

การรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โหมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อวิถีชีวิตปกติใหม่ (New normal)

The Perception of Artificial Intelligence (AI) “Low-Cost Airline’s Mobile Application Reducing the Exposure” for a New Normal

เนตรศิริ เรืองอริยภักดี¹ กนกวรรณ จันจัน² ณัฒชิราธรณ์ นวลสม³

¹ ธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² ธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³ ธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) เพื่อสำรวจปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โหมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) 2) เพื่อสำรวจการรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โหมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Independent Sample t-test) และ วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F-test) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 65 เป็นเพศหญิง อยู่ในเจนเนอเรชั่น X และ Y ร้อยละ 28 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำธุรกิจร้อยละ 35 เพื่อท่องเที่ยวร้อยละ 34 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของธุรกิจร้อยละ 40 มีความถี่ในการเดินทาง 6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 59 และค่าน้ำหนักด้านความถี่ในการใช้โหมบายแอปพลิเคชันร้อยละ 35 ไม่เคยใช้ ด้านความสามารถด้านโหมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.18 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา อันดับความสำคัญของความสามารถด้านโหมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ด้านการให้บริการ มีความสำคัญเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.32 คือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านความซับซ้อน และการใช้งานยาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.21 คืออยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 3 คือ ด้านความสอดคล้อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.24 คืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ : การรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โหมบายแอปพลิเคชันของสายการบินต้นทุนต่ำ ลดการสัมผัส วิถีชีวิตใหม่

ABSTRACT

This research aimed 1) to explore the personal factors towards perceptions of Artificial Intelligences (AI): the mobile application to reduce touches for new normal life

and 2) to survey the perceptions of Artificial Intelligences (AI): the mobile application to reduce touches for new normal life. The researcher collected the data from the questionnaires distributed to 400 low cost airline passengers. The obtained data were analyzed by SPSS with the statistics such as frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test (2 means) and One-Way ANOVA F-test. The results found that the questionnaire respondents were females around 65%, in Generation X and Y around 28%, objectives in travelling was business around 35% and tourism around 34%. The major respondents were business owners around 40%, having frequency of travelling 6 times per year around 59%, and weighted frequency in using mobile application showed that 35% of the respondents never use the mobile application. The overall mobile application's ability to reduce touches regarding check-in process of low cost airlines was good (Mean = 4.38 and S.D. = 0.18). When considering the important dimensions of the mobile application reducing touches in low cost airlines, it showed that firstly, service dimension was at the highest level (Mean = 4.51 and S.D. = 0.32), secondly, complexity and difficulty in using dimension was at the high level (Mean = 4.33 and S.D. = 0.21) and thirdly, compatibility dimension was at a high level (Mean = 4.32 and S.D. = 0.24).

Keywords: Perceptions towards Artificial Intelligences (AI), Mobile Application of Low Cost Airlines, Reduce Touches, New Normal Life

บทนำ

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น "การระบาดใหญ่" (pandemic) หลังจากเกิดการลุกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยจอห์นส์ ฮอปกินส์ ในสหรัฐอเมริกา ระบุว่า เข้าเดือนที่ 9 การระบาดใหญ่ที่เริ่มจากจีน ทำให้มีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ทั่วโลกแล้วกว่า 67 ล้านคน มีผู้เสียชีวิตกว่า 1 ล้านราย ใน 191 ประเทศ เขตเศรษฐกิจ และดินแดน ทวี ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ในจีนได้ทำให้มีผู้เสียชีวิตแล้วมากกว่า 630 คน และติดเชื้ออีกกว่า 28,000 คน ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ทำให้เกิดการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจอย่างรุนแรงเฉียบพลัน โดยจะมีอาการต่าง ๆ เริ่มจากมีไข้ ตามมาด้วยไอแห้ง ๆ คนที่ติดเชื้อส่วนใหญ่จะหายจากการติดเชื้อได้ เหมือนกับการเป็นไข้หวัดใหญ่ ข้อมูลวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2020 (BCC NEWS, 2020)

อันดับประเทศที่มีความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่อโรคโควิด-19 มากที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก คือ ออสเตรเลีย, เยอรมนี, เกาหลีใต้, ออสเตรีย, จีน, นิวซีแลนด์, ไต้หวัน, สิงคโปร์, ญี่ปุ่น, ฮองกง, สวิตเซอร์แลนด์, ออสเตรเลีย, แคนาดา ดังภาพที่ 1

TOP-40 COVID-19 SAFETY COUNTRIES RANKING



ภาพที่ 1 แสดงอันดับของประเทศที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ที่มา:

