

การยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Thai Passenger Acceptances on The Use of Self-Baggage Drop System At Don Mueang International Airport

กุลภาณี ภาณุวิสิทธิ์แสง¹, ทิพย์ภรณ์ อินทรนุรักษ์², สุธิมา สีลาวงศ์³,
ปิยโชค อัมพรไพโรจน์⁴, ธวัชรัตน์ ชุ่มชุ่ม⁵, สิรินาถ ทองอยู่⁶,
ชลนิภา มุลคำแสน⁷ และ จันทร์เมธา ศรีรักษา⁸

Kunpanee Panuvisitsaeng¹, Thipayaporn Intaranurak², Suthima Silawong³,
Piyachok Ampornpairoj⁴, Thawanrat Chumcham⁵, Sirinat Thongyu⁶
, Chonnipa Mooncumsan⁷ and Chanmatha Sriraksa⁸

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจการยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้โดยสารชาวไทยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัย คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อปี เพื่อการท่องเที่ยว และโหลดสัมภาระ 1 ชิ้นต่อเที่ยวบิน ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) จากการวิเคราะห์สมการถดถอยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ทัศนคติ อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม

คำสำคัญ: ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง ผู้โดยสารชาวไทย ท่าอากาศยานดอนเมือง

¹ ภาควิชาธุรกิจท่องเที่ยวและการบิน คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; Tourism and Aviation Business, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University, Email: Kunpanee.p@ku.th

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to examine the acceptance of the self-service baggage drop system among Thai passengers at Don Mueang International Airport, and 2) to investigate the factors influencing passengers' acceptance of this technology. The study employed a sample of 400 respondents, and multiple regression analysis was conducted. The findings revealed that: 1) the majority of users were female, aged between 21 and 30 years, held a bachelor's degree, were students or trainees, and had an average monthly income ranging from 10,001 to 20,000 Thai Baht. Most passengers traveled for tourism purposes 1–3 times per year and typically checked in one piece of luggage per flight. The overall analysis indicated that passengers expressed a strongly agree level of opinion regarding the factors derived from the Theory of Planned Behavior (TPB). 2) The results of the regression analysis demonstrated that Attitude, Social Influence (Subjective Norms), and Perceived Behavioral Control had statistically significant effects on the acceptance of the self-service baggage drop system at the 0.05 level. These findings underscore that favorable attitudes toward the technology, social encouragement, and confidence in one's ability to perform the task effectively are key determinants influencing passengers' acceptance and adoption of the self-service baggage drop system.

Keywords: Self-Baggage Drop System, Passengers, Don Mueang International Airport

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการท่าอากาศยานทั่วโลกกำลังเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุค สนามบินอัจฉริยะ (Smart Airport) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีบริการตนเอง (Self Service Technologies - SSTs) อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสารให้มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเป็นส่วนตัวมากขึ้น หนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญที่ใช้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คือ การนำเทคโนโลยีบริการตนเอง (Self Service Technologies - SSTs) มาแทนกระบวนการที่ต้องพึ่งพาพนักงาน โดยเฉพาะในขั้นตอนการเช็คอินและการจัดการสัมภาระ (Meuter et al.,2003)

ระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) หรือรู้จักในนาม Common Use Bag drop (CUBD) เป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้โดยสารสามารถติดแท็กสัมภาระและโหลดกระเป๋าลงในระบบสายพานลำเลียงได้ด้วยตนเอง หลังจากที่ทำการเช็คอินและพิมพ์ป้ายติดสัมภาระที่ตู้บริการตนเอง (Self-

Check-in Kiosk) การนำระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) มาใช้ถือเป็นการตอบสนองต่อข้อกำหนดด้านการรักษาความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Annex 17) ในด้านการตรวจสอบความสอดคล้องของสัมภาระและผู้โดยสาร (Baggage Reconciliation) ในขณะเดียวกันก็ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human Error) และลดความแออัดบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินแบบดั้งเดิมได้อย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้ท่าอากาศยานชั้นนำทั่วโลกได้เร่งผลักดันให้ผู้โดยสารใช้งานระบบเหล่านี้ในสัดส่วนที่สูงถึง 50%-70% ของการเช็คอินทั้งหมด (Meuter et al.,2003)

