



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2569

ปัจจัยกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจในการใช้บริการ

เช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติที่สนามบินนานาชาติดอนเมืองของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัย

FACTORS INFLUENCING TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND MOTIVATION

FOR USING THE SELF-SERVICE CHECK-IN SYSTEM AT DON MUEANG

INTERNATIONAL AIRPORT AMONG ELDERLY THAI PASSENGERS

รัชดา มงคลโรจน์สกุล, ศิวศักดิ์ ปานสุขชุม, สุบุญชา ศรีสง่า*

Ratchada Mongkolrojsakul¹, Siwasak Pansukkom², Subuncha Srisanga*

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

*Corresponding Author e-Mail: subuncha.s@bu.ac.th

(Received: 2025, December 4; Revised: 2026, March 12; Accepted: 2026, March 18)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ณ สนามบินนานาชาติดอนเมือง และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารไทยสูงวัย จำนวน 427 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบตามสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยกระตุ้นการรับรู้ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน และแรงจูงใจด้านการให้ความสำคัญต่อระบบการเช็คอินด้วยตนเองมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และแม้ว่าผู้โดยสารไทยสูงวัยจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี แต่การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่และสื่อก็ยังมีสำคัญในการเพิ่มความเชื่อมั่นและการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้การออกแบบระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ และสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้โดยสารสูงวัยจะช่วยเพิ่มการยอมรับและใช้งานระบบดังกล่าวได้มากขึ้น

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; แรงจูงใจ; บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ



ABSTRACT

This study aims to investigate technology acceptance and motivation among older Thai passengers in using automated self-service check-in systems at Don Mueang International Airport, and to analyze the factors influencing such acceptance. An online questionnaire was employed to collect data from 427 older Thai passengers using purposive and convenience sampling methods. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were used, along with hierarchical multiple linear regression analysis.

The results revealed that factors such as perceived performance expectations, facilitating conditions, and the motivation to value the self-service check-in system significantly influence the acceptance of the self-service check-in technology. Although elderly Thai passengers generally have a positive attitude towards using technology, support from staff and media remains crucial in enhancing their confidence and effective use of the self-service check-in system. Therefore, designing an efficient self-service check-in system and raising awareness about the benefits of technology use among elderly passengers can further promote their acceptance and utilization of the system.

Keywords: technology acceptance; motivation; self-service check-in

บทนำ

เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมระบบการบริหารจัดการงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้สนามบินมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อยกระดับการบริการในสนามบิน โดยเฉพาะการติดตั้งระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Procession System: CUPPS) ได้แก่ บริการตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Terminal Equipment: CUTE) เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับบริการบนมาตรฐานเดียวกันกับท่าอากาศยานระดับสากล บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self-Service: CUSS) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารไม่ต้องรอต้อนรับเช็คอิน และบริการรับกระเป๋าสัมภาระอัตโนมัติ (Common Use Bag Drop: CUBD) ซึ่งเป็นบริการที่ทำให้ผู้โดยสารสามารถดำเนินการโหลดสัมภาระได้ด้วยตนเอง (Dalkiran, 2023, p. 1033) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสนามบินมากขึ้นเนื่องจากสมาคมขนส่งสินค้าทางอากาศ (IATA) ชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันมีความต้องการในการเดินทางทางอากาศค่อนข้างสูงและมีปริมาณสายการบินเพิ่มขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก (IATA, Online, 2024) ดังนั้นเพื่อลดความล่าช้าและสร้างควมมีประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่สนามบินเพื่อการตรวจเช็คผู้โดยสารรวมถึงกระเป๋า



สัมภาระทั้งหมด การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้จึงช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับสนามบินได้มากยิ่งขึ้น

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยฉบับที่ 13 และวิสัยทัศน์ของนายกรัฐมนตรี พบว่าแผนพัฒนาและวิสัยทัศน์ดังกล่าวมีความต้องการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคและเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ออนไลน์, ม.ป.ป) ด้วยเหตุนี้สนามบินที่ดูแลโดยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (AOT) และสนามบินที่ดูแลโดยกรมท่าอากาศยานจึงมีการลงทุนนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการเข้ามาใช้ในสนามบินเพื่อตอบสนองต่อการเดินทางแบบชีวิตวิถีใหม่ (transport new normal) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มจำนวนระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (kiosk) แต่ทว่าจากการสังเกตการใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยที่สนามบินพบว่ามีความจำนวนผู้ใช้บริการน้อย ทั้ง ๆ ที่ระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมีกระบวนการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วกว่าระบบบริการออกบัตรโดยสารขึ้นเครื่องที่เคาน์เตอร์เช็คอิน

