

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อบริการเช็คอิน ที่ท่าอากาศยาน

Factors Affecting Passenger Satisfaction and Behavioral Intention Toward Airport Check-in Services

กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล¹

Krit Witthawassamrankul¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทของประสบการณ์การเช็คอินที่สนามบินต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสาร โดยมุ่งศึกษาปัจจัยสำคัญ ได้แก่ คุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง คุณภาพกระบวนการ และสภาพแวดล้อม ในบริบทของสนามบินยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการมากขึ้น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินจำนวน 341 คน ผ่านแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ขณะที่คุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง และคุณภาพกระบวนการ ไม่พบอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสาร แม้อิทธิพลจะอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ในบริบทของสนามบินยุคดิจิทัล ผู้โดยสารอาจมองการเช็คอินเป็นมาตรฐานพื้นฐานของการให้บริการ มากกว่าจะเป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้น สนามบินและสายการบินอาจควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมและประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสารควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการให้บริการ

คำสำคัญ : การเช็คอินสนามบิน, ความพึงพอใจผู้โดยสาร, คุณภาพการบริการ, เทคโนโลยีบริการตนเอง, ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

¹ สาขาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 60 ร่มเกล้า มีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 ประเทศไทย

Aviation Management, Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University, Romklao, Meenburi Bangkok 10510, Thailand



Abstract

This study aimed to examine the role of airport check-in experience on passenger satisfaction and behavioral intention by focusing on key factors including service quality, self-service technology, process quality, and physical environment within the context of modern airports where technology has become increasingly integrated into service operations. This research employed a quantitative approach. Data were collected from 341 airline passengers through questionnaires and analyzed using multiple regression analysis.

The findings revealed that physical environment was the only factor significantly influencing passenger satisfaction, while service quality, self-service technology, and process quality did not significantly affect satisfaction. In addition, passenger satisfaction was found to influence behavioral intention, although the effect was relatively low. The results suggest that, in the context of digital-era airports, passengers may perceive check-in services as a basic service expectation rather than a differentiating factor influencing their decision-making. Therefore, airports and airlines should place greater emphasis on improving the physical environment and the overall passenger experience alongside the development of technology and service processes.

Keywords : airport check-in, passenger satisfaction, service quality, self-service technology, behavioral intention

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ส่งผลให้การแข่งขันระหว่างสนามบินและสายการบินเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพของผู้โดยสารจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ (Bogicevic et al., 2017; Fodness & Murray, 2015) กระบวนการเช็คอินถือเป็นหนึ่งในจุดบริการแรก ๆ ที่ผู้โดยสารต้องเผชิญเมื่อมาถึงสนามบินจึงมักถูกมองว่ามีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจแรกให้กับผู้โดยสาร งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของกระบวนการสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ (Bezerra & Gomes, 2016; Jiang & Zhang, 2016) ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีบริการตนเอง เช่น ตู้เช็คอินอัตโนมัติและระบบเช็คอินผ่านมือถือ ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้มีบทบาทในการช่วยลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร (Kim et al., 2017; Lin & Hsieh, 2019) อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารบางส่วนยังคงไม่ต้องการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว โดยเฉพาะในกรณีที่ใช้งานยากหรือไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมของสนามบิน เช่น ความสะอาด พื้นที่ใช้สอย และป้ายบอกทาง ยังเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความรู้สึกและระดับความเครียดของผู้โดยสารได้ (Moon et al., 2017) สภาพแวดล้อมที่ดีอาจช่วยให้ผู้โดยสารรู้สึกสะดวกสบายมากขึ้นในระหว่างกระบวนการเช็คอิน อย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่าปัจจัยเหล่านี้ยังคงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความ

พึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารในบริบทปัจจุบันหรือไม่ ในหลายกรณี ผู้โดยสารอาจมองว่าการให้บริการเช็คอินเป็นเพียงข้อกำหนดพื้นฐานที่ควรมีอยู่แล้ว ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทที่แท้จริงของประสบการณ์การเช็คอินต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้โดยสาร นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยบางส่วนที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้โดยสารอาจรับรู้บริการเช็คอินเป็นเพียงความคาดหวังพื้นฐาน ซึ่งอาจไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่จะเกิดปัญหาในการให้บริการ ประเด็นดังกล่าวจึงสะท้อนถึงความจำเป็นในการทบทวนบทบาทของประสบการณ์การเช็คอินในบริบทของสนามบินยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง คุณภาพกระบวนการ และสภาพแวดล้อม ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
2. เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
3. เพื่อทบทวนความสำคัญของประสบการณ์การเช็คอินต่อการตัดสินใจของผู้โดยสาร