ท่าอากาศยานดอนเมือง (DMK) เป็นหนึ่งในท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยที่บริหารโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT) เป็นศูนย์กลางการบินของสายการบินราคาประหยัด (Low-Cost Carriers: LCCs) ในภูมิภาค การฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลังวิกฤตที่ผ่านมา ส่งผลให้ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่สูงเกินขีดความสามารถในการรองรับ (Capacity) โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินหนาแน่น (Peak hours) ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น คือ ความคับคั่งและความล่าช้าบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินและการไหลดสัมภาระแบบมีพนักงาน (Agent-assisted counter) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้โดยสาร เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงได้ติดตั้งระบบ CUBD ตามนโยบายของ ทอท. เริ่มใช้งานจริงในช่วงปลายปี ค.ศ. 2024 มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานจริงยังพบว่า ผู้โดยสารจำนวนไม่น้อยยังคงเลือกใช้บริการผ่านเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์แบบเดิม ปรากฏการณ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า การลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถรับประกันความสำเร็จ หากผู้โดยสารยังไม่ยอมรับการใช้งานอย่างแท้จริง (Meuter et al.,2003)

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขยายมุมมอง เนื่องจากช่วยให้เหมาะสมกับบริบทไทย สร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานและยกระดับคุณภาพบริการของท่าอากาศยานให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล รวมถึงช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินไทยในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจการยอมรับเทคโนโลยีระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้โดยสารชาวไทยที่มีผลต่อการยอมรับการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง

นิยามศัพท์

ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) เป็นเทคโนโลยีอัตโนมัติที่ช่วยให้ผู้โดยสารสามารถฝากสัมภาระได้ด้วยตนเองไม่ต้องผ่านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดเวลารอคิวในการเช็คอิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง แต่ระบบยังมีข้อจำกัดสำหรับผู้โดยสารที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและต้องการการดูแลรักษาเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและปัญหาด้านความปลอดภัยของเที่ยวบินภายในประเทศ

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) อันประกอบไปด้วย ปัจจัยทัศนคติในการใช้งาน (Attitude) ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (Subjective Norms) ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ (Perceived Behavior Control) และแนวคิดทฤษฎีความกังวลต่อเทคโนโลยี (Technology Anxiety) ของ Meuter, Ostrom, Bitner, & Roundtree (2003) สำหรับเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. **ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ศึกษา:** การศึกษาเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) ของเที่ยวบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จากจำนวนประชากรผู้โดยสารทั้งหมด 29,149,232 คน (AOT Annual Report, 2025) คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) จำนวนเท่ากับ 399.995 คน หรือประมาณ 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนความคาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา:** การศึกษาในช่วงระยะเวลา 11 เดือน เริ่มศึกษาหาข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2567 ถึงเดือนมกราคม 2568 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2568 ถึงเดือนมีนาคม 2568 ศึกษาและจัดทำแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2568 ถึงเดือนพฤษภาคม 2568 เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ผลการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2568 ถึงเดือนกรกฎาคม 2568 และสรุปผลการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2568 ถึงเดือนตุลาคม 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายกลไกการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ และใช้ในการทำนายความตั้งใจของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Ajzen, 1991) อีกทั้ง TPB พัฒนาค้นคว้ามาจากทฤษฎีการกระทำด้วย

เหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1980) (ศัจีมาศ ชาญลิตติเวช & ขวลิขิต จินอนันต์, 2566; Al-Mamary & Alraja, 2022) รายละเอียดของ TRA เน้นเพียง ทักษะทัศนคติ (Attitude) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) ในการอธิบายพฤติกรรม แต่ไม่สามารถครอบคลุมพฤติกรรมที่บุคคลไม่สามารถควบคุมได้เต็มที่องค์ประกอบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ประกอบด้วย

1. ทักษะทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) หมายถึง การประเมินเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลต่อการแสดงพฤติกรรมนั้น องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์ (Behavior beliefs) และการประเมินผลลัพธ์ (Evaluation of Outcomes)

2. บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) หมายถึง การรับรู้แรงกดดันหรือความคาดหวังจากบุคคลรอบข้าง ประกอบด้วย สิ่งที่ควรทำตามความคิดเห็นของคนอื่น (Injunctive Norms) และสิ่งที่คนอื่นทำจริง (Descriptive Norms)

3. การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control: PBC) หมายถึง การมีความเชื่อว่าบุคคลสามารถทำพฤติกรรมได้สำเร็จ ส่งผลต่อความตั้งใจ และโดยอ้อมต่อพฤติกรรมจริง

แนวคิดเกี่ยวกับความกังวลด้านเทคโนโลยี (Technology Anxiety)

ประเด็นที่ถูกคิดค้นโดย Meuter et al. (2003) กล่าวว่าความกลัวหรือความไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ อาจส่งผลในทางลบต่อพฤติกรรมการยอมรับของผู้ใช้ต่อความเต็มใจในการใช้งานเทคโนโลยีบริการตนเอง (SSTs) หรือระบบอัตโนมัติอื่นๆ ผู้ที่มีความกังวลด้านเทคโนโลยีสูงมักมองว่าเทคโนโลยีซับซ้อน ใช้งานยากหรืออาจเกิดความผิดพลาด ซึ่งลดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) และการรับรู้ประโยชน์ (perceived usefulness) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ผลลัพธ์ก็คือ ความกังวลด้านเทคโนโลยีสามารถทำหน้าที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปใช้ในบริบทต่างๆ เช่น สนามบิน ธนาคาร หรือร้านค้าปลีก (Meuter et al., 2003; Thatcher & Perrew, 2002; Czaja et al., 2006)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. Upadhy และ Rawat (2014) พบว่า การใช้ระบบไหลดสัมภาระอัตโนมัติเป็นองค์ประกอบสำคัญของท่าอากาศยานอัจฉริยะ ช่วยลดต้นทุนแรงงาน เพิ่มความเร็ว และความแม่นยำในการจัดการสัมภาระและรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. Arthur D. Little (2015) พบว่า ระบบไหลดสัมภาระอัตโนมัติเป็นหนึ่งใน Key Digital Transformation Areas ของท่าอากาศยาน ช่วยลดความแออัด เพิ่มความเร็วการให้บริการและสร้างรายได้จากบริการติดตามสัมภาระและบริการพรีเมียม

3. งานวิจัยจากเกาหลี (2015) พบว่า ระบบ Self-baggage drop ช่วยลดเวลารอคิวและเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสาร แต่ผู้โดยสารบางกลุ่มยังมีปัญหาเรื่องการเข้าใจวิธีการใช้ เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ช่วยสร้างความมั่นใจและสอดคล้องกับแนวคิด Perceived Behavioral Control และ Subjective Norm ของ TPB (Kim & Park., 2019)

