกังวลว่าท่านจะทำรายการผ่านตู้คีออสได้ไม่ถูกต้อง	3.05	1.137	ไม่แน่ใจ
3. หากท่านทำรายการที่ตู้คีออสเป็นเวลานาน จะทำให้ท่านรู้สึกอับอายหรือเสียหน้า	2.39	1.239	ไม่เห็นด้วย
4. หากตู้คีออสเกิดมีปัญหาและท่านจำเป็นที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ท่านกลัวว่าจะหาคนติดต่อด้วยไม่ได้	2.84	1.388	ไม่แน่ใจ
5. การทำรายการด้วยระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอาจมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำรายการมากกว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์	3.01	1.002	ไม่แน่ใจ
รวม	**2.90**	**.969**	**ไม่แน่ใจ**

จากตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีค่าเฉลี่ยรวม 2.90 และมีค่าเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาตรฐานรวม .969 แปลความหมายได้ว่า ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับไม่แน่ใจ สรุปคือกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล การทำรายการผ่านตู้คีออสได้ไม่ถูกต้องหรือโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำรายการ

Ref. code: 25615502037244JCX

4.4 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และตัวแปรดังกล่าวต้องผ่านเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งมี 3 ข้อดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแต่ละชุด สุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน
2. สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีการแจกแงปกติ
3. ค่าความแปรปรวนของแต่ละประชากรเท่ากัน

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หมายความว่าหากระดับนัยสำคัญ (Significant Level) น้อยกว่า 0.05 จะทำการปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งประกอบไปด้วย 8 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 10(H1a)

H_0: ความแตกต่างของชาติพันธุ์ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 11(H2a)

H_0: ความแตกต่างของชาติพันธุ์ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 12(H3a)

H_0: ความแตกต่างของชาติพันธุ์ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

H_1: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 13(H4a)

H_0: ความแตกต่างของชาติพันธุ์ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 17(H1c)

H_0: ความแตกต่างของอายุไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 18(H2c)

H_0: ความแตกต่างของอายุไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 19(H3c)

H_0: ความแตกต่างของอายุไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานที่ 20(H4c)

H_0: ความแตกต่างของอายุไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

4.4.1 ตัวแปรชาติพันธุ์กับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

ตารางที่ 4.16

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองกับชาติพันธุ์

(n=441)

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	ระหว่างกลุ่ม	20.056	4	5.014	26.752	.000
	ภายในกลุ่ม	81.720	436	.187		
	รวม	101.776	440			
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	ระหว่างกลุ่ม	2.225	4	.556	1.886	.112
	ภายในกลุ่ม	128.578	436	.295		
	รวม	130.803	440			
อิทธิพลของสังคม (SI)	ระหว่างกลุ่ม	131.446	4	32.862	47.318	.000
	ภายในกลุ่ม	302.793	436	.694		
	รวม	434.239	440			
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	ระหว่างกลุ่ม	43.362	4	10.841	31.025	.000
	ภายในกลุ่ม	152.345	436	.349		
	รวม	195.708	440			

Ref. code: 25615502037244JCX

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์แตกต่างกัน มีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.16 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์ใดบ้างที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการของ Tukey

ตารางที่ 4.17

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามชาติพันธุ์พบว่า ชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย (μ= .57899)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนบริติช (μ= .43565)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .68084)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอินเดีย (μ= .44743)

คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .24519)

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์แตกต่างกัน มีความคาดหวังในความพยายาม (EE) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสาร

Ref. code: 25615502037244JCX

ด้วยตนเองอัตโนมัติ ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.16

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์แตกต่างกันกับเรื่องอิทธิพลของสังคม (SI) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.16 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์ใดบ้างที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการของ Tukey

ตารางที่ 4.18

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามชาติพันธุ์พบว่า ชาติติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีการรับอิทธิพลของสังคม (SI) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 8 คู่ ได้แก่

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย (μ= 1.32512)

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนบริติช (μ= 1.08435)

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอเมริกา (μ= .47101)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .85411)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ (μ= 1.43992)

Ref. code: 25615502037244JCX

คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .61333)

คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ (μ= 1.19915)

คนอเมริกามีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ (μ= .58582)

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์แตกต่างกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.16 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์ใดบ้างที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการของ Tukey

ตารางที่ 4.19

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับชาติพันธุ์

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามชาติพันธุ์พบว่า ชาติติพันธุ์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนอินเดีย (μ= .64601)

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนบริติช (μ= .57630)

คนไทยมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าคนสิงคโปร์ (μ= .29008)

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .76860)

Ref. code: 25615502037244JCX

คนอินเดียมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ (μ= .93609)

คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนอเมริกา (μ= .69889)

คนบริติชมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าคนสิงคโปร์ (μ= .86638)

4.4.2 ตัวแปรอายุกับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

ตารางที่ 4.20

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองกับอายุ

(n=441)

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

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.20 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุใดบ้างที่มี

Ref. code: 25615502037244JCX

พฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการของ Tukey

ตารางที่ 4.21

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)

ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี (μ= .23564)

ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 41 - 55 ปี (μ= .25790)

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในความพยายาม (EE) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.20

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับเรื่องอิทธิพลของสังคม (SI) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.20 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุใดบ้างที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการของ Tukey

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.22

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีรับการอิทธิพลของสังคม (SI) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี (μ= .60728)

ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 41 - 55 ปี (μ= .62305)

จากการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.20 ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุใดบ้างที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีการของ Tukey

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.23

ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกับกลุ่มอายุ

(n=441)

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

*p<0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่

ช่วงอายุ 20 - 30 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปี (μ= .31159)

4.5 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ประชากร (Independent-Sample t-Test)

เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ประชากร (Independent-Sample t-Test) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หมายความว่าหากระดับนัยสำคัญ (Significant Level) น้อยกว่า 0.05 จะทำการปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งประกอบไปด้วย 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 14(H1b)

H_0ความแตกต่างของเพศไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานที่ 15(H2b)

H_0: ความแตกต่างของเพศไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 16(H3b)

H_0: ความแตกต่างของเพศไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

4.5.1 ตัวแปรเพศกับตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง

ตารางที่ 4.24

แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนกลุ่มตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ประชากร (Independent-Sample t-Test) จำแนกตามเพศสรุปผลได้ว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ได้มีผลกระทบต่อ

Ref. code: 25615502037244JCX

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

4.6 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวแปรแบบต่อเนื่อง ซึ่งคิดค้นโดย คาร์ล เพียรสัน (Karl Pearson) บางครั้งอาจเรียกว่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยเบื้องต้นตัวแปร 2 ตัว ต้องเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่องหรือเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรต้องเป็นเส้นตรง (Linear Relationship) ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังภาพที่ 4.1

$$\rho = \frac{\mathrm{cov}(x,y)}{\sigma_x \sigma_y} \quad \text{หรือ} \quad \rho = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \sigma_y}$$

$$\rho = \frac{\sum_{i=1}^{N}(x_i - \mu_x)(y_i - \mu_y)}{\sqrt{\sum_{i=1}^{N}(x_i - \mu_x)^2 \sum_{i=1}^{N}(y_i - \mu_y)^2}}$$

