

ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถ และคุณภาพการให้บริการของ เทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วรารณ จิตบุญ¹, พิชามณัฐ วรวัช², อรกัญญา แก้วสวัสดิ์³, คณางค์ ตันมณีสาคร⁴,
ชนิกานต์ ต่อคำไร⁵, จุฬภาภา กระกรกุล⁶, ชนกนันท์ ห้วยหงษ์ทอง⁷, ธีรนาฏ เดชอุทธีรงค์⁸,
เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์⁹ *

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เพื่อสำรวจความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4) เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 5) เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ **วิธีวิจัย:** งานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อการสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บกับกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีเก็บแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ เชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สถิติเชิงอนุมานใช้ t-test, f-test, One-way Anova และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ **ผลการวิจัยพบว่า:** ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถ และคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันในด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมากที่สุดด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กันในด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมากที่สุดด้านความน่าเชื่อถือได้ในระดับมากที่สุด **ทางด้านทฤษฎี/นโยบาย:** ท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ยอมรับ และใช้งาน โดยตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเป็นหลัก

คำสำคัญ: ความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศ, คุณภาพการให้บริการของเทคโนโลยีสารสนเทศ,

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: อีเมล: natesiri.rua@kbu.ac.th

The Relationship of Information Technology between Technology Performance and Service Quality of Suvarnabhumi Airport

Waraporn Jitboon¹, Pichamon Woralai², Orakanya Kaewsawat³, Kakanang
Tanmaneesakorn⁴, Chanikan Torkumrai⁵, Jurupa Krakonkul⁶, Chanoknan
Huayhongthong⁷, Teerarat Dechritthirong⁸,
Natesiri Ruangariyapuk⁹ *

Aviation Personnel Development Institute (APDI) Kasembundit University

.....

Abstract

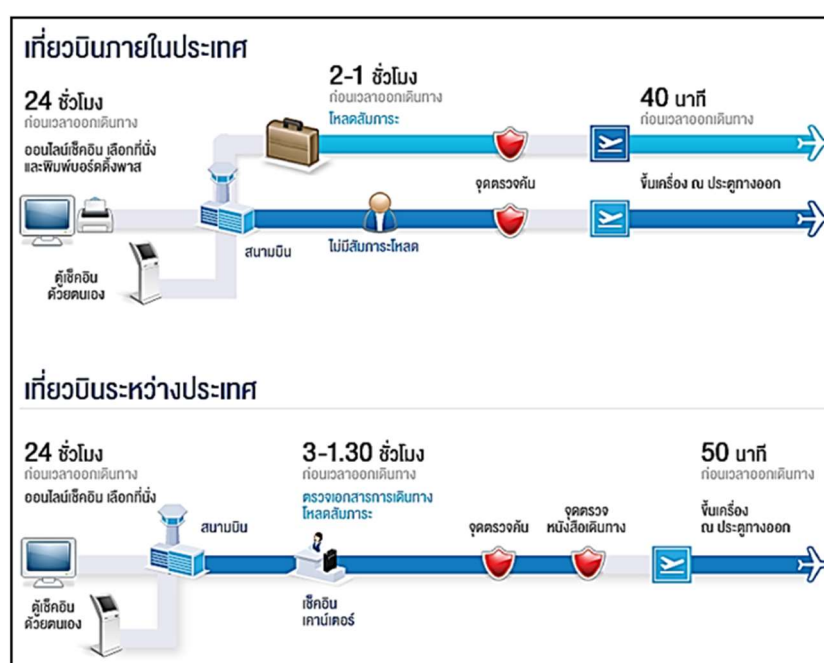
Objectives: 1) To survey personal information of information technology service users at Suvarnabhumi Airport 2) To survey information technology services at Suvarnabhumi Airport 3) To survey information technology capabilities at Suvarnabhumi Airport 4) To survey information technology service quality at Suvarnabhumi Airport; and 5) to explore the relationship between personal data. Information technology to technology capabilities and service quality **Methods:** quantitative research. The questionnaire was used as a collection tool with a sample of passengers at Suvarnabhumi Airport, totaling 400 people. Using non-probability sampling by accidental collection, the statistics used are descriptive, arithmetic mean, percentage, standard deviation, and frequency distribution. Inferential statistics were the t-test, f-test, one-way ANOVA, and correlation coefficients. **Research results:** Personal data was not correlated with ability. And quality of information technology services: information technology competency and the quality of information technology services are related in terms of achievement; most likely, the plausibility aspect was related to the achievement aspect. Most of the reliability is at the highest level. **Theoretical/political aspect:** Airports should give importance to the development of information technology service capabilities to be up-to-date.

Responding to passenger needs for reliability, acceptance, and use, primarily meeting passenger needs.

