

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
ชื่อปริญญา	นายกัมรภัทร์ เนื่อนวล
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้อยู่ภายใต้แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and Use of technology หรือ UTAUT) โดยทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการจำนวนมากในนำไปใช้ในการทำงานวิจัย เพราะเนื่องจากความมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ที่สูงขึ้นมาจากทฤษฎีดั้งเดิมอย่าง TAM และมีนักวิชาการได้ทำการตรวจสอบและขยายมันในบริบทที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงการศึกษาด้านพหุวัฒนธรรม (Multicultural) ด้วย ทำให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้นนั้นมีความยืดหยุ่น สามารถทำให้เกิดการสร้างมิติใหม่ ๆ ของรูปแบบทฤษฎี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลร่วม/ตัวแปรกระตุ้น “ชาติพันธุ์ (Ethnic)” เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติด้วย

ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี โดยกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มทำงานหรือทำงานมาระยะหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ใช้บริการเหล่านี้ชอบการท่องเที่ยวและมีการใช้บริการท่าอากาศยานต่าง ๆ และด้วยที่มีอายุไม่มากจึงมีทัศนคติต่อการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามท่าอากาศยานที่เดินทางเพื่อตอบสนองความสะดวกในการใช้บริการของตนเอง โดยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติมากที่สุด คือ ความคาดหวังในความพยายาม

(Effort Expectancy) และยังพบอีกว่าชาติพันธุ์และอายุที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ระบบการให้บริการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ, สนามบิน, ชาติพันธุ์



Thesis Title	THE FACTORS INFLUENCING THE USE BEHAVIOR OF SELF SERVICE CHECK-IN: A CASE STUDY OF SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT
Author	Mr. Khammarapat Naunual
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Surat Kointarangkul, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify factors influencing the use behavior of self-service check-in in a case study of Suvanabhumi Airport that this research using the theory of acceptance and use of technology or UTAUT Which received the attention of many scholars in the use of research work because of high efficiency to forecast from the original theory as TAM and scholars have examined and expanded it in different contexts Including multicultural education. Makes it possible to see that the factors that contribute / stimulate the variables are flexible can cause the creation of new dimensions of the theoretical model Therefore, the researcher has added the factors that contribute to the "Ethnic" variables in order to increase the efficiency of the forecasting of acceptance and use of Self Service Check-in technology.

The Results of this study found that the sample group has the same proportion as male and female. Most of them are in the range of 20-40 years. Most of them are working or working for a while. Which is possible that users of these services prefer tourism and use of various airport services and with a very young age, there is a view towards new technology exposure according to meet the convenience of using

the airport's services. Then the factor is the most influential the user behavior of self-service check-in in a case study of Suvarnabhumi Airport is Effort Expectancy and also found that different ethnicities and age affecting the acceptance of factors that affect the behavior of using the Self Service Check-in service differently.

Keywords: Self-Service Check-in, Airport, Ethnic

