

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบจดจำใบหน้า ในสนามบินอย่างต่อเนื่อง
ชื่อผู้เขียน	ศุภิสรา รวมธรรม
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ)
สาขาวิชา	เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.มยุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2568

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มุ่งตรวจสอบเชิงประจักษ์ว่าปัจจัยใดเป็นตัวกำหนดความต่อเนื่องในการใช้งานระบบจดจำใบหน้าของผู้โดยสารในท่าอากาศยาน โดยนำกรอบทฤษฎีจากแบบจำลองความคาดหวังและการยืนยัน (ECM) มาผสมเข้ากับมิติด้านเทคโนโลยีบริการตนเอง ทั้งในส่วนของการความสะดวกสบายและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ควบคู่กับตัวแปรด้านความไว้วางใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มเป้าหมายคือผู้โดยสารสัญชาติไทยที่ผ่านการใช้ระบบเช็คอินด้วยการสแกนใบหน้าของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ต่ำกว่าหนึ่งครั้ง ซึ่งผ่านเกณฑ์คัดกรองและนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 184 ราย การวิเคราะห์ทางสถิติครอบคลุมทั้งสถิติพรรณนา การถดถอยพหุคูณ และการประเมินอิทธิพลทางอ้อม

ในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.0) อยู่ในช่วงอายุ 41–50 ปี (ร้อยละ 35.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.2) และมีอาชีพพนักงานในภาคเอกชน (ร้อยละ 33.2) โดยแรงจูงใจหลักที่ผลักดันให้เริ่มใช้งานระบบนี้ครั้งแรกคือต้องการความรวดเร็วและหลีกเลี่ยงการยืนรอ คิดเป็นร้อยละ 78.3

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องสูงสุด ตามมาด้วยความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่กำหนดระดับความพึงพอใจ พบว่าการยืนยันความคาดหวังมีอิทธิพลโดยตรงมากที่สุด รองลงมาคือความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์ นอกจากนี้ ความสะดวกสบาย การรับรู้ความง่าย

ในการใช้งาน และการยืนยันความคาดหวัง ล้วนเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนการรับรู้ประโยชน์ทางตรงอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วน of เส้นทางอิทธิพลทางอ้อม พบว่าตัวแปรทั้งสาม ได้แก่ ความสะดวกสบาย การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการยืนยันความคาดหวัง ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจผ่านการรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่การรับรู้ประโยชน์และความไว้วางใจต่างทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลไปยังความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องโดยมีความพึงพอใจเป็นสื่อกลางสำคัญ

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง, ระบบจดจำใบหน้า, แบบจำลองความคาดหวังและการยืนยัน, ความสะดวกสบาย, ความไว้วางใจ

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING CONTINUANCE INTENTION OF FACIAL RECOGNITION CHECK-IN SYSTEMS IN AIRPORTS
Author	Suphitsara Ruamtham
Degree	Master of Science (Digital Technology for Business Management)
Major Field	Digital Technology for Business Management
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Year	2025

ABSTRACT

This independent study empirically examines the determinants of passengers' continued use of facial recognition systems at airports. A theoretical framework was constructed by integrating the Expectation-Confirmation Model (ECM) with key dimensions of Self-Service Technology (SST)—namely convenience and perceived ease of use—while also incorporating trust as an additional explanatory variable.

Data collection was conducted through an online questionnaire administered to Thai passengers who had utilized the facial recognition check-in service at airports under Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) on at least one prior occasion. After screening for eligibility, a total of 184 valid responses were retained for statistical analysis, which encompassed descriptive statistics, multiple regression analysis, and indirect effect estimation.

The demographic profile of respondents showed a predominance of females (75.0%), with the largest age group falling between 41 and 50 years (35.3%). Most respondents held a bachelor's degree (46.2%) and were employed in the private sector (33.2%). The leading motivation behind their first adoption of the system was the desire for speed and queue avoidance (78.3%).

Hypothesis testing revealed that satisfaction exerted the strongest direct positive influence on continuance intention, followed by trust and perceived usefulness, respectively. Among the antecedents of satisfaction, confirmation of expectations demonstrated the greatest direct effect, with trust and perceived usefulness following in order. Additionally, convenience, perceived ease of use, and confirmation each produced a statistically significant direct effect on perceived usefulness.

Regarding indirect pathways, the analysis confirmed that convenience, perceived ease of use, and confirmation all indirectly shaped satisfaction by operating through perceived usefulness. In parallel, both perceived usefulness and trust indirectly affected continuance intention, with satisfaction serving as a statistically significant mediating variable in each pathway.

Keywords: Continuance Intention, Facial Recognition, Expectation-Confirmation Model (ECM), Self-Service Technology, Trust.