<https://twitter.com/SandipskDave/status/1250459836271063041>

จากผลการจัดอันดับ ประเทศไทยถูกจัดให้เป็นประเทศที่มีความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่อโรคโควิด-19 อยู่ในอันดับ 21 จาก 40 ประเทศ โดยมีคะแนน 591.45 คะแนน นอกจากนี้ ประเทศไทยยังถูกจัดเป็นอันดับ 10 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกถือว่ามีความปลอดภัยค่อนข้างสูงจากลำดับการให้คะแนนดังกล่าว พิจารณาจาก ข้อมูล 4 หมวด รวม 24 พารามิเตอร์ คือ ประสิทธิภาพในการกักกันโรค, ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของรัฐบาล, การเฝ้าระวังและการตรวจพบ, และความพร้อมในการรักษาเยียวยาฉุกเฉิน โดยมีการนำเอา การป้องกันการติดเชื้อ, การเสียชีวิตและผลทางลบของผู้ป่วย, ข้อมูลเชิงเมตริกของการกักกันโรค และการเฝ้าระวังโรค, การติดตามสอบสวนโรค, การบริหารจัดการและเสถียรภาพกับความปลอดภัยโดยรวม มาถ่วงน้ำหนักด้วย (มติชนออนไลน์, 2563)

การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 หรือโคโรนาไวรัส ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วย และล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยสร้างเสริมปรับทวิวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษา และฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการย้ายเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขภาพ การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ ๆ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม นายโบ ลินกัม ประธาน (ธุรกิจการบิน) กลุ่มแอร์เอเชีย กล่าวว่า เรามีความยินดีอย่างยิ่งที่สามารถกลับมาบินได้อีกครั้งในเส้นทางภายในประเทศ และเริ่มให้บริการลูกค้าของเรา โดยหวังว่าจะเริ่มดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบได้เร็วที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยเราได้ทบทวนมาตรฐานขั้นตอน การบริหารจัดการ อย่างถี่ถ้วนสำหรับผู้โดยสาร ทั้งบนพื้นดิน และบนเครื่องบินเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ Covid-19 รวมทั้งทำงานอย่างใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมมาตรการป้องกันไว้ล่วงหน้า

สร้างการเดินทางที่ปลอดภัย และสะดวกสบายสำหรับทุกคน (AirAsia, 2020) ในวันที่ 17 เมษายน 2563 กลุ่มสายการบินแอร์เอเชียมีแผนจะกลับมาให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศต่าง ๆ ตามกำหนดเวลาตั้งแต่วันที่ 29 เมษายน 2563 การกลับมาให้บริการนี้จะเริ่มต้นจากเส้นทางภายในประเทศเส้นทางหลักก่อน และมีแผนที่จะขยายเส้นทางให้บริการเพิ่มขึ้นรวมถึงเส้นทางระหว่างประเทศต่าง ๆ (ไทยพีบีเอส, 2563) ต่อมาเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2563 – กลุ่มสายการบินแอร์เอเชียพร้อมใช้ขั้นตอนลดการสัมผัสในช่องทางต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้โดยสารระหว่างการเดินทาง ได้แก่ ลดการสัมผัสในการชำระเงิน ขั้นตอนต่าง ๆ ที่สนามบิน การลดการสัมผัสเครื่องเช็คอินลดการสัมผัส (Kiosk) และใช้ระบบ Passenger Reconciliation System (PRS) รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือให้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งานยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้โดยสารทุกท่านได้เดินทางอย่างมั่นใจ โดยในประเทศไทยจะเริ่มด้วยการใช้ขั้นตอนการลดการสัมผัส เครื่องเช็คอินลดการสัมผัส (Kiosk) ก่อนในทุกสนามบินที่แอร์เอเชียให้บริการ หลังจากนั้นจะนำระบบอื่นๆ มาใช้ตามลำดับต่อไป (AirAsia, 2020)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด และทฤษฎีที่ดังต่อไปนี้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

