

แบบขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัย เพื่อใช้สำหรับการเสนอขอจบการศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

ชื่อ - นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว) พรเทพ อัมพะรัตน์ รหัสประจำตัว 58B53170119
 นักศึกษา หลักสูตรมหาบัณฑิต หลักสูตรดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชา วิชาการธุรกิจ
 ศึกษาที่ มหาวิทยาลัย ศูนย์.....
 เป็นนักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ เข้าศึกษาภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558
 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 23/39 หมู่ 1 ตำบล ดอนมดแดง อำเภอ ดอนมดแดง จังหวัด ศรีสะเกษ
 รหัสไปรษณีย์ 10210 โทรศัพท์ 0955575359 แฟกซ์ อีเมล twoguyman@gmail.com
 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 0955575359

มีความประสงค์ขอเสนอส่ง บทความวิทยานิพนธ์ บทความการค้นคว้าอิสระ ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่

ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

ชื่อเรื่องบทความ.....

ภาษาอังกฤษ

ชื่อวารสาร..... ระดับนานาชาติ ระดับชาติ

อยู่ในฐานข้อมูล TCI Scopus ISI อื่นๆ โปรดระบุ.....

เป็นวารสารของประเทศ..... ปีที่..... ฉบับที่..... หน้าที่.....

นำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการที่มีรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ (Proceedings) (เป็นรวมเล่มบทความฉบับเต็มไม่ใช่บทคัดย่อ)

ชื่อเรื่องบทความ การยอมรับเทคโนโลยีระบบจองตั๋วโดยสาร และความสะดวกสบาย ที่ท่าอากาศยานท่าอากาศยานศรีสะเกษ
การตัดสินใจใช้บริการเช็คอินล่วงหน้า ณ ท่าอากาศยานดอนมดแดง

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

ชื่องานประชุมทางวิชาการ ระดับบัณฑิตการวิจัยประยุกต์ ประจำปี 2564

วัน/เดือน/ปี ที่จัดประชุม 26/มี.ค./2564 หน่วยงานที่จัดประชุม มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

สถานที่ประชุม มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศ ไทย

เป็นการประชุมทางวิชาการ ระดับนานาชาติ ระดับชาติ อื่นๆ

การนำเสนอ แบบบรรยาย (Oral Presentation) แบบโปสเตอร์ (Poster Presentation)

การเผยแพร่ในรูปแบบอื่นๆ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ได้ดำเนินการตามข้อความข้างต้นแล้ว และได้แนบหลักฐานการเผยแพร่ที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ พรเทพ อัมพะรัตน์
 (พรเทพ อัมพะรัตน์)
 นักศึกษา
 วันที่ 22 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2564

คำรับรอง

ขอรับรองว่า (นาย/นาง/นางสาว)..... พรเทพ อัมรินทร์

ได้เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ตามรายละเอียดที่ระบุข้างต้นเรียบร้อยแล้ว และได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรเสนอขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัยได้

ลงชื่อ..... <u>ล -</u>	ลงชื่อ..... <u>ล</u>
(..... <u>ผศ.ดร. วิไลชัย นามน</u>)	(..... <u>ผศ.ดร. ชวกริต ศรีทอง</u>)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ	ประธานคณะกรรมการประจำหลักสูตร
วันที่..... <u>7</u> <u>ธ.ค.</u> <u>2564</u> พ.ศ.....	วันที่..... <u>7</u> <u>ธ.</u> <u>พ.ศ. 2564</u>

ให้นักศึกษาแนบเอกสารตามประเภทการเผยแพร่บทความวิจัยให้ครบถ้วน แล้วนำเอกสารส่งที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประเภทตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ. 11)
2. แบบตอบรับการลงวารสาร (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด).
3. สำเนาปกใน - ปกนอกวารสาร (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. เล่มวารสารฉบับจริง

ครบ

ไม่ครบ

ประเภทนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ.11)
2. แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
3. สำเนาปกใน - ปกนอก (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. ใบประกาศนียบัตรหรือเอกสารที่แสดงถึงการนำเสนอผลงาน (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
7. เล่มเสนอผลงานที่ได้นำเสนอ (Proceedings)

ครบ

ไม่ครบ

ตรวจสอบเอกสาร..... ผศ. ป.โก บ.นค.

งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 วันที่ 26 มี.ค. 64 ม.หอการค้าไทย

ลงชื่อ..... โสม

ผู้ตรวจสอบ วันที่..... 2 มี.ย. 2564

(..... นางสาวธิดา โยธากุล)

ลงชื่อ..... อ.นพ.

(..... ผศ.ดร. ดนุชา สลิวงค์)

(รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)

วันที่..... 2

เดือน..... มี.ย.

พ.ศ..... 64

ลงชื่อ..... ท.ร.ร.

(..... รศ.ดร.กัณฑ์ฤทัย คลังพหล)

(คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)

วันที่..... ๒

เดือน..... มี.ย.

พ.ศ..... ๖๔



ที่ มนท.36/ว.159

15 กุมภาพันธ์ 2564

เรื่อง ตอบรับบทความ

เรียน คุณ พรเทพ อัมพรัตน์

ตามที่ท่านส่งบทความ เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง” (รหัสบทความ S0003) เพื่อพิจารณาเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 3 “วิถีชีวิตใหม่ในสังคมเปลี่ยนแปลง”

บัดนี้ บทความของท่านได้ผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรตอบรับบทความเพื่อเข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการฯ ในวันที่ 26 มีนาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต และให้ท่านดำเนินการแก้ไขบทความตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ประสานงาน : อ.ยุวดี ชูจิตต์ /อ.นิษรา พรสุริวงษ์

โทรศัพท์ : 0-2972-7200 ต่อ 332 , 095 -2265753

E-mail : nbu.conference2019@northbkk.ac.th



เกียรติบัตรฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ผลงานทางวิชาการเรื่อง

การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
โดย พรเทพ อัมพระรัตน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก

ได้เข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์ ประจำปี ๒๕๖๔

ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ประวัตรุ่งเรือง)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY



การประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์ ประจำปี 2564

National Conference in Applied Research

NCAR NBU

“วิถีชีวิตใหม่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลง”

วันศุกร์ที่ 26 มีนาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต

ด้านสังคมศาสตร์ ฉบับที่ 1/4



www.northbkk.ac.th

ผศ. พรวรรณ อิมพละกุล

สารบัญ

		หน้า
S0003	การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เซ็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	พรเทพ อัมพะรัตน์ ศักดิ์ชาย นาคนก 1
S0005	บทเรียนจากวิกฤตการณ์ซัพไพล์ม	ธรรมรัฐ ชวลิต 11
S0006	การลดของเสียจากกระบวนการผลิต กรณีศึกษา: บจก.อาร์วี คอนเน็กซ์	จิราพรรณ ยอดโต กิรนนท์ ทิวาราตรีวิทย์ 20
S0008	ความเป็นประพันธุกรในภาพยนตร์รักโรแมนติก ของบรรจง ปิัญญะกุล	ฉัตรระวี มหิทธิธรรมธร กอปรพงษ์ กุณทียะ พัชรพร อรุณรัตน์พงศ์ 27
S0009	แนวทางการแก้ไขปัญหากรณีนักท่องเที่ยวในอสังหาริมทรัพย์ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดตามเวลาที่กำหนด ของบริษัท ฮาบีแททกรุ๊ป จำกัด	กัญจน์รัตน์ ประทีปธรรมชัย นงนภัส แก้วพลอย 45
S0010	การศึกษาผลกระทบทางการเงิน ที่เกิดจากการลดลงของจำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	คำฟู โรจนวงศ์ วรรณรพี บานชื่นวิจิตร 54
S0011	ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้สูงวัย ในเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	กัณฑ์เอนก เอี่ยมปัญญาสกุล สมยศ อวเกียรติ सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล 67
S0012	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือก ใช้บริการโรงแรมแมว ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	ปาไลตา พันธุ์เสนา สมยศ อวเกียรติ सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล 79
S0013	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการก่อกวนของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรพรหมบุรี จำกัด	อุทัย สลีสองสม ปัทมา รูปสุวรรณกุล ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ 92
S0014	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด ในวัดสระเกศราชวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร	พระมหาชาติรี เชื้อบุญจันทร์ สมยศ อวเกียรติ सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล 106
S0015	พฤติกรรมการณ์ซื้อยาจากร้านขายยา ในพื้นที่เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	รุ่งทิพย์ โนรี สมยศ อวเกียรติ सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล 118

นาง พรเทพ อัมพะรัตน์

S0003: การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

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

พรเทพ อัมพะรัตน์¹ ศักดิ์ชาย นาคคนก²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

² อาจารย์ประจำสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังก่อนใช้บริการกับหลังให้บริการของการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่บรรลุนิติภาวะ จำนวน 385 คน และเคยใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา และวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังจากการใช้เทคโนโลยี
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังการใช้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมือง

Abstract

The aims of this study were 1) to 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 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 Airport. The sample group are 385 local passengers over the legal age who have

นาง พรเทพ อัมพะรัตน์

used the check-in services through the website, mobile application, and self-service kiosks at Don Mueang Airport. This research uses the questionnaire as a research instrument, descriptive statistics, and multiple regression analysis at significant level of 0.05

The research finding.