นอกจากนี้การศึกษาของ Khairat (2014, p. 85) ยังชี้ให้เห็นว่าปริมาณผู้ใช้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมีจำนวนน้อย เนื่องจากผู้โดยสารบางกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีจึงมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความถูกต้องของระบบในการให้บริการ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาเพิ่มเติมคือ การที่สภาวะทางสังคมกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย กล่าวอีกนัยคือ บุคคลส่วนใหญ่ของโลกเริ่มมีอายุมากกว่า 60 ปี หรืออยู่ในเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการลองทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมอาจทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นเกิดความไม่มั่นใจได้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าผู้สูงวัยมีทัศนคติในเชิงบวกและมีการตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยี (Lesauskaitė, Damulevičienė, Knašienė, Kazanavičius, Liutkevičius & Janavičiūtė, 2019 p. 1; Urbina, Tur & Fernández, 2022, p. 54; Vaportzis, Clausen & Gow, 2017, p. 5) ผลการวิจัยดังกล่าวมีความแตกต่างจากการวิเคราะห์พฤติกรรมตามเจนเนอเรชัน (Creative Thailand, Online, 2022) ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการยอมรับเทคโนโลยีหรือความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของกลุ่มคนสูงวัย ตลอดจนกระตุ้นกลุ่มคนดังกล่าวให้เกิดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติเพื่อความรวดเร็วและการจัดการให้เกิดสภาพคล่องในการใช้พื้นที่ภายในสนามบิน การศึกษาถึงปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีและสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในกลุ่มผู้สูงวัยจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้ยังพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้แนวทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นฐานเพื่อศึกษาความพร้อมและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศที่มีต่อระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Bogicevic, Bujisic, Bilgihan, Yang & Cobanoglu, 2017, p. 353; Marston, Genoe, Freeman, Kulczycki & Musselwhite, 2019, p. 1) อีกทั้งมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบลำดับขั้น รวมถึงงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน



ขาดการศึกษาในปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ด้วยเหตุนี้การศึกษาถึงปัจจัยกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการจัดการพื้นที่สนามบินจึงควรดำเนินการศึกษาใหม่เพื่อให้เกิดการเติมเต็มข้อมูลและได้ผลลัพธ์งานวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อสนามบินในแง่ของการปรับปรุงระบบให้บริการลูกค้าโดยเฉพาะผู้โดยสารกลุ่มสูงวัย เพื่อจูงใจให้เกิดการใช้เทคโนโลยีการบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น ตลอดจนสร้างประสบการณ์ในการเดินทางที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้โดยสารกลุ่มสูงวัยซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นในประเทศไทย

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยสมบูรณ์แบบ โดย 1 ใน 10 ของประชากรพบว่า มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และคาดว่าประชากรสูงอายุนั้นจะมีเพิ่มมากถึงร้อยละ 28 ของจำนวนประชากรทั้งหมดจนเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอดในปี พ.ศ.2578 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2564) การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างด้านประชากรดังกล่าวประกอบกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความพร้อมทั้งรายได้ สุขภาพ และเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว อันเป็นที่มาของแนวคิดในประเทศบางประเทศที่มีความต้องการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุออกเดินทางท่องเที่ยวและใช้ชีวิตมากขึ้น ดังนั้น ตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุจึงเป็นตลาดที่มีการคาดการณ์ในอนาคตว่าจะมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Balderas-Cejudo, Patterson & Leeson, 2019, p. 1; Patterson & Balderas-Cejudo, 2020, p. 387; Sangkakorn, Pipithapan, Buranasiri & Piboonrungrroj, 2016, p. 63) โดยรูปแบบการเดินทางที่ผู้สูงอายุนิยมใช้คือรูปแบบการเดินทางทางอากาศ เนื่องจากเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความสะดวกและรวดเร็ว (Graham, Kremarik & Kruse, 2020, p. 1) แต่ทว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตเพิ่มมากขึ้นรวมถึงการให้บริการการเดินทางทางอากาศ ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุจำเป็นต้องพัฒนาและปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและกลายเป็นผู้สูงอายุยุคใหม่ที่สามารถพึ่งพิงตนเองได้ ดังนั้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างชาญฉลาด พร้อมกับมีศักยภาพในการดำเนินชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การพัฒนาสนามบินให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) จึงจัดตั้งโครงการ fast travel ขึ้นในปี ค.ศ.2020 เพื่อกระตุ้นให้สนามบินทั่วโลกนำเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองมาใช้ โดยมีการพัฒนาระบบทั้งระบบประกอบด้วย ระบบเช็คอินอัตโนมัติ การโหลดกระเป๋าสัมภาระด้วยตนเอง การตรวจสอบเอกสารการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงการจองเที่ยวบิน การขึ้นเครื่อง ด้วยตนเอง และการติดตามสัมภาระในกรณีสูญหาย (Bruyere, Online, 2010) ซึ่งในประเทศไทยได้มีการนำระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (CUPPS) เข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะระบบบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ แต่จากการลงทุนเพื่อติดตั้งระบบดังกล่าวตามการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่อาจมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคตกลับพบว่า ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติยังคงมีปริมาณน้อย แม้ว่าสายการบิน