Keywords: Information Technology Performance, Service Quality of Information Technology

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

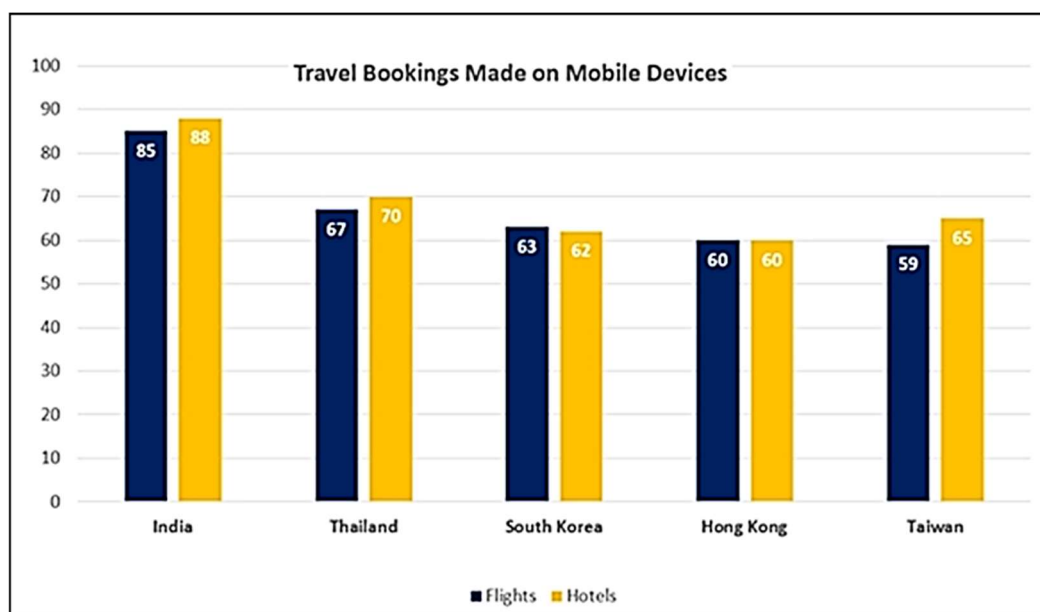
เทคโนโลยี (Technology) คือ การใช้ความรู้ เครื่องมือ ความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการตลอดจน ผลงานทางวิทยาศาสตร์ทั้งสิ่งประดิษฐ์ และวิธีการ มาประยุกต์ใช้ใน ระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของงานให้มีมากยิ่งขึ้น (Tuemaster Admin, 2020) ผู้พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของตน อย่างต่อเนื่องเป้าหมายหลักในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาบริการแก่ผู้โดยสาร คือ การช่วยให้สนามบิน มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดียิ่งขึ้น ภายในอาคารผู้โดยสารของ สนามบินนั้น ก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้โดยสาร ทุกแง่มุมของการจัดการของอาคาร ผู้โดยสาร เช่น ระบบปรับอากาศขนาดใหญ่ Heating Ventilation and Air Conditioning (HVAC) หรือ ระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการลงทะเบียนที่นั่ง ของการโดยสารเครื่องบิน หรือที่เรียกกันว่า การเช็คอิน (check-in) จะเป็นกระบวนการผ่านเคาน์เตอร์ ในสนามบินซึ่งเป็นลักษณะแบบเห็นหน้ากัน (face to face) ซึ่งผู้โดยสารจะต้องเช็คอินผ่านเคาน์เตอร์ใน สนามบิน โดยมีเจ้าหน้าที่ของสายการบินทำการเช็คอินให้แก่ผู้โดยสาร ในปัจจุบันยังมีช่องทางในการ เช็คอินอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่เคาน์เตอร์สนามบินอีกหลายวิธีแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแต่ละสาย การบิน (Law & Doerflein, 2014)



ภาพประกอบที่ 1 : ขั้นตอนออนไลน์เช็คอินและตู้เช็คอินด้วยตนเองของ Bangkok Airways

แหล่งที่มา : <https://www.bangkokair.com/tha/self-check-in/tha/self-check-in>

ผลสำรวจการจองตั๋วเครื่องบินของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี พ.ศ. 2564 พบว่า เกือบร้อยละ 80 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้มีการจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบออนไลน์ โดยนักท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวางแผนการเดินทางและตรวจสอบราคาและยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการการเดินทางมากขึ้น (Chainiran, 2008)



ภาพประกอบที่ 2 สถิติการจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์ 2564

ที่มา: <https://www.thebangkokinsight.com/news/business/marketing-trends/172511/>