1. The level of importance using service was beyond the level of importance using service through the 3 aspects, acceptance of technology, service quality, and expectation.
2. Technology adoption factor Service quality And expectation Influencing the decision to use the website check-in service Check-in via mobile application And check-in via automatic check-in machines.

Keywords: Acceptance of Technology, Service Quality, Expectation of using Service, Don Mueang International Airport

บทนำ

ธุรกิจการบินถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวซึ่งสร้างมูลค่ามหาศาลให้แก่ประเทศไทย และจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ถือเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมการบินของไทยมีการเติบโตยิ่งขึ้น ซึ่งประเทศไทยถือเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงส่งผลให้มีจำนวนการเดินทางของผู้โดยสารปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น ทั้งการท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นของการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ธุรกิจการบินในประเทศไทยขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาความคับคั่งของผู้โดยสารในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การเช็คอิน การตรวจกระเป๋าสัมภาระ การตรวจหนังสือเดินทาง ซึ่งทำให้ผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการเดินทางหลายชั่วโมงเพื่อมาต่อแถวเช็คอิน หรือบางคนอาจจะพลาดการเช็คอินเนื่องจากมาไม่ทันเวลา จนทำให้การเดินทางต้องคลาดเคลื่อนไป ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดปัญหาในการเดินทาง และเกิดความล่าช้าในการเดินทาง

เพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าวผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน จึงมีการปรับกลยุทธ์ใหม่ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเช็คอิน และได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงจุดเด่นในการใช้เทคโนโลยีในการเช็คอิน แต่หลังจากมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทดลองใช้บริการเช็คอิน แล้วปรากฏว่า มีผู้โดยสารที่ใช้บริการเช็คอิน เป็นจำนวนน้อยมาก เพราะผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังไม่ให้การยอมรับในการใช้เทคโนโลยีการเช็คอินมากนัก โดยมองว่าคุณภาพการใช้เทคโนโลยีการเช็คอินนั้น จะสามารถทำงานได้ดีกว่าการเช็คอินในรูปแบบเดิมหรือไม่ และยังคงคาดหวังว่าหากได้ใช้บริการเช็คอินแล้วนั้น ระบบจะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้ง่าย

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยเรื่อง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับ โดยความตั้งใจได้เกิดจากทัศนคติ ซึ่งบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีเมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้เชิงบวกดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยี (กรอุณหทัย พยัคฆพงษ์. 2560) และ Aggelidis; & Chatzoglou (2016) กล่าวว่า

นาย นรเทพ อินทร์

บุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี มีความเชื่อมโยงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น ซึ่ง Al-Refaeie; Bata; Eteiw; & Jalham (2014) กล่าวว่า ผลกระทบของคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อการให้บริการยังส่งผลต่อความภักดีของผู้โดยสาร รวมถึง Hsieh; Wu; & Hsu (2016) กล่าวว่า ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) เป็นความเชื่อ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความเชื่อว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง" เพื่อให้ผู้โดยสารที่ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการเช็คอิน ได้มีความรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีนี้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังของการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และการเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

สมมติฐานในการวิจัย

1. ระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับความสำคัญมาก
2. การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ เช็คอินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และเช็คอินผ่านเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

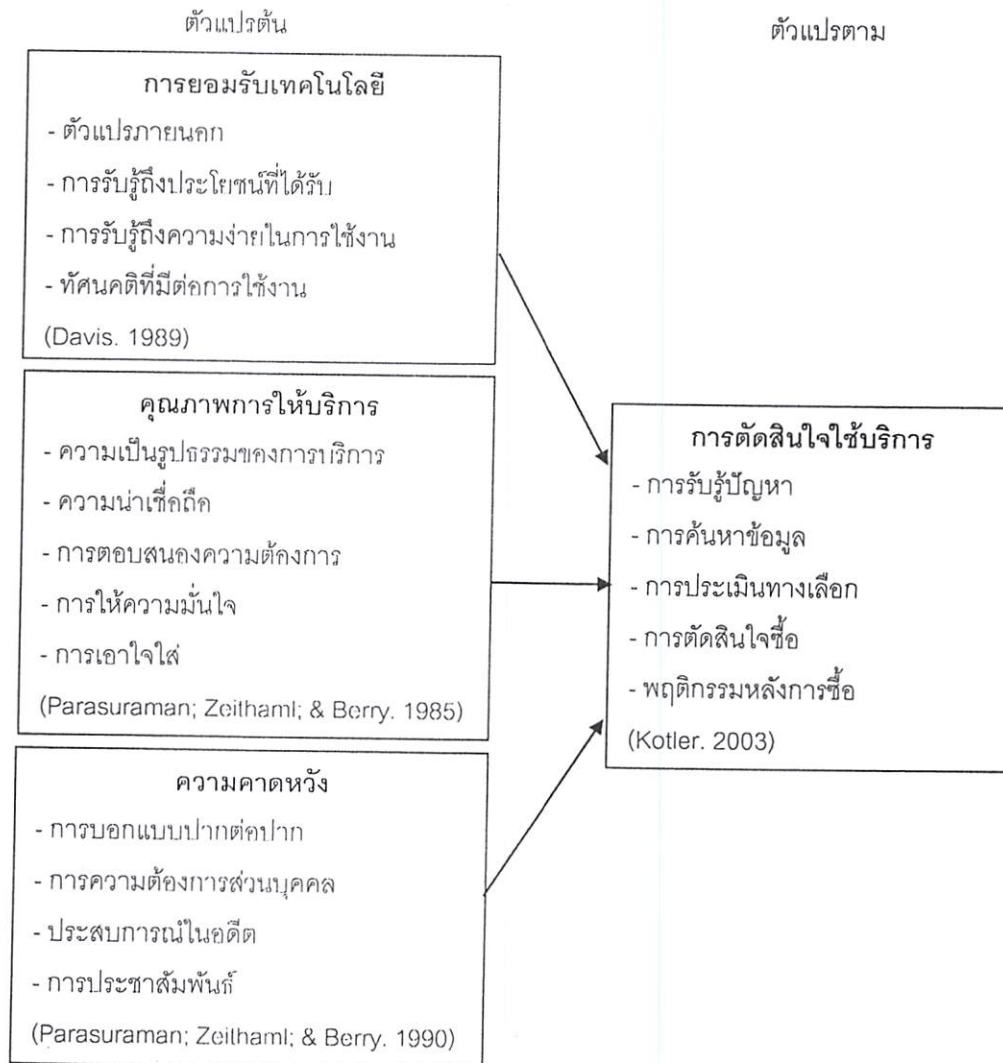
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สายการบินต่าง ๆ นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการเช็คอินให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความสะดวกและความรวดเร็วในการให้แก่ผู้โดยสาร
2. เพื่อให้ผู้โดยสารที่ให้บริการเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินภายในสนามบิน ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ของการใช้บริการเช็คอิน และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินในอนาคต
3. เพื่อช่วยให้ผู้โดยสารที่ให้บริการเช็คอินสามารถลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด 19 ได้เนื่องจากผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้ด้วยตนเอง และไม่จำเป็นต้องไปเข้าคิวเพื่อรอเช็คอินภายในสนามบินที่มีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก

น.ว. นวชน อัยหา 5ก6

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง" ผู้วิจัย กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ส่วนผู้โดยสารขาออก)
2. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2562-มิถุนายน 2563
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น คือ การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวัง ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการ

นาง พวงแก้ว อึ้งเรือง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 385 ชุด โดยเครื่องมือในการวิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง ด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงในเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ IOC ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่บรรลุนิติภาวะที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กล่าวคือ จะเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและเคยใช้เทคโนโลยีเช็คอินเท่านั้น จนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยใช้สูตรของ คอคเครน (Cochran, 1977) ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยที่ต้องใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูลที่ใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ยของข้อมูลหาได้จากผลรวมของทุกค่าของข้อมูลทั้งหมด หารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงจะดี
 - 1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายข้อมูลแจกแจงแบบปกติ
 - 1.3 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ร้อยละ เพื่อแสดงถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำมาศึกษา นั้นมีจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลทั้งหมด
 - 1.4 ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) วิเคราะห์ข้อมูลประชากรและการกระจายข้อมูล
2. สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี พบรายละเอียดดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ตัวแปรภายนอก	4.07	0.63	มาก
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	4.13	0.66	มาก
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.14	0.67	มาก
4.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.16	0.71	มาก

