

พรเทพ อัมพะรัตน์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. ศักดิ์ชาย นาคคนก

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังก่อนใช้บริการกับหลังใช้บริการของการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง 2) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ 3) ศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านอินโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่บรรลุนิติภาวะจำนวน 385 คน และเคยใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา และวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองให้ระดับความสำคัญหลังจากใช้บริการมากกว่าก่อนการใช้บริการทั้ง 3 ประเด็น ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังจากการใช้เทคโนโลยี 2) ก่อนการใช้เทคโนโลยีปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การตอบสนองความต้องการ การเอาใจใส่ ประสบการณ์ในอดีต และการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง แต่หลังจากใช้เทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยด้านตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงการง่ายในการทำงาน การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ ประสบการณ์ในอดีตและการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง และ 3) ท่าอากาศยานดอนเมืองควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านอินโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง และมีการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความมั่นใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการทำงานตลอดจนหากเกิดปัญหาจากการใช้งานก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่แนะนำการใช้งานในทุกขั้นตอน

องค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้โดยสารรับรู้ถึงความง่ายในการทำงาน และมีความมั่นใจในการทำงานจากบริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ เช็คอินผ่านอินโมบายแอปพลิเคชัน และเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง ทั้งนี้ทำให้สะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากการที่สนามบินดอนเมืองเปิดให้บริการเต็มรูปแบบแล้วภายหลังจากการระบาคของเชื้อโควิด19 ตลอดจนหากเกิดปัญหาจากการใช้งานก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่แนะนำการใช้งานในทุกขั้นตอน

**คำสำคัญ :** การยอมรับเทคโนโลยี, คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวังการให้บริการ, ท่าอากาศยานดอนเมือง



492817979

VRU :Thesis 5853170118 Independent study / recv: 03112564 10:53:31 / seq: 31

Pornthep Armparat. (2021). Acceptance of Technology, Service Quality and Expectation Influencing Passengers Decision to use the Check-In Service at Don Mueang International Airport Master of Business Administration (Business Administration). Advisors Asst. Prof. Dr.Sakchai Naganok

#### ABSTRACT

The purposes of this quantitative study was to 1) compare the importance of technology acceptance, service quality, and pre-post expectation of using check-in services through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport, 2) study factors associated with technology acceptance, service quality, and expectation that influence passengers' decision making to use the check-in service through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport, and 3) propose guidelines for promoting the use of check-in technology through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport. The sample group was 385 local passengers who reached the legal age and used the check-in service through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport. The research tool used in this study was a questionnaire. Descriptive statistics and multiple regression analysis at a significance level of 0.05 were used in this study.

The results were as follows: 1) passengers at Don Mueang International Airport gave a higher level of importance to the post service than the pre service in terms of the three aspects including technology acceptance, service quality, and technology usage expectation. 2) Before the passengers used the technology, factors related to perceived usefulness, need responses, attentiveness, past experiences, and public relation had an impact on their decision making on using the check-in services through the website, mobile application, and self-service kiosks. After the passengers used the technology, external factors including perceived ease of use, assurance, attentiveness, past experiences, and public relation had an impact on their decision making on using the check-in service through the website, mobile application, and self-service kiosks. And 3) the Don Mueang International Airport should promote the use of check-in technology through the website, mobile application, and self-service kiosks, promote the convenience of the technology usage to passengers, and provide supporting officers who would take care of give step-by-step guidelines to the passengers.

The body of knowledge gained from this study includes the fact that passengers find it easy to use the service and feel confident to check in via website, mobile application, and kiosk desk. All of these make it safer and more convenient for passengers to check in especially when Don Mueang International Airport is back in service after the COVID-19 pandemic is over. The supporting officers will also be able to help passengers use the service step-by-step.

**keywords :** Acceptance of Technology, Service Quality, Expectation Influencing Passengers Decision, Don Mueang International Airport



492817979

VRU 1Thesis 58B53170118 Independent study / recv: 03112564 10:53:31 / seq: 31