สมมติฐานการวิจัย

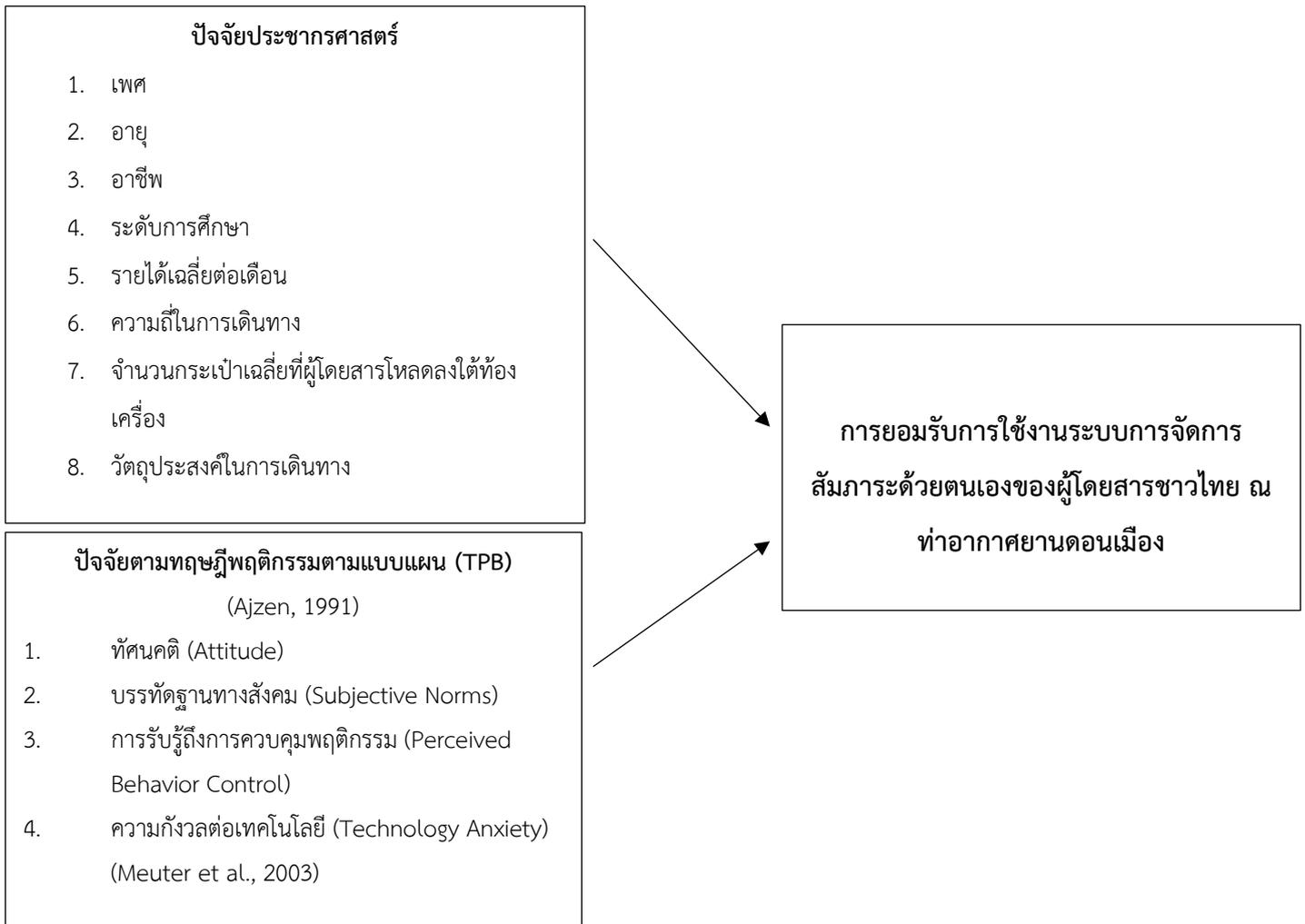
ปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติในการใช้งานปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์และปัจจัยความกังวลต่อเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองมีอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การยอมรับการใช้งานระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) ของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ของ Ajzen (1991) ร่วมกับความกังวลต่อเทคโนโลยี (Technology Anxiety) ของ Meuter et al. (2003) เป็นตัวแปรอิสระในการทำนายตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้งานระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ดังแสดงในกรอบวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ และ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีคำถามจำนวน 3 ข้อ 1) ความถี่ในการเดินทางทางอากาศโดยเฉลี่ย 2) จำนวนสัมภาระโดยเฉลี่ยที่ผู้โดยสารโหลดใต้ท้องเครื่อง 3) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) และแนวคิดความกังวลต่อเทคโนโลยี (Technology Anxiety) Meuter, Ostrom, Bitner & Roundtree (2003) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็นปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน การช่วยเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง การประหยัดเวลา และการมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม (Subjective Norms) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ การใช้งานตามคำแนะนำของเพื่อน คนในครอบครัว สื่อโซเชียลมีเดีย สื่อประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยาน และความชอบส่วนตัวในการทดลองนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ (Perceived Behavioral Control) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเอง ความสามารถในการทำตามขั้นตอนได้ตามเวลาที่กำหนด ความมั่นใจว่าสามารถใช้งานได้แม้ระบบมีฟังก์ชันหรือขั้นตอนใหม่ การพึ่งพาตนเองในการใช้งานโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่และความสามารถในการแนะนำผู้อื่นให้ใช้งานได้ และด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความกังวลเมื่อต้องใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง ความวิตกกังวลต่อข้อผิดพลาดที่อาจเกิดระหว่างใช้งาน ความต้องการโหลดกระเป๋าที่เจ้าหน้าที่เช็คอินมากกว่าระบบโหลดด้วยตนเอง ความสบายใจเมื่อมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้งาน และความมั่นใจใช้งานมากขึ้นหากใช้บริการบ่อยขึ้น

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale, 1932) ดังนี้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 โดยค่าที่ตีความมีค่า IOC ใกล้ 1 แต่ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งการใช้ภาษา ความครบถ้วนความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้ ผลการทดสอบพบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.6 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) จึงนำไปใช้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่น

การตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน พบว่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดที่ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.98 นับว่ามีความน่าเชื่อถือสูงมาก โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่ามากกว่า 0.7 สามารถที่จะยอมรับได้ในการทำวิจัยเชิงสำรวจ (Nunnally, 1978) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและขั้นตอนตรวจสอบไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการเดินทาง และความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยความตั้งใจในการใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบและประเมินอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทศนคติ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความกังวลด้านการใช้เทคโนโลยี ที่มีต่อการยอมรับและใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็น 28.4 สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารเดินทางโดยเครื่องบินโดยเฉลี่ย 1 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 จำนวนกระเป๋าโดยเฉลี่ยที่ผู้โดยสารโหลดได้ห้องเครื่องคือ 1 ชิ้น จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55 วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7

ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ทัศนคติต่อการใช้งาน	1	4.51	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
อิทธิพลทางสังคม	3	4.26	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	2	4.43	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความกังวลต่อเทคโนโลยี	4	4.11	0.80	เห็นด้วย
รวม		4.49	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.585) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.513) รองลงมาคือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.613) อิทธิพลทางสังคม ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.739) และความกังวลต่อเทคโนโลยี ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.800) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ความตั้งใจใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง (Behavioral Intention to use Self-baggage drop system)

ความตั้งใจในการใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง (Behavioral Intention to use Self-baggage drop system)	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ท่านพึงพอใจการใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง	4.57	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. ท่านจะแนะนำครอบครัว/เพื่อนให้ใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง	4.44	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
3. ท่านคิดว่าจะเลือกใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเองในทุกสนามบิน	4.47	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
4. ท่านจะใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเองต่อไปในอนาคต	4.50	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
5. ท่านจะใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเองทุกครั้งที่เดินทางด้วยเครื่องบิน	4.45	0.76	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
รวม	4.49	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.585) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจจากการใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง มากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.648) รองลงมา คือ ความตั้งใจใช้งานระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเองต่อไปในอนาคต ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.696) ความตั้งใจเลือกใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเองในทุกสนามบิน ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.739) และในทุกครั้งที่เดินทางด้วยเครื่องบิน ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.757) และจะแนะนำครอบครัว/เพื่อนให้ใช้ระบบโหลดกระเป๋าด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.646) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ และปัจจัยความกังวลต่อเทคโนโลยีที่มีต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)	B	Std. Error	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.4097	0.1664		2.46	0.014		
ทัศนคติต่อการใช้งาน (X1)	0.4646	0.0484	0.4075	9.59	< 0.001**	0.480	2.08
อิทธิพลทางสังคม (X2)	0.0825	0.0301	0.1042	2.74	0.006*	0.599	1.67
การรับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรม (X3)	0.4013	0.0396	0.4203	10.14	< 0.001**	0.505	1.98
ความกังวลต่อเทคโนโลยี (X4)	-0.0348	0.0235	-0.0476	-1.48	0.140	0.838	1.19

R = 0.810, = 0.655, Adjusted = 0.652, 0.345, F= 189, Sig.= 0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรทัศนคติต่อการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ และความกังวลต่อเทคโนโลยีมีค่า Tolerance มากกว่า 0.2 และค่า VIF มากกว่า 0.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

ปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนและความกังวลต่อเทคโนโลยีสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ร้อยละ 65.2 (Adjusted R² = 0.652) โดยปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) และความกังวลต่อเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารชาวไทยเรียงตามลำดับอิทธิพลมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ (Beta = 0.4203, sig < 0.001) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้งาน (Beta = 0.4075, sig < 0.001) และอิทธิพลทางสังคม (Beta = 0.1042, sig < 0.006) ตามลำดับ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่พบว่าความกังวลต่อเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง อย่างมีนัยยะ

สำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.0476, p .140$) แต่อย่างไรก็ตาม และจากการวิเคราะห์สามารถเขียนอยู่ในรูปสมการ
คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.4097 + 0.4646(x_1) + 0.0825(x_2) + 0.4013(x_3)$$

