

## ปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามบินสุวรรณภูมิ

### Factors in perceived technology use that affect customer satisfaction at Suvarnabhumi Airport

ชลิดา รื่นประเสริฐ<sup>1</sup>, พิชญภา ไตรยศุทธิ์<sup>2</sup>, กนิษฐา มินคร<sup>3</sup>, จุฑามาส ขวัญเมือง<sup>4</sup>

<sup>1</sup>คณะศิลปศาสตร์/มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Chalida.ruen@northbkk.ac.th

<sup>2</sup>คณะศิลปศาสตร์/มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Phichayapa.taiy@northbkk.ac.th

<sup>3</sup>คณะศิลปศาสตร์/มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Kanitha.meen@northbkk.ac.th

<sup>4</sup>คณะศิลปศาสตร์/มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Chuthamas.kwanm@northbkk.ac.th

#### บทคัดย่อ

การรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสนามบินในยุคอุตสาหกรรมการบินสมัยใหม่ ปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขสนับสนุนที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขสนับสนุน ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ โดยการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line Facebook Intragram และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขสนับสนุนจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำหลัก:** การรับรู้เทคโนโลยี, ความพึงพอใจ, สนามบินสุวรรณภูมิ

#### Abstract

The perception of technology usage that influences passenger satisfaction with services at Suvarnabhumi Airport plays a crucial role in enhancing the quality of airport

services in the modern aviation industry. This study aims to examine the level of passengers' perceptions of technology usage at Suvarnabhumi Airport and to analyze the factors of perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, and facilitating conditions that affect passenger satisfaction. The independent variables in this study include perceived usefulness of technology, perceived ease of use, social influence, and facilitating conditions, while the dependent variable is passenger satisfaction with services at Suvarnabhumi Airport. This research employs a quantitative methodology, collecting data from 400 passengers who have used the airport's services through online questionnaires distributed via platforms such as Line, Facebook, and Instagram. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The results indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, and facilitating conditions all have a statistically significant effect on passenger satisfaction with airport services.

**Keywords:** Technology perception, Satisfaction, Suvarnabhumi Airport

## บทนำ

อุตสาหกรรมการบินกำลังเข้าสู่ยุค Digital Aviation Transformation ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และประสบการณ์ผู้โดยสาร องค์กรกำกับดูแลระดับโลก เช่น International Civil Aviation Organization และ Airports Council International ได้ผลักดันแนวทางการพัฒนาสนามบินอัจฉริยะ (Smart Airport) การใช้ระบบอัตโนมัติ และเทคโนโลยีชีวมิติ (Biometric Identification) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการเดินทาง (ICAO, 2023; ACI, 2022)

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการของสนามบินและประสบการณ์ของผู้โดยสาร เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ (Self-Check-in Kiosk) ระบบตรวจสอบอัตลักษณ์ด้วยชีวมิติ (Biometric Identification) และแอปพลิเคชันดิจิทัลสำหรับผู้โดยสาร ได้ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารอย่างไรก็ตาม แม้เทคโนโลยีดังกล่าวจะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบริการสนามบิน แต่ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ใช้บริการ หากผู้โดยสารรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ ใช้งานง่าย และมีความน่าเชื่อถือ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้บริการในอนาคต ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินหลักของประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหลายกระบวนการบริการผู้โดยสาร งานวิจัยด้านคุณภาพบริการชี้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า

เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีและการบอกต่อ (Parasuraman et al., 2021) ดังนั้น การศึกษา การรับรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้โดยสารและผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสนามบินในระดับ สากล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