ภาพที่ 4.1 สูตรการคำนวณคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

โดย ρ แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

cov(x,y) หรือ σ_{xy} แทนความแปรปรวนร่วมของตัวแปร X และ Y

σ_x, σ_y แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร X และ Y

μ_x, μ_y แทนค่าเฉลี่ยของตัวแปร X และ Y

ในทางปฏิบัติเราเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง ดังนั้นจะประมาณ ρ ด้วย r ตามสูตรดังภาพที่ 4.2

Ref. code: 25615502037244JCX

$$r = \frac{\mathrm{cov}(x,y)}{s_x s_y}$$
$$= \frac{\sum_{i=1}^{n}(x_i-\bar{x})(y_i-\bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(x_i-\bar{x})^2 \sum_{i=1}^{n}(y_i-\bar{y})^2}}$$
$$= \frac{n\sum_{i=1}^{n}x_i y_i - \sum_{i=1}^{n}x_i \sum_{i=1}^{n}y_i}{\sqrt{\left[n\sum_{i=1}^{n}(x_i)^2-(\sum_{i=1}^{n}x_i)^2\right]\left[n\sum_{i=1}^{n}(y_i)^2-(\sum_{i=1}^{n}y_i)^2\right]}}$$

ภาพที่ 4.2 สูตรการคำนวณคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันจากตัวอย่าง

โดย **r** แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

cov (x,y) หรือ σ_{xy} แทนความแปรปรวนร่วมของตัวแปร X และ Y

S_x, S_y แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร X และ Y

$\overline{x}$, $\overline{y}$ แทนค่าเฉลี่ยของตัวแปร X และ Y

n แทนจำนวนตัวอย่าง

การแปลผลความสัมพันธ์ (r) มีดังนี้

มีค่าระหว่าง 0.80 – 0.99 มีค่าความสัมพันธ์สูงทางบวก

มีค่าระหว่าง 0.60 – 0.79 มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงทางบวก

มีค่าระหว่าง 0.40 – 0.59 มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง

มีค่าระหว่าง 0.20 – 0.39 มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

มีค่าระหว่าง 0.00 – 0.19 มีค่าความสัมพันธ์ต่ำหรือไม่มีความสัมพันธ์

4.6.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 1(H1)

H_0: ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

Correlations

		summain	summainBI
summain	Pearson Correlation	1	.344**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainBI	Pearson Correlation	.344**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

4.6.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 2(H2)

H_0: ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainEE	summainBI
summainEE	Pearson Correlation	1	.405**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainBI	Pearson Correlation	.405**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านความความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

Ref. code: 25615502037244JCX

4.6.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 3(H3)

H_0: ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainSI	summainBI
summainSI	Pearson Correlation	1	.320**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainBI	Pearson Correlation	.320**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

4.6.4 ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 4(H4)

H_0: ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

Correlations

		summainFC	summainUB
summainFC	Pearson Correlation	1	.054
	Sig. (2-tailed)		.262
	N	441	441
summainUB	Pearson Correlation	.054	1
	Sig. (2-tailed)	.262	
	N	441	441

ภาพที่ 4.6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) กับพฤติกรรมการใช้ (UB)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ (UB) (sig= .262)

4.6.5 ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 5(H5)

H_0: ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainBI	summainUB
summainBI	Pearson Correlation	1	.435**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainUB	Pearson Correlation	.435**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) กับพฤติกรรมการใช้ (UB)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ (UB) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

Ref. code: 25615502037244JCX

4.6.6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 6(H6)

H_0: ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainUB	summainPEx
summainUB	Pearson Correlation	1	.282**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainPEx	Pearson Correlation	.282**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) กับประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

4.6.7 ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 7(H7)

H_0: ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Ref. code: 25615502037244JCX

Correlations

		summainPEx	summainAT
summainPEx	Pearson Correlation	1	.433**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainAT	Pearson Correlation	.433**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) กับทัศนะคติ (AT)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์กับทัศนะคติ (AT) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

4.6.8 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 8(H8)

H_0: ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainAT	summainPR
summainAT	Pearson Correlation	1	-.094*
	Sig. (2-tailed)		.050
	N	441	441
summainPR	Pearson Correlation	-.094*	1
	Sig. (2-tailed)	.050	
	N	441	441

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) กับทัศนะคติ (AT)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์กับทัศนะคติ (AT) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig= .050)

Ref. code: 25615502037244JCX

4.6.9 ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 9(H9)

H_0: ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

H_1: ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

Correlations

		summainAT	summainBI
summainAT	Pearson Correlation	1	.485**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	441	441
summainBI	Pearson Correlation	.485**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	441	441

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาพที่ 4.11 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig= .000)

4.7 สรุปสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.25

สรุปสมมติฐานการวิจัย

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1	ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
2	ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.25

สรุปสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
3	ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
4	ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
5	ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
6	ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
7	ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
8	ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
9	ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
10	ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
11	ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
12	ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 4.25

สรุปสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
13	ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
14	ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
15	ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
16	ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
17	ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
18	ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	ปฏิเสธ
19	ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง
20	ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ	สอดคล้อง

Ref. code: 25615502037244JCX

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

จากเนื้อหาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความใกล้เคียงของผลการวิจัยกับหลักทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดหลักที่ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ ส่วนในด้านรายละเอียดในแง่สถิติและการแปลผลทางวิชาการจะนำเสนอในหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self Service Check-in กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นจะเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประเภทการค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สองจะเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้ค่าการทดสอบ t-test วิเคราะห์ความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าการทดสอบ f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้น โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามทางผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขคำถาม ปรับปรุง และตรวจสอบความน่าเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคซึ่งผลออกมาได้มากกว่า 0.6 ซึ่งเป็นที่ยอมรับในการวิจัยเชิงสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คือผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ใช้บริการระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จำนวนทั้งสิ้น 441 คน มีสัดส่วนของกลุ่มเพศชายและเพศหญิงที่ใกล้เคียงกันคือจำนวน 231 คน และ 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และ 47.6 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ที่ 31-40 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และพบว่า

Ref. code: 25615502037244JCX

มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดถึง 317 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 โดยกลุ่มตัวอย่างเคยใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติเป็น ตู้ ATM มากที่สุดถึงจำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 97.1 ทั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามา 5 สัญชาติ ได้แก่ ไทย อินเดีย บริติช อเมริกา และสิงคโปร์

และข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านด้านอิทธิพลของสังคม (SI) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.17 และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีมากต่อการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม หรือ TRA ซึ่งนำเสนอโดย Fishbein และ Ajzen (Fishbein and Ajzen, 1975)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบหาผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ และได้กำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรเสริมไว้ ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบได้ดังตารางที่ 5.1

