

นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการเช็คอินที่นั่งของสายการบิน TECHNOLOGY AND INNOVATION FOR CHECK-IN AIRLINE'S SEAT

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 7 สิงหาคม 2563
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 27 ตุลาคม 2563
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 19 พฤศจิกายน 2563

อรัทัย เกียรติวิรุฬห์พล *
Orathai Kiattivirunphon
รพีพร ต้นจ้อย *
Rapeeporn Tunjoy

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกสบาย การเดินทางเชื่อมโยงถึงกันได้ง่ายและรวดเร็ว พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมในการเชื่อมและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ในโลกของธุรกิจที่ต้องแข่งขันในด้านการให้บริการ ย่อมนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย และประหยัดเวลา เช่นเดียวกับธุรกิจสายการบินและท่าอากาศยานที่นำเทคโนโลยีการให้บริการด้านต่าง ๆ มาใช้ร่วมในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การเช็คอิน (check-in) ที่นั่งของสายการบินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะผ่านเว็บไซต์ (website) และแอปพลิเคชันบนมือถือ (mobile application) เป็นอีกทางเลือกสำหรับบางกลุ่มเป้าหมายเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบาย รวมถึงการเช็คอินที่นั่งของสายการบินด้วยเครื่องคีออส (Kiosk) ก็เป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลากับการรอเช็คอินที่นั่งในรูปแบบเดิม

คำสำคัญ: เช็คอิน, เว็บไซต์, โมบาย แอปพลิเคชัน, คีออส

ABSTRACT

Technology helps facilitate communication as well as transportation in terms of convenience and speed. The development of information technology connects lives with technology. In the world of competitive service business, computer and telecommunication equipment are used for connecting and searching for information on the internet and applied in various services to provide up-to-date service, convenience, and effective time management. Likewise, airline and airport business also apply various kinds of technology to provide service for prospective customers.

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
e-Mail: orathaikia@pim.ac.th; rapeeporntun@pim.ac.th

For example, using an internet check-in via a website or a mobile application is another option for some prospective groups as it is fast and convenient. Also, checking-in with a Kiosk is another option for customers who want convenience and speed without wasting their time with the traditional check-in.

Keywords: check-in, website, mobile application, Kiosk.

บทนำ

ความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการคิดค้นและพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค คิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เทคโนโลยีและการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์สามารถผลิตและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว แต่เดิมนั้นระบบการลงทะเบียนที่นั่งของการโดยสารเครื่องบิน หรือที่เรียกกันว่า การเช็คอิน (check-in) จะเป็นกระบวนการผ่านเคาน์เตอร์ในสนามบินซึ่งเป็นลักษณะแบบเห็นหน้ากัน (face to face) ซึ่งผู้โดยสารจะต้องเช็คอินผ่านเคาน์เตอร์ในสนามบิน โดยมีเจ้าหน้าที่ของสายการบินทำการเช็คอินให้แก่ผู้โดยสาร ในปัจจุบันยังมีช่องทางในการเช็คอินอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่เคาน์เตอร์สนามบินอีกหลายวิธีแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบิน (Law & Doerflein, 2014) เช่น การเช็คอินทางโทรศัพท์ การเช็คอินผ่านจุดบริการตามห้างสรรพสินค้าหรือโรงแรม การเช็คอินผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน การเช็คอินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และการเช็คอินกับเครื่องเช็คอินแบบอัตโนมัติ หรือเรียกอีกอย่างว่า เครื่องคีออส (Kiosk)

ระบบออนไลน์กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีความประหยัด รวดเร็ว และสะดวกสบาย จึงทำให้หลายสายการบินได้นำระบบลงทะเบียนหรือการเช็คอินออนไลน์ (online check-in) มาใช้ ซึ่งการเช็คอินออนไลน์สามารถตอบโจทย์สังคมของผู้บริโภคยุคใหม่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา สามารถทำได้ทุกสถานที่ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถเช็คอินออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และที่สำคัญคือ ใช้ทุนในการดำเนินการน้อย สามารถเลือกข้อมูลข่าวสารที่เจาะจงไปยังผู้บริโภคได้มากกว่าระบบการพาณิชย์ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (electronic commerce) หรือ อีคอมเมิร์ซ (e-Commerce) ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เกิดการสร้างธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และได้ผลตอบแทนที่ดีกว่ามากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อย่างมาก ซึ่งลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้ (สุธาสินี สีนวนแก้ว และกานดา ศรีอินทร์, 2552)