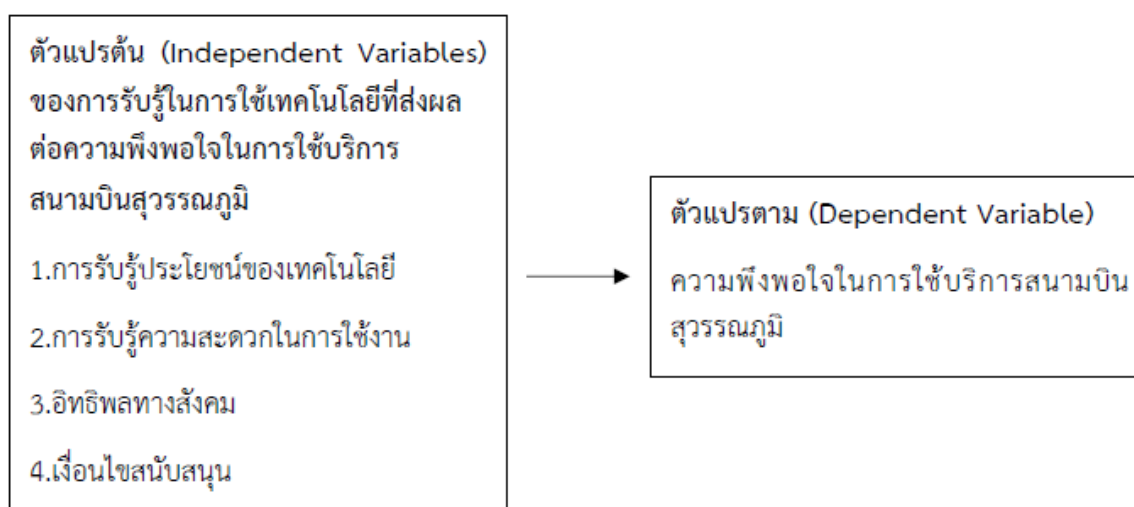
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบิน สุวรรณภูมิ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามบินสุวรรณภูมิ
2. ทราบถึงปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามบินสุวรรณภูมิ
3. แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพประสบการณ์ของ ผู้โดยสารในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิให้ดียิ่งขึ้น

### กรอบแนวความคิดการวิจัย

#### ตัวแปรในการวิจัย



## วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ฌ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้เทคโนโลยีกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งพัฒนาโดย Fred D. Davis (Davis, 1989) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้สามารถอธิบายสถานการณ์และความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Creswell & Creswell, 2018)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารที่เคยใช้เทคโนโลยีในการให้บริการภายในสนามบิน เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ ระบบโหลดสัมภาระอัตโนมัติ และแอปพลิเคชันบนมือถือ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ที่แนะนำให้มึจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง และควรมีขนาดอย่างน้อย 10-20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกต เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือ (Hair et al., 2010; Kline, 2015) ทั้งนี้ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ใช้เทคโนโลยีในสนามบิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment) และการประหยัดเวลา (Time Saving) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 3) ความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค (Kotler & Keller, 2016) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่าแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งกำหนดค่าที่ยอมรับได้มากกว่า 0.50 (Rovinelli & Hambleton, 1977) นอกจากนี้ ยังได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Cronbach, 1951)

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และผ่านช่องทาง Google Forms โดยมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ใช้เทคโนโลยีในสนามบินเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างครอบคลุม โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูลและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตัวแปรในส่วนของสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment) และการประหยัดเวลา (Time Saving) ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้คำนึงถึงจริยธรรมในการวิจัย โดยมีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ขอความยินยอมก่อนการเก็บข้อมูล และรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างเคร่งครัด (Creswell & Creswell, 2018)

## ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับรู้การใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ (N = 400)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความต้องการ
<b>บริการสนามบินสุวรรณภูมิ</b>			
การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี	4.320	0.57	มากที่สุด
การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน	4.280	0.60	มากที่สุด
อิทธิพลทางสังคม	4.050	0.65	มาก
เงื่อนไขสนับสนุน	4.100	0.62	มาก
<b>รวมเฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>4.190</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยการรับรู้การใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบิเนสวอร์ลด์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.190$ , S.D. = 0.610) แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีการรับรู้เชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของสนามบิเนสเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.320$ , S.D. = 0.570) อยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.280$ , S.D. = 0.600) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่เงื่อนไขสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.100$ , S.D. = 0.620) อยู่ในระดับมาก และอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.050$ , S.D. = 0.650) อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ทุกปัจจัยยังคงอยู่ในระดับความต้องการมาก การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้วิธีการแบ่งช่วงคะแนนแบบอันตรภาคชั้น (CLASS INTERVAL) โดยคำนวณจากสูตร ช่วงคะแนน = (ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด) ÷ จำนวนระดับ = (5-1) ÷ 5 = 0.80 จึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ 4.21-5.00 = มากที่สุด 3.41-4.20 = มาก 2.61-3.40 = ปานกลาง 1.81-2.60 = น้อย 1.00-1.80 = น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีการรับรู้การใช้เทคโนโลยีในเชิงบวกซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนกระบวนการให้บริการภายในสนามบิเนสวอร์ลด์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีกับความพึงพอใจในการใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ถดถอยหลายตัวแปร (MULTIPLE REGRESSION) พบว่า