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 5.1

สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐาน (Hypothesis)	**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**	**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)**	**ความสัมพันธ์ปัจจัย (Relation Factor)**	**ตัวแปรควบคุม (Moderators)**	**ข้อสรุป (Conclusion)**
H1	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	Yes	ชาติพันธุ์ (Ethic) อายุ (Age)	มีอิทธิพลต่อคนไทย คนบริติช คนอเมริกา และคนสิงคโปร์ ที่มีอายุช่วง 20 – 30 ปี มากกว่าคนอินเดีย
H2	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	Yes	-	ไม่มีตัวแปรควบคุมตัวไหนเลยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยนี้
H3	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	Yes	ชาติพันธุ์ (Ethic) อายุ (Age)	มีอิทธิพลต่อคนไทยและคนสิงคโปร์ ที่มีอายุช่วง 20 – 30 ปี ส่วนคนอินเดียและคนบริติช ไม่มีผลต่อการยอมรับปัจจัยนี้

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 5.1

สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (ต่อ)

สมมติฐาน (Hypothesis)	**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**	**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)**	**ความสัมพันธ์ปัจจัย (Relation Factor)**	**ตัวแปรควบคุม (Moderators)**	**ข้อสรุป (Conclusion)**
H4	พฤติกรรมการใช้ (UB)	ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)	No	ชาติพันธุ์ (Ethic) อายุ (Age)	มีอิทธิพลต่อคนสิงคโปร์ ที่มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี สูงกว่าชาติพันธุ์อื่น
H5	พฤติกรรมการใช้ (UB)	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	Yes	-	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้นจะช่วยส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบสูงมากขึ้น
H6	ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx)	พฤติกรรมการใช้ (UB)	Yes	-	การใช้งานที่ผู้ใช้รู้สึกได้ถึงประสบการที่ดี จะช่วยส่งผลต่อการใช้งานครั้งต่อไป
H7	ทัศนะคติ (AT)	ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx)	Yes	-	ผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีประสบการณ์การใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลต่อทัศนะคติที่มากขึ้นไปด้วย

Ref. code: 25615502037244JCX

ตารางที่ 5.1

สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (ต่อ)

สมมติฐาน (Hypothesis)	**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**	**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)**	**ความสัมพันธ์ปัจจัย (Relation Factor)**	**ตัวแปรควบคุม (Moderators)**	**ข้อสรุป (Conclusion)**
H8	ทัศนะคติ (AT)	ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR)	Yes	-	ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบ หากเกิดข้อผิดพลาด จะส่งผลถึงความรู้สึกผิดหวังหรือความไม่พึงพอใจและจะส่งผลต่อทัศนะคติ
H9	ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI)	ทัศนะคติ (AT)	Yes	-	ผู้ใช้งานระบบยิ่งมีทัศนะคติที่ดีต่อระบบมากขึ้น จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานสูงขึ้นตามไปด้วย

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มมากขึ้นจากการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จะมีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานสูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Venkatesh และคณะ (Venkatesh, et al., 2003) ดังนั้นเพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น ควรพัฒนาให้ระบบมีประสิทธิภาพและรองรับการใช้งานได้อย่างครบถ้วน ลดการก่อให้เกิดข้อผิดพลาดของระบบให้น้อยที่สุด และสายการบินควรมีการกระตุ้นและมีประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น เช่น ความรวดเร็วในการเช็คอิน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (BI) การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่มีความง่ายต่อการใช้งานที่มากขึ้น จะมีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานสูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Venkatesh และคณะ (Venkatesh, et al., 2003) ดังนั้นเพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น ควรพัฒนาระบบให้มีความง่ายในการใช้ ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการ (BI) ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่าการที่เพื่อน ญาติ หรือพี่น้องเข้าไปใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้งานต้องการเข้าไปใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้นไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Venkatesh และคณะ (Venkatesh, et al., 2003)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน*ไม่มี*

Ref. code: 25615502037244JCX

*ความสัมพันธ์*ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมีความคิดเห็นต่อสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มีมากขึ้นจะไม่มีผลกระทบต่อความต้องการเข้าไปใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ใช้มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอยู่แล้ว ก็จะลงมือใช้งานระบบทันทีที่มีโอกาส ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Venkatesh และคณะ (Venkatesh, et al., 2003)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (UB) มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) ของระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ มีความสัมพันธ์ต่อประสบการณ์การใช้งานในอดีตอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่าประสบการณ์การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติในครั้งที่ผ่านมา ถ้าเป็นประสบการณ์ที่ดี ใช้งานแล้วไม่เกิดข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความรวดเร็ว ก็จะทำให้ผู้ใช้งานต้องการที่จะใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติในครั้งถัดไป ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Bagozzi และ Warshaw (Bagozzi and Warshaw, 1990)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้งานในอดีต (PEx) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่าประสบการณ์การใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติในครั้งที่ผ่านมา ถ้าเป็นประสบการณ์ที่ดี ใช้งานแล้วไม่เกิดข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความรวดเร็ว ก็จะทำให้ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่าเป็นระบบที่ดี ทัศนคติของผู้ใช้งานต่อระบบก็จะเป็นไปในด้านดี ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Boggozzi และ Warshaw (Boggozzi and Warshaw, 1990)

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (PR) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ (AT) ที่มีต่อระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนะคติ อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติต้องพบเจอ คือ ความเสี่ยงที่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานจะหลุดออกไปสู่สาธารณะจากการเก็บข้อมูลของผู้ใช้งาน ข้อมูลที่เก็บต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ไม่สามารถเผยแพร่ให้บุคคลที่สาม ซึ่งถ้าข้อมูลเหล่านี้หลุดออกไป จะทำให้

Ref. code: 25615502037244JCX

ผู้ใช้งานระบบเกิดทัศนคติที่ไม่ดี และไม่อยากใช้งานระบบต่อไป เพราะมองว่าระบบไม่มีความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Zhou (Zhou, 2010)

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติ (AT) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (BI) ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทัศนะคติ มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติยิ่งมีทัศนะคติที่ดีต่อระบบมากขึ้น จะทำให้เกิดการใช้งานระบบสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Fishbein และ Ajzen (Fishbein and Ajzen, 1975)

สมมติฐานที่ 10 ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนอินเดียมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ แสดงว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนอินเดียจะมีอิทธิพลน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คนอินเดียใช้งานระบบโดยที่ไม่ได้คาดหวังถึงประสิทธิภาพ อาจจะเป็นเพราะประเทศอินเดีย เป็นประเทศที่มีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีอย่างมาก จึงทำให้ผู้คนมีความสนใจที่จะลองใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา

สมมติฐานที่ 11 ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน*ไม่มีผลกระทบ*ต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายามที่มีผลกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกชาติพันธุ์มองว่าระบบจะต้องมีความง่ายต่อการใช้เหมือน ๆ กัน