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารได้เข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เช่น สามารถฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ในการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการ

และการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในการจัดเก็บเงินสด จองบัตรโดยสาร เครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้านสามารถสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ นักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลการเรียนจากที่บ้านได้

เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมในแบบต่าง ๆ ในโลกของธุรกิจที่ต้องแข่งขันในด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ย่อมนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้เพื่อการบริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย และประหยัดเวลา เช่นเดียวกับธุรกิจสายการบินและท่าอากาศยานที่มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการด้านต่าง ๆ มาใช้ร่วมในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง ตารางและสถานะของเที่ยวบิน การจองบัตรโดยสารเครื่องบิน การสำรองที่นั่ง ฯลฯ ในปัจจุบันหลายสายการบินได้นำการเช็คอินออนไลน์ด้วยตัวเองมาใช้ ซึ่งเป็นกลยุทธ์การตลาดที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ต้องการความสะดวกรวดเร็ว การเช็คอินออนไลน์ด้วยตัวเองจะช่วยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและลำบากให้แก่ผู้ใช้บริการ การเช็คอินรูปแบบใหม่มีดังต่อไปนี้ (The International Air Transport Association, Online, 2015)

การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (check-in website)

ปัจจุบันผู้โดยสารที่จะเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ สามารถเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง หรือ 2 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออกจากรันเวย์ ทั้งนี้ระยะเวลาเปิดให้เช็คอินจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของสายการบินแต่ละประเทศ สายการบินที่ดำเนินการในประเทศไทยและให้บริการรูปแบบนี้ เช่น การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ แอร์เอเชีย และนกแอร์ เมื่อผู้โดยสารยืนยันรายละเอียดการเช็คอินและเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้แล้ว จะสามารถส่งพิมพ์บอร์ดดิ้งพาสต์ (boarding pass) หรือบัตรโดยสารขึ้นเครื่องจากเครื่องพิมพ์ได้ทันที หรืออาจจะใช้บริการจากตู้เช็คอินแบบบริการตัวเองของสายการบินบางแห่งได้ที่อาคารผู้โดยสาร (terminal) และพิมพ์บัตรโดยสารจากอาคารนั้น ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว หากต้องการนำกระเป๋าไว้ใต้ท้องเครื่องบิน ผู้โดยสารสามารถนำกระเป๋าไปเช็คอินที่เคาน์เตอร์ของสายการบิน ซึ่งถ้าแยกการเช็คอิน การออกบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง และการเช็คอินกระเป๋าเดินทางออกจากกัน จะใช้เวลาเร็วกว่าและดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในหนึ่งชั่วโมงก่อนการเดินทาง

ในปัจจุบันสายการบินทั้งภายในและต่างประเทศได้เปิดให้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารแล้วทุกสายการบิน โดยให้ไปที่เว็บไซต์ของสายการบินและเตรียมรายละเอียดการจองบัตรโดยสารเครื่องบินไว้ให้พร้อม โดยทั่วไปทุกสายการบินจะมีรายละเอียดของข้อกำหนดหรือเงื่อนไขของการลงทะเบียนที่นั่ง หรือข้อจำกัดในการเช็คอินออนไลน์แก่ผู้โดยสาร วิธีการเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์นั้น เพียงนำหมายเลขสำรองที่นั่ง (reservation number or reservation code) มากรอกลงในระบบก็สามารถเช็คอินได้แล้ว หลายสายการบินมีระบบส่งข้อความยืนยันการเช็คอินเข้าโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถใช้ข้อความที่ได้รับแทนบัตรขึ้นเครื่องได้เลย หรืออาจจะพิมพ์เอกสารที่ยืนยันว่าได้เช็คอินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำมาแสดงให้แก่เจ้าหน้าที่ของสายการบินเพื่อยืนยันว่าได้