สมมติฐานการวิจัย

- H1: คุณภาพการบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
- H2: เทคโนโลยีบริการตนเองส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
- H3: คุณภาพกระบวนการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
- H4: สภาพแวดล้อมส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
- H5: ความพึงพอใจของผู้โดยสารส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ท่าอากาศยานและสายการบินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในกระบวนการเช็คอินให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมภายในท่าอากาศยานไปใช้ในการพัฒนาประสบการณ์ของผู้โดยสารและยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีบริการตนเองและกระบวนการให้บริการภายในท่าอากาศยานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้โดยสารในยุคดิจิทัล



การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนเอง ซึ่งครอบคลุมด้านความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความสะดวก และการตอบสนองของการให้บริการ ในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน คุณภาพการบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร งานวิจัยของ Booranakittipinyo (2021) และ Oliveira et al. (2024) พบว่า คุณภาพการบริการและประสบการณ์ภายในสนามบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

เทคโนโลยีบริการตนเอง (Self-Service Technology)

เทคโนโลยีบริการตนเอง (Self-Service Technology) หมายถึง เทคโนโลยีหรือระบบที่ช่วยให้ผู้โดยสารสามารถดำเนินการกระบวนการเช็คอินหรือใช้บริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ตู้เช็คอินอัตโนมัติ การเช็คอินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และระบบเช็คอินออนไลน์ Rubio-Andrada et al. (2023) พบว่า เทคโนโลยีบริการตนเองภายในสนามบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในสนามบินที่มุ่งสู่แนวคิด Smart Airport

คุณภาพกระบวนการ (Process Quality)

คุณภาพกระบวนการ (Process Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้โดยสารต่อความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความราบรื่นของกระบวนการให้บริการเช็คอินภายในสนามบิน โดย Adacher et al. (2021) พบว่า การจัดการกระบวนการเช็คอินและการลดระยะเวลาคอยสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ ขณะที่ Oliveira et al. (2024) เสนอว่า ความราบรื่นของกระบวนการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบการณ์ผู้โดยสาร

สภาพแวดล้อม (Physical Environment)

สภาพแวดล้อม (Physical Environment) หมายถึง การรับรู้ของผู้โดยสารต่อสภาพทางกายภาพของพื้นที่ให้บริการภายในสนามบิน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความสะดวกในการใช้พื้นที่ และป้ายบอกทาง งานวิจัยของ Booranakittipinyo (2021) และ Oliveira et al. (2024) พบว่า สภาพแวดล้อมของสนามบินมีผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร นอกจากนี้ แนวคิดด้าน Servicescape ยังเสนอว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้โดยตรง

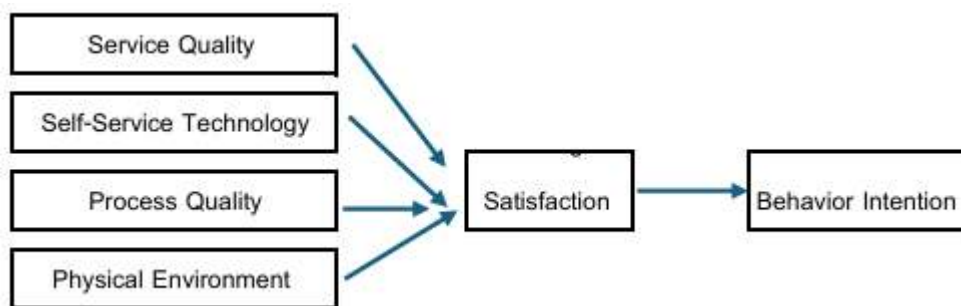
ความพึงพอใจของผู้โดยสารและความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือการประเมินของผู้โดยสารหลังจากได้รับบริการ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง ส่วนความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการใช้บริการเช็คอิน (Behavioral Intention toward

Check-in Services) หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจของผู้โดยสารในการกลับมาใช้บริการเช็คอินซ้ำ การบอกต่อเชิงบวก และการแนะนำบริการเช็คอินของสนามบินหรือสายการบินแก่ผู้อื่น ซึ่งสะท้อนทัศนคติและการรับรู้ของผู้โดยสารภายหลังจากได้รับประสบการณ์การใช้บริการ Han et al. (2020) และ Park and Park (2021) พบว่า ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์เชิงบวกและเกิดความพึงพอใจ มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและมีพฤติกรรมเชิงบวกต่อสนามบินและสายการบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อบริการเช็คอิน ณ สนามบิน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการ (Service Quality) เทคโนโลยีบริการตนเอง (Self-Service Technology) คุณภาพกระบวนการ (Process Quality) และสภาพแวดล้อม (Physical Environment) ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Satisfaction) และความพึงพอใจดังกล่าวคาดว่าจะส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ของผู้โดยสารต่อการใช้บริการเช็คอิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการเช็คอินภายในสนามบิน ประชากรในการวิจัยคือ ผู้โดยสารสายการบินที่เคยใช้บริการเช็คอินที่สนามบิน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน ถูกกำหนดโดยอ้างอิงแนวทางของ Hair et al. (2019) สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งเสนอว่า การวิจัยเชิงปริมาณควรมีกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอต่อจำนวนตัวแปรที่ศึกษา เพื่อให้การวิเคราะห์ทางสถิติมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่สมัครใจตอบแบบสอบถามภายในพื้นที่สนามบิน ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 341 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายทั้งด้านเพศ อายุ สัญชาติ และ