สมมติฐานที่ 12 ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนอินเดียและคนบริติชมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ แสดงว่าอิทธิพลทางสังคมที่อยู่รอบตัวคนอินเดียและคนบริติชไม่ได้เป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจจะใช้งานระบบ อาจเป็นเพราะประเทศทั้ง 2 นั้น มีการพัฒนาเทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากมาย ทำให้คนทั้ง 2 ประเทศมีการใช้งานระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกอยู่แล้ว และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยและคนคนสิงคโปร์มีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยมากที่สุด ซึ่งทั้ง 2 ชาติพันธุ์นี้มองว่าอิทธิพลของสังคมทำให้เกิดการใช้งานระบบของบุคคลอื่นเหมือนกัน อาจเพราะทั้ง 2 ประเทศประเทศตั้งอยู่ในภูมิ

Ref. code: 25615502037244JCX

ประเทศใกล้กัน จึงทำให้มีวัฒนธรรมและนิสัยคล้าย ๆ กัน คือมีวัฒนธรรมที่เอาใจใส่ผู้อื่นและแคร์ความรู้สึกของผู้คนรอบข้าง

สมมติฐานที่ 13 ความแตกต่างของชาติพันธุ์มีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนสิงคโปร์มีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ แสดงว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จะมีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนสิงคโปร์มากที่สุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ จะอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยจะเห็นว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความเจริญทางด้านวัตถุสูง สามารถดูได้จากสนามบินชางงีของประเทศสิงคโปร์ที่เป็นสนามบินที่ดีที่สุดในโลก มีความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีและทรัพยากรที่พร้อมสนับสนุนการใช้งาน จึงก่อให้เกิดความสะดวกในการใช้ ทำให้คนสิงคโปร์รู้สึกว่ายอมรับในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 14 ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานที่ 15 ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานข้อที่ 16 ความแตกต่างของเพศมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

จากสมมติฐานข้อที่ 14 – 16 พบว่าเพศที่แตกต่าง*ไม่มีผลต่อปัจจัย*ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานข้อที่ 17 ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยมากกว่ากลุ่มอายุที่มากกว่า แสดงว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะมีอิทธิพลมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก

Ref. code: 25615502037244JCX

สมมติฐานข้อที่ 18 ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (EE) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน*ไม่มีผลกระทบ*ต่อปัจจัยความคาดหวังในความพยายามการในการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

สมมติฐานข้อที่ 19 ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยอิทธิพลของสังคม (SI) ที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (BI) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยมากกว่ากลุ่มอายุที่มากกว่า แสดงว่าอิทธิพลทางสังคมที่อยู่รอบตัวจะมีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก

สมมติฐานข้อที่ 20 ความแตกต่างของอายุมีผลกระทบต่อปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (UB) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับปัจจัยมากกว่ากลุ่มอายุที่มากกว่า แสดงว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ จะมีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก

จากสมมติฐานข้อที่ 17, 19 และ 20 พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบจากความแตกต่างจากตัวแปรด้านอายุ คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เนื่องจากอายุที่แตกต่างจะมีทัศนคติต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกันด้วย โดยคนที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ง่ายกว่าคนที่มีอายุเยอะ แต่งานวิจัยนี้ยังพบว่ากลุ่มคนที่อายุมากกว่า 55 ปี หรือวัยเกษียณ มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ง่ายพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อยอาจเป็นเพราะได้รับอิทธิพลการใช้เทคโนโลยีจากคนรุ่นลูกรุ่นหลานที่เคยแนะนำให้ใช้มาก่อน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

Ref. code: 25615502037244JCX

5.2.1 อภิปรายสรุปผลลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มทำงานหรือทำงานมาระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ใช้บริการเหล่านี้ชอบการท่องเที่ยวและมีการใช้บริการท่าอากาศยานต่าง ๆ และด้วยที่มีอายุไม่มากจึงมีทัศนะคติต่อการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามท่าอากาศยานที่เดินทางเพื่อตอบสนองความสะดวกในการใช้บริการของตนเอง

5.2.2 อภิปรายสรุปผลปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ

กลุ่มตัวอย่าง โดยรวมแล้วมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเฉลี่ยอยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีแคในส่วนของอิทธิพลของสังคมและการรับรู้ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจหรือระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรตัวอย่างมีความคุ้นเคยต่อเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติอยู่แล้ว ทำให้เกิดการยอมรับที่ค่อนข้างสูง แต่อย่างไรก้อตามปัจจัยที่ส่งผลเด่นชัดมากที่สุดคือ ความคาดหวังในความพยายาม ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยไปถึง 4.21 แสดงว่าผู้ใช้งานจะคำนึงถึงความง่ายในการใช้งานเป็นอันดับแรก ดังนั้นการที่จะทำให้การใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแพร่หลายเป็นที่นิยมใช้งานนั้น ผู้ให้บริการระบบควรจะต้องคำนึงถึงความง่ายต่อการใช้งานให้มาก ไม่ว่าจะเป็นทั้งในส่วนของขั้นตอนการใช้งานหรือหน้าจอเมนูใช้งาน ที่เชื่อมระหว่างตัวผู้ใช้งานกับตัวระบบ ก็ควรออกแบบให้เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเพราะถ้าผู้ใช้งานคิดว่าระบบนี้ยุ่งยาก อาจเกิดความเบื่อหน่ายหรือไม่กล้าใช้จนล้มเลิกการใช้งานได้

นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรด้านอายุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ อายุที่พบว่ามีแนวโน้นในการยอมรับการใช้ระบบระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะเป็นช่วงอายุ 20 - 30 ปีและอายุมากกว่า 55 ปี โดยเฉพาะอายุมากกว่า 55 ปีนั้นเป็นกลุ่มที่น่าสนใจเพราะกลุ่มนี้มีทั้งเวลาและความสามารถในการใช้จ่ายที่มาก หากมีการทำการตลาดกับลูกค้ากลุ่มนี้อย่างเหมาะสม เชื่อว่าคนกลุ่มนี้จะสามารถยอมรับในการใช้ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอย่างไม่ยาก สุดท้ายในส่วนของตัวแปรด้านชาติพันธุ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินั้น พบว่าชาติพันธุ์ต่าง ๆ ยังมีความคิดเห็นในเรื่องคือ ความคาดหวังในความพยายาม ที่ไม่แตกต่างกันคือระบบต้องง่ายต่อการใช้งาน แต่จะมีเรื่องอิทธิพลทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยของคนไทยและคนสิงคโปร์ค่อนข้างที่จะเด่นกว่าชาติอื่น ซึ่งสายการบินที่มีลูกค้าหลักเป็นคน 2 สัญชาตินี้อาจต้องมีการ

Ref. code: 25615502037244JCX

ทำประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแบบ Word-of-Mouth หรือใช้ influencer ในการทำตลาด