ปี 2018 สนามบินเซ็นเจิ้น นำ Big Data และเทคโนโลยีใหม่อื่น ๆ มาใช้ดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยที่แตกต่างในจีน ซึ่งถือเป็นความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับในอุตสาหกรรมนี้ สนามบินได้เปิดตัวการตรวจสอบความปลอดภัยแบบ FR, ช่องทางการตรวจสอบความปลอดภัยอัจฉริยะ และแพลตฟอร์มการตรวจสอบความปลอดภัยที่ง่ายภายในปี 2019 การตรวจสอบแบบบริการตนเองแบบเต็มขั้นตอนนี้ช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้น บริการที่ครบวงจรเหล่านี้ใช้ แพลตฟอร์มดิจิทัล Horizon ของหัวเว่ยเพื่อผสมรวมข้อมูลธุรกิจเกี่ยวกับความปลอดภัยสาธารณะ ผู้โดยสาร สายการบิน และสนามบิน ด้วยการนำการโต้ตอบของข้อมูลมาใช้บนแพลตฟอร์มการผสมรวม บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้โดยสารได้รับการเดินทางที่สะดวกสบายแบบ E2E ในทั้ง 8 สถานการณ์ทางธุรกิจในอาคารผู้โดยสาร (Zheng Hongbo, 2019) สถานการณ์โควิด-19 ทำให้ผู้คนคุ้นชินกับการใช้ระบบไร้สัมผัสที่สามารถดำเนินการทุกขั้นตอนด้วยตัวเองได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการภายในสนามบินยุคปัจจุบันจึงต้องลดความซับซ้อนลง โดยนำโซลูชันอัจฉริยะเข้ามาช่วยสร้างบรรยากาศแห่ง สนามบินแห่งอนาคต ให้ผู้โดยสารสะดวกมากยิ่งขึ้นโดยผู้โดยสารจะสัมผัสประสบการณ์ใหม่นี้ตั้งแต่เข้าสนามบินจนถึง

ลงจากเครื่องบิน อาทิ Check-In Kiosk และ Self-Bag Drop จุดบริการเช็คอินและโหลดสัมภาระได้ด้วยตัวเอง e-Gates ที่ใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics) สแกนใบหน้า ม่านตา หรือลายนิ้วมือ เพื่อยืนยันตัวตนหนังสือเดินทาง ให้ผู้โดยสารสามารถเช็คอินและผ่านจุดตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่กี่วินาทีที่สนามบินและสายการบินต่าง ๆ จึงพัฒนาแอปพลิเคชันให้ผู้โดยสารสามารถจัดการทุกขั้นตอนผ่านสมาร์ทโฟนได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ค้นหาและจองเที่ยวบิน เช็คอินออนไลน์ แจ้งเตือนเที่ยวบิน ติดตามสัมภาระได้ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง บริการสอบถามข้อมูลและแจ้งปัญหาขณะเดียวกัน สนามบินบางแห่งยังมีการใช้หุ่นยนต์นำทาง ช่วยพาผู้โดยสารไปยังจุดบริการต่างๆ ภายในสนามบินได้อย่างแม่นยำ (ชยล ตันติชาติวัฒน์, 2023)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยมองประเด็นที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบันนี้หากมองในด้านความสามารถ และคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วนั้น จะเป็นไปตามความต้องการใช้งานของผู้โดยสารหรือไม่ โดยมองจากด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการเดินทางที่มีความแตกต่างกัน อนึ่งงานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาต่อยอดงานวิจัยแนวคิดทฤษฎี ที่มีมาก่อนหน้าโดยออกแบบวิจัยเป็นการศึกษาในเชิงสำรวจ ซึ่งจะได้เริ่มจากปัญหานำการวิจัย

คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถ และคุณภาพการให้บริการของเทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ออกแบบวิจัยเพื่อทำการสำรวจความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีคำถามวิจัย ดังนี้ “เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถ และคุณภาพการให้บริการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์ต่อกันหรือไม่? และมีลักษณะเป็นอย่างไรในความสัมพันธ์ หรือไม่สัมพันธ์กันนั้น”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อสำรวจความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
5. เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ

สมมติฐานของการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการเดินทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างมีความสัมพันธ์กัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร: ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้คือ ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านพื้นที่: พื้นที่ที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านตัวแปร: ตัวแปรต้นประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา: เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