ไทยแอร์เอเชียจะรายงานว่ามีปริมาณผู้ใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมีเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 50 แต่จำนวนดังกล่าวก็ยังไม่มากพอเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการสนามบิน (Asia Aviation, Online, 2019) หากผู้โดยสารส่วนใหญ่ยินยอมเลือกใช้บริการเช็คอินที่เคาน์เตอร์มากกว่าการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการด้วยตนเอง การบริหารจัดการพื้นที่ในสนามบินก็อาจดำเนินการได้ยาก เพราะพื้นที่ให้บริการผู้โดยสารในส่วนของการออกบัตรโดยสารจะมีความแออัดและนำมาซึ่งความไม่พอใจ รวมถึงความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ และจากการสังเกตพบว่า ผู้โดยสารสูงวัยยังคงนิยมเลือกใช้บริการการเช็คอินที่เคาน์เตอร์มากกว่าการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่กระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีและสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติในกลุ่มผู้โดยสารสูงวัย ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีแนวโน้มที่จะเดินทางท่องเที่ยวทางอากาศมากขึ้น อาจช่วยให้การบริหารจัดการสนามบินในอนาคตมีประสิทธิภาพสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นได้

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มคนสูงวัยเกิดการยอมรับและมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี พบว่าทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้งานของเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh, Thong & Xu (2012, p. 157) เป็นทฤษฎีที่มีความเหมาะสมเนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของมนุษย์ และเป็นทฤษฎีที่มีการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมการยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี ประกอบด้วยทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (MM) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (MPCU) ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (DOI) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (SCT) และทฤษฎีผสมผสานระหว่างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) จากการศึกษาทฤษฎีพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้งานเทคโนโลยี ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามซึ่งเป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความง่าย ความซับซ้อน และความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลอันเกิดจากบุคคลรอบข้าง ครอบครัว วัฒนธรรมหรือสังคม และปัจจัยสุดท้ายคือเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน ทั้งนี้พฤติกรรมความตั้งใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากอิทธิพลด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ และความสนใจในการใช้งานระบบ (Chang, Liu, Huang & Hsieh, 2019, p. 4)

นอกจากนี้เพื่อให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาถึงแรงจูงใจของผู้สูงอายุร่วมด้วยอาจช่วยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาแบบจำลองกระตุ้นและการตอบสนองของ Smith & Taylor (2004, pp. 10-12) พบว่าผู้คนจะให้ความสนใจปัจจัยที่กำหนด



พฤติกรรมจากปัจจัยนำเข้าซึ่งเป็นสิ่งเร้า ประกอบด้วย แรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในและแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายนอก โดยแรงจูงใจหรือสิ่งเร้าดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการภายในจิตใจอันจะนำไปสู่การตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือแรงจูงใจภายในในบริบทที่ต้องการศึกษาเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศมองเห็นถึงความสำคัญของบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และแรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากสื่อสังคมหรือบุคคลรอบข้าง เป็นต้น เพราะฉะนั้นการศึกษาปัจจัยกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยี และสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