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนานเป็นเวลาประมาณ 3 ปี จึงทำให้เกิดช่องว่างของข้อจำกัดเรื่องแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี ซึ่งในช่วงปีแรก ๆ ที่ทำการเก็บข้อมูลแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-Service อาจจะยังไม่แพร่หลายเท่าไหร่ หลาย ๆ คนยังไม่มั่นใจในตัวเทคโนโลยีว่าจะใช้งานได้สมบูรณ์โดยไม่มีข้อผิดพลาด แต่พอมาช่วงปีหลัง ๆ แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-Service ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อผู้ใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วหนังผ่านระบบอัตโนมัติ การทำธุรกรรมผ่านตู้คีออส และปัจจุบันท่าอากาศยานในต่างประเทศบางแห่ง เริ่มมีการบังคับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self-Service โดยที่ผู้โดยสารทุกท่านจำเป็นจะต้องใช้งาน โดยที่ไม่มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ เช่น การโหลดกระเป๋าด้วยตนเองเอง ที่ทางผู้โดยสารแต่ละท่านจะต้องทำทุกอย่างเอง ตั้งแต่ขั้นตอนการสแกนกระเป๋าเข้าระบบไปจนถึงเอา Tag ติดกระเป๋า มาติดกระเป๋าด้วยตัวเอง ก่อนยกกระเป๋าขึ้นสายพานเพื่อทำการโหลดสัมภาระลงไปไว้ใต้เครื่องบินต่อไป

5.4 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางปฏิบัติและทางทฤษฎี ดังนี้

5.4.1 ประโยชน์ของงานวิจัยภาคปฏิบัติ

5.4.1.1 ด้านการพัฒนาระบบหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลของการวิจัยชี้ชัดว่า ความคาดหวังในความพยายาม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติสูงสุด ซึ่งถ้าผู้พัฒนาระบบหรือผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์สามารถสร้างส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) หรือขั้นตอนการใช้งานให้ไม่ซับซ้อน สวยงาม ใช้งานง่ายเหมาะกับผู้ใช้งานทุกวัย จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ว่าระบบนี้มีประโยชน์ ทำให้การเช็คอินสะดวกสบายมากขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบแล้วจะทำให้เกิดการใช้งานซ้ำในครั้งต่อ ๆ ไป

Ref. code: 25615502037244JCX

5.4.1.2 ด้านความคุ้มค่าในการลงทุนนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ที่ใช้งานระบบระบบ การให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับที่มีทัศนคติที่ดีมาก ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้งานรู้สึกว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์และเห็นสมควรที่จะนำระบบนี้มาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร นั่นแสดงให้เห็นว่ามีความคุ้มค่าที่จะลงทุนนำมาใช้งานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด ควรสนับสนุนและมีนโยบายเพิ่มจำนวนตู้คีออส เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีมากในปัจจุบันและที่กำลังจะเพิ่มขึ้นในอนาคต

5.4.1.3 ด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้หรือไม่ใช้งานเทคโนโลยีการเช็คอินด้วยตนเองของสายการบินต่าง ๆ เนื่องจากระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เริ่มมีการนำมาใช้ในหลาย ๆ สนามบินของต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงมองว่าสายการบินควรพิจารณาที่จะนำระบบนี้เข้ามาใช้งาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในอนาคตเพราะคาดว่าระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ น่าจะมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย แต่ที่ยังไม่นิยมในปัจจุบันเพราะตัวระบบในตอนนี้ยังต้องใช้แรงงานคนช่วยในการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ อยู่ แต่ถ้าในอนาคตข้อมูลทุกอย่างอยู่ในระบบเดียว และสามารถพัฒนาระบบให้ดึงข้อมูลทั้งหมดออกมาได้ ก็จะทำให้ระบบนี้ไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานคนอีกต่อไป ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนในระยะยาว เช่น ค่าแรง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานเคาน์เตอร์เช็คอิน เป็นต้น ซึ่งถ้าสายการบินนำมาใช้ในปัจจุบัน อาจจะมีพนักงานคอยแนะนำแก่ผู้โดยสารว่า ถ้าในช่วงที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการเช็คอินที่หน้าเคาน์เตอร์เป็นจำนวนมาก ท่านอาจสามารถไปใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติได้ ซึ่งจะมีพนักงานสายการบินคอยให้คำแนะนำในการใช้ช่วงแรก ๆ ก่อน เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกสบายใจ แต่พอใช้ไปสักพักอาจจะมีแค่ป้ายแนะนำการใช้งานเท่านั้น

5.4.2 ประโยชน์ของงานวิจัยภาคทฤษฎี

ผลจากการวิจัยยืนยันว่าทฤษฎี UTAUT เหมาะสมในการใช้หาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินี้ กล่าวคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ แต่สำหรับงานวิจัยนี้ ตัวแปรเสริม ความสมัครใจในการใช้งาน จะไม่ได้ถูกนำมาศึกษา เพราะเนื่องจากตอนเก็บข้อมูลแบบสอบถามนั้น ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำลังใช้งานระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งอาจจะมีทั้งคนสมัครใจและไม่สมัครใจใช้งานแต่สถานการณ์บังคับ เช่น แถวที่ทำการเช็คอินที่เคาน์เตอร์ยาว เป็นต้น ซึ่งถ้านำข้อมูลส่วนนี้มาแปลผล อาจทำให้ผลที่ได้เกิดความคาดเคลื่อน ดังนั้นจึงตัดตัวแปรเสริมความสมัครใจในการใช้งานออกเพื่อความเที่ยงตรงของข้อมูลที่มากขึ้น และงานวิจัยนี้ยังต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีงานด้านการบริการแบบ

Ref. code: 25615502037244JCX

Self-Service ในรูปแบบของการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าว่าเพศที่ต่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาก็มีอิทธิพลกับทั้งสองเพศไม่แตกต่างกันเลย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องน่าสนใจว่าทำไมปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานถึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งอาจนำมาทำเป็นงานวิจัยในอนาคตต่อไปได้

5.5 ข้อเสนอแนะ

สำหรับการนำไปใช้งานเชิงธุรกิจ

ถึงแม้ว่าผลของการวิจัยจะพบว่าปัจจัยเกือบทุกตัว ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แต่สำหรับผู้วิจัยนั้น เห็นว่าควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Self Service นี้มาบังคับใช้งานในทุก ๆ ท่าอากาศยานของประเทศไทย เนื่องจากแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน Self-Service และอัตราการว่างงานที่มีเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน อาจเกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนที่แรงงานคน เพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าแรงงาน ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีจะมีราคาสูงกว่าในช่วงแรก แต่ถ้ามีการนำเอาเทคโนโลยีนี้เข้ามาใช้งาน จะส่งผลให้ประหยัดต้นทุนเรื่องแรงงานไปได้มากในอนาคต

สำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการรวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ แล้วนำมาทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงพรรณนา เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะกลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) หรือ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในสั้นลง เพื่อให้ได้ข้อสรุปจากปัจจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

Ref. code: 25615502037244JCX

รายการอ้างอิง

การค้นคว้าอิสระ

สิทธิกุล พวงมะลิ. (2552). *ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจในการใช้ระบบ E-learning ในบริษัทไบเออร์ไทย จำกัด : โรงงานมาบตาพุด งานวิจัยเฉพาะกรณีมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.

Books and Book Articles

Bandure, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Congnitive Theory,* Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Chen, Zhou. (2010). *Why the micro-prudential regulation fails? The impact on systemic risk by imposing a capital requirement.* Netherlands Central Bank, Research Department. DNB Working Papers 256.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha alpha and the internal structure of test. *Psychomerika*, *1951*(16), 297-334.