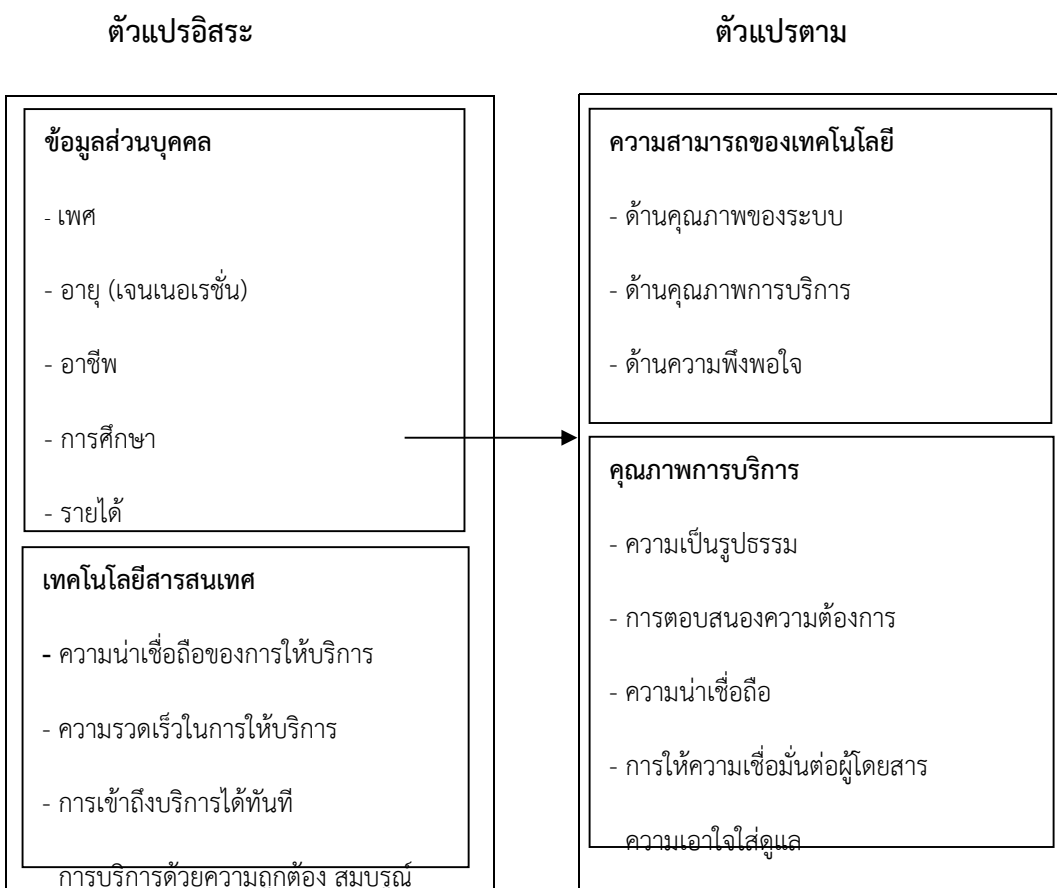
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารท่าอากาศยาน เพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ด้านการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการการให้บริการ ปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน

3. ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อ นักการตลาด นักวิจัย นักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจ นำไปศึกษาต่อยอดในระดับที่สูงกว่าในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเทคโนโลยีสารสนเทศ

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีเว็บไซต์ที่จัดรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร และยังเพิ่มบริการเช็คอินด้วยตัวเอง (e-Check-In) ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากใช้เวลานาน มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่สามารถหาข้อมูลของเที่ยวบิน เวลาออกหรือเวลาเข้า แม้กระทั่งต้องการรู้ว่าทางเข้าอาคารเพื่อ Check-in ช่องใด ต้องขึ้นเครื่องประตูใด มีบริการสายพานรับกระเป๋าที่ต้องไปรอก็สามารถทราบได้จากการใช้บริการของ Airport Flight Info Service ด้วยวิธีต่าง ๆ สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ทั้งทาง SMS หรือ WAP ด้านการรักษาความปลอดภัย ได้นำ " Biometric Technology" ที่เป็นเทคโนโลยีเกี่ยวกับมาตรวัดทางชีวภาพโดยใช้วิธีการสแกน และแยกแยะเอกลักษณ์เฉพาะที่มีความแตกต่างเพื่อใช้พิสูจน์ทราบยืนยันตัวตนของบุคคลผู้เป็นเจ้าของรหัสทางชีวภาพเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีการให้บริการ e-Navigation ที่เป็นคำแนะนำที่รวดเร็วสำหรับผู้ใช้บริการด้วยข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการแผนที่ GPS แนะนำทางออกจากท่าอากาศยาน และสถานที่ที่น่าสนใจในภาษาต่างประเทศผู้ให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้โดยสารสามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้กับตนเองได้ด้วยการเลือกใช้ระบบออกบัตรโดยสารด้วยตนเอง (CUSS) และพิมพ์บัตรโดยสาร (Boarding Pass) ได้ที่ตู้คีออส (Kiosk) โดยระบบจะมีการเชื่อมต่อนานข้อมูลกับสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศด้วยเช่นกัน ระบบเช็คอิน (Check-in) ที่ทางออกขึ้นเครื่องที่รวดเร็วและแม่นยำ ระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Terminal Equipment) หรือเรียกว่า CUTE คือระบบที่เข้ามาช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของ Check-in counter สามารถรองรับปริมาณสายการบินที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ทันที และสามารถลดเวลาในขั้นตอนการเช็คอิน (Check-in) รวมถึงกระเป๋าสัมภาระทั้งหมดอีกทั้งยังเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานกำกับมาตรฐานการบินสากล (IATA) ช่วยยกระดับสนามบินให้มีมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่าระดับโลก อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร และอำนวยความสะดวกแก่การดำเนินงานของสายการบินด้วย (Marketeer Team, 2018)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางการจัดการด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของผู้จัดการ จัดองค์การ การสั่งการ หรือนำทาง และการควบคุมเทอร์บัน แมคคลิน และเวทเทอร์บี (Turban, Mclean & Wetherbe, 2001, p.116) ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ใ้ว่าหมายถึง เครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งหมายถึง hardware และ software ระบบฐานข้อมูล (database) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) และระบบรับให้บริการ (client – server system) บรรจง พลไชย และ วิสัย คะตา. (2561). การบริการสารสนเทศ