สถานภาพ แบบสอบถามถูกออกแบบโดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ครอบคลุมตัวแปรหลัก ได้แก่ คุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง คุณภาพกระบวนการ สภาพแวดล้อม ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการใช้บริการเช็คอิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ระดับปริญญาเอกที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบินและการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้วิธีการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และบางข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ส่งผลให้ค่า IOC โดยรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ 0.50 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปี และส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการเช็คอินภายในสนามบินทั้งในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายและมีประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินจริง

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการภายในสนามบิน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมของสนามบิน เช่น ความกว้างขวาง ความสะอาด และความทันสมัยของพื้นที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบป้ายบอกทางและการสื่อสารข้อมูลภายในสนามบิน เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานสำหรับผู้โดยสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง คุณภาพกระบวนการ สภาพแวดล้อม ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี โดยค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ อยู่ในช่วง 3.58-3.67 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานการวิจัยในขั้นตอนถัดไปโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.041, p > .05$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน H1 ขณะที่เทคโนโลยีบริการตนเองไม่พบอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.038, p > .05$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน H2 เช่นเดียวกับคุณภาพกระบวนการที่ไม่พบอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.029, p > .05$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน H3 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.121, p < .05$) จึงสนับสนุนสมมติฐาน H4 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมภายในสนามบิน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความสะดวกในการใช้พื้นที่ อาจมีบทบาทต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการใช้บริการเช็คอินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.111, p < .05$) จึงสนับสนุนสมมติฐาน H5 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า R^2 เท่ากับ 0.027 และ 0.012 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	β	p-value	ผลการทดสอบ
H1	คุณภาพการบริการ → ความพึงพอใจ	0.041	0.512	ไม่สนับสนุน
H2	เทคโนโลยีบริการตนเอง → ความพึงพอใจ	0.038	0.547	ไม่สนับสนุน
H3	คุณภาพกระบวนการ → ความพึงพอใจ	-0.029	0.661	ไม่สนับสนุน
H4	สภาพแวดล้อม → ความพึงพอใจ	0.121	.031*	สนับสนุน
H5	ความพึงพอใจ → ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	0.111	.041*	สนับสนุน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Booranakittipinyo (2021) และ Oliveira et al. (2024) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมภายในสนามบิน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความสะดวกในการใช้พื้นที่ และป้ายบอกทาง มีผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร ผู้วิจัยมองว่า ในบริบทของสนามบินยุคปัจจุบัน ผู้โดยสารอาจให้ความสำคัญกับ “ประสบการณ์โดยรวม” มากกว่าขั้นตอนการให้บริการเฉพาะจุด เนื่องจากสนามบินสมัยใหม่มีการแข่งขันด้านภาพลักษณ์และประสบการณ์ผู้โดยสารมากขึ้น ทำให้สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารสามารถรับรู้และประเมินได้ชัดเจนระหว่างการใช้บริการ ในขณะที่คุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง และคุณภาพกระบวนการ ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่ง