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี พบได้ว่า ระดับความสำคัญของตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

นางสาว อัมพรรัตน์

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการ พบรายละเอียดดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.15	0.72	มาก
2. ความน่าเชื่อถือ	4.22	0.64	มาก
3. การตอบสนองความต้งการ	4.04	0.74	มาก
4. การให้ความมั่นใจ	4.05	0.73	มาก
5. การเอาใจใส่	4.00	0.76	มาก

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการ ทราบได้ว่า ระดับความสำคัญของความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้งการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความคาดหวัง พบรายละเอียดดังนี้

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การบอกแบบปากต่อปาก	3.90	0.89	มาก
2. ความต้องการส่วนบุคคล	4.17	0.68	มาก
3. ประสบการณ์ในอดีต	4.13	0.68	มาก
4. การประชาสัมพันธ์	3.89	0.81	มาก

ผลการศึกษาความคาดหวัง ทราบได้ว่า ระดับความสำคัญของการบอกแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต การประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการ พบรายละเอียดดังนี้

การตัดสินใจใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การรับรู้ปัญหา	4.16	0.74	มาก
2. การค้นหาข้อมูล	3.96	0.82	มาก
3. การประเมินทางเลือก	4.03	0.78	มาก
4. การตัดสินใจซื้อ	4.18	0.74	มาก
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.27	0.66	มาก

ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการ ทราบได้ว่า ระดับความสำคัญของการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ อยู่ในระดับมาก

นพ. พรเทพ อภิสิทธิ์

ศาสตร์ที่ต่าง ๆ ของแบบจำลองทางเศรษฐมิติของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่คลินิกของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	Beta	t-statistic	Sig.
ค่าคงที่	0.847		6.386	
ตัวแปรภายนอก	0.164	0.170	3.957	0.258
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	0.010	0.011	0.287	0.774
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.109	0.120	2.864	0.004**
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.022	0.026	0.650	0.516
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.156	0.185	0.401	0.689
ความน่าเชื่อถือ	0.029	0.030	0.666	0.506
การตอบสนองของความต้องการ	0.107	0.113	2.427	0.016**
การให้ความมั่นใจ	0.177	0.213	4.778	0.619
การเอาใจใส่	0.100	0.125	2.736	0.007**
การบอกแบบปากต่อปาก	0.043	0.063	1.371	0.171
ความต้องการส่วนบุคคล	0.011	0.013	0.316	0.752
ประสบการณ์ในอดีต	0.075	0.085	1.894	0.059
การประชาสัมพันธ์	0.210	0.221	5.092	0.000**

R Square (R2) = 0.737, Adjust R Square = 0.732, F = 8.284, Sig. = 0.000

ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม พบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R Square (R2) เท่ากับ 0.737 และ Adjust R Square เท่ากับ 0.732 และจากสมการถดถอยที่ได้นี้ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ถึง 73% และจากการพิจารณาค่าความผิดพลาด (B) เท่ากับ 0.109, 0.107, 0.100, 0.210, ตามลำดับ ค่าทางสถิติ F เท่ากับ 8.284 และ Sig. เท่ากับ 0.000 จะทำให้ได้ค่าประมาณของแบบจำลองดังนี้

$$Y = 0.847 + 0.109 (\text{การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน}) + 0.107 (\text{การตอบสนองของความต้องการ}) + 0.100 (\text{การเอาใจใส่}) + 0.210 (\text{การประชาสัมพันธ์})$$

น.ช. พงษ์ อิมะรัง

และสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระมีความผันแปรของตัวแปรตามได้ดังนี้

- เมื่อผู้โดยสารมีการรับรู้ถึงความง่ายในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะมีผลทำให้การตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.109 หรือ 10.90%
- เมื่อผู้โดยสารมีการตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะมีผลทำให้การตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.107 หรือ 10.70%
- เมื่อผู้โดยสารมีการเอาใจใส่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะมีผลทำให้การตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.100 หรือ 10.10%
- เมื่อผู้โดยสารมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะมีผลทำให้การตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.210 หรือ 21.10%

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 201 คน อายุ 20-30 ปี สถานภาพ ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท

ระดับความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีด้านตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความคาดหวังด้านการบอกแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต การประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการตัดสินใจใช้บริการด้านการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lee; & Wu (2011) ได้ศึกษาผลกระทบที่ได้รับจากการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาเว็บไซต์ของสายการบินในไต้หวัน พบว่า การมีทัศนคติที่ดีส่งผลต่อความไว้วางใจ และการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงความหลากหลายในการใช้บริการยังส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ของสายการบินในไต้หวัน

น.ว. พรเทพ ๕๑๖๕๑๕

2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลลิตา พลสุวรรณ; และ นิศากร สมสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญอันดับแรกคือการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงอุปกรณ์ที่ทันสมัย เนื่องจากผู้โดยสารมองว่าพนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ข้อมูลที่ถูกต้องถูกต้องครบถ้วน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร

3. ผลการศึกษาระดับความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Yu (2016) รายงานว่า ความคาดหวังจากการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้โดยสารมักจะเกิดความคาดหวังว่าการใช้บริการเช็คอินนั้นจะช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายสูงสุด ซึ่งจากความคาดหวังดังกล่าวจึงส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเช็คอินของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ

1. การยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษารายว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช็คอิน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรจัดให้มีการส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีการเช็คอินอย่างสม่ำเสมอ และให้ความรู้ความเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการใช้งานอย่างดี ซึ่งทำให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อถือในการเช็คอิน

2. คุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษารายว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่สามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีพัฒนาระบบการเช็คอินให้มีประสิทธิภาพดี เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการเช็คอินมากที่สุด

3. ความคาดหวัง ผลการศึกษารายว่า ผู้โดยสารมีความต้องการที่จะใช้บริการเช็คอินได้อย่างง่ายดาย ไม่ซับซ้อน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีระบบการใช้งานเช็คอินที่สามารถใช้งานได้ง่ายดาย ไม่ซับซ้อน และควรมีคำแนะนำในการใช้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารได้เรียนรู้และทำความเข้าใจในการใช้บริการเช็คอิน

เอกสารอ้างอิง

กัมรภัทร์ เนื่อนวง. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบการเช็คอินผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 1.

ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร. (2559). กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์; พรชัย เอื้ออาวี; พูลภัทร์ ชมจิตต์; บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล; และ วีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ประจำสถานีภูเก็ต. สืบค้นจาก

พิชญ์ปิยา เพ็งผ่อง. (2558). การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 1.

นาง พรเทพ อัครสาร

- ลลิตา พลสุวรรณ; และ นิศากร สมสุข. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. หน้า 147.
- ศิวา ไชยมงคล. (2559). กลยุทธ์เชิงคุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำแก่ชาวไทยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้สายการบินแอร์เอเชียในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). แนวจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- อัจฉรา เค้นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา. ง.
- Aggelidis, P.; & Chatzoglou, D. (2016). Using a Modified Technology Acceptance Model in Hospitals. *International Journal of Medical Informatics*. 78.
- Al-Refaie, A.; Bata, N.; Eteivi, D.; & Jalham, I. (2014). Examining Factors that Affect Passenger's Overall Satisfaction and Loyalty: Evidence from Jordan Airport. *Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering*. 8(2): 94-101.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed., New York: John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*. 35(8): 982-1003.
- Hsieh, C.-H.; Wu, C.-G.; & Hsu, C.-P. (2016). Convergence or Divergence: A Comparison of Acceptance and Use of Technology for Smart Phones and Tablets. *International conference on Management of Engineering & Technology (PICMET)*. 3084-3010.
- Kotler, P.; & Keller, K. L. (2003). *Marketing Management*. 12th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lee, F. H.; & Wu, W. Y. (2011). Moderating Effects of Technology Acceptance Perspectives on e-service Quality Formation: Evidence from Airline Websites in Taiwan. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/eswa>.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 14-40.
- _____. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: A Division of Macmillan, Inc.
- Yu, S.-C. (2016). Older-users Acceptance of Smart Card Payment Systems: An Investigation of an Old-street Venders. *Information Science and Digital Content Technology (ICIDT)*. 152-156.

ผอ. พรเทพ อิศวรวิทย์