และการประเมินผลพบว่า ชีวิตศักยภาพของการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการมีความสนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันหัวใจสำคัญของงานบริการสารสนเทศ ก็คือ การเข้าถึงลูกค้า หรือผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องรู้ถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถของเทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ DeLone & McLence (1992) ได้คิดค้นโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คือ การประเมินผลระบบและกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คือ การวัดคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Output) 3) ด้านการใช้งาน (Use) คือ การประเมินการใช้งานข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านผลกระทบแต่ละบุคคล (Individual Impact) คือ การวัดผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน 6) ด้านผลกระทบต่อการ (Organizational Impact) คือ การวัดผลกระทบของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลงานขององค์กร

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

Banathy (1968) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์ได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อนำมาใช้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วน Kindred (1975) ระบบ หมายถึง การรวมตัวของหลายสิ่งเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยแต่ละสิ่งนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหรือขึ้นต่อกันและกันหรือมีผลกระทบต่อกันและกันเพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ในมุมมองของ DeLone และ McLean (1992) คุณภาพของระบบ หมายถึง การประมวลผลข้อมูลตามข้อมูลการผลิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ Seddon (1997) พูดถึงคุณภาพระบบว่า คือการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของระบบการประมวลผล ซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์ส่วนประกอบของข้อมูลและวัดได้ในระดับเทคนิคของระบบ มุมมองของ Robbins, Bergman, Stagg & Coulter (2003) ระบบ คือสิ่งที่เกี่ยวพันและสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่วน ลัตตาวัลย์ สำราญ และคณะ (2564) พบว่าการยอมรับ เทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ใช้งานง่าย และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคุณภาพการให้บริการ และ SERVQUAL MODEL

ในปัจจุบัน ที่การแข่งขันในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในการเดินทางทางอากาศ หรือสายการบิน มีการแข่งขัน ที่สูงเป็นอย่างมาก โดยแต่ละสายการบินต่างพยายามที่จะหาหนทางในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่สายการบินของตนเองเพื่อที่จะขยายตลาดรวมถึงในการที่จะรักษาลูกค้าเดิมพยายามที่จะสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นซึ่งสิ่งสำคัญ อย่างหนึ่งที่จะ สามารถช่วยส่งเสริมส่งต่าง ๆ ข้างต้นได้ ก็คือการพัฒนาเรื่องของคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สร้างการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารหรืออาจเป็นการสร้างการบริการที่เหนือ ความคาดหวังของผู้โดยสาร ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า อาจหมายถึงตัวชี้วัดในการที่บริษัทได้ ดำเนินการให้บริการลูกค้าได้ดีเพียงใด Roslan, Nor Atiqah Aima; Mohd Nor, Norasmihah; Wahab, Eta. (2015). โดยเครื่องมือที่เป็นที่นิยมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ เป็นที่ยอมรับโดยกว้างขวาง เครื่องมือหนึ่ง ก็คือการใช้ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน (SERVQUAL MODEL) Sabrina Tazreen (2012) ซึ่งเป็นการพัฒนาของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). อานนท์ จันจิตร (2563) การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) คุณภาพการให้บริการสามด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้โดยสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวโดยสรุปคือ เครื่องมือ SERVQUAL MODEL เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดระดับ คุณภาพของการบริการบริการที่พิจารณาอยู่บนความคาดหวังของลูกค้า โดยถ้า ($ES > PS$) ผู้บริโภค จะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และ ($ES < PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในการที่ได้รับบริการซึ่งมีมากกว่าความคาดหวังของตัวเอง (ธนายุทธ มาตรฐาน, 2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร: ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยอ้างอิงสถิติจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ AOT เปิดเผยว่า สถิติเที่ยวบิน และผู้โดยสารในภาพรวมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ปัจจุบันนับตั้งแต่ประเทศไทยเปิดประเทศเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 15 กุมภาพันธ์ 2566 จำนวนผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 17,350,179 คน (เดลินิวส์ออนไลน์, 2566) ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ Yamane, T. (1973) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ 0.5 ได้จำนวน