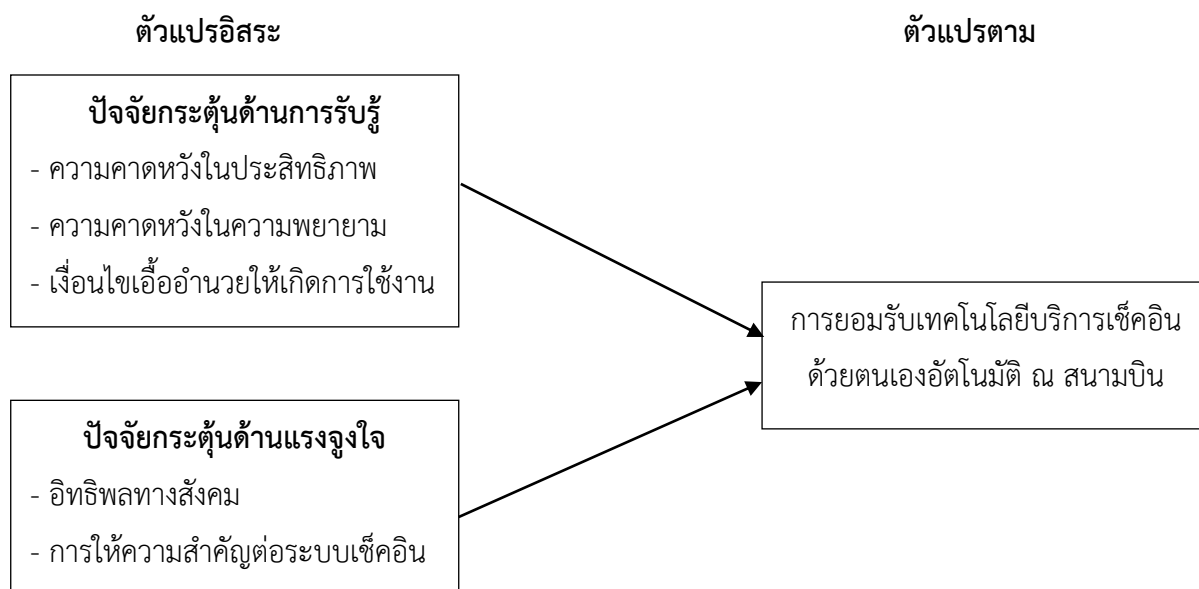
1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยในการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ณ สนามบินนานาชาติดอนเมือง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ณ สนามบินนานาชาติดอนเมืองของกลุ่มผู้โดยสารไทยสูงวัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยกระตุ้นในแต่ละกลุ่มด้านการรับรู้และแรงจูงใจมีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ
2. เมื่อนำตัวแปรที่แบ่งเป็นกลุ่มเข้าวิเคราะห์ในสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณตามลำดับ แต่ละลำดับขั้นของการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรมีอิทธิพลส่งผลต่อค่าความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปและเคยใช้บริการสนามบินนานาชาติตอนเมืองในปี พ.ศ.2568 เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้อย่างชัดเจนผู้วิจัยใช้การคำนวณโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 คน (Mascha & Vetter, 2018, p. 693) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างเหมาะสม โดยในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันปัญหาการสูญหายของข้อมูลและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยกรอบแนวคิดจากทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้งานของเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh, Thong & Xu (2012, p. 159)



รวมถึงแบบวัดการยอมรับเทคโนโลยีของ Compeau & Higgins (1995, p. 123), Davis, Bagozzi & Warshaw (1989, p. 985) และ Moore & Benbasat (1991, p. 192) โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ถูกนำไปปรับให้สอดคล้องกับบริบทของการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารสูงวัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และความรู้ในการเดินทางทางอากาศ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (ความคาดหวังในประสิทธิภาพ, ความคาดหวังในความพยายาม, อิทธิพลของสังคม, เงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน, และการให้ความสำคัญของระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ) และส่วนที่ 3 การยอมรับการให้บริการระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ โดยกำหนดค่าตั้งแต่ 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Wongyai Suwannawong, Wannakul, Thepchalerm & Arreras, 2024, p. 6) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ .90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bonett & Wright, 2015, p. 4)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการเผยแพร่แบบสอบถามไปยังผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยที่เคยใช้บริการสนามบินนานาชาติดอนเมืองผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหลังเกษียณและกลุ่มผู้สูงวัยรวมถึงการขอความร่วมมือจากบุคคลที่รู้จักให้ช่วยส่งต่อแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงกำหนดคำถามคัดกรองหากผู้ตอบไม่เข้าเกณฑ์ที่กำหนด ระบบจะยุติการตอบแบบสอบถามโดยอัตโนมัติ เนื่องจากข้อจำกัดของการเก็บข้อมูลออนไลน์ที่ไม่สามารถระบุตำแหน่งที่อยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามได้โดยตรง ผู้วิจัยจึงอนุมานสัดส่วนของแบบสอบถามที่มาจากทุกภาคในประเทศไทยให้มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง พฤศจิกายน พ.ศ.2568 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ จำนวน 550 คน และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การคัดกรองแล้วมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 427 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติอ้างอิงคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีรวมถึงแรงจูงใจของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยที่มีต่อการใช้บริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติพบว่า

