

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพเทคโนโลยีบริการด้วยตนเองและการรับรู้ถึงความสะอาดส่งผลต่อความตั้งใจของโรงแรม: การศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
ชื่อผู้เขียน	คุณากร สุธุศล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

เทคโนโลยีบริการด้วยตนเอง (Self-Service Technologies: SSTs) เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนธุรกิจโรงแรมและที่พักในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นอย่างมาก ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวเริ่มมีการนำมาใช้และมีบทบาทมากขึ้นในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักมากขึ้น เช่น เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Kiosk) โทรศัพท์และเครื่องตอบรับ (IVR) และแอปพลิเคชันมือถือ (Mobile application) ตลอดจนมาตรการรักษาความสะอาดที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักก็ถือเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการในปัจจุบันในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยของคุณภาพเทคโนโลยีบริการด้วยตนเองและการรับรู้ถึงความสะอาดส่งผลต่อความตั้งใจของโรงแรมโดยมีการนำแนวคิดคุณภาพเทคโนโลยีบริการด้วยตนเอง (SSTQUAL) ซึ่งถูกพัฒนาเพื่อใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงและความถูกต้องของสเกลการวัดและสามารถใช้ประเมินคุณภาพการบริการผ่านเทคโนโลยีบริการด้วยตนเองได้ในหลายบริบท รวมถึงแนวคิดการรับรู้ความสะอาดมาทำการศึกษาโดยจัดทำงานวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเทคโนโลยีบริการด้วยตนเองในธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีบริการด้วยตนเองที่เหมือนหรือคล้ายกัน เช่น ธุรกิจสายการบินและธุรกิจโรงพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยฟังก์ชันการใช้งาน ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยความมั่นใจ ปัจจัยการออกแบบ และปัจจัยการปรับแต่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยคุณภาพ

ความสะอาด ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ปรากฏและปัจจัยพฤติกรรมของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความสะอาด ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและการรับรู้ถึงความสะอาดก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจองโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ

**คำสำคัญ:** เทคโนโลยีบริการด้วยตนเอง, คุณภาพเทคโนโลยีบริการด้วยตนเอง, การรับรู้ถึงความสะอาด, ความพึงพอใจของลูกค้า, ความตั้งใจจองโรงแรม



Independent Title	SELF-SERVICE TECHNOLOGY QUALITY AND PERCEIVED CLEANLINESS AFFECTING INTENTION TO HOTEL BOOKING: STUDYING DURING CORONAVIRUS 2019 (COVID-19) PANDEMIC SITUATION
Author	Khunakorn Susukkhon
Degree	Master of Science (Management of Science Systems)
Major Field/Faculty/University	Management of Science Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2021

## ABSTRACT

Self-Service Technologies (SSTs) is another option that helps create business opportunities for the tourism industry as well as the hotel and accommodation businesses in the situation of the Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) epidemic that has affected to business very much. SSTs are beginning to be used and have a greater role in the hotel and accommodation business, such as electronic devices (Kiosk), telephone and answering machines (IVR) and smart phone (mobile applications). Maintaining cleanliness that enhances the confidence of our guests is another important factor for today's hospitality business to gain a competitive advantage during Coronavirus 2019 (Covid-19) pandemic situation.

This research examines the factors of self-service technology quality and cleanliness quality that affect hotel booking intentions by applying the Self Service Technology Quality (SSTQUAL) concept, which was developed for electronic service quality assessment. It has been tested for the reliability and validity of the measurement scale and can be used to assess service quality through self-service technology in a variety of contexts. Including the concept of perception of cleanliness

to study by conducting research in a quantitative form from a sample group who used to use self-service technology in the hotel business or other businesses that have the same or similar nature of self-service technology use, such as airline business and movie theater business.

The research results showed that the factors of functionality, security, assurance, design and customization impact customer satisfaction. In addition the factors of cleanliness quality, appearance of the environment and staff behavior impact perceived cleanliness. Moreover, the research found that customer satisfaction and perceived cleanliness impact intention to hotel booking significantly.

**Keywords:** Self-service technology, Self-service technology quality, Perceived Cleanliness, Customer Satisfaction, Intention to hotel booking