กลุ่มตัวอย่าง 400 คนเป็นตัวแทนประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย วิธีสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาด้านความตรงของข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าความตรงที่ 0.67-1.00 (สุวิมล ติรกานันท์, 2549 : 148) คณะวิจัยได้ทำการแก้ไขในข้อที่มีความคิดเห็นจากผู้ทรง

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ตามคำแนะนำผู้ทรงทั้ง 3 ท่านเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันจำนวน 30 ชุด (Try Out) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.982 ซึ่งมีค่าเกิน 0.70 ถือว่าผ่านเกณฑ์ (Cronbach, L. J., 1970)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และปฐมภูมิ ช่วงเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติตามขั้นตอนต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คณะวิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับการอธิบายผลการศึกษาของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-Test ในการทดสอบความแตกต่างของ ตัวแปรเพศ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถ และคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถิติ F-Test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของ ตัวแปรอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถ และคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาวิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	37.3
หญิง	251	62.7
รวม	400	100
อายุ		
ช่วงอายุ 21 – 30 ปี	265	66.3
ช่วงอายุ 31 – 40 ปี	78	19.5
ช่วงอายุ 41 – 50 ปี	41	10.3
ช่วงอายุอื่น ๆ	16	4.0
รวม	400	100
อาชีพ		
นักเรียน – นักศึกษา	105	43.5
ข้าราชการ – รัฐวิสาหกิจ	61	15.3
พนักงาน หรือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	174	26.3
เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว	51	12.8
อื่น ๆ	9	2.3
รวม	400	100
รายได้		
5,000 – 15,000 / เดือน	133	46.8
15,001 – 25,000 / เดือน	187	33.3
25,001 – 35,000 / เดือน	54	13.5
มากกว่า 35,001 / เดือน	26	6.5
รวม	400	100
การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	19	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	60	15.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	296	74.0
ปริญญาโทและสูงกว่า	25	6.3
รวม	400	100
วัตถุประสงค์การเดินทาง		
เพื่อเยี่ยมญาติ	78	19.5

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวนคน	ร้อยละ
เพื่อท่องเที่ยว	280	70.0
เพื่อธุรกิจ	34	8.5
อื่น ๆ	8	2.0
รวม	400	100
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ		
คำแนะนำจากผู้อื่น	52	13.0
ความต้องการของแต่ละบุคคล	158	39.5
ประสบการณ์ในอดีต	49	12.3
ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ใช้บริการ	59	14.8
ราคา	82	20.5
รวม	400	100

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน มีอายุเฉลี่ย ช่วง 21-30 ปี จำนวน 265 คน มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน 174 คน มีรายได้ คือ 15,001 – 25,000 / เดือน จำนวน 187 คน การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 296 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 280 คน และปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ความต้องการของแต่ละบุคคล จำนวน 158 คน ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	4.22	0.629	มากที่สุด
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.17	0.664	มาก
3. ด้านการเข้าถึงการบริการได้ทันที	4.27	0.620	มากที่สุด
4. ด้านการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์	4.34	0.642	มากที่สุด
รวม	4.25	0.543	มากที่สุด

พบว่าผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นมากที่สุดในเกือบทุกด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.25 หากมองรายด้านพบว่าด้านการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.31 และในด้านที่ความคิดเห็นมากคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย 4.17

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของเทคโนโลยี

ความสามารถของเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของระบบ	4.19	0.665	มาก
2. ด้านคุณภาพการบริการ	4.24	0.610	มากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.21	0.646	มากที่สุด
4. ด้านผลประโยชน์สุทธิ	4.25	0.610	มากที่สุด
รวม	4.22	0.557	มากที่สุด

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าความสามารถของเทคโนโลยีมากที่สุดเกือบทุกด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.22 หากมองรายด้านจะพบว่ามากที่สุดในด้านผลประโยชน์สุทธิที่ค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านที่ความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบที่ค่าเฉลี่ย 4.19

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.22	0.632	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.20	0.641	มาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.20	0.663	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	4.19	0.669	มาก
5. ด้านความเอาใจใส่ดูแลในการบริการ	4.17	0.671	มาก
6. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	4.21	0.664	มาก
รวม	4.20	0.578	มาก

พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากในเกือบทุกด้านที่ 4.20 หากมองรายด้านพบว่ามากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ค่าเฉลี่ย 4.22 ที่ให้ความคิดเห็นน้อยที่สุดด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อความสามารถ และคุณภาพการบริการของเทคโนโลยีสารสนเทศ

Correlations		ข้อมูลส่วนบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสามารถของเทคโนโลยี	คุณภาพการบริการ
ข้อมูลส่วนบุคคล	Pearson Correlation	1	-0.046	-0.084	-0.075
	Sig (2-tailed)		0.362	0.095	0.136
	N	400	400	400	400

Correlations		ข้อมูลส่วนบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสามารถของเทคโนโลยี	คุณภาพการบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ	Pearson Correlation	-0.046	1	0.857**	0.827**
	Sig (2-tailed)	0.362		0.001	0.001
	N	400	400	400	400
ความสามารถของเทคโนโลยี	Pearson Correlation	-0.084	0.857**	1	0.889**
	Sig (2-tailed)	0.095	0.001		0.001
	N	400	400	400	400
คุณภาพการบริการ	Pearson Correlation	-0.075	0.827**	0.889**	1
	Sig (2-tailed)	0.136	0.001	0.001	
	N	400	400	400	400

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าค่า sig = 0.095 มีค่ามากกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือ ยอมรับผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ -0.084 และ -0.075 2.ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ -0.046 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และ เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การเข้าถึงการบริการได้ทันที และการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์สัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการให้บริการพบว่าค่า sig = 0.01 น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือ ยอมรับผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยที่ 0.857 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการที่ 0.827 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง พบว่าค่า sig = 0.001 น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือยอมรับผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ 0.857 และ 0.827 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงจึงทำให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 265 คน อาชีพ พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน 174 คน มีรายได้ คือ 15,001 – 25,000 / เดือน จำนวน 187 คน การศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 296 คน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 280 คน ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ความต้องการของแต่ละบุคคล จำนวน 158 คน เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์มากที่สุด ในด้านการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.34 ความสามารถของเทคโนโลยี

พบว่ามากที่สุดด้านผลประโยชน์สุทธิ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.25 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำมากและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยีในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับสูง

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 265 คน พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน 174 คน มีรายได้ คือ 15,001 – 25,000 / เดือน จำนวน 187 คน การศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 296 คน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 280 คน ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ความต้องการของแต่ละบุคคล จำนวน 158 คนสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ จันจิตร (2563) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งด้านที่สอดคล้องกับงานวิจัย ได้แก่ ด้านเพศ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ด้านอายุ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี ด้านการศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและด้านที่ไม่สอดคล้องได้แก่ ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทางและด้านปัจจัยการเลือกใช้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันที อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.22 และด้านความรวดเร็วในการบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรจง พลไชย และวิสัย คตะตา (2561) เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อด้านความรวดเร็วในการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากและไม่สอดคล้อง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันที อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด, ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันที อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อสำรวจความสามารถของเทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าความสามารถของเทคโนโลยีมากที่สุดเกือบทุกด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.22 หากมองรายด้านจะพบว่ามากที่สุดในด้านผลประโยชน์สุทธิที่ค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านที่ความคิดเห็นมากคือ ด้านคุณภาพของระบบที่ค่าเฉลี่ย 4.19 สอดคล้องกับแนวคิด DeLone & McLence (1992)

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการสำรวจพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากในเกือบทุกด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.20 หากมองรายด้านพบว่ามากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ค่าเฉลี่ย 4.22 ที่ให้ความคิดเห็นน้อยที่สุดด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร สอดคล้องกับ อานนท์ จันจิตร (2563) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้โดยสาร และ กนกวรรณ จันจัน และคณะ (2565) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้บริการเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 5 เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศต่อความสามารถ และคุณภาพการบริการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำมาก และ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการให้บริการพบว่าค่า $\text{sig} = 0.01$ น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือ ยอมรับผลวิจัย (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง จึงทำให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สอดคล้องกับงานวิจัยของก้องกนก จันจิตร (2563) ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก, ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านความเอาใจใส่ดูแลในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นั่นหมายความว่า ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิควรพัฒนาระบบให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการตอบสนองการให้บริการ
2. ความสามารถของเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้านคุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดนั่นหมายความว่าผู้ใช้บริการมองว่าความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรที่จะได้รับการพัฒนาคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียร ไม่ขัดข้องและมีคุณภาพที่ดีในการให้บริการ
3. คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ต่อความสามารถของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในด้านความเอาใจใส่ดูแลในการบริการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดนั่นหมายความว่า การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังไม่พอเพียง ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงควรเพิ่มการดูแลคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน โดยให้การดูแลปรับปรุง ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. สร้างแบบสอบถามที่สามารถตอบกลับได้หลายช่องทาง เช่น ทาง Google form และแบบสอบถามในกระดาษ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางท่านไม่สะดวกจะตอบทาง Google form เนื่องจากโทรศัพท์ไม่มีอินเทอร์เน็ต การทำแบบสอบถามหลายช่องทางจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันให้กระจายเข้าถึงทุกกลุ่มเพื่อให้ได้รับการตอบสอบถามที่หลากหลายด้านความคิดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ จั่นจั่น (2565). *คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วารสารสืบเนื่อง. DPU International Conference on Business Innovation and Social Sciences 2023.