1.1 ผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 427 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 เพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีอายุ 65 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศ 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา 3-4 ครั้งต่อปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 1 สถิติพรรณนาสำหรับปัจจัยกระตุ้นและแรงจูงใจที่มีต่อการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ

Factors	Possible Range	Midrange ^a	M	SD	Cronbach's Alpha
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (E1-E5)	5-25	15	20.69	3.85	.84
ความคาดหวังในความพยายาม (T1-T3)	3-15	9	11.75	2.51	.85
เงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน (C1-C4)	4-20	12	15.95	2.73	.84
อิทธิพลทางสังคม (S1-S4)	4-20	12	14.76	3.74	.85
การให้ความสำคัญกับระบบเช็คอิน (I1-I5)	5-25	15	20.57	3.73	.82

หมายเหตุ ทุกข้อใช้การวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และ ^aค่ากลางเป็นค่าที่เกิดจากการคำนวณโดยการนำค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของช่วงคะแนนมารวมกันและหารด้วย 2

1.2 ปัจจัยกระตุ้นการยอมรับเทคโนโลยีและแรงจูงใจของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่าความคิดเห็นของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยที่มีต่อปัจจัยกระตุ้นต่าง ๆ รวมถึงแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยจากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($M=20.69$, $SD=3.85$) และปัจจัยแรงจูงใจด้านการเห็นถึงความสำคัญของระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ($M=20.57$, $SD=3.73$) เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างมากว่าเป็นปัจจัยกระตุ้นที่มีความสำคัญต่อการใช้งานระบบเช็คอินอัตโนมัติ รองลงมาปัจจัยด้านเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน ($M=15.95$, $SD=2.73$) และปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ($M=11.75$, $SD=2.51$) ในขณะที่ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัย



ที่ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางค่อนข้างมากว่าเป็นปัจจัยจากแรงจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญต่อการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ($M=14.76$, $SD=3.74$)

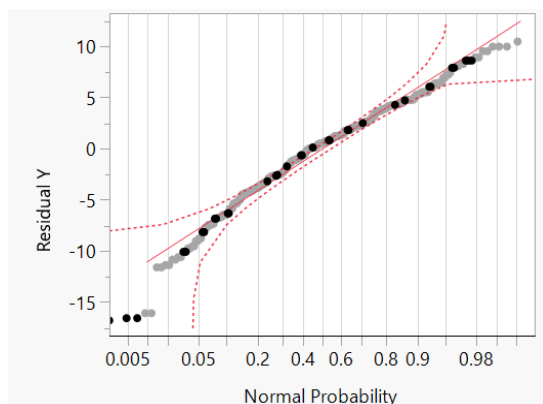
เมื่อพิจารณาข้อคำถามในแต่ละมิติพบว่า ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในมิติด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความคาดหวังในการทำงานที่รวดเร็วของระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ รองลงมาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานให้ตรงกับความต้องการผู้โดยสาร และความสามารถของระบบในการรองรับการเช็คอินแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม ตามลำดับ สำหรับมิติด้านความคาดหวังในความพยายาม ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากกว่า การใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติควรมีลำดับขั้นตอนในการทำรายการให้น้อย รองลงมาความง่ายและไม่ยุ่งยากของระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ด้านอิทธิพลของสังคมพบว่า ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มีแนวโน้มของความคิดเห็นที่จะคล้อยตามความคิดเห็นของกลุ่มคนส่วนใหญ่ รองลงมาความคิดเห็นที่เกิดจากเพื่อนหรือบุคคลรอบข้าง และบุคคลที่มีชื่อเสียง ตามลำดับ สำหรับเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานพบว่า ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากกว่า การใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติควรมีป้ายแนะนำวิธีการใช้งานระบบหรือมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ความคิดเห็นในประเด็นเรื่องของความคล้ายคลึงกันของระบบการให้บริการด้วยตนเองและความรู้ในการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติกลับอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก สำหรับมิติด้านการให้ความสำคัญของระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติพบว่า ผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้โดยสารไทยสูงวัยส่วนใหญ่มองเห็นว่า การมีระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติจะช่วยลดความแออัดในสนามบินได้มากที่สุด รองลงมาการประหยัดเวลา ในการได้รับการบริการที่สนามบิน ผู้โดยสารสามารถเผื่อเวลาในการเดินทางมาสนามบินได้ อีกทั้งผู้โดยสารไทยสูงวัยยังมองว่าระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมีความรวดเร็วในการเช็คอินมากกว่าการได้รับการบริการที่เคาน์เตอร์เช็คอิน และน้อยที่สุดคือการที่ผู้โดยสารไทยสูงวัยมองว่าการได้ใช้ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติเป็นเรื่องสนุกและแปลกใหม่