Cunningham, S.M. (1967). The Major Dimensions of Perceived Risk. *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, *1967*, 82-108.

Eriksen, T. H. (1993). *Ethnicity & Nationalism: Anthropological Perspectives*. Pluto Press.

Fetterman, D. (1998). *Ethnography: Step-by-step (Applied Social Research Methods)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesly, MA: Reading.

Hall, Chris. (2004). Technology, existing resources keys to marketing on a budget. *Selling*, January, p14.

Jenkins, R. (1997). *Rethinking Ethnicity: Arguments and Explorations*. SAGE Publications.

Ref. code: 25615502037244JCX

Lewin, K., Dembo, T., Festinger, L., and Sears, P.S. (1994). *Level of aspiration. In Hunt, J.M. (Ed.), Personality and the behavior disorder*. New York: Ronald Press.

Roger, E. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.

Tayeb, M.H. (1996), The Management of a Multicultural Workforce. Wiley, Chichester. *The Economist* (1996), 26 October.

Vallerand, R.J. (1997). *Toward a Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation, In Advances in Experimental Social Psychology 29ed.* New York: Academic Press.

William, R. (1983). *Keyword: A Vocabulary of Culture and Society.* New York: Oxford University Press. (First published in 1976).

Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.*, New York: Harper and Row.

Articles

Abdelaziz, S.G., Hegazy, A.A. & Elabbassy A. (2010). Study of Airport Self-Service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques Case Study and Concept. *International Journal of Computer Science Issues, 7*(3).

Agarwal, R., and Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences, 28*(3), 557 – 582.

Al-Khaldi, M.A., and Wallace, R.S.O. (1999). The influence of attitudes on personal computer utilization among knowledge workers: the case of Saudi Arabia. *Information & Management*, *36*, 185 – 204.

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned behavior. *Organizational behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179-211.

Ajzen, I. (2002). Perceived Bahavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 32*. 665 – 683.

Ref. code: 25615502037244JCX

Ajzen, I. (2002b). Perceived Bahavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, *32,* 665 – 683.

B. Blak, K.A. Neuendorf and C.M. Valdiseri, (2005). Tailorint new websites to appeat to those most likely to shop online, *Technovation*, *25*(10),1205 – 1214.

Bachi, S., Kanungo, S., and Dasgupta, S. (2003). Modeling use of enterprise resource planning systems: a path analytic study, *European Journal of Information System*, *12*(2), 142-158.

Bagozzi, R., and Warsaw, L. (1990). Trying to Consumer, *Journal of Consumer Research, 17*(2), 127 – 140.

Bauer, R.A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. In: Hancock, R.S., Ed., Dynamic Marketing for a Changing World, *Proceedings of the 43rd. Conference of the American Marketing Association*, 389-398.

Bitner, Mary Jo. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and employee Responses. *Journal of Marketing 54* (April): 69-82.

Bitner, Mary. (2001). Self-Service Technologies: What Do Customer's Expect? *Marketing Management, Spring*, 10(1), 10-11.

Cheung, C.M.K., Chan, G.W.W., and Limayem, M. (2005). A critical review of online consumer behavior: Empirical research. *Journal of Electronic Commerce in Organization*, *3*(4), 1 – 19.

Celuch, K., Taylor, S.A., and Goodwin, S. (2004). Understanding insurance salesperson internet information management intention: A test of competing models. *Journal of Insurance Issues, 27*(1), 22-40.

Ceriello, Vince. (2000). What's behind the curtain for self-service technology? *Employee Benefit News*, *14*(13), 31-33.

Chenoweth, T., Minch, R., and Gattiker, T. (2009). Application of Protection Motivation Theory to Adoption of Protective Technologies. *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*.

Compeau, D.R., and Higgins, C.A., (1995b). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS Quarterly*, *19*(2), 189 – 211.

Ref. code: 25615502037244JCX

Compeau, D.R., and Higgins, C.A. (1995a). Application of Social Cognitive Theory to training for computer skills. *Information System Research*, *6*, 118 – 143.

Compeau, D.R., Higgins, C.A., and Huff, S. (1999). Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing Technology: A Longitudinal Study. *MIS Quarterly*, *23*(2), 145 – 158.

Davis, F.D., Bangozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models. *Management Science, 35*(8), 982-1002.

Heresniak, E.J. (1997). Self-service that's out of service. *Across the Board*, *34*(1), 1.

Howard, J. S., Sparkman, C. R., Cohen, H. G., Green, G., & Stanislaw, H. (2007). Letter to the editor: Correction concerning Howard et al. (2005). *Journal of Speech-Language Pathology and Applied Behavior Analysis*, 1.4-2.1 (compiled), 144-145.

Igbaria, M., Baroudi, JJ., and Parasuraman, S. (1996). A Motivational Model of Microcomputer Usages. *Journal of Management Information Systems*, *13*(1), 127 – 143.

Kim, S.S., and Malhotra, N.K. (2004). A longitudinal model of continued IS use: An integrative view of four mechanisms underlying postadoption phenomena. *Management Science*, *5*(5), 741 – 755.

Lim, N. (2003). Consumers perceived risk: sources versus consequences. *Electronic Commerce Research and Applications*, 216-228.

Lin, W.B., Wang, M.K., and Hwang, K.P. (2010). The combined model of influencing on-line consumer behavior. *Expert Systems with Applications, 37*, 3236 – 3247.

Malhotra, Y., and Gallette, D.F. (1999). Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*.

Mathieson. K. (1991). Predicting use intention comparing the TAM with the theory of planed behavior. *Information System Research*, *2*(3), 173 – 191.

Ref. code: 25615502037244JCX

Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I. and Bitner, M.J. (2000) Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, *2000*(64), 50-64.

Moore, G.C., and Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Meansure the perception of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research, 2*(3), 192 – 222.

Orji, R.O. (2010). Impact of Gender and Nationality on Acceptance of a Digital Library: An Empirical Validation of Nationality Based UTAUT Using SEM. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences, 1*(2), 68 – 79.

Oshlyansky, L. (2007). Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) tool cross-culturally. *Proc. of HCL*. 2 BCS, 83-86.

Ouellette, J.A., and Wood, W. (1998). Habit and intention in everyday life: The multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological Bulletin*, *124*, 54 – 74.

Smith, S., Johnston, R., and Shanks, G. (2007). Towards a motivational theory of technology implementation process. *Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems*, *5*, 24 – 26.

Taylor, S. and Todde, P.A. (1995a). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience. *MIS Quarterly*, *19*(2), 561 – 570.

Taylor, S. and Todde, P.A. (1995b). Understanding Information Technology usage: A test of competing model. *Information System Research*, *6*(2), 144-176.

Thompson, R.L., Higgings, C.A., and Howell, J.M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly, 15*(1), 124 – 143.

Thompson, L., Higgins, C.A., and Howell, J.M. (1994). Influence of experience on personal computer personal: testing a conceptual model. *Journal of Management Information System*, *11*(1).

Venkatesh V. and Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: for longitudinal field studies. *Management Science*, *46*(2), 186 – 204.