แนวคิดในเรื่อง ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในงานด้านบริการ (Compatibility) ความเข้ากันได้ เป็นปัจจัยสำคัญของการยอมรับนวัตกรรม (Azadegan & Teich, 2010; Chong & Bauer, 2000; Dedrick, & West, 2004; Oliveira et al., 2014) มันหมายถึงขอบเขตที่นวัตกรรมและความสามารถในการให้คุณค่าและประสบการณ์ในขณะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่มีศักยภาพ (Rogers, 1995) ทฤษฎีของ DOI ชี้ให้เห็นว่าการทำงานร่วมกันของนวัตกรรมที่มีประสบการณ์และความต้องการนั้นเกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม ความเข้ากันได้ระดับสูงอาจส่งผลให้มีการนำไปใช้ที่ต้องการมากกว่า กล่าวอีกนัยหนึ่งยิ่งการใช้งานร่วมกันได้มากขึ้นเท่าใดการยอมรับก็จะเร็วขึ้น (Wu et al., 2007) หากเทคโนโลยี AI นั้นเข้ากันได้กับวิถีปฏิบัติงานในปัจจุบันองค์กรต้องทำการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยและพนักงานมีแนวโน้มที่จะใช้เพราะความไม่ลงรอยกันมักจะต้องการปรับเปลี่ยนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญซึ่งมักจะต้องเรียนรู้มาก ความต้านทานต่อการยอมรับมากขึ้น เทคโนโลยี AI โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ของเครื่องจักรต้องการข้อมูลจำนวนมาก (Huang, Zhu, & Siew, 2006) ความสามารถในการเรียนรู้ของเครื่อง Machine Learning (ML) ที่นำมาบริการในรูปแบบ AI ได้นำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นหนึ่งระดับที่สูงกว่าระดับของการปฏิบัติตามกฎที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ดังนั้น ความสามารถของ AI ที่มี Machine Learning (ML) มาประกอบใช้จึงจะเปลี่ยนบทบาทอัลกอริทึมที่เคยใช้กับ AI มาแล้ว รวมเข้ากันกับ Machine Learning (ML) ที่สามารถเปิดใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองตามที่มีอยู่ให้เข้าถึงข้อมูล โดยการสร้างลิงค์ระหว่างแต่ละส่วนของข้อมูล ด้วยความสามารถเหล่านี้ Machine Learning (ML) จึงสามารถสรุปและจัดทำภาพรวมบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ที่ดำเนินการ

แนวคิดของความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านความสอดคล้อง และสัมพันธ์กัน (Relative Advantage) การรวมกันของเทคโนโลยี AI และข้อมูลขนาดใหญ่ย่อมนำนวัตกรรม และความได้เปรียบทางการแข่งขันมาสู่บริษัท ต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จนถึงปัจจุบัน AI ได้ถูกนำไปใช้ในแชทบอต (Chat bot) หรือการบริการลูกค้าการพูดและเสียงสำหรับลูกค้าและการดำเนินการเครือข่ายอัตโนมัติ (El Khatib, Al-Nakeeb, & Ahmed, 2019) แอปพลิเคชันเหล่านี้ลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท เพิ่มคุณภาพการบริการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าและส่งเสริม

ประสิทธิภาพ หากบริษัทปลูกฝังการรับรู้ให้กับพนักงานว่าเทคโนโลยี AI หลัก เช่น NLP และการเรียนรู้ลึกสามารถสร้างประสิทธิภาพ และลดค่าใช้จ่ายผ่านทางการศึกษา หรือการฝึกอบรมพนักงานสามารถทำความเข้าใจข้อดีที่ AI สามารถนำเสนอได้ ข้อได้เปรียบเชิงสัมพันธ์คือระดับที่นวัตกรรมรับรู้ได้ดีกว่าในปัจจุบัน (Rogers, 1983) ข้อได้เปรียบสัมพันธ์สามารถอ้างถึงวิธีการใช้นวัตกรรมมากขึ้น ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล หรือลดการบำรุงรักษาเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีที่ปรับใช้ในปัจจุบัน (Rogers, 1983) ในกรณีของการรักษาความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องความได้เปรียบสามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบของการประหยัดค่าใช้จ่ายการรักษาความปลอดภัยอัตโนมัติที่ดีที่สุด ที่สูงขึ้น หรือวิธีอื่น ๆ ที่ถูกมองว่ามีคุณค่าและมีประสิทธิภาพในการปกป้องสินทรัพย์ไอที (Moore & Benbasat, 1991) และความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านความสอดคล้อง และสัมพันธ์กัน (Relative Advantage)

แนวคิดของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านความซับซ้อน และการใช้งานยาก (Complexity) ความสามารถที่คาดหวังว่านวัตกรรมที่ซับซ้อนที่เกี่ยวข้องด้วย AI จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีนัยสำคัญผ่านการแนะนำเทคโนโลยีใหม่ กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติขององค์กรใหม่ โรเจอร์สแย้งว่าการยอมรับของนวัตกรรมที่ซับซ้อนต้องใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่ได้เปรียบเช่นกัน เป็นความคิดที่รอบคอบของกลยุทธ์องค์กร และนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุม สอดคล้องกับข้อโต้แย้งเหล่านี้เราใช้กรอบ TOE และทฤษฎี DOI เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อ AI ทฤษฎีทั้งสองถูกนำไปใช้ในทำนองเดียวกันกับการใช้นวัตกรรมในระดับองค์กรในแง่ของนวัตกรรม เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ Kevin Zhu, Kenneth L. Kraemer. (2005). L. Iacovou, CL', Benbasat, I. and Dexter, A.S. (1995) และ Oliveira, T. & Martins, M.F. (2011) ความซับซ้อนคือขอบเขตที่การรับรู้นวัตกรรมเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจ และใช้ (Yang et al., 2013) ความซับซ้อนของ AI นั้นอยู่ที่การขาดวุฒิภาวะ การขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีที่ใช้เวลานาน และค่าใช้จ่ายสูง ลักษณะของ AI ระบุว่าอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดสำหรับการนำ AI มาใช้นั้นยังไม่บรรลุนิติภาวะ การศึกษาก่อนหน้าพบว่าระดับวุฒิภาวะของไอทีมีผลต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของบริษัทอย่างมากในการรับและปรับใช้ไอทีหากผู้ใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นผู้สูงวัย

สืบเนื่องจากมาตรการการผ่อนปรนของภาครัฐ แอร์เอเชียได้กลับมาเปิดให้บริการอีกครั้งได้เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2563 เฉพาะเส้นทางการบินในประเทศ และเตรียมการเพื่อรองรับการผ่อนปรนในเส้นทางการบินต่างประเทศ ด้วยมาตรการลดการสัมผัส นำร่องเรื่องการเช็คอิน บัตรโดยสาร (Boarding Pass) และป้ายติดกระเป๋า (Baggage Tag) ผ่าน airasia.com และโมบายแอปพลิเคชัน ในสถานการณ์ยังอยู่ในช่วง New Normal ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยในหัวข้อจากการนำโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสมาบริการให้กับผู้โดยสารในสถานการณ์ระบาดโควิด 19 เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของสายการบินแอร์เอเชีย ทำให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การรับรู้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสของสายการบินต้นทุนต่ำ” เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินในการเดินทางช่วงวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรในด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสที่สายการบินต้นทุนต่ำให้บริการอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อยอดการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในธุรกิจสายการบินให้เกิดการบรรลุความสำเร็จขององค์กรต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสเพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ (แอร์เอเชีย)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน

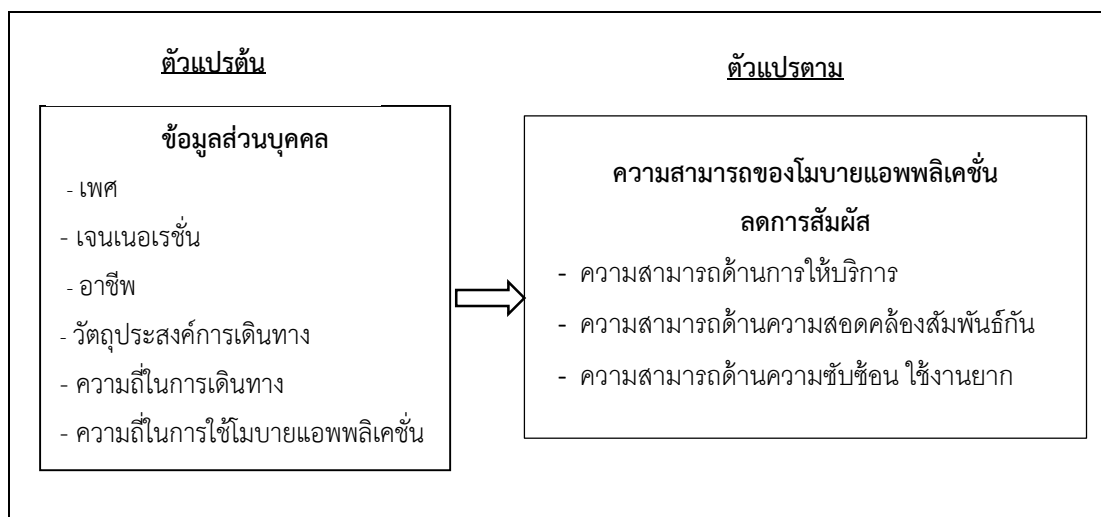
2. ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เงินเนอเรชั่น อาชีพ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส ตัวแปรตาม คือ ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้แก่ ความสามารถด้านการให้บริการ ความสามารถด้านความสอดคล้องสัมพันธ์กัน และความสามารถด้านความซับซ้อน ใช้งานยาก