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
ค่าคงที่	0.512	0.214		2.393	0.017**
การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ( $X_1$ )	0.286	0.061	0.298	4.689	0.001**
การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ( $X_2$ )	0.174	0.058	0.183	3.000	0.003**
อิทธิพลทางสังคม( $X_3$ )	0.201	0.063	0.207	3.190	0.002**
เงื่อนไขสนับสนุน( $X_4$ )	0.119	0.055	0.121	2.164	0.031**
R = 0.782    R <sup>2</sup> = 0.611    Adjusted R <sup>2</sup> = 0.605    F = 102.347    Sig. 0.001**					

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า แบบจำลองมีความเหมาะสมและสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 61.1 % ( $R^2 = 0.611$ , Adjusted  $R^2 = 0.605$ ) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 102.347$ , Sig. = 0.001) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้การใช้เทคโนโลยีโดยรวมสามารถทำนายความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าทุกตัวแปรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ( $\beta = 0.298$ ) รองลงมาคือ เงื่อนไขสนับสนุน ( $\beta = 0.207$ ) การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ( $\beta = 0.183$ ) ตามลำดับ และอิทธิพลทางสังคม ( $\beta = 0.121$ ) แม้มีอิทธิพลน้อยที่สุด แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เทคโนโลยีทุกด้านส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบิน โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

### สรุปผลที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบิน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิมีระดับการรับรู้ต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการของสนามบิน เทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ (Self Check-in Kiosk) ระบบบริการดิจิทัล และระบบตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารแบบอัตโนมัติ สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาการรอคอย และทำให้กระบวนการเดินทางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. ศักยภาพระดับปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ

พบว่า ผู้โดยสารมีระดับการรับรู้เชิงบวกต่อเทคโนโลยีในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมองว่าเทคโนโลยีที่สนามบินนำมาใช้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนของกระบวนการต่าง ๆ ภายในสนามบิน

## 2. ศึกษาปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนาามบิน สุวรรณภูมิ

พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ความทันสมัยของเทคโนโลยี และความรวดเร็วในการให้บริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารในการใช้บริการเทคโนโลยีของสนาามบิน

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสนาามบินมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ของผู้โดยสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่สามารถช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ดังนั้น สนาามบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และมีความเสถียร รวมทั้งมีระบบสนับสนุนและการให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและเกิดประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางผ่านสนาามบิน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการสนาามบินไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร และสามารถช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันของสนาามบินในระดับนานาชาติได้ในระยะยาว

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือทางวิชาการได้ดังนี้

#### 1. ระดับการรับรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้โดยสาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีระดับการรับรู้ต่อเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารตระหนักถึงคุณค่าเชิงหน้าที่ (Functional Value) ของเทคโนโลยี เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวก และการลดขั้นตอนในการใช้บริการ

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Fred D. Davis (Davis, 1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Taufik และ Hanafiah (2019) ที่พบว่า ผู้โดยสารมีแนวโน้มยอมรับเทคโนโลยี บริการตนเองในสนาามบินมากขึ้น เมื่อรับรู้ว่าคุณภาพของเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเดินทาง

ในเชิงลึก ผลการวิจัยยังสะท้อนแนวคิดด้าน “คุณค่าที่รับรู้” (Perceived Value) ของ Zeithaml (1988) ซึ่งอธิบายว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณค่าจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ต้องเสียไป ในบริบทของสนามบิน เทคโนโลยีที่ช่วยลดระยะเวลารอคอยและลดความยุ่งยากในการดำเนินการ ทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึง “ความคุ้มค่า” ในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh et al. (2003) ในโมเดล UTAUT ที่ระบุว่า “ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ” (Performance Expectancy) เป็นตัวกำหนดสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้ใช้ต้องการความรวดเร็วและความสะดวก เช่น การเดินทางทางอากาศ

## 2. ปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความทันสมัย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.1 การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

ผลการวิจัยยืนยันว่า การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับ TAM (Davis, 1989) และงานวิจัยจำนวนมากที่ยืนยันว่า หากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณสมบัติ “ใช้งานง่ายและมีประโยชน์” จะนำไปสู่ความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่อง

ในบริบทสนามบิน เทคโนโลยี เช่น Self Check-in และ Self Bag Drop ช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้ผู้โดยสารสามารถควบคุมกระบวนการเดินทางได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Self-Service Technology (SST) ที่ระบุว่า การให้ผู้ใช้มีอำนาจควบคุม (User Control) จะเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ

### 2.2 ความรวดเร็วและการตอบสนอง (Efficiency & Responsiveness)

ผลการวิจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสามารถอธิบายได้ผ่านมิติของคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยเฉพาะมิติด้าน Responsiveness ตามแนวคิด SERVQUAL

การลดระยะเวลารอคอยผ่านเทคโนโลยี เช่น Automated Check-in และ Biometric System ช่วยลดความแออัดและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim และ Park (2019) ที่พบว่า ความเร็วของเทคโนโลยีมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ

### 2.3 ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Trust & Security)

ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของระบบและความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้าน “Trust” ในการยอมรับเทคโนโลยี

ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะใช้เทคโนโลยีมากขึ้น หากมีความมั่นใจว่าระบบมีความปลอดภัยและสามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลได้ ซึ่งสอดคล้องกับโมเดล UTAUT (Venkatesh et al., 2003) ที่ระบุว่า “Facilitating Conditions” และ “Trust” เป็นปัจจัยสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยี

#### 2.4 บทบาทของเทคโนโลยีต่อคุณภาพการบริการและประสบการณ์ผู้โดยสาร

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุน แต่เป็นองค์ประกอบหลักในการยกระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality Enhancement) และประสบการณ์ผู้โดยสาร (Passenger Experience)

แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Marketing 5.0 ของ Kotler et al. (2021) ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) แบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการที่มีการแข่งขันสูง เช่น อุตสาหกรรมการบิน

โดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับทั้งทฤษฎี TAM, UTAUT และแนวคิดด้านคุณค่าที่รับรู้ นอกจากนี้ ยังสะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยีในสนามบินควรถูกออกแบบโดยเน้น “ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง” (User-Centric Design) และคำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้โดยสารควบคู่กันไป เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจ ความภักดี และความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. พัฒนาการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) สนามบินควรสื่อสารให้ผู้โดยสารเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีอย่างชัดเจน เช่น การลดระยะเวลารอคอย ความรวดเร็ว และความสะดวก ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำ หรือวิดีโอสาธิต เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้และความพึงพอใจ
2. ปรับปรุงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ควรพัฒนาระบบคำแนะนำการใช้งาน เช่น คู่มือ อินโฟกราฟิก และวิดีโอสอนใช้งานที่เข้าใจง่าย รวมถึงออกแบบหน้าจอระบบให้ใช้งานง่าย (User-friendly) เพื่อลดความซับซ้อนในการใช้งานของผู้โดยสาร
3. ส่งเสริมอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สนามบินสามารถสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รีวิวจากผู้ใช้งานจริง หรือการแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ เพื่อกระตุ้นให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นและคล้อยตามในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น
4. พัฒนาเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating Conditions) ควรเพิ่มความพร้อมของระบบสนับสนุน เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการเทคโนโลยี การเพิ่มจุดให้บริการ และการดูแลระบบให้

มีความเสถียร รวมถึงอาจบูรณาการเทคโนโลยีกับบริการอื่น เช่น ระบบนำทางภายในสนามบิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น ความเสี่ยงที่รับรู้ (Perceived Risk) และความเชื่อมั่นในระบบ (Trust) เพื่อให้ครอบคลุมมิติทางพฤติกรรมของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้เทคโนโลยีและความพึงพอใจระหว่าง ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปพัฒนาการบริการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย
3. ควรใช้เทคนิคการวิเคราะห์ขั้นสูง เช่น Structural Equation Modeling (SEM) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรการรับรู้เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในภาพรวม

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้มาจาก ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้เทคโนโลยี (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสาร (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีทั้ง 4 ด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ข้อเสนอแนะจึงเป็นการนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาและยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้น โดยนำมาจากข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

### เอกสารอ้างอิง

- Chaihawong, N., Wongcharern, K., & Donwichai, P. (2025). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสนามบินในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 16(1), 132-145.
- Chen, H., & Chang, Y. (2019). Airport technology adoption and passenger satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 78, 63-74.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design*. (5th ed.). SAGE.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Goh, C. F., & Lee, K. H. (2020). Digital transformation in airports. *Transport Reviews*, 40(6), 797-816.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). Pearson.
- Kim, J. H., & Park, J. W. (2019). Self-service technology and passenger satisfaction. *Sustainability*, 11(21).
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, Y. T., et al. (2024). SST acceptance in airports. *Procedia Computer Science*.
- Taufik, N., & Hanafiah, M. H. (2019). Self check-in adoption. *Heliyon*, 5(12), e02960.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of IT. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of value. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.