แตกต่างจากงานวิจัยของ Rubio-Andrada et al. (2023) และงานวิจัยก่อนหน้านี้หลายงานที่เสนอว่า คุณภาพการบริการและเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่า ผู้โดยสารในปัจจุบันเริ่มคุ้นเคยกับระบบเช็คอินและเทคโนโลยีบริการตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะหลังสถานการณ์ COVID-19 ที่ผู้โดยสารจำนวนมากมีประสบการณ์ใช้งานระบบดิจิทัลอยู่แล้ว จึงอาจทำให้บริการเช็คอินกลายเป็น “มาตรฐานพื้นฐาน” ที่ผู้โดยสารคาดหวังว่าจะต้องมีอยู่แล้ว หากระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้โดยสารอาจไม่ได้รู้สึกว่า เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจเพิ่มเติม เว้นแต่จะเกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการให้บริการ นอกจากนี้ พฤติกรรมของผู้โดยสารในปัจจุบัน โดยเฉพาะในบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำและสนามบินที่มีผู้โดยสารจำนวนมาก อาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความสะดวก และราคามากกว่าการได้รับบริการในรูปแบบดั้งเดิม ส่งผลให้คุณภาพการบริการของพนักงานหรือกระบวนการเช็คอินอาจไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ใช้ประเมินความพึงพอใจเหมือนในอดีต ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Han et al. (2020) และ Park and Park (2021) ที่พบว่า ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์เชิงบวกมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม ค่าอิทธิพลและค่า R^2 ของแบบจำลองอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจสะท้อนว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารในอุตสาหกรรมการบินปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น เช่น ราคา โปรโมชัน ตารางบิน ความสะดวกในการเดินทาง และภาพลักษณ์ของสายการบินร่วมด้วย ดังนั้น ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า ในบริบทของสนามบินยุคดิจิทัล ประสบการณ์ผู้โดยสารอาจเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญกับ “กระบวนการเช็คอิน” ไปสู่ “ประสบการณ์โดยรวมของการเดินทาง” มากขึ้น สนามบินและสายการบินจึงอาจควรให้ความสำคัญกับการออกแบบสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้โดยสารควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ สนามบินและสายการบินจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่เช็คอิน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความสะดวกในการใช้พื้นที่ และการจัดระบบป้ายบอกทาง เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้โดยสารระหว่างการใช้บริการ

นอกจากนี้ แม้เทคโนโลยีบริการตนเองและกระบวนการเช็คอินจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สนามบินและสายการบินยังคงควรพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการให้บริการให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย และลดความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งาน เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้โดยสารในยุคดิจิทัลที่มีความคุ้นเคยกับระบบบริการตนเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสาร เช่น ราคา โปรโมชัน ตารางบิน ภาพลักษณ์ของสายการบิน หรือประสบการณ์โดยรวมของการเดินทาง รวมถึงอาจศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ หรือระหว่างสนามบินประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้โดยสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บทสรุป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทของประสบการณ์การเช็คอินที่สนามบินต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสาร โดยผลการวิจัยพบว่า มีเพียงสภาพแวดล้อมเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่คุณภาพการบริการ เทคโนโลยีบริการตนเอง และคุณภาพกระบวนการ ไม่พบว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารอาจมองว่าการให้บริการเช็คอินเป็นเพียงมาตรฐานพื้นฐานที่ควรมีอยู่แล้ว จึงไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน เว้นแต่จะเกิดปัญหาในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังพบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยอื่น เช่น ราคา ตารางบิน หรือภาพลักษณ์ของสายการบิน อาจมีบทบาทสำคัญมากกว่าในการตัดสินใจของผู้โดยสาร ดังนั้น สนามบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในบริเวณเช็คอิน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความชัดเจนของป้ายบอกทาง เพื่อยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้โดยสารได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลรวมถึงนักศึกษาที่มีส่วนช่วยในการเก็บรวบรวมและจัดเตรียมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้



เอกสารอ้างอิง

- Adacher, L., Flamini, M., & Pranzo, M. (2021). Analysis and optimization of airport check-in systems. *Journal of Air Transport Management*, 92, 102019.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44–45, 77–81.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 123, 351–361.
- Booranakittipinyo, K. (2021). Airport physical environment and passenger satisfaction in Thai airports. *Journal of Air Transport and Aviation Management*, 8(2), 45–58.
- Fodness, D., & Murray, B. (2015). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 29(3), 222–234.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Han, H., Lee, K. S., & Chua, B. L. (2020). Airport service quality and passenger behavioral intentions: The role of satisfaction and trust. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(6), 676–689.
- Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*, 57, 80–88.
- Kim, J., Park, E., & Choi, J. (2017). The role of perceived value in adoption of self-service technologies. *Service Business*, 11(3), 459–476.
- Lin, J. S. C., & Hsieh, P. L. (2019). Assessing the self-service technology encounters: Development and validation of SSTQUAL scale. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 46, 96–104.
- Moon, H., Yoon, H. J., & Han, H. (2017). Role of airport physical environment in passenger satisfaction.



Journal of Air Transport Management, 62, 1–10.

Oliveira, A., Silva, R., & Ferreira, J. (2024). Passenger experience and airport service quality in the digital

era. *Journal of Air Transport Management*, 116, 102541.

Park, J., & Park, M. (2021). The effects of airport experience on behavioral intention and loyalty. *Sustainability*, 13(14), 7854.

Rubio-Andrada, L., Casielles, R. V., & Martínez, A. M. (2023). Self-service technologies and passenger

satisfaction in smart airports. *Journal of Air Transport Management*, 107, 102338.