3. ขอบเขตพื้นที่

บนออนไลน์ จากเพจเฟซบุ๊ก ไลน์ ในช่องสมาชิกแอร์เอเชีย เช่น คนรักแอร์เอเชีย รวมพลคนชอบโปร AirAsia ขวนเที่ยวบินบุฟเฟต์รัว ๆ กับแอร์เอเชีย และ AirAsia Thailand Member Club เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจคุณภาพเครื่องมือหาความตรงของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำไป Try out เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 30 ชุดกับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.926 แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำรา วารสาร เอกสาร สื่อโสตทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร งานวิจัย และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ บนฐานข้อมูลออนไลน์

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้ออกแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามกับผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยนำข้อมูลทุติยภูมิด้านแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ กำหนดวัตถุประสงค์ เมื่อผ่านการตรวจเครื่องมือตามกระบวนการแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากสถานการณ์กลับมาระบาดอีกรอบของโควิด 19 จึงทำให้ผู้วิจัยต้องเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถาม (Google Form) เข้าไปยังเพจสมาชิกสายการบินแอร์เอเชียในหลาย ๆ เพจ หลากหลายช่องทาง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability) สุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บด้วยแบบสอบถามกับผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละฉบับ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 400 ชุด มาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้นำมาแจกแจงจำนวน และนำเสนอเป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI) โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้สถิติ (การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Independent Sample t-test))

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการคำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล



ผลการวิจัยส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ นำเสนอแจกแจงในรูปของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถด้านโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวม

n=400

ความสามารถด้านโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำโดยภาพรวม	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.51	0.32	มากที่สุด	1
2. ด้านความสอดคล้อง	4.32	0.24	มาก	3
3. ด้านความซับซ้อน และการใช้งานยาก	4.33	0.21	มาก	2

ความสามารถด้านนโยบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการ เช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำโดยภาพรวม	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
รวม	4.38	0.18	มาก	

* Sig.< 0.05

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของนโยบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันจำแนกตามเพศ มีการรับรู้ด้านความสามารถนโยบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

n=400

เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	139	4.38	0.14	-0.502	0.616
หญิง	261	4.39	0.19		

* Sig.< 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันจำแนกตามเจเนอเรชัน (Generation) มีความสามารถด้านนโยบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ

n=400

	เจเนอเรชัน (Generation)	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความสามารถด้าน นโยบาย แอปพลิเคชันลด การสัมผัสในการ เช็คอินของสายการ บินต้นทุนต่ำ	Gen Z (อายุ 10 -23 ปี)	84	4.38	0.16	8.053*	0.000
	Gen Y (อายุ 24-37)	114	4.34	0.15		
	Gen X (อายุ 38-54 ปี)	112	4.37	0.17		
	เบบี้บูม (อายุ 55-72 ปี)	90	4.46	0.21		
	รวม	400	4.38	0.18		

* Sig.< 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันจำแนกตามอาชีพ มีความสามารถด้านนโยบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

n=400

	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความสามารถด้านนโยบาย แอปพลิเคชันลดการสัมผัสใน การเช็คอินของสายการบิน ต้นทุนต่ำ	เจ้าของธุรกิจ	158	4.37	0.16	10.818*	0.000
	ทำงานในบริษัท	141	4.35	0.17		
	ทำงานอิสระ	101	4.45	0.20		
	รวม	400	4.38	0.18		

* Sig.≤ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจำแนกตามการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำปีละกี่ครั้ง มีความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

n=400

	การเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำปีละกี่ครั้ง	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ	1-3 ครั้ง	38	4.37	0.17	0.187	0.830
	4-6 ครั้ง	126	4.39	0.16		
	มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	236	4.38	0.19		
	รวม	400	4.38	0.18		

* Sig.≤ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง มีความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

n=400

	วัตถุประสงค์ของการเดินทาง	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ	ท่องเที่ยว	135	4.37	0.20	1.069	0.344
	ทำธุรกิจ	139	4.37	0.15		
	กลับบ้านต่างจังหวัด	126	4.40	0.18		
	รวม	400	4.38	0.18		

* Sig.≤ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ มีความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

n=400

	ความถี่ในการใช้นโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสเพื่อเช็คอินช่วง New Normal	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความสามารถด้านนโยบายแอฟฟิเคชั่นลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ	ใช้ทุกครั้ง	9	4.34	0.17	7.231*	0.000
	ใช้ทุกครั้งในสถานการณ์โควิด	117	4.39	0.16		
	ใช้เป็นบางครั้ง	135	4.33	0.16		
	ไม่เคยใช้	139	4.43	0.19		
	รวม	400	4.38	0.18		

* Sig.< 0.05

ผลของการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีการรับรู้ด้านความสามารถโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน ในการวิจัยนี้มีจำนวนสมมติฐาน 1 ข้อ แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้จำนวน 6 ข้อ