Ref. code: 25615502037244JCX

Venkatesh V. and Morris, M. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, *24*(1), p.115-159.

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

Wu, M.Y., Chou, H.P., Weng, Y.C., and Huang, Y.H. (2008). A Study of Web 2.0 Website Usage Behavior Using TAM 2. *IEEE Asia-Pacific Services Computing Conference*, 1477 – 1482.

Xu, Heng; Teo, Hock-Hai; and Tan, Bernard. (2005). Predicting the Adoption of Location-Based Services: The Role of Trust and Perceived Privacy Risk. *ICIS,* Proceedings. 71.

Thesis

Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl, and J. Beckmann (Eds.), Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag.

Bandure, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice-Hall, Inc.

Cornell, S., & Hartmann, D. (2007). *Ethnicity and Race: Making Identities in a Changing World.* Thousand Oaks: Pine Forge Press.

Davis, F. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results.* Unpublished Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.

Green, I. F. R. (2005). *The emancipatory potential of a new information system and its effect on technology acceptance.* Ph.D. dissertation, Pretoria: University of Pretoria.

Miller, J.K. (2003). *Reducing the air travel hassle factor through self-service check-in process improvements.* Ph.D. dissertation, Massachusetts Institute of Technology.

Ref. code: 25615502037244JCX

Triandis, H.C. (1977). *Interpersonal Behavior*, Brooke/Cole, Monterey, CA

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. *แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2554–2558*. http://www.mot.go.th/file_upload/2558/Draf_mot_plan2554-2558.pdf.

บริษัท การท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). *AOT Statistics Report 2011 – 2013*. http://www.airportthai.co.th,

“Brochure IER 918” http://www.nef.ru/pdf/IER918-GB-V2-09-06_A4.pdf.

รายงานทางเทคนิค

บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด.หน่วยงาน AOM/CUTE (2556). *รายงาน Passenger Summary ระบบ CUSS (เม.ย. 2556)*.

บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด.หน่วยงาน AOM/CUTE (2556). *เอกสารฝึกอบรมพนักงาน CUTE*

Ref. code: 25615502037244JCX

ภาคผนวก

Ref. code: 25615502037244JCX

แบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Self Service Check-in กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) ของผู้โดยสารที่มาใช้งานท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) หมายถึง ระบบบริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติด้วยการใช้งานผ่านตู้คีออส ซึ่งติดตั้งอยู่บริเวณอาคารผู้โดยสารขาออกชั้น 4 โดยจะให้บริการเกี่ยวกับการเช็คอินผู้โดยสารของสายการบินต่าง ๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้ทำแบบสอบถามโดยที่ยังไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องการโหลดกระเป๋าสัมภาระ และตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยข้อมูลที่เป็นความจริงที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบที่ “ถูก” หรือ “ผิด” ทั้งหมดก็เพื่อความสมบูรณ์ในการทำประเมิน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาอันมีค่า เพื่อแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามมา ณ. ที่นี้ด้วย

ตัวอย่าง ตู้คีออสของระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

Ref. code: 25615502037244JCX

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Check-in)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Check-in)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และตอบคำถามที่ตรงกับข้อมูลของตัวท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ ( ) 1. 20 – 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี

( ) 3. 41 – 55 ปี ( ) 4. มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. ปริญญาโท

( ) 4 ปริญญาเอก ( ) 5. สูงกว่าปริญญาเอก

4. สัญชาติ ( ) 1.ไทย ( ) 2. อินเดีย ( ) 3. บริติช

( ) 4. อเมริกา ( ) 5. สิงคโปร์

5. ท่านเคยใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Technologies) อะไรดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ตู้ ATM ( ) 2. การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

( ) 3. E- Banking ( ) 4. Mobile Check-in

( ) 5. E- Learning ( ) 6. ระบบสอบถามข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์

( ) 7. อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

Ref. code: 25615502037244JCX

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Check-in)

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านทีละข้อและพิจารณาปัจจัยที่ท่านกำลังอ่านว่ามีความสำคัญต่อการยอมรับการใช้บริการ Self Service Check-in มากน้อยเพียงใด จากนั้นโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) มาก-น้อย เพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)					
6. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเช็คอิน					
7. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องมีความแม่นยำและถูกต้องในการเช็คอิน					
8. ท่านคิดว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ทำให้การเช็คอินของท่านสะดวกสบายมากกว่าการเช็คอินที่เคาน์เตอร์สายการบิน					
9. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนหรือเลือกที่นั่งได้					
10. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ได้หลากหลาย					
11. ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะต้องสามารถรองรับการเช็คอินที่มีลักษณะเป็นกรุ๊ปได้					

Ref. code: 25615502037244JCX

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) มาก-น้อย เพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)					
12. การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัตินั้นมีความง่าย					
13. การทำรายการผ่านระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ มีขั้นตอนที่น้อยและไม่ยุ่งยาก					
14. การเรียนรู้การใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นเรื่องง่าย ซึ่งท่านสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง					
15. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองได้ง่ายเป็นสิ่งสำคัญ					
อิทธิพลของสังคม (Social Influence)					
16. ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเพราะเห็นคนอื่น ๆ ก็ใช้กัน					
17. เพื่อนหรือบุคคลรอบข้างของท่าน มีส่วนทำให้คุณตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ					
18. แนวโน้ม (Trend) ของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้งานบริการแบบ Online มากขึ้น ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเอง					
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)					
19. การมีตู้คีออสที่เพียงพอต่อการใช้งาน					
20. มีการแนะนำวิธีการใช้งานตู้คีออสทางอินเทอร์เน็ตหรือมีแผ่นพับแนะนำการใช้					

Ref. code: 25615502037244JCX

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) มาก-น้อย เพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
21. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องการใช้งาน					
22. การมีจำนวนสายการบินที่สามารถเช็คอินผ่านตู้คีออสได้เป็นจำนวนมาก					
ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention)					
23. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ					
24. ถ้าสายการบินที่ท่านใช้บริการมีช่องทางให้ท่านใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ท่านจะเลือกใช้เป็นตัวเลือกแรก					
25. จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติจะสามารถใช้งานได้ดี					
พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior)					
26. ท่านพึงพอใจกับการมีเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติ เช่น การจองตั๋วหนัง การจ่ายเงิน ฯลฯ					
27. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (ถ้าไม่เคยใช้ให้ข้ามไปตอบข้อ 29)					
28. ท่านใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ เป็นปริมาณเท่าใดเมื่อท่านมีเที่ยวบินเดินทาง	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Ref. code: 25615502037244JCX

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) มาก-น้อย เพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)					
29. โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้ระบบบริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีตของท่าน เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
30. ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองอัตโนมัติในอดีต เช่น การใช้ตู้ ATM, การจองตั๋วหนัง, การจ่ายบิลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีผลให้ท่านเลือกใช้ระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ					
ทัศนคติ (Attitude)					
31. ท่านมีความเห็นว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นระบบที่มีประโยชน์					
32. ท่านรู้สึกยินดีในการใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ					
33. ท่านรู้สึกชอบที่จะใช้งานระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ					
34. ท่านมีความเห็นว่าสมควรที่จะนำระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร					
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)					
35. ท่านมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่านเมื่อทำรายการผ่านตู้คีออส					

Ref. code: 25615502037244JCX

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self Service Check-in) มาก-น้อย เพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
36. ท่านมีความกังวลว่าท่านจะทำรายการผ่านตู้คีออสได้ไม่ถูกต้อง					
37. หากท่านทำรายการที่ตู้คีออสเป็นเวลานานจะทำให้ท่านรู้สึกอับอายหรือเสียหน้า					
38. หากตู้คีออสเกิดมีปัญหาและท่านจำเป็นที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ท่านกลัวว่าจะหาคนติดต่อด้วยไม่ได้					
39. การทำรายการด้วยระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติอาจมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำรายการมากกว่าระบบเช็คอินผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการยอมรับการใช้บริการระบบเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Service Check-in)

.....

.....

.....

.....

.....

** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ **

Ref. code: 25615502037244JCX

QUESTIONNAIRE

THE FACTORS INFLUENCING THE USE BEHAVIOR OF SELF SERVICE CHECK-IN: A CASE STUDY OF SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT

Explanation

This questionnaire is the part of thesis the Master of Science in major of management information system at Thammasat University. The purpose is to study the factors of influencing the use behavior of self service check-in at Suvarnabhumi International Airport.

The self service check-in system is the kiosk which each passenger can use to check-in by themselves. This kiosk will stand by on the 4th floor in every airline.

The researcher like you to help for this questionnaire by ***"Regardless about the baggage"*** which mean please imagine that you don't have to drop you baggage. Please answer the question by match to your opinion the most. This answer do not have right or wrong answer. All of your answer will keep as a secret and will use for this study only which is your answer will not affecting anything to yourself.

The researcher would like to thank you for your kind that you kindly give your opinion for this questionnaire.

Example The kiosk for self service check-in system at Suvarnabhumi International Airport

Ref. code: 25615502037244JCX

This questionnaire contains by 3 parts as

Part 1 General information of the respondents

Part 2 The factors of acceptance to use the self service check-in by passenger themselves

Part 3 Additional suggestion to acceptance to use the self service check-in by passenger themselves

<u>Part 1</u> General information of the respondents

Explanation Please mark the (✓) to which answer is match to you the most

1. Gender ( ) 1. Male ( ) 2. Female

2. Age ( ) 1. 20 – 30 yrs ( ) 2. 31 – 40 yrs
( ) 3. 41 – 55 yrs ( ) 4. More than 55 yrs

3. Education ( ) 1. Below Bachelor degree ( ) 2. Bachelor degree
( ) 3. Master degree ( ) 4. Doctorate degree
( ) 5. More than Doctorate degree

4. Nationality ( ) 1. Thai ( ) 2. Indian
( ) 3. British ( ) 4. American
( ) 5. Singaporean

5. Which is/are the Self Service Technologies that you ever use (can answer more than 1 answer)?

( ) 1. ATM ( ) 2. Online payment
( ) 3. E-Banking ( ) 4. Mobile Check-in
( ) 5. E-Learning ( ) 6. Automatic telephone information system
( ) 7. Other please specify .....

Ref. code: 25615502037244JCX

<u>Part 2</u> The factors of acceptance to use the self service check-in by passenger themselves

Explanation Please read in daily details and considering how many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in and please mark (/) in the box that you think it's match the most.

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
Performance Expectancy					
6. The Self Service Check-in System will save your time					
7. The Self Service Check-in System are accuracy and correct					
8. The Self Service Check-in System make you more comfortable than the Counter Service Check-in					
9. The Self Service Check-in System can change or choose the seat that you want					
10. The Self Service Check-in System have various language that you can choose					
11. The Self Service Check-in System can check-in as a group					

Ref. code: 25615502037244JCX

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
Effort Expectancy					
12. Easy to use The Self Service Check-in System by yourself without the adviser					
13. Less process and uncomplicated to use The Self Service Check-in System					
14. Easy to learn how to use The Self Service Check-in System by yourself					
15. The important thing to use The Self Service Check-in System is How easy the system can use					
Social Influence					
16. If you saw the other use The Self Service Check-in System, it's affect to your decision to use The Self Service Check-in System					
17. Your friends or your beside affect to your decision to use The Self Service Check-in System					

Ref. code: 25615502037244JCX

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
18. Now the global trends come to online service more than in the past. So it's affect to you decision to use The Self Service Check-in System					
Facilitating Conditions					
19. The Sufficient number of the kiosk					
20. Have the introduction method on the internet or the postcard next to the kiosk					
21. The staff standby to help for more information					
22. The number of airline check-in kiosk should have a lot					
Behavioral Intention					
23. You intends to use The Self Service Check-in System by yourself					
24. If the airline that you choose have The Self Service Check-in System , you will use The Self Service Check-in System immediately					

Ref. code: 25615502037244JCX

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
25. From your past experience you believe The Self Service Check-in System is the good system					
Use Behavior					
26. You're satisfied with The Self Service Check-in System such as online booking movie ticket, online payment etc.					
27. In totally you're satisfied The Self Service Check-in System (If you're never use The Self Service Check-in System, please pass to 29)					
28. How often that you use The Self Service Check-in System when you have the flight	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Past Experience					
29. In totally you're satisfied the past experience that use The Self Service Check-in System such as using ATM, Online movie booking, Online payment etc.					

Ref. code: 25615502037244JCX

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
30. the past experience that use The Self Service Check-in System such as using ATM, Online movie booking, Online payment etc. affect to your decision to use the self service check-in system					
Attitude					
31. In your opinion, Do you think the self service check-in system is a useful system					
32. You're happy to use the self service check-in system					
33. You feel comfortable to use the self service check-in system					
34. You think it should have the self service check-in system for the passengers					
Perceived Risk					
35. You're worries about the security of personal Information when you do the process thru the kiosk					

Ref. code: 25615502037244JCX

How many that factors are important to the acceptance to use the Self Service Check-in?	Strongly Disagree (1)	Disagree (2)	Neutral (3)	Agree (4)	Strongly Agree (5)
36. You're worries that you will make a mistake thru the kiosk					
37. If you use a lot of time to process thru the kiosk, you will feel ashamed					
38. If have some problem with the kiosk and you need the staff, you're afraid that nobody around to help					
39. There are more mistake when process thru the self service check-in system than the counter service					

Part 3 For more suggestion to the acceptance to use The Self Service Check-in System

.....

.....

.....

.....

.....

** Thank you for your kind and taking the time to provide valuable information useful**

Ref. code: 25615502037244JCX

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย กัมรภัทร์ เนื้อนวล
วันเดือนปีเกิด	15 ตุลาคม พ.ศ.2527
ตำแหน่ง	CUTE IER Team
	บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2555 – ปัจจุบัน
	CUTE IER Team
	บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด
	2552 – 2555
	CUTE Technician
	บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด

Ref. code: 25615502037244JCX