เช็คอินแล้ว เมื่อมาถึงประตูขาออก พนักงานของสายการบินจะสแกนข้อความในมือถือหรือดูเอกสารก็ถือว่าจบขั้นตอน และสามารถขึ้นเครื่องได้เลย ข้อดีของการเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์คือ สามารถเช็คอินจากที่บ้านได้ ไม่ต้องรอคิว มีเวลาเผื่อคิวสำหรับด่านตรวจคนเข้าเมืองและจุดตรวจค้นที่เช็คสัมภาระขึ้นเครื่อง รวมทั้งยังมีเวลาเหลือไปเดินดูสินค้าปลอดภาษีได้อีกด้วย แต่ข้อควรพิจารณาก่อนเลือกใช้วิธีนี้คือจะต้องมีเครื่องพิมพ์ หรือหากต้องเดินทางกับหมู่คณะขนาดใหญ่ เพราะตามปกติแล้วผู้โดยสารจะต้องเช็คอินที่ละคนและพิมพ์บัตรขึ้นเครื่องของตัวเองแยกต่างหาก ดังภาพที่ 1-9 ที่แสดงตัวอย่างการเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ด้วยตนเองของสายการบินแอร์เอเชีย (Air Asia, Online, 2014)



ภาพที่ 1 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (1)



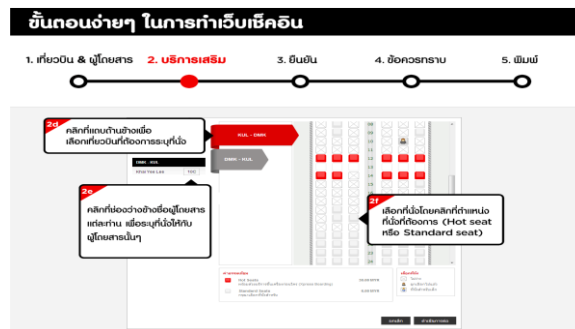
ภาพที่ 2 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (2)



ภาพที่ 3 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (3)



ภาพที่ 4 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (4)



ภาพที่ 5 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (5)



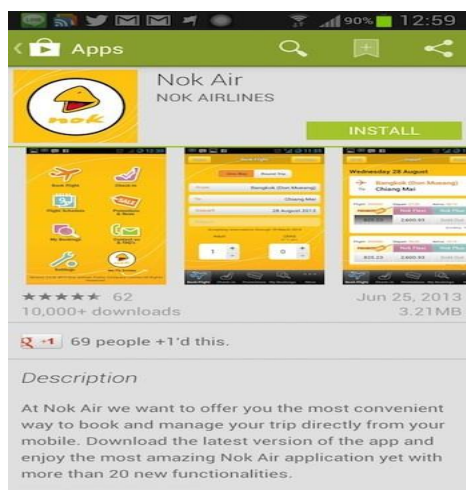
ภาพที่ 6 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (6)



ภาพที่ 7 การเช็คอินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบินแอร์เอเชีย (7)



ในปัจจุบันการเช็คคินผ่านแอปพลิเคชันเป็นวิธีการเช็คคินที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลาย เพราะสะดวกรวดเร็วมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีสมาร์ตโฟนสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของสายการบินที่เปิดให้บริการผ่านระบบนี้ ซึ่งสายการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศของไทยได้เปิดให้บริการเช็คคินผ่านแอปพลิเคชันแล้วหลายสายการบิน โดยให้ไปที่แอปพลิเคชันของสายการบินเพื่อสำรองที่นั่งและเช็คคินเลือกที่นั่ง นอกจากนี้หากผู้ใช้บริการต้องการบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมก็สามารถเลือกทำผ่านระบบนี้ได้เลย เช่น การสั่งจองอาหาร การเพิ่มน้ำหนักกระเป๋า การซื้อประกันภัยสำหรับการเดินทาง ดังภาพที่ 11 และ 12 ที่แสดงตัวอย่างการเช็คคินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินนกแอร์ (สายการบินนกแอร์, ออนไลน์, 2557)



