

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ
ชื่อ	Kiosk ณ อาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ
อาจารย์ที่ปรึกษา	นางสาวปาริชาติ ตั้งตระกูล
วิชาเอก	รองศาสตราจารย์ วสันต์ กันอ่ำ
ปีการศึกษา	ระบบสารสนเทศ
	2550

### บทคัดย่อ

รายงานการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ Kiosk ณ อาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการเครื่องให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ Kiosk ณ อาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการเครื่องให้ข้อมูลอัตโนมัติ Kiosk กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ โดยการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปของ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ Chi-square Independent T-test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการจากเครื่องให้ข้อมูลอัตโนมัติ Kiosk พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสถานที่ เนื่องจากผู้ที่ต้องการใช้บริการเครื่อง Kiosk ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบาย เมื่อมีความต้องการที่จะใช้ต้องมองเห็นได้ง่าย มีอย่างเพียงพอต่อการใช้บริการ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านข้อมูล เนื่องจากผู้ใช้เชื่อว่าข้อมูลที่อยู่ในเครื่อง Kiosk มีความถูกต้องครบถ้วนอยู่แล้ว

ผลการวิเคราะห์ตามสมมุติฐานสรุปได้ว่า เพศ มีผลกับปัจจัยด้านคุณลักษณะ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีลักษณะที่ละเอียดอ่อนกับลักษณะรูปลักษณ์ภายนอก อายุ มีผลกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุมากมีความต้องการปัจจัยทั้ง 3 ด้านสูง และความถี่ในการใช้ เนื่องจากคนที่อายุมากต้องการความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับจุดประสงค์ในการให้บริการเครื่องให้ข้อมูลอัตโนมัติ Kiosk ที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เชื้อชาติ มีผลกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน และความถี่ในการใช้บริการ เนื่องจากคนต่างชาติที่มาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิ ไม่ทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสนามบิน และสถานที่ต่าง ๆ จึงมีความต้องการใช้เครื่อง Kiosk มากกว่าคนไทยซึ่งทราบข้อมูล ต่าง ๆ อยู่บ้างแล้ว ระดับการศึกษา มีผลกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน และความถี่ในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง มักมีความสามารถ หรือการยอมรับอุปกรณ์

ที่เป็นเทคโนโลยี อาชีพ มีผลกับปัจจัยด้านข้อมูล และความถี่ในการใช้บริการ เนื่องจากอาชีพที่แตกต่างกันมักมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลกับความถี่ในการใช้ที่แตกต่างกันด้วย ประเภทของผู้ใช้บริการ มีผลกับปัจจัยด้านข้อมูล เนื่องจาก ประเภทของผู้มาใช้บริการมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน โดย ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และผู้มารับผู้โดยสารขาเข้ามีความต้องการข้อมูลสูง

Independent Study Title	The Factors those Affect the Usage of Information Kiosk at the Passenger Terminal of Suvarnabhumi Airport
Name	Miss Parichat Tungtrakul
Advisor	Associate Professor Wasun Khun-am
Major	Information System
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

Elective Research Topic on the Factors affecting the use of Information Kiosk at Suvarnabhumi Passenger Terminal has the objective of studying the factors affecting the use of Information Kiosk at Suvarnabhumi Passenger Terminal and to propose improvements of the Information Kiosk. The sample study group has 384 persons; samples were collected by using questionnaire. The result of data analysis are represented in the form of frequency, mean and standard deviation and use Chi-square Independent T-test and One-way ANOVA statistic in testing the hypothesis which was processed by using SPSS for Windows. The analysis of factors affecting the use of Information Kiosk at Suvarnabhumi Passenger Terminal found that the factor with the highest mean is the Location factor as the people who wants to use the Kiosk values the convenience. If they want to use it, it must be easily found and sufficient in numbers. The factor with the highest mean is the Information factor as the users believe that the information on the Kiosk is sufficient and correct.

The analysis according to the hypothesis concludes that sex affects the appearance as most of the samples are female who were sensitive to the outer appearance. Age affects all three as the older users have needs in all three factors and the frequency of usage as the aged want more convenience. This is in agreement with the objective of the Information Kiosks, which were installed to provide convenience to the users. Race affects all three and frequency of usage as the foreigners who use Suvarnabhumi Airport do not have information on the airport and other location so they are more likely to use the kiosk than Thai people who have some idea. Education affects all three and frequency of usage as the educated is more capable or comfortable with technology. Occupation affects the information factor and frequency of usage, as different occupation needs different information, which affects the frequency as well. Type of users affects the information factor, as different type needs different information where arriving, departing passengers and greeters have high demand of information.