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	สมมติฐานที่ 1.1 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
	สมมติฐานที่ 1.2 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามเจนเนอเรชั่น (Generation) มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	สมมติฐานที่ 1.3 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	สมมติฐานที่ 1.4 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำปีละกี่ครั้ง มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
	สมมติฐานที่ 1.5 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	สมมติฐานที่ 1.6 ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ มีการรับรู้ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 65 มีอายุอยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่น Y และ X ร้อยละ 28 มีอาชีพเจ้าของธุรกิจมากที่สุด 158 คน ทำงานในบริษัทจำนวน 141 คน มีความถี่ในการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่า 6 ครั้ง/ปี จำนวน 236 คน โดยส่วนใหญ่เดินทางไปทำธุรกิจจำนวน 139 คน รองลงมาคือไปท่องเที่ยว 135 คน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้โมบายแอปพลิเคชันจำนวน 139 คน รองลงมาคือใช้บางครั้ง 135 คน ส่วนการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำนั้น โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้น้ำหนักในการรับรู้ด้านการให้บริการของโมบายแอปพลิเคชันมากที่สุดที่ 4.51 รองลงมาคือด้านความซับซ้อนของโมบายแอปพลิเคชันที่ค่าน้ำหนัก 4.33 ถัดมาคือด้านความสอดคล้องให้ค่าน้ำหนักที่ 4.32 ซึ่งไม่ห่างกันมากนักในสำคัญทั้ง 3 ด้านของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อสำรวจปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงจำนวนร้อยละ 65.20 อยู่ในวัยเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมา ตุ่มนิลกาล. (2561). ที่ได้สำรวจพบว่าคนในวัยเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เป็นคนที่ สุขภาพดี มีความมั่นใจ ต้องการความโดดเด่น แสดงความมีอำนาจ มีลักษณะนิสัยรักการผจญภัย และเปิดกว้าง ส่วนเจนเนอเรชั่นวายเป็นคนที่ มีความเปราะบางง่ายหากไม่มีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีความมั่นคงทางอารมณ์ เปิดกว้าง ทำให้คนใน 2 กลุ่มนี้มีความเปิดกว้างยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดการรับรู้ในความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันได้รวดเร็วกว่า เจนเนอเรชั่นอื่น ๆ ส่วนการสำรวจด้านอาชีพพบว่าส่วนมากเป็นเจ้าของกิจการ และรองลงมาทำงานในบริษัท เมื่อเช็คความถี่ในการเดินทางจะพบว่าเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่า 6 ครั้งต่อปี และเดินทางเพื่อไปทำธุรกิจมากที่สุด รองลงมาจะเพื่อการท่องเที่ยว World Tourism Organization (UNWTO), 2561 ได้กล่าวว่า ตั้งแต่ ปี 2561 ไปจนถึงปี 2565 คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย และแปซิฟิกจะเติบโตขึ้นเฉลี่ย (CAGR) ร้อยละ 3.3 ต่อปี โดยการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวนี้เป็นผลมาจากทั้งการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่แข็งแกร่งในภูมิภาค พร้อมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างประเทศจากการเดินทางโดยสายการบินที่สะดวกมากขึ้น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่างๆ ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่ำลง การเดินทางเร็วขึ้น และความสะดวกจากการจองผ่านแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวออนไลน์ ซึ่งทั้งหมดนี้อำนวยความสะดวกในการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าจำนวนผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสแบบเป็นบางครั้งมากที่สุด 135 คนจาก 400 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถึงผู้โดยสารยังมีการเข้าถึงโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสของสายการบินต้นทุนต่ำอย่างจำกัดอยู่ในวงแคบ ๆ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสำรวจการรับรู้ในปัญญาประดิษฐ์ (AI) โมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัส เพื่อวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ด้านความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.18 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา อันดับความสำคัญของความสามารถด้านโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสในการเช็คอินของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ด้านการให้บริการ มีความสำคัญเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.32 คือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านความซับซ้อน และการใช้งานยาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.21 คืออยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 3 คือ ด้านความสอดคล้อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.24 คืออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา มัตริรัตน์. (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้โดยสารของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์สนามบินสมุย และปรกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจะพบว่าในการเดินทางของผู้โดยสารในช่วง New Normal จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ เดินทางเพื่อการทำงาน และการท่องเที่ยว ในกลุ่มคนเจนเนอเรชั่น Y ตามด้วยเจนเนอเรชั่น X แต่โดยในภาพรวมสำหรับผู้วิจัยเห็นว่าใน 4 เจนเนอเรชั่นสัดส่วนไม่ห่างกันมากนัก ซึ่งผลรวมของการรับรู้ความสามารถของโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสพบว่าด้านการให้บริการ มีความสำคัญเป็นอันดับแรกนั่นหมายถึงผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำเห็นความสำคัญของบริการโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนความซับซ้อน ยุ่งยากในการใช้งานเป็นค่าน้ำหนักที่ได้รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 นั้น