ภาพที่ 10 การเช็คอินผ่านแอปพลิเคชันของสายการบินนกแอร์



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการเช็คอินของสายการบินนกแอร์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ iPhone

การเช็คอินผ่านตู้คีออส (Kiosk self check-in)

ตู้เช็คอินแบบบริการตนเอง หรือเครื่องคีออส (Kiosk) คืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลหรือทำธุรกรรมได้เมื่อต้องการ ตัวอย่างของระบบคีออส เช่น ระบบ self check-in ที่สนามบิน เครื่องค้นหาสินค้าในร้านค้าปลีก และเครื่องชำระเงิน โดยทั่วไปแล้ว คีออสใช้หน้าจอสัมผัสสำหรับการป้อนข้อมูลเข้าไป ซึ่งอาจกระทำพร้อมกับคีย์บอร์ดบนหน้าจอหรืออุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องอ่านการ์ด เครื่องอ่านบาร์โค้ด อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับแสดงผลข้อมูลที่พบบ่อยที่สุดคือ Printer แบบใช้ความร้อน คือสบางเครื่องยังสามารถบันทึกแผ่นซีดีหรือวีซีดี หรือดาวน์โหลดข้อมูลลงไปยัง Media Player แบบมือถือได้อีกด้วย คีออสอาจจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้วยตนเอง หรือหมายถึงเครื่องที่ตั้งอยู่ด้วยตนเองก็ได้ ซึ่งการมีความหมายทั้งสองแบบนี้เป็นเพราะทั้งสองความหมายก็อธิบายถึงระบบที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลและทำธุรกรรม คีออสอาจมีได้หลายรูปแบบ เช่น หน้าจอสัมผัสแสดงสินค้า เครื่องแสดงรายชื่อร้านค้าในห้างแบบตอบสนองได้ และเครื่องแสดงข้อมูลทรัพยากรบุคคลของพนักงาน คือสบางเครื่องทำได้หลายหน้าที่ เช่น เป็นแคตตาล็อก (catalog) ให้ลูกค้าและเครื่องรับสมัครงานสำหรับผู้สนใจจะเข้ามาทำงานใน

เครื่องเดียวกัน คือสามารถพบได้ในอุตสาหกรรมจำนวนมาก ซึ่งรวมได้ถึงการค้าปลีก ยานยนต์ การศึกษา และธนาคาร

โดยธรรมชาติแล้ว คือต้องการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่แข็งแกร่งและมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และป้องกันการเข้ามาแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาต สายการบินใหญ่ ๆ ในสนามบินใหญ่ ๆ เช่น ญีปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ ออสเตรเลีย อังกฤษ เยอรมนี สหรัฐอเมริกา จะมีตู้เช็คอินแบบบริการตนเองซึ่งเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ถึง 90 นาทีก่อนเครื่องออก โดยปกติแล้วตู้เช็คอินนี้จะสั้นเนื่องจากมีขั้นตอนที่รวดเร็ว คือสแกนหนังสือเดินทางหรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอาจต้องพิมพ์มาจากบ้าน ต่อจากนั้นเลือกจุดหมายปลายทางและยืนยันที่นั่ง จากนั้นเครื่องจะแสดงรายละเอียดเที่ยวบินและจะพิมพ์บัตรขึ้นเครื่องออกมา หากมีกระเป๋าเดินทางที่ต้องโหลดใต้ท้องเครื่องก็เพียงนำไปที่จุดวางกระเป๋าของสายการบิน เท่านั้นก็เรียบร้อยแล้ว (สกายสแกนเนอร์, ออนไลน์, 2557) ในเมืองไทยปัจจุบันมีการติดตั้งตู้เช็คอินไว้ที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิ โดยสายการบินที่ให้บริการตู้เช็คอินมีทั้งหมด 15 สายการบิน ดังนี้

