



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
(...ศาสตราจารย์ ดร. ดักดิชาต นพน...)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....ศาสตราจารย์ ดร.

วันที่..... 11/2/64

การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการเซ็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

พรเทพ อัมพะรัตน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2564



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
(นส. อรศักดิ์ชาย นอนก)

อาจารย์ที่ปรึกษา..... ทวีศักดิ์วิเชียร:

วันที่..... 1/2/64

ACCEPTANCE OF TECHNOLOGY, SERVICE QUALITY AND EXPECTATION
INFLUENCING PASSENGERS DECISION TO USE THE CHECK-IN SERVICE
AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

PORNTHAP ARMPARAT


AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2021

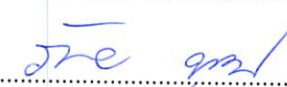
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี


ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเซ็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
ชื่อนักศึกษา	พรเทพ อัมพะรัตน์
รหัสประจำตัว	58B53170118
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ


คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาตี)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล)


..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก)


..... ผู้ทรงคุณวุฒิ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กันต์ฤทัย คลังพล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

พรเทพ อัมพะรัตน์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าคินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังก่อนใช้บริการกับหลังใช้บริการของการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง 2) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ 3) ศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่บรรลุนิติภาวะจำนวน 385 คน และเคยใช้บริการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเอง 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 มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเอง แต่หลังจากใช้เทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยด้านตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงการง่ายในการใช้งาน การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ ประสบการณ์ในอดีตและการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ การเช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเอง และ 3) ท่าอากาศยานดอนเมืองควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความมั่นใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่แนะนำทุกขั้นตอน

องค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้โดยสารรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และมีความมั่นใจในการใช้งานจากบริการเช่าคินผ่านเว็บไซต์ เช่าคินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และเช่าคินผ่านเครื่องเช่าคินอัตโนมัติด้วยตนเอง ทั้งนี้ทำให้สะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากการที่สนามบินดอนเมืองเปิดให้บริการเต็มรูปแบบแล้วภายหลังจากการระบาดของเชื้อโควิด 19 ตลอดจนหากเกิดปัญหาจากการใช้งานก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่แนะนำการใช้งานในทุกขั้นตอน

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังการให้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....

(..... ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา..... ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก.....

วันที่..... 16/1/64.....

Pornthep Amparat. (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 Nagnok

ABSTRACT

The study was a quantitative research. The purposes of this study were to: 1) compare the importance on acceptance of technology, 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) in addition, the research focuses on studying the factors associated with acceptance of technology, service quality, and expectation that influences passengers' decision making to use the check-in services through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport, and 3) the research also studies on the guideline of promoting the use of check-in technology through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport. The sample group are 385 local passengers over the legal age who have used the check-in services through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang International Airport. This research uses the questionnaire as a research instrument, descriptive statistics, and multiple regression analysis at significant level of 0.05.

The results of the research revealed that: 1) the level of importance on after using service was beyond the level of importance on before using service through the 3 aspects, i.e., acceptance of technology, service quality, and expectation of technology usage. 2) Before using the technology, the factors related to perceived usefulness, responsiveness, empathy, past experiences, and public relation, had an impact on passengers' decision making on using the check-in service through the website, mobile application, and self-service kiosks. After the passengers used the technology, the extraneous variables, perceived ease of use, assurance, empathy, past experiences and public relation had an impact on passengers' 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 have a public relation. There are support officers available for the customers with step-by-step guide.

The accumulated knowledge gained from the analysis indicates that the passengers perceive an ease of use, and trust in the use of check-in service through the website, mobile applications, and Kiosk. These options are more convenient and secured, especially when the Don Mueang International Airport has fully operated after the Covid-19 pandemic. For any technical problems, there are support officers available for the customers with step-by-step guide.

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

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
ลงชื่อ.....
(น.ต.ดร.ศักดิ์ชัย นกนอ)
อาจารย์ที่ปรึกษา.....ดร.ก้อง คุ้มใจ 92
วันที่..... 11/11/64