หมายถึงว่า ผู้โดยสารสายการบินส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันสร้างความยุ่งยาก เพราะมีซับซ้อนใช้งานยาก ผลการวิเคราะห์ความถี่ในการใช้งานของผู้โดยสารได้ประเด็นที่น่าจับตามองนั่นคือ จำนวนผู้ที่ไม่เคยใช้ และใช้บ้างรวมกันแล้วร้อยละ 37 นั้นหมายถึง เกือบครึ่งของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำในช่วง New Normal ยังใช้บริการเช็คอินจากช่องทางเดิม ๆ นั่นคือเคาเตอร์บริการที่มีพนักงานให้บริการ และใช้บริการเช็คอินกับตู้คี้ออสเช็คอินอยู่นั่นเอง ถ้าดูจากอายุผู้ตอบจะพบว่าเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมมีจำนวนร้อยละ 23 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เมื่อนำผลวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดแล้วนำมาประกอบจะพบว่าผู้ตอบคำถามในเรื่องของอายุมากใช้งานไม่ถนัด เข้าใจยาก ใช้ไม่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yang et al. (2013) และยังมีผู้ตอบแบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งที่อยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมให้ข้อเสนอแนะให้มีบริการด้วยพนักงานกำกับ หรือมี Call Center ให้บริการ 24 ชั่วโมง ให้ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อเกิดการรับรู้ในวงกว้างมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะผู้บริหาร

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้โดยสารให้เข้าถึงการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันลดการสัมผัสเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และผู้อื่นขณะเดินทางด้วยสายการบิน เช่น จัดในรูปแบบ CSR รมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในความปลอดภัยห่างจากโควิด ต่อตนเอง และผู้คนรอบข้าง เป็นต้น
2. ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน สร้างเครื่องมือที่ใช้งานง่าย ๆ (easy use) เพื่อให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่สามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่จำกัดเพศ และวัย อย่างสะดวกง่ายดาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องการยอมรับในปัญญาประดิษฐ์ การนำแนวคิด technology-organization-environment framework หรือ เรียกว่า TOE (Baker, 2012) ทฤษฎีสถาบัน (Scott, 1987), RBV (Wernerfelt, 1984) และการศึกษาก่อนหน้านี้ในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ทำให้เกิดโอกาสทางเทคโนโลยีที่เน้นให้ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนทางด้านแผนงานลูกค้าอย่างเป็นบรรทัดฐาน รวมทั้งแรงกดดันเป็นปัจจัยหลักที่กระตุ้นการยอมรับ AI แม้ว่าลูกค้าเหล่านั้นจะไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับการใช้ AI ก็ตาม แต่การศึกษาก่อนหน้านี้พบว่าพวกเขามีบทบาทสำคัญในการส่งผลกระทบต่อกรยอมรับเทคโนโลยีโดยตรง (Lin, 2008; Pan & Jang, 2008; Teo & Ranganathan, 2004) เพราะการพัฒนาใหม่ ๆ นวัตกรรมมาใช้ในการบริการของสายการบินต่าง ๆ สามารถสร้างขีดความสามารถให้กับองค์กรได้ และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากลต่อไปในอนาคต ทั้งในภาวการณ์แพร่ระบาดของไวรัสหรือในช่วงวิถีชีวิตใหม่ Normal และในช่วงสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ สายการบินสามารถเปิดให้บริการได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา มัตร์ตัน และจิรัชญา เฟิงสะอาด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช็คอินตู้คี้ออสของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์สนามบินสมุย. (สหกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