2. การวิเคราะห์การกระจายตัวของข้อมูลด้วยการทดสอบค่าความคาดเคลื่อนจากกราฟ normal probability ค่าเฉลี่ยและค่าความแปรปรวน แสดงดังภาพที่ 1 พบว่าค่าความคาดเคลื่อนของปัจจัยที่มีอิทธิพลกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีมีแนวโน้มใกล้เคียงเส้นตรงแสดงให้เห็นว่า การกระจายตัวของข้อมูลมีแนวโน้มการแจกแจงแบบปกติ และยังพบว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายตัวอยู่รอบศูนย์โดยไม่มีรูปแบบ กล่าวคือค่าความแปรปรวนของค่าพยากรณ์มีค่าคงที่ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (residual) เฉลี่ยเท่ากับศูนย์ แสดงดังภาพที่ 2 ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนี้สามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้

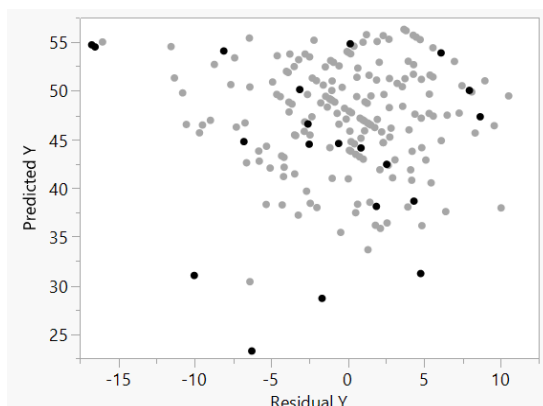


วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2569



ภาพที่ 1 normal probability ของค่ามาตรฐานของความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูล



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง standardized residual และ standardized predicted value

3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณระหว่างปัจจัยกระตุ้นการรับรู้และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเชื้อคอนด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยสามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น

Model	Variables Entered	R^2	ΔR^2	F	F Change	p
Model 1	X_1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ X_2 ความคาดหวังในความพยายาม X_3 เงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้ งาน	.54	–	165.12***	–	<.001
Model 2	X_4 อิทธิพลทางสังคม X_5 การให้ความสำคัญต่อระบบ เช็คอิน	.60	.06	128.93***	31.58**	<.05

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อนำกลุ่มปัจจัยกระตุ้นการรับรู้ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานระบบมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเป็นลำดับแรก สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $R^2 = .54$, $F(3,423) = 165.12$, $p < .001$ ยังพบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($X_1 = .49$, $t(425) = 5.89$, $p < .001$) ความคาดหวังในความพยายาม ($X_2 = .69$, $t(425) = 4.49$, $p < .001$) และเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานระบบ ($X_3 = .99$, $t(425) = 7.43$, $p < .001$) มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย และเมื่อนำกลุ่มแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยอิทธิพลทางสังคมและปัจจัยการให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติเข้าไปร่วมวิเคราะห์ในสมการที่มีกลุ่มปัจจัยกระตุ้นการรับรู้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และปัจจัยด้านเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานระบบอยู่ก่อนหน้าพบว่า โมเดลรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ $R^2 = .60$, $F(2,421) = 128.93$, $p < .001$ ส่งผลให้กลุ่มปัจจัยกระตุ้นการรับรู้และกลุ่มแรงจูงใจเมื่อรวมกันแล้วจะสามารถอธิบายอิทธิพลที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยได้ร้อยละ 60 ยังพบว่าค่าความแปรปรวนเฉพาะกลุ่มแรงจูงใจมีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $R^2 = .06$, $F(2,421) = 31.58$, $p < .05$ ซึ่งค่าสถิตินี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองตัวในกลุ่มแรงจูงใจ ประกอบด้วย X_4 อิทธิพลทางสังคม และ X_5 การให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ เมื่อรวมกันแล้วสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของการยอมรับ



เทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติได้ร้อยละ 6 และจากการเพิ่มตัวแปรในกลุ่มแรงจูงใจเข้าไปในสมการ ยังพบว่าปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	<i>p</i>
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	12.80	3.04	–	4.21	<.001
X ₁ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.49**	0.08	0.25	5.89	<.01
X ₂ ความคาดหวังในความพยายาม	0.69	0.15	0.23	4.49	<.001
X ₃ เจื่อนใจเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน	0.99***	0.13	0.49	7.43	<.001
(ค่าคงที่)	11.22	1.51	–	7.43	<.001
X ₁ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.26**	0.08	0.13	3.08	<.01
X ₂ ความคาดหวังในความพยายาม	0.27	0.15	0.09	1.75	>.05
X ₃ เจื่อนใจเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งาน	0.54***	0.09	0.27	1.23	<.001
X ₄ อิทธิพลทางสังคม	0.11	0.14	0.04	3.96	>.05
X ₅ การให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอิน	0.83***	0.12	0.41	7.15	<.001

p*<.05, *p*<.01, *** *p*<.001

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของโมเดลสุดท้าย พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.26^{**}$, $t = 5.89$, $p < .01$) เช่นเดียวกับปัจจัยด้านเจื่อนใจเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.54^{***}$, $t = 7.43$, $p < .001$) และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติซึ่งมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.83^{***}$, $t = 6.92$, $p < .001$) จากตารางที่ 2 และ 3 สามารถเขียนสมการเพื่อประเมินแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยได้ดังนี้ $Y' = 0.26X_1 + 0.27X_2 + 0.54X_3 + 0.11X_4 + 0.83X_5 + 11.22$ และ $R^2 = 0.60$ สมการนี้แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_1) ความคาดหวังในความพยายาม (X_2) เจื่อนใจเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานระบบ (X_3) อิทธิพลทางสังคม (X_4) และการให้ความสำคัญต่อระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (X_5) สามารถ



นำมาใช้ในการทำนายแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัย ได้อย่างแม่นยำถึงร้อยละ 60 โดยผลที่ได้จากการทำนายจะมีความผิดพลาดอยู่ประมาณ $RMSE=4.78$ คะแนนจาก คะแนนค่าเฉลี่ย อย่างไรก็ตามแม้ว่าสมการประเมินแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยจะมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ร้อยละ 40 ของค่าความแปรปรวนที่พบในการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติยังไม่สามารถนำมาอธิบายค่าได้

อภิปรายผล

ปัจจัยกระตุ้นการรับรู้ของผู้โดยสารไทยกลุ่มสูงวัยพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ ปัจจัยเงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการยอมรับระบบมีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติ กล่าวคือยิ่งผู้โดยสารไทยมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติ และรับรู้เงื่อนไขเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้งานระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้นเท่าไร ผู้โดยสารไทยสูงวัยจะมีแนวโน้มในการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับ Samy (2017, p. 82) และ Kim & Park (2019, p. 1) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี รวมถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการในสนามบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของผู้โดยสาร อีกทั้งอายุที่แตกต่างกันของผู้โดยสารยังพบว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีบริการด้วยตนเอง (Tyagi & Lodewijks, 2022, p. 6) ดังนั้นการมีโปรแกรมที่ใช้งานง่าย เป็นระบบที่ผสานรวมเทคโนโลยีซึ่งผู้ใช้บริการคุ้นเคย และการมีป้ายอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน ตลอดจนการมีเจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการจะสามารถส่งเสริมให้ผู้โดยสารมีความเต็มใจใช้งานระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น (Bruno, Diglio, Genovese & Piccolo, 2019, p. 2881)

สำหรับแรงจูงใจพบว่า หากผู้โดยสารไทยสูงวัยเห็นความสำคัญของการใช้ระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติ ผู้โดยสารไทยสูงวัยจะมีแนวโน้มในการยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติมากขึ้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการเห็นถึงคุณค่าของการใช้งานระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติอาจส่งผลให้ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีบริการแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติและเริ่มหันมาทดลองใช้งานระบบแชคอินด้วยตนเองอัตโนมัติ สอดคล้องกับ Tyagi & Lodewijks (2022, pp. 3-5) ที่พบว่าหนึ่งในสามของผู้ที่มาใช้บริการสนามบินออสเตรเลียมีความชื่นชอบบริการที่มีการใช้เทคโนโลยีที่สนามบิน ทั้งนี้ผู้โดยสารที่สนามบินออสเตรเลียรับรู้ว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการแชคอินจะช่วยลดระยะเวลาในการต่อคิวเพื่อรอรับการบริการจากสายการบิน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่พวกเขาจะได้จากการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการสนามบินและสายการบินควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการ และข้อจำกัดของผู้โดยสารกลุ่มนี้เพื่อนำไปสู่การออกแบบระบบและกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น
2. ออกแบบระบบและกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและการออกแบบที่เอื้อต่อผู้ใช้งานสูงอายุเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างสะดวกและมั่นใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น
3. ระบบเช็คอินด้วยตนเอง ควรมีความรวดเร็ว ใช้งานสะดวก และสามารถปรับรูปแบบการใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
4. ผู้ประกอบการสนามบินควรมีการจัดปัจจัยสนับสนุน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ป้ายแนะนำที่เข้าใจง่าย หรือการมีพนักงานคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและกระตุ้นให้ผู้โดยสารสูงอายุกล้าใช้งานระบบมากขึ้น
5. ผู้ประกอบการสนามบินและสายการบินควรดำเนินการร่วมกันในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เน้นให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ประโยชน์ และความสะดวกของระบบเพื่อกระตุ้นให้ผู้โดยสารสูงอายุหันมาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปสู่ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการในสนามบินเพื่อให้สามารถสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีแก่ผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง เช่น การศึกษาระดับการยอมรับต่อข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ รวมถึงผลกระทบของข้อผิดพลาดดังกล่าวต่อความพึงพอใจและทัศนคติของผู้โดยสาร ซึ่งการศึกษาในประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้ผู้พัฒนาระบบและผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ทัศนคติที่ดี และความตั้งใจในการใช้บริการสนามบินในระยะยาว

