หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารการรถไฟแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	วรนนท์ ชนะ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ประยุกต์ทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยจากงานวิจัยในอดีต และปัจจัยใหม่สำหรับการวิจัยประกอบด้วย ความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital readiness) และต้นทุนในการเปลี่ยนบริการ (Switching Cost) มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารการรถไฟฯ ที่ไม่เคยใช้บริการซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ด้วยช่องทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน D-Ticket ของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 208 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และนำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ระบบนิเวศและวัฒนธรรมในการใช้ดิจิทัลส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลไปยังความตั้งใจที่จะใช้ระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และอิทธิพลของปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้บริการระบบจำหน่ายตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังรับรู้ถึงต้นทุนในการเปลี่ยนจากต้นทุนด้านเวลา และด้านความสะดวกในการใช้บริการอีกด้วย และในส่วนของกลุ่มระดับการศึกษาที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาแต่ละระดับมีปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบจำหน่าย

Ref. code: 25656402037490VZU

ตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงขอเสนอแนะเป็นงานวิจัยสำหรับกลุ่มตัวอย่างในบริบทอื่น ๆ สำหรับประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้ให้บริการระบบตั๋วโดยสารออนไลน์ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

คำสำคัญ: ทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ตั๋วโดยสารอิเล็กทรอนิกส์, การรถไฟแห่งประเทศไทย

Ref. code: 25656402037490VZU

Thesis Title	FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE ELECTRONIC TICKET SERVICE OF STATE RAILWAY OF THAILAND PASSENGERS
Author	Woranon Chana
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Thesis Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

The objective of this thesis is to identify factors influencing the intention to use the electronic ticketing system among passengers of the State Railway of Thailand (SRT). This is a quantitative research study that applies the theory of acceptance and use of technology and incorporates factors from previous research and new factors for investigation, namely digital readiness and switching cost. The study focuses on a sample group consisting of passengers who have never used the online ticketing system through the website or D-Ticket application of SRT. The sample group, consisting of 208 participants, used electronic questionnaires and collect statistical data to analyze the relationship between various factors according to the theoretical framework and research.

The research findings indicate that the environmental and cultural aspects of digital usage affect the perceived benefits of the system, which in turn influences the intention to use the system. Furthermore, factors related to expectations regarding the system's effectiveness directly impact the intention to use the system. Additionally, participants perceive the costs associated with switching from traditional ticketing methods, including time and convenience considerations. The analysis of different

Ref. code: 25656402037490VZU

educational levels within the sample group reveals varying factors that influence the intention to use the system.

However, it should be noted that this research primarily focuses on examining the influence on the intention to use the electronic ticketing system of train passengers who have not previously used online ticketing services. Therefore, the findings may not be directly applicable to other contexts. Consequently, it is recommended that further research be conducted on different sample groups to explore the benefits of this study. Service providers of online ticketing systems can utilize the data derived from this research to enhance their systems and better meet customer needs.

Keywords: UTAUT, E-Ticket, D-Ticket, SRT

Ref. code: 25656402037490VZU