- วันที่สืบค้น 30 ธันวาคม 2563 สืบค้นจาก: <https://e-research.siam.edu/kb/factors-affecting-passengers-choice-of-check-in-kiosk-service-pertaining-to-bangkok-airways-at-koh-samui-international-airport/>
- ไทยพีบีเอส. (2563). รู้จัก "New Normal" ฉบับราชบัณฑิตยสภา. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- ปรกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ, เมทินี รัชฎารักษ์' และปวีศรี มาเกิด. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คีออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชาชน ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2562
- มติชนออนไลน์. (2563). ไทยติดท็อป 30 ประเทศปลอดภัยโควิด-19. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2563. จาก https://www.matichon.co.th/foreign/news_2142827
- AirAsia. (2020). แอร์เอเชียออกมาตรการลดการสัมผัส นำร่องการเช็คอิน พิมพ์บอร์ดดิ้งพาส และป้ายติดกระเป๋าผ่าน airasia.com และโมบายแอปพลิเคชัน. จาก <https://newsroom.airasia.com/news/airasia-implements-end-to-end-contactless-procedures-for-essential-travel-th>
- BCC New. (2020). ไวรัสโคโรนาคร่าชีวิต นพ. หลี เทวินเฉียง ที่ออกมาเตือนเรื่องการระบาด. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.bbc.com/thai/international-51405153>
<https://www.bbc.com/thai/features-51734255>
- Azadegan, A. & Teich, J. (2010). **Effective benchmarking of innovation adoptions: A theoretical framework for e-procurement technologies.** *Benchmarking: An International Journal*, 17,
- Chong, S., & Bauer, C. (2000). **A model of factor influences on Electronic Commerce adoption and diffusion in small-and medium-sized enterprises.** *PACIS 2000 Proceedings*, 23.
- Dedrick, J., & West, J. (2004, January). **An exploratory study into open source platform adoption.** In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the (pp. 10-pp). IEEE.
- Douglas G Mclwraith, Dmitry Babenko, Haralambos Marmanis. (2017). **Algorithms of the Intelligent Web 2nd Edition.** Amazon. ISBN-13: 978-1617292583. ISBN-10: 1617292583.
- El Khatib, Al-Nakeeb, & Ahmed,. (2019). **Integration of Cloud Computing with Artificial Intelligence and Its Impact on Telecom Sector—A Case Study.** *iBusiness*, Volume 11. Pages 1-10. Scientific Research
- Hong Wu, Mark SvobodaAppropriate, Donald A. Wilhite, Michael J. Hayes. (2007). **Application of the Standardized Precipitation Index in Arid Locations and Dry Seasons.** *International Journal of Climatology* 27(1):65 – 79. DOI: 10.1002/joc.1371
- Huang, G.B., Zhu, Q.Y. and Siew, C.K. (2006). **Extreme Learning Machine Theory and Applications.** Article citations. Scientific Research. From: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferencelD=1839233](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferencelD=1839233)

- Kevin Zhu, Kenneth L. Kraemer. (2005). **Post-Adoption Variations in Usage and Value of E-Business by Organizations: Cross-Country Evidence from the Retail Industry**. Information systems research Published Online. <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.1050.0045>
- L. Iacovou, CL', Benbasat, I. and Dexter, A.S. (1995). **Electronic data interchange and small organizations: adoption and impact of technology**. *Mis: Quarterly*. 19(4) 465-485
- Lin. (2008). **ICT education: To integrate or not to integrate**. *British Journal of Educational Technology*. First published: 16 October 2008 <https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2008.00825>
- Moore & Benbasat, (1991). **Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation**. *Information Systems Research*, 1991, vol. 2, issue 3, 192-222
- Oliveira, T. & Martins, M.F. (2011). **Literature Review of Information Technology Adoption Models at Firm Level**. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*. 14(1): 110- 121.
- Roger. (1983). **Decision process innovation**. Creative Commons Attribution 4.0 International Content may be subject to copyright. *Decision process innovation* (Rogers, 1983, p. 165).
- Rogers, E. M., ed. (1995). **Diffusion of Innovations**. 4th ed. New York : Free Press, ©1995.
- T. Oliveira & Maria Rosario Oliveira Martins. (2011). **Literature Review of Information Technology Adoption Models at Firm Level**. ResearchGate. From: https://www.researchgate.net/publication/258821009_Literature_Review_of_Information_Tech
- Yang, W. Z.; Xu, L.; Li, C.; Beauchemin, K. A., (2013). **Short communication: Effects of supplemental canola meal and various types of distillers' grains on growth performance of backgrounded steers**. *Can. J. Dairy Sci.*, 93 (2): 281-286

อ้างอิงไทยแปลเป็นอังกฤษ

- Matichon Online. (2020). **Thailand ranks in the top 30 countries to be safe in COVID-19**. Retrieved on December 1, 2020 from https://www.matichon.co.th/foreign/news_2142827
- Thai PBS. (2020). **Get to know "New Normal" edition of the Royal Society of Thailand**. Retrieved on November 30, 2020 from <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- AirAsia. (2020). **AirAsia introduces measures to reduce exposure Pilot check-in Print your boarding pass And bag tags via airasia.com and mobile applications**. from <https://newsroom.airasia.com/news/airasia-implements-end-to-end-contactless-procedures-for-essential-travel-th>