สรุปและอภิปรายผล

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยต่อบริการยอมรับการใช้งานระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยด้านทัศนคติมีความสำคัญต่อการยอมรับการใช้งานมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51, S.D. = 0.513$) สำหรับระดับความตั้งใจในการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองนั้น ผู้โดยสารชาวไทยมีความตั้งใจใช้งานอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.49, S.D. = 0.585$) มีสาเหตุหลักมาจากการได้รับความพึงพอใจจากการใช้งานประสบการณ์ที่ดีจึงส่งเสริมให้ผู้โดยสารมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเองซึ่งส่งเสริมให้ผู้โดยสารมีแนวโน้มยอมรับการใช้งานระบบจัดการสัมภาระด้วยตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ Meuter et al. (2003) ที่กล่าวไว้ว่า ความกลัวหรือความไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อาจส่งผลในทางลบต่อพฤติกรรมการยอมรับของผู้ใช้ต่อความเต็มใจในการใช้งานเทคโนโลยีบริการตนเอง (SSTs) หรือระบบอัตโนมัติอื่น ๆ ผู้ที่มีความกังวลด้านเทคโนโลยีสูงมักมองว่าเทคโนโลยีซับซ้อน ใช้งานยาก หรืออาจเกิดความผิดพลาด ซึ่งลดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง (Self-baggage drop system) ของผู้โดยสารชาวไทย ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจากประสบการณ์ (Beta = 0.4203, sig < 0.001) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้งาน (Beta = 0.4075, sig < 0.001) และอิทธิพลทางสังคม (Beta = 0.1042, sig < 0.006) ตามลำดับ และความกังวลต่อเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของภาคย์ ชูชื่น (2557) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตนาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง

สรุปได้ว่าผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) โดยเน้นผู้โดยสารรู้สึกว่าคุณสามารถใช้งานระบบได้อย่างง่ายดายและมั่นใจ และรับรู้ว่าคุณระบบมีประโยชน์และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานก็จะมี ความตั้งใจที่จะใช้ระบบสูงขึ้น แม้ว่าอิทธิพลทางสังคม เช่น การใช้ตามสื่อสังคมออนไลน์ หรือคนในครอบครัวจะมีนัยสำคัญแต่ก็มีอิทธิพลน้อยกว่าทั้ง 2 ปัจจัย ในส่วนของความกังวลต่อเทคโนโลยี ไม่ได้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง

ของผู้โดยสารถวายไทย ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังคงรู้สึกกังวลเมื่อใช้งาน หรือต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ แต่ความกังวลนี้ก็ไม่เพียงพอที่จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจโดยรวมในการใช้ระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสารถวายไทย

ข้อจำกัดของการศึกษา คือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นนักเรียน นักศึกษา ซึ่งทำให้ผลอาจไม่สามารถสรุปไปยังกลุ่มอายุและอาชีพอื่นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

ผู้บริหารและคณะกรรมการท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาประกอบกับกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองต่อไป เพื่อเป็นการลดความกังวลต่อการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง ท่าอากาศยานดอนเมืองควรพัฒนาระบบการจัดการสัมภาระให้มีความปลอดภัย น่าสนใจและเข้าใจง่ายต่อการใช้งานเพื่อประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองของท่าอากาศยานของไทยและท่าอากาศยานของประเทศอื่น ๆ ที่ใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง เช่น ท่าอากาศยานฮานอย ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้ และท่าอากาศยานนานาชาติอาบูดาบี เป็นต้น เพื่อสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาท่าอากาศยานต่อไปได้

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเองและแนวโน้มการกลับมาใช้บริการอีกครั้งของกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มาใช้บริการการจัดการสัมภาระด้วยตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบการจัดการสัมภาระด้วยตนเอง โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL เป็นต้น เพื่อทดสอบคุณภาพการใช้งานของระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเอง ซึ่งมีข้อดีที่จะได้วัดระดับการตัดสินใจกลับมาใช้งานระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเองของผู้โดยสาร

เอกสารอ้างอิง

ผ่องแผ้ว,ท, วงษ์ประเสริฐ,จ และ เชื้อสาสุข,ช. (2562). Multiple Regression Analysis:

MRA. วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 16(2), 23–30., <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edu-rmu/article/view/251798>