1. สายการบินไทย (Thai Airways)
2. สายการบินแอร์เอเชีย (Air Asia)
3. สายการบินแอร์ฟลอต (Aeroflot)
4. สายการบินแอร์ฟรานซ์ (Air France)
5. สายการบินเคแอลเอ็ม (KLM)
6. สายการบินออสเตรียน (Austrian)
7. สายการบินบริติช แอร์เวย์ส (British Airways)
8. สายการบินคาเธ่ย์ แปซิฟิก (Cathay Pacific)
9. สายการบินเคนยา แอร์เวย์ส (Kenya Airways)
10. สายการบินลูฟท์ฮันซ่า (Lufthansa)
11. สายการบินอียีปต์ แอร์ (Egypt Air)
12. สายการบินอีวีเอ แอร์ (Eva Air)
13. สายการบินเดลต้าแอร์ไลน์ส (Delta Air Lines)
14. สายการบินทรานเซอร์แอร์ไลน์ส (Trans Aero Airlines)
15. สายการบินเตอร์กิชแอร์ไลน์ส (Turkish Airlines)

สำหรับการใช้บริการตู้เช็คอินที่สนามบินสุวรรณภูมิ ผู้ใช้บริการจะต้องใส่ข้อมูลพาสปอร์ต บัตรโดยสาร (ticket number) หรือเลขที่สมาชิกสะสมไมล์ของสายการบิน (frequent flyer number) ที่ได้จองบัตรโดยสารไว้ และได้เป็นสมาชิกอยู่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันการเช็คอินการเดินทางในครั้งนั้น ๆ ดังภาพที่ 12-14 ที่แสดงการเช็คอินผ่านตู้คือของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบิน Jet Star และสายการบิน Air Asia (ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ, ออนไลน์, 2557)



ภาพที่ 12 เช็คอินผ่านตู้คี้ออสของสายการบินบางกอกแอร์เวย์



ภาพที่ 13 เช็คอินผ่านตู้คี้ออสของสายการบิน Jet Star



รูปที่ 14 เช็คอินผ่านตู้คี้ออสของสายการบิน Air Asia

การเช็คอินผ่านตู้คี้ออสทำให้สามารถให้บริการได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน และ ทำให้บริหารจัดการความแออัดในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาเช็คอินจำนวนมากได้ดีขึ้น ตู้คี้ออสมักจะเปิดให้บริการ ก่อนเคาน์เตอร์เช็คอิน ข้อควรพิจารณาก่อนเลือกใช้วิธีนี้คือ สายการบินที่จะเดินทางไปด้วยนั้นอาจไม่มีบริการตู้คี้ออส สำหรับเช็คอินเลย หรือหากไม่เปิดให้บริการตามเส้นทางเฉพาะ หรือหากไม่มีตู้คี้ออสที่อาคารผู้โดยสาร (terminal) นั้น ๆ ดังนั้นควรตรวจสอบก่อน นอกจากนี้เด็กที่เดินทางโดยลำพังมักจะไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานตู้คี้ออส และบาง สายการบินอาจสงวนสิทธิ์ในการใช้ตู้คี้ออสเฉพาะผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมกระเป๋าเดินทางแบบถือขึ้นเครื่องเท่านั้น