- ขยล ตันติชาติวัฒน์. (2023). 5 เทรนด์สุดล้ำ โจทย์ใหญ่ของการพัฒนา ‘สนามบินแห่งอนาคต’ ดัน
สนามบินไทยสู่ระดับโลก. วันที่เผยแพร่: April 24, 2023. Source:
<https://www.salika.co/2023/04/24/5-hi-tech-airport-trend-for-thailand/>
- ธนายุทธ มาตราเงิน. (2564). การศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารต่อนวัตกรรมบริการของสายการ
บินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ภายใต้แนวโน้มความปกติถัดไป (Next Normal). สารนิพนธ์.
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- บรรจง พลไชย, และวิสัย คตะา. (2561). การบริการสารสนเทศและการประเมินผล. มหาวิทยาลัย
นครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. ฉบับพิเศษการประชุมพยาบาลครั้งที่ 25.
- เดลินิวส์ออนไลน์ (2566). “สุวรรณภูมิ” พร้อมรับผู้โดยสาร ส.ค.นี้ นักท่องเที่ยวจีนเข้าไทยแตะ 1
ล้านคน. วันที่เผยแพร่: วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2566 - 13:37 น. แหล่งที่มา:
<https://www.dailynews.co.th/news/2008272/>
- ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสรยา สุภาพล, วีรยุทธ ไทยโพธิ์ศรี และสุทวิธ มธรัตน์ต. (2564). การยอมรับ
เทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการ
ธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 เดือน
พฤษภาคม - สิงหาคม 2564 p.151-160
- สุวิมล ติรกานันท์. (2549). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สุนทร หัสพันธ์.
- อานนท์ จันจิตร. (2563). การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์. ปริญญามหาบัณฑิต. การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
แบบ บูรณาการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- Banathy, B.H. (1968). *Instructional System*. Belmont, California: Fearow.
- Chainiran. (2008). *Safety and technology acceptance affect decision to purchase airfare
Through Online applications for Thai tourists*. Release date: 22 November 2022.
Source:
https://he02.tcithaijo.org/index.php/spsc_journal/article/download/240469/16 3897/
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). *Information system success: The quest for the
dependent variable*, information System Research
- Kindred. (1975). *School Public Relation*. New Jersey: Englewood Cliffs

- Low & Doerflein. (2014). *Airport Information Technology (IT)*. Faculty of Management Sciences. Panyapiwat Institute of Management
- Marketeer Team. (2018). *Boarding ticket checking system*. Release date: July 21, 2019
Source: <https://marketeeronline.co/archives/113961>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *More on improving service Quality Measurement*. Journal of Retailing, 141-147.
- Robbins, Stephen P. & Mary Coulter. (2003). *Management*. (7th ed). New Jersey: Engle Wood Cliffs Prentice Hall.
- Roslan Nor, Atiqah Aima; Mohd Nor, Norasmiha; Wahab, Eta. (2015). *Service Quality: A Case Study Using SERVQUAL Model*. American Scientific Publishers. Source: Advanced Science Letters, Volume 21, Number 6, June 2015, pp. 2159-2162(4)
- Sabrina Tazreen. (2012). *An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement*. IOSR Journal of Business and Management 1(5):9-19
- Seddon, P.B. (1997). *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*. Journal of Information Systems Research, 8, 240-253.
<http://dx.doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Tuemaster Admin. (2020). *Benefits of Technology*. Release date: June 1, 2020. Source: <https://tuemaster.com/blog/Benefit-of-technology/#:~:text=>
- Turban, Efraim, McLean, Ephraim R. & Wetherbe, James C. (1999). *Information Technology for Management: Making Connections for Strategic Advantage*. (2 nd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.
- Zheng Hongbo. (2020). *Intelligent Learning System: Shenzhen Airport Develops Intelligence with Huawei's Horizon Digital Platform*. Release date: 19 November 2020. Source: <https://e.huawei.com/th/case-studies/leading-new-ict/digital-city/shenzhen-airport>