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564, 21 มิถุนายน). *สังคมสูงวัยในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย* (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <https://www.dop.go.th/th/know/15/926> [2568, 28 มิถุนายน].



สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่**

สิบสาม พ.ศ. 2566-2570 (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.nesdc.go.th/wp-](https://www.nesdc.go.th/wp-content/themes/plant3-child/assets/pdf/13/article_file_20230307173518.pdf)

[content/themes/plant3-child/assets/pdf/13/article_file_20230307173518.pdf](https://www.nesdc.go.th/wp-content/themes/plant3-child/assets/pdf/13/article_file_20230307173518.pdf) [2568, 13

พฤษภาคม].

Asia Aviation. (2019). **Annual report 2018** (Online). Available:

<https://hub.optiwise.io/en/documents/18153/20190322-aav-ar2018-en-02.pdf> [2025,

August 20].

Balderas-Cejudo, A., Patterson, I., & Leeson, G. W. (2019). Senior Foodies: A developing niche market in gastronomic tourism. **International Journal of Gastronomy and Food Science**, **16**(2019), pp. 1-16.

Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. **Technological Forecasting and Social Change**, **123**(2017), pp. 351-361.

Bonett, D.G., & Wright, T.A. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. **Journal of organizational behavior**, **36**(1), pp. 3-15.

Bruno, G., Diglio, A., Genovese, A., & Piccolo, C. (2019). A decision support system to improve performances of airport check-in services: G. Bruno et al. **Soft Computing**, **23**(9), pp. 2877-2886.

Bruyere, P. (2010). **Are You Ready to Simplify Your Business?** (Online). Available: <https://trid.trb.org/View/919053> [2025, August 12].

Chang, C.M., Liu, L.W., Huang, H.C., & Hsieh, H.H. (2019). Factors influencing online hotel booking: Extending UTAUT2 with age, gender, and experience as moderators. **Information**, **10**(9), pp. 1-18. <https://doi.org/10.3390/info10090281>

Compeau, D.R., & Higgins, C.A. (1995). Application of social cognitive theory to training for computer skills. **Information systems research**, **6**(2), pp. 118-143.

Creative Thailand. (2022). **Trend 2022 ready set go** (Online). Available: https://article.tcdc.or.th/uploads/file/ebook/2564/10/desktop_th/EbookFile_33202_1634128759.pdf [2025, July 21].



- Dalkiran, A. (2023). Airport Common-Use Check-in Operations: A Novel and Efficient Model. *Journal of the Institute of Science and Technology*, *13*(2), pp. 1026-1042.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, *35*(8), pp. 982-1003.
- Graham, A., Kremarik, F., & Kruse, W. (2020). Attitudes of ageing passengers to air travel since the coronavirus pandemic. *Journal of air transport management*, *87*(2020), pp. 1-5.
- International Air Transportation Association (IATA). (2024). *Global outlook for air transport—deep change* (Online). Available: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/global-outlook-for-air-transport-june-2024-report/> [2024, September 20].
- Khairat, G.M. (2014). Obstacles to the Adoption of Self-Service Technology at Cairo International Airport. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, *11*(1), pp. 85-100.
- Kim, J.H., & Park, J.W. (2019). The effect of airport self-service characteristics on passengers' perceived value, satisfaction, and behavioral intention: based on the SOR model. *Sustainability*, *11*(19), pp. 1-17.
- Lesauskaitė, V., Damulevičienė, G., Knašienė, J., Kazanavičius, E., Liutkevičius, A., & Janavičiūtė, A. (2019). Older adