

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตัวเองของผู้โดยสาร ผ่านระบบสายการบิน

ทิพาพรรณ พิมพาพันธุ์¹ / ชวกิจ เกศจุฑารัตน์² / วรางคณา ไกรเพชร³

ครูวิชาภาคพื้น, สถาบันการบินพลเรือน

E-mail : pimphaphan.t@gmail.com

รับต้นฉบับ 13 มกราคม 2569 ; ปรับแก้ไข 2 มีนาคม 2569 ; รับผิดชอบ 2 มีนาคม 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองของผู้โดยสารสายการบินในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารจำนวน 525 คน ที่เคย เดินทางภายในประเทศ โดยได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 77.52 ของผู้โดยสารเคยใช้งานแอปเช็คอินออนไลน์ โดยมีการใช้งานสูงสุดกับสายการบิน Thai AirAsia และนิยมเช็คอินล่วงหน้ามากกว่า 6 ชั่วโมงก่อน การเดินทาง ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ความไม่เสถียรของระบบ ขั้นตอนที่ซับซ้อน และความไม่มั่นใจต่อผลลัพธ์ของการเช็คอินผ่านแอปพลิเคชัน ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับกึ่งกลางต่อการใช้งาน แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การใช้งานยังไม่สร้างความประทับใจเชิงบวกหรือลบอย่างเด่นชัด ข้อเสนอแนะจาก ผู้โดยสารมุ่งไปที่การพัฒนาความเสถียร ความรวดเร็วของระบบ ลดขั้นตอนการใช้งาน เพิ่มระบบแจ้งเตือน อัตโนมัติ และช่องทางช่วยเหลือแบบทันที เพื่อให้การใช้งานสะดวกและสร้างความมั่นใจมากขึ้น ผลการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ของสายการบินให้มีประสิทธิภาพและ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ

แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ เทคโนโลยีการบริการตนเอง สายการบิน

Factors Affecting Passengers' Use of Self-Service Online Check-In Applications via Airline Systems

Tiphaphan Pimpaphan¹, Chavakit Ketjutarat², Warangkana Kraipetch³

Ground Instructure, Civil Aviation Training Center

E-mail : pimphaphan.t@gmail.com

Received 13 January 2026 ; Revised 2 March 2026 ; Accepted 2 March 2026

Abstract

This research aimed to study the behaviors and factors affecting the use of self-service online check-in applications by airline passengers in Thailand. The sample consisted of 525 passengers who had previously traveled domestically, selected through convenience sampling. The research instrument used was an online questionnaire. The findings revealed that 77.52% of the passengers had used online check-in applications, with the highest usage reported for Thai AirAsia. Passengers predominantly preferred to check in more than 6 hours prior to departure. The most frequently encountered problems included system instability, complicated procedures, and a lack of confidence in the outcome of the application-based check-in. The majority of passengers held a neutral attitude toward using the applications, indicating that their user experience had not created a distinctly positive or negative impression. Passengers' suggestions focused on improving system stability and speed, reducing the number of steps required, and implementing automatic notification systems along with immediate support channels to enhance convenience and build greater confidence. The results of this study can be utilized as a guideline for developing more efficient airline online check-in applications that better respond to passengers' expectations.

Keywords

Online Check-in Application , Self-service Technology , Airlines

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในวงการการบินได้มีการพัฒนาการด้านต่าง ๆ ในหลายแขนง เช่น คุณภาพ การบริการ การจัดสรรพื้นที่ของสนามบิน บุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดไปจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของสนามบิน โดยค่านึงหัวใจหลักอย่างค้ำว่าความปลอดภัยเป็นที่ตั้ง แต่ถึงกระนั้นก็ยังคงมีอีกด้านที่ต้องให้ความสำคัญและการเอาใจใส่เช่นกัน นั่นคือความรวดเร็วและความคล่องตัวที่จะทำให้กระบวนการผู้โดยสารมีความต่อเนื่องลดอุปสรรคต่าง ๆ หรือการติดขัดให้มากที่สุด เพื่อที่จะได้ไม่เกิดการแออัดหรือล่าช้านอกจากนี้ยังเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการได้อีกด้วย ซึ่งหนึ่งในนวัตกรรมที่ในวงการการบินได้พัฒนาออกมานั้นคือ แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองผ่านระบบสายการบินของผู้โดยสาร หรือเทคโนโลยีที่จะต้องบริการด้วยตนเอง (Wongyai, Ngo, Wu, Tsui, & Nguyen, 2024) ที่จะช่วยให้ผู้โดยสารสามารถที่จะเช็คอินหรือจองตั๋วกับทางสายการบินล่วงหน้าได้โดยไม่ต้องไปเช็คอินบริเวณเคาเตอร์เช็คอินของสนามบินเหมือนแต่ก่อน แต่ในขณะเดียวกันก็มีประชากรส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถเข้าใจระบบและไม่สามารถเช็คอินด้วยตนเองได้อันเนื่องมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น การไม่เข้าใจระบบ ความไม่มั่นใจ และปัญหาด้านเทคนิคต่าง ๆ จึงอาจทำให้ระบบนี้ไม่ถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงก่อให้เกิดการวิจัย ในหัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองผ่านระบบสายการบินของผู้โดยสาร โดยงานวิจัยในอดีตมักมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้โดยสารที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี หรือนักเดินทางกลุ่มธุรกิจ แต่ยังคงขาดการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้โดยสารที่เผชิญกับ "ภาวะยากลำบากในการเข้าถึงดิจิทัล" (Digital Divide) เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้โดยสารที่เดินทางไม่บ่อยนัก ซึ่งปัจจัยด้านความไม่มั่นใจและความกังวลด้านเทคนิคยังไม่ถูกนำมาศึกษาดังนั้นการหาสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองผ่านระบบสายการบินของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะเป็นการหาสาเหตุของปัญหา ยังเป็นการทำความเข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้โดยสาร (Kanchanabha & Weerapaiboon, 2024) พร้อมกับการหาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันไปในทางที่เหมาะสมและตอบโจทย์ต่อผู้โดยสารให้ได้มากยิ่งขึ้น และจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงได้ตัดสินใจจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองผ่านระบบสายการบินของผู้โดยสารและพฤติกรรมของผู้โดยสาร เมื่อได้รับการปรับปรุง จะสามารถทำให้อัตราการเลือกใช้อัปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

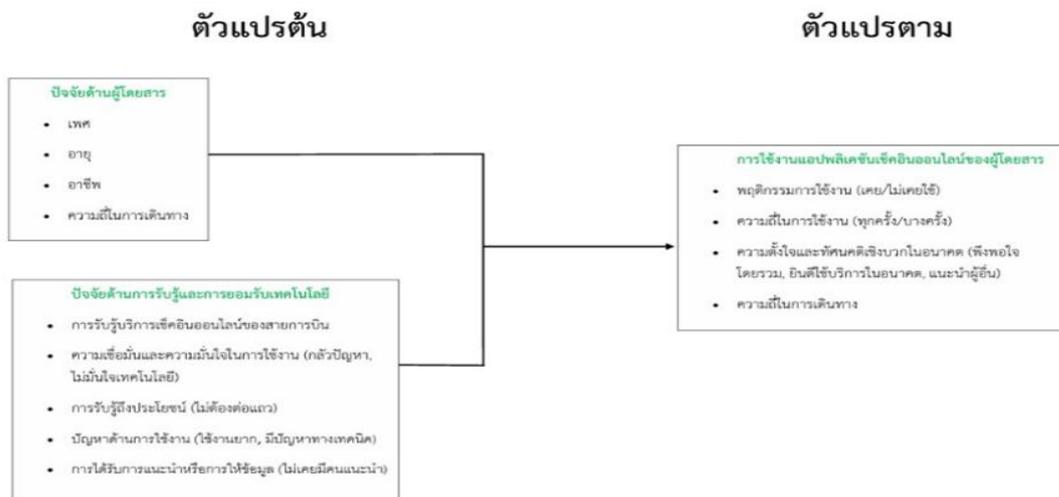
1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ของผู้โดยสารสายการบิน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีเช็คอินออนไลน์ด้วยตนเองของผู้โดยสาร

ขอบเขตงานวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่าง ลักษณะของผู้โดยสาร การรับรู้ และประสบการณ์ต่อ แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์กับพฤติกรรมการใช้งานจริงและทัศนคติหรือความตั้งใจในอนาคต โดยแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่เน้นตัวแปรหลัก ได้แก่ ประโยชน์ที่รับรู้ (Perceived Usefulness), ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use), ความเชื่อมั่นและความเสถียร (Reliability/Trust) และการรับรู้ว่ามี บริการ (Awareness) ซึ่งเป็นตัวกำหนดสำคัญของการตัดสินใจยอมรับและใช้บริการต่อเนื่อง ทั้งนี้งานวิจัยจะเริ่มต้นจากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร เช่น เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการเดินทาง จากนั้นจะศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ของผู้โดยสารอย่างไร โดยจะพิจารณาจากปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในระบบ ปัญหาทางเทคนิค ความไม่เข้าใจระบบ และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของผู้โดยสาร ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มที่จะใช้และ แนะนำผู้อื่นในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ก่อนการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของตัวแปรแต่ละมิติ ซึ่งมีเกณฑ์การยอมรับได้ที่ค่า $\alpha \geq 0.70$ ดังนี้ 1) มิติด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่าย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบกลุ่มข้อคำถามที่วัดเกี่ยวกับความซับซ้อนของเมนู ขั้นตอนการใช้งาน และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานของหน้าจอแอปพลิเคชัน โดยมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.82 2) มิติด้านความปลอดภัยและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี ทำการตรวจสอบกลุ่มข้อคำถามที่วัดระดับความเชื่อมั่นต่อระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลการเดินทาง โดยมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.78

ในขั้นตอนการดำเนินงานนั้น ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และภายในสนามบินระหว่าง มิถุนายน – สิงหาคม 2568 โดยรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบจำนวนซึ่งเป็นผู้โดยสารที่มีประสบการณ์เดินทางทางอากาศไม่เกิน 1 ปีที่ผ่านมา และใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Cochran มีผู้ตอบแบบสอบถาม 525 คน อย่างไรก็ตามได้มี

การคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ได้ 407 คน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้คำตอบและข้อสรุปของงานวิจัย โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันแชคอินออนไลน์ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของ ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ความถี่คือจำนวนครั้งหรือจำนวนผู้ตอบที่อยู่ในแต่ละกลุ่มของข้อมูล เช่น จำนวนผู้โดยสารที่เป็นเพศชายหรือ เพศหญิง จำนวนผู้โดยสารที่เคยใช้งานหรือไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน แชคอินออนไลน์ การนำเสนอในรูปของ ความถี่ช่วยให้เห็นขนาดของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน ร้อยละ (Percentage) ร้อยละคือการแปลงค่าความถี่ให้อยู่ในรูปของสัดส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เช่น ผู้โดยสาร เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.48 ของกลุ่มตัวอย่าง และผู้โดยสารที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันแชคอินออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 77.52 การใช้ร้อยละทำให้ข้อมูลเข้าใจง่ายและสะท้อนแนวโน้มของกลุ่มได้ชัดเจนมากขึ้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

Multiple Regression Analysis เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสะดวก ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็ว และความปลอดภัย ที่มีต่อ ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน แชคอินออนไลน์ในอนาคต ของผู้โดยสาร การวิเคราะห์นี้ช่วยระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic Profile) จากการสำรวจผู้โดยสารสายการบินจำนวน 525 คน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดตัวแปรข้อมูลพื้นฐานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ดังข้อมูลใน ตาราง (ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างในการเลือก ใช้แอปพลิเคชันแชคอินออนไลน์ใน ทั้งวัยเรียนและวัยทำงาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	239	54.48
	หญิง	286	45.52
อายุ	18-24 ปี	172	32.76
	25-34 ปี	94	17.90
	35-49 ปี	57	10.86
	50-64 ปี	102	19.43

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	140	26.67
	ข้าราชการ/พนักงาน	115	21.90
	รัฐวิสาหกิจ		
	พนักงานบริษัทเอกชน	99	18.86
	อื่น ๆ	171	32.57

พฤติกรรมการเดินทางและการใช้งานแอปพลิเคชัน (Behavior & Application Usage) ผู้วิจัยมีการกำหนดตัวแปรออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางในประเทศ การเคยใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ สายการบินที่นิยมใช้แอปพลิเคชัน และเวลาที่ใช้ในการเช็คอินล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางไม่บ่อยนัก แต่มีแนวโน้ม ใช้งานต่อเนื่องและส่วนใหญ่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ เมื่อพิจารณาในด้านการเคยใช้งานแอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ ดังข้อมูลในตารางที่ 2 พฤติกรรม การเดินทางและการใช้งานแอปพลิเคชัน

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางและการใช้งานแอปพลิเคชัน

ตัวแปร	ตัวแปรย่อย	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
ความถี่ในการเดินทางในประเทศ	ปีละครั้ง	75	14.29
	ปีละ 1-2 ครั้ง	213	40.57
	ทุก 3-6 เดือน	37	7.14
การเคยใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์	ใช่	407	77.52
	ไม่ใช่	118	22.48
สายการบินที่นิยมใช้แอปพลิเคชัน	Thai AirAsia	169	41.52
	Nok Air	108	26.54
	Thai Airways	92	22.62
เวลาเช็คอินล่วงหน้า	1-2 ชั่วโมง	101	24.82
	3-4 ชั่วโมง	94	23.10
	มากกว่า 6 ชั่วโมง	170	41.77

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Problems & Obstacles) ผู้โดยสารระบุปัญหาหลักที่พบในการใช้งานแอปพลิเคชันเช็คคิออนไลน์ ได้แก่ แม้จะเช็คคินแล้ว แต่ ยังต้องต่อแถวโหลดกระเป๋า ทำให้รู้สึกว่าได้ลดขั้นตอนการเดินทางอย่างแท้จริง อีกปัญหาหนึ่งคือ ความกังวลว่าหากแอปพลิเคชันเกิดปัญหา ผู้โดยสารจะไม่สามารถขึ้นเครื่องได้ ซึ่งสะท้อนว่าความเสถียรของระบบยัง เป็นอุปสรรคสำคัญต่อความมั่นใจในการใช้งาน ดังข้อมูลในตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานแอปพลิเคชัน

ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ปัญหา	ระดับเห็นด้วยสูงสุด (5)	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
แม้เช็คคิออนไลน์แล้ว แต่ยังคงต้องต่อแถวโหลดกระเป๋า	5	48	11.79
กลัวว่าถ้าแอปพลิเคชันมีปัญหา จะทำให้ไม่สามารถขึ้น เครื่อง ได้ทันเวลา	5	43	10.56

ความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานในอนาคต (Satisfaction & Future Intention) ผู้วิจัยมีการกำหนดตัวแปรออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ หากปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้นจะยินดีใช้บริการในอนาคต จะแนะนำเพื่อน/ครอบครัวให้ใช้แอปพลิเคชัน ความสะดวกในการทำงาน ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็วในการเช็คคิน และความปลอดภัย ดังข้อมูลในตารางที่ 4 ความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานในอนาคต

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานในอนาคต

ประเด็น	ระดับเห็นด้วยสูงสุด (5)	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
หากปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้น จะยินดีใช้บริการ ในอนาคต	5	106	26.04
จะแนะนำเพื่อน/ครอบครัวให้ใช้แอปพลิเคชัน	5	105	25.80
ความสะดวกในการทำงาน	5	95	22.86
ความเข้าใจง่าย	5	90	21.43
ความรวดเร็วในการเช็คคิน	5	80	19.05
ความปลอดภัย	5	85	20.48

Regression Analysis (วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานในอนาคต) การวิเคราะห์ถดถอยหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) ในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะของระบบ เช่น ความสะดวก ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็ว และความ ปลอดภัย มีอิทธิพลต่อ

ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันแชตอินออนไลน์ในอนาคตอย่างไร โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจผู้โดยสาร 407 คน ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน การวิเคราะห์นี้อาศัยแบบจำลองถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Model) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ โดยสมมติฐานหลักคือ คุณลักษณะของระบบ จะมีผลบวกที่สำคัญ ในขณะที่ข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่มีผลเด่นชัด ผลการวิเคราะห์ช่วยยืนยันนัยสำคัญประจักษ์ข้อ 2 ของการวิจัย โดยชี้ให้เห็นปัจจัยที่ส่งเสริมการใช้งานในระยะยาว ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความตั้งใจใช้งานในอนาคต วัดจากระดับคะแนน Likert Scale (1-5) จากคำถามข้อ 10 ("หาก ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดีกว่านี้ ในอนาคตยินดีที่จะใช้บริการแชตอินออนไลน์") ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คุณลักษณะของระบบ: ความสะดวก (วัดจากข้อ 6 ที่ปรับ scale ให้สะท้อนความสะดวก), ความเข้าใจง่าย (จากข้อ 2 ที่ปรับให้สะท้อนความง่าย), ความรวดเร็ว (จากข้อ 3 ที่ปรับให้สะท้อนความรวดเร็ว), ความปลอดภัย (จากข้อ 5 ที่ปรับให้สะท้อนความปลอดภัย) ข้อมูลส่วนบุคคล: เพศ (ชาย=0, หญิง=1), อายุ (ตัวเลขต่อเนื่อง), อาชีพ (แต่ในโมเดลนี้ใช้เพียงเพศ และอายุเพื่อความกระชับ) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5 โดยค่า R-squared = 0.42 (อธิบายความแปรปรวนได้ 42%) และ F-statistic = 25.6 ($p < 0.001$) แสดงว่าโมเดลโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานในอนาคต

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	p-value	สรุปผล
ความสะดวก	0.35	0.08	0.28	4.38	<0.001*	มีผลบวกต่อความตั้งใจใช้
ความเข้าใจง่าย	0.22	0.07	0.19	3.14	0.002*	มีผลบวกต่อความตั้งใจใช้
ความรวดเร็ว	0.18	0.06	0.16	3.00	0.003*	มีผลบวกต่อความตั้งใจใช้
ความปลอดภัย	0.12	0.05	0.11	2.40	0.017*	มีผลบวกต่อความตั้งใจใช้
เพศ (ชาย=0, หญิง=1)	0.05	0.04	0.06	1.25	0.212	ไม่มีผล
อายุ	-0.03	0.02	-0.05	-1.50	0.135	ไม่มีผล

$p < 0.05 \rightarrow$ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความตั้งใจใช้งาน จากข้อมูลพบว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะของระบบทั้งหมด (ความสะดวก ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็ว และความปลอดภัย) มีผลบวกและมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ต่อความตั้งใจใช้งาน โดยความสะดวกมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดชี้ให้เห็นว่าการลดขั้นตอน เช่น การโหลดกระเป่าที่ไม่ต้องต่อแถว จะเพิ่มความตั้งใจใช้งานมากที่สุด ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเพศและอายุไม่มีผลสำคัญ ($p > 0.05$) แสดงว่าผู้โดยสารทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับคุณสมบัติและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันมากกว่าลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ที่เน้น Perceived Usefulness และ Ease of Use เป็นปัจจัยหลัก การปรับปรุงคุณสมบัติและความเสถียร

ของแอปพลิเคชัน เช่น การเพิ่ม ความสะดวกและความปลอดภัย จะช่วยเพิ่มความตั้งใจใช้งานในอนาคตอย่าง มีนัยสำคัญ โดยไม่ต้องพิจารณา ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์มากนัก สิ่งนี้แนะนำให้สายการบินมุ่งเน้น การพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้งานต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชันเช็คอินออนไลน์ด้วยตัวเองผ่านระบบสายการบิน ของผู้โดยสารพบว่าในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 525 ร้อยละ 77.43 ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้งานแอปพลิเคชันนี้ มาก่อน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีช่วงอายุ 18-24 ปี รองลงมาคือกลุ่มอายุ 50-64 ปี และ 25-34 ปี สะท้อนถึงการครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานที่หลากหลายตั้งแต่วัยเรียน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ด้านอาชีพ กลุ่มนักเรียน นักศึกษามีจำนวนมากที่สุด ตามด้วยข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ ทั้งนี้ พบว่าความถี่ในการเดินทางภายในประเทศจะอยู่ที่ปีละ 1-2 ครั้ง เมื่อพิจารณา ผู้ที่เคยใช้งาน แอปพลิเคชัน พบว่าสายการบินที่มีจำนวนผู้ใช้สูงสุดคือ Thai AirAsia รองลงมาคือ Nok Air และ Thai Airways ผู้โดยสารมักนิยมเช็คอินล่วงหน้าก่อนขึ้น เครื่องมากกว่า 6 ชั่วโมง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นการ ค้นพบหลักว่า การเช็คอินออนไลน์ได้กลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ (New Normal) ของผู้โดยสารส่วนใหญ่ โดยมี ประชากรเพียงส่วนน้อยที่ยังคงยึดติดกับการบริการแบบเดิมที่เคาน์เตอร์ สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าระบบ Self-Service ของ สายการบินมีความพร้อมในแง่ของการรับรู้และการเข้าถึงในระดับที่น่าพอใจและการที่สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Carrier) มีสัดส่วนผู้ใช้งานสูงสุด แสดงถึงความสำเร็จในการสร้างระบบนิเวศดิจิทัล ที่บังคับหรือ จูงใจให้ ผู้โดยสารต้องทำรายการด้วยตนเอง จนเกิดเป็นความคุ้นเคยและทักษะการใช้งานในระยะยาวและการ ยัง สะท้อนว่าแอปพลิเคชันไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อความรวดเร็วที่สนามบินเท่านั้น แต่เป็นเครื่องมือในการ "สร้างความมั่นใจ" และลดความกังวลใจก่อนการเดินทาง (Peace of Mind) รวมถึง "ความสะดวก" และ "ความง่าย" คือกุญแจสำคัญที่ทำให้คนทุกวัยกล้าเปิดใจใช้งาน แต่ "ความมั่นใจในระบบ" คือปัจจัยที่จะทำให้ เกิดการใช้งานซ้ำในระยะยาว การพัฒนาแอปพลิเคชันในอนาคตจึงไม่ควรเน้นเพียงแค่ฟีเจอร์ที่ซับซ้อน แต่ควร เน้นที่การทำให้กระบวนการเช็คอินมีความ "ลื่นไหล" และ "ลดความกังวล" ให้มากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีเช็คอินออนไลน์ ส่วนของประสบการณ์การใช้งานยังพบว่าปัญหาสำคัญที่ผู้โดยสารมองเห็นคือ แม้จะเช็คอินออนไลน์แล้วแต่ยัง ต้องต่อแถวโหลดกระเป๋าเหมือนเดิม ซึ่งทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าการใช้แอปพลิเคชันยังไม่ช่วยลดขั้นตอนหรือตอบโจทย์ ความสะดวกได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเสถียรของระบบ อาจส่งผลให้ไม่สามารถขึ้น เครื่องตามเวลาที่กำหนดได้ ความกังวลนี้สะท้อนถึงความไม่มั่นใจในความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีซึ่งอาจส่งผล กระทบต่อการยอมรับและใช้งานในระยะยาวแต่โดยรวมผู้โดยสารยังแสดงทัศนคติเชิงบวกในการใช้แอปพลิเคชันนี้ รวมทั้งแสดงความพร้อมที่จะใช้งานต่อในอนาคตหากมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้โดยสารยังให้ ความสำคัญกับคุณสมบัติต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวก ความง่ายต่อการใช้งาน ความรวดเร็ว และความปลอดภัย ของระบบและจากการวิเคราะห์หลายตัวแปร พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของระบบ ได้แก่ ความสะดวก

ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็ว และความปลอดภัย มีผลบวกและมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันในอนาคต ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอน เช่น การลดการต่อแถวโหลดกระเป๋า จะช่วยเพิ่มความตั้งใจใช้งานมากที่สุด แต่ ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ และอายุ ไม่มีผลสำคัญต่อความตั้งใจใช้งานแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของแอปพลิเคชันมากกว่าลักษณะประชากร โดยสรุปผลการศึกษานี้ให้เห็นว่าแม้ว่าการใช้งานแอปพลิเคชันเซ็คอินออนไลน์จะยังมีข้อจำกัดและ ปัญหาต่าง ๆ แต่ผู้โดยสารยังคงมีทัศนคติในเชิงบวกและพร้อมจะใช้งานต่อหากได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม ดังนั้น การพัฒนาแอปพลิเคชันควรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ผู้โดยสารพบมากที่สุด ได้แก่ การลดขั้นตอนและถึงแม้ว่าเซ็คอินออนไลน์แล้วต้องยังต้องรอต่อแถวโหลดกระเป๋า การเพิ่มความเสถียรและความน่าเชื่อถือของระบบ รวมทั้งการออกแบบให้ใช้งานง่าย นอกจากนี้ควรเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและบริการช่วยเหลือแบบสด (Live Chat) ที่สามารถแชร์หน้าจอที่ติดปัญหาให้เจ้าหน้าที่เห็นและแก้ไขปัญหาได้ในทันที จะเป็นขั้นตอนที่แก้ไขข้อกังวลด้านเทคนิคอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้โดยสารที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน ส่วนใหญ่ระบุว่าขาดความรู้เกี่ยวกับบริการและคุ้นเคยกับการเซ็คอินผ่านที่เคาน์เตอร์ ซึ่งได้รับความมั่นใจจากเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำที่ทั่วถึงจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการขยายฐานผู้ใช้เซ็คอินออนไลน์ในวงกว้างอย่างมีนัยสำคัญ และถึงแม้งานวิจัยนี้จะมีข้อจำกัดด้านการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมถึงประชากรผู้โดยสารทุกคนในอุตสาหกรรมการบินได้อย่างสมบูรณ์แต่ผลการวิเคราะห์ด้วย Regression ที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างถึง 407 คน (สูงกว่าเกณฑ์ที่คำนวณได้) ยังคงมีความเข้มแข็งทางสถิติพอที่จะแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้ ซึ่งสามารถเป็นภาพสะท้อนเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์คล้ายคลึงกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สายการบินควรพิจารณาถึงปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก เพื่อแก้ไขปัญหาและควรเป็นสิ่งที่เป็นปัจจัยภายในที่สายการบินสามารถแก้ไขได้ เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันให้เห็นเป็นรูปธรรมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร
2. ควรมีช่องทางการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่โดยตรง นอกเหนือจากระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ในการรองรับการช่วยเหลือสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้และต้องการคำอธิบาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากคำอธิบายของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่ายังมีกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางระหว่างประเทศไม่ถูกนำมาศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการเดินทางที่แตกต่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มประชากรจากสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทย เป็นสายการบินที่ให้บริการระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความหลากหลายของระบบแอปพลิเคชัน และ ความหลากหลายของกลุ่มผู้โดยสาร

เอกสารอ้างอิง

- ภาวิณี กาญจนภา และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์. (2568). อิทธิพลของทัศนคติต่อนวัตกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผ่านการยอมรับทางเทคโนโลยีของภาคธุรกิจสายการบินยุควิถีชีวิตใหม่. *วารสารสักทอง:มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 30(1), 1-15.
- Lien, C., et al. (2021). Self-service technology adoption by air passengers: a case study of fast air travel services in Taiwan. *Service Industries Journal*, 41(9-10), 671-695.
- Praneetham, C., Sitthijirapat, P., Phrommana, J., & Laophram, J. (2019). Air travel behavior and attitude of domestic passengers toward low cost airline services. *Chophayom Journal*, 30(3), 149-158.
- Simarmata, J., Firdaus, M. I., Octaviani, R. D., & Buyle, S. (2025). *Self-service technology in airports: Analyzing flow experience and user acceptance in Indonesia*. *Cogent Business and Management*, 12(1). Retrieved April 26, 2024, from <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2490597>.
- Wongyai, P. H., Ngo, T., Wu, H., Tsui, K. W. H., & Nguyen, T.-H. (2024). Self-service technology in aviation: A systematic literature review. *Journal of the Air Transport Research Society*, 2, (2024), 1-16. from <https://vuir.vu.edu.au/id/eprint/48397>.