ชัยเอิก,ร, ชูคาร,ป และ จันทิภาส,ว. (2560). วิธีการคัดเลือกตัวแปรในการวิเคราะห์

การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.,

https://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_11_.pdf

- ชวลีวัฒนกุล, ว. (2529). การศึกษาเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม เพื่อใช้ในการแยกกลุ่ม 2 กลุ่ม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.,
https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/26054?utm_source=chatgpt.com
- ตะโกอินทร์, อ. (2563). ส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับความตั้งใจใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท Internet of Things ในกลุ่มผู้สูงอายุ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.,
https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU_2020_6202030505_13004_13428.pdf
- ไกรเลิศ, ป. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสายการบินศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางการบินกรุงเทพฯ-กระบี่. วิทยานิพนธ์. <http://repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/2031>
- สถาบันพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2549). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. https://arit.skru.ac.th/ebook/pages/viewfile.php?lesson_code=10404
- ไชยานนท์, ป., วัธนารวี, ว., บุญยราศรี, พ., & รัตนะสิมากุล, ค. (2568). อิทธิพลของการสื่อสารในการเพิ่มอำนาจการทำนายแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมให้กับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB): ข้อเสนอแนะเชิงประยุกต์ใช้กับการจัดการธุรกิจ. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7(2), 69–86.
- ชูชื่น, ภ. (2557). ระดับการยอมรับของลูกค้าต่อการประชาสัมพันธ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาเชียงใหม่. <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Search/index/collection:20>
- Al-Mamary, Y. H. S., & Alraja, M. M. (2022). Understanding entrepreneurship intention and behavior in the light of TPB model from the digital entrepreneurship perspective. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2), 100106.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-)
- Anantamongkolkul, C. (2021). ASEAN university students travel behavioural intention: An

- application of the theory of planned behaviour. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 16(2), 3–17.
- Arthur D. Little. (2015). *Airports 4.0: Impact of Digital Transformation on Airport Economics*.
- Ativetin, T., & Widtayakombundit, S. (2022). Effects of the Theory of Planned Behaviour on green behaviour of hotel customers in Thailand. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 42(3), 146–168.
- Chaturongkaku, S., & Thammarak, S. (2567). ACCEPTANCE AND ANXIETY IN TECHNOLOGY USE AFFECT THE INTENTION TO USE HEALTH SERVICES: 'DISEASE DIAGNOSIS THROUGH ARTIFICIAL INTELLIGENCE' AMONG MILLENNIAL USERS IN BANGKOK. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(2), 1-12. Retrieved from <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/6144>
- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*, 21(2), 333–352. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/0882-7974.21.2.333>
- Heliyon. (2019). Airport passengers' adoption behaviour towards self-check-in kiosk services: The roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction. *Heliyon*, 5(12), e02960. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02960>
- Lee, K., & Seok, J. M. (2015). A study on the adoption of self bag-drop system to enhance airport operation. *Korea Science*. Retrieved from <https://koreascience.kr/article/JAKO201521839156763.pdf>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2003). The influence of technology anxiety on consumer use and experiences with self-service technologies. *Journal of Business Research*, 56(11), 899–906. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(01\)00276-4](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(01)00276-4)
- Nuamsamrarn, S., & Achwarin, N. (2023). A structural equation model of the determinants

affecting students' behavioral intention and satisfaction towards blended learning of English as a foreign language at a Bangkok public university. *Journal of Education and Innovation*, 25(1), 36–45.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.

ScienceDirect. (ม.ป.ป.). Theory of Planned Behavior. ScienceDirect Topics: Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/topics/neuroscience/theory-of-planned-behavior>

Thatcher, J. B., & Perrewe, P. L. (2002). An empirical examination of individual traits as antecedents to computer anxiety and computer self-efficacy. *MIS Quarterly*, 26(4), 381–396. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/4132332>

Upadhyay, V. & Rawat, D. S. (2014). *Intelligent Airports: Your Runway to Success*. Wipro industry white-paper.

Wilson, M. L., Ritzhaupt, A. D., Rehmann, M. S., & Ruggles, K. (2023). Development of the Abbreviated Technology Anxiety Scale (ATAS). *Behavior Research Methods*, 55(1), 185–199., Retrieved from <https://doi.org/10.3758/s13428-022-01820-9>

Wongyai, P. H., Ngo, T., Wu, H., Tsui, K. W. H., & Nguyen, T.-H. (2024). The adoption of self-service check-in kiosks among commercial airline passengers. *Journal of Air Transport Management*. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2024.102562>.