บทสรุป

ปัจจุบันสายการบินต่าง ๆ มีบริการที่หลากหลายสำหรับผู้โดยสาร ได้แก่ การซื้อบัตรโดยสาร การชำระค่าโดยสาร การเลือกที่นั่ง การเช็คอินออนไลน์ บริการทั้งหลายที่กล่าวมานั้น สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานขายของสายการบินนั้น ๆ หรือตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเหมือนสมัยก่อน ทุกสายการบินได้เปิดบริการออนไลน์เหล่านี้ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ซึ่งบทความนี้กล่าวถึงเฉพาะการเช็คอินออนไลน์เท่านั้น นอกจากนั้นในการทำงานยังสะดวกรวดเร็ว แค่เพียงใช้คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนของแต่ละเว็บไซต์ของสายการบินดังที่อธิบายไว้ การเดินทางด้วยเที่ยวบินภายในประเทศ แต่ละสายการบินมีภาษาไทยให้เลือกใช้และดำเนินการเช็คอินได้ทั้งในหรือนอกสำนักงาน บางสายการบินจะกำหนดเวลาเช็คอินได้ก่อนเวลาเครื่องออกเป็นเวลา 2-24 ชั่วโมง หรือขณะซื้อหรือจองเที่ยวบินก็สามารถเลือกที่นั่งได้ก่อน แล้วค่อยไปเช็คอินภายในเวลาที่กำหนดได้จากที่บ้าน อีกทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์แต่ละสายการบิน กรณีที่ผู้โดยสารติดภารกิจอื่น มีเวลาจำกัดก่อนขึ้นเครื่องและมีเพียงสัมภาระติดตัวก็ไม่ต้องลงทะเบียนสัมภาระ ถือเป็นบริการอำนวยความสะดวกในภาวะเร่งด่วนเหล่านี้ บางสายการบินไม่สามารถเลือกที่นั่งขณะจองบัตรโดยสาร การเช็คอินก็ช่วยให้สามารถเลือกที่นั่งตามที่ต้องการได้ เช่น ต้องการที่นั่งติดทางเดินเพราะสะดวกในการเก็บสัมภาระติดตัวไว้ที่เก็บเหนือศีรษะ หรือสามารถลุกออกจากที่นั่งโดยไม่ต้องรบกวนผู้ที่นั่งด้านข้าง กรณีเหล่านี้สำหรับชั้นประหยัด เพราะบางจังหวัดจะมีเครื่องบินขนาดเล็กแบบที่นั่งเรียงซ้อนกัน นอกจากนั้นยังลดภาระให้กับสายการบินนั้น ๆ ในการต่อแถวยาวเพื่อรอเช็คอินในช่วงเทศกาล หรือคณะทัวร์ซึ่งไม่เตรียมเอกสารให้ครบหรือที่ต้องการเลือกตำแหน่งที่นั่ง

บรรณานุกรม

ปรเมศวร์ กุมารบุญ. (2550). *มารู้จักทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9500000046042> [2560, 6 พฤษภาคม].

ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (ออนไลน์). (2557). เข้าถึงได้จาก:

<http://suvarnabhumiairport.com/th/103-automatic-self-check-in-system> [2560, 6 พฤษภาคม].

วิลาส ฉ่ำเลิศวัฒน์. (2555). *สถิติที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.it24hrs.com/2012/Thailand-digital-statistic-internet-user/inforgraphic> [2560, 6 พฤษภาคม].

สกายสแกนเนอร์. (2557). *5 วิธีเช็คอินเพื่อผ่านแถวคิวที่สนามบินเพื่อไปขึ้นเครื่องให้ทันก่อนออก* (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <https://www.skyscanner.co.th/news/5-วิธีเช็คอินเพื่อผ่านแถว> [2560, 6 พฤษภาคม].

สายการบินนกแอร์. (2557). *เช็คอินผ่าน Mobile application* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

http://www.nokair.com/contents/travel_info/mobilecheck-in [2560, 6 พฤษภาคม].

- สุธาณี สีนวนแก้ว และกานดา ศรีอินทร์. (2552). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 20(2), หน้า 101-109.
- Air Asia. (2014). *Guide to web check-in for smoother travels* (Online). Available: <http://www.airasia.com/online-read/web-checkin-guide> [2017, May 6].
- The International Air Transport Association. (2015). *Fast travel: Check-in* (Online). Available: <http://www.iata.org/whatwedo/passenger/fast-travel/Pages/check-in.aspx> [2015, January 12].
- Law, Colin C., & Doerflein, Mary R. (2014). *Introduction to airline ground service*. New Tech Park, Singapore: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Maguire, M. C. (2014). *Review of user-interface design guidelines for public information Kiosk systems* (Online). Available: <http://ui4all.ics.forth.gr/UI4ALL-97/maguire.pdf> [2015, January 12].
- Social Commerce Today. (2011). *Wall-mart CMO talk about influence of social media and F-commerce* (Online). Available: <http://socialcommercetoday.com/wal-mart-cmo-talks-about-influence-of-social-media-f-commerce> [2017, May 6].
- The Bankinter Foundation for Conference. (2012). *Social technologies: The power of conversations on the net* (Online). Available: <http://www.fundacionbankinter.org/system/document/8613/original/ftf17eng2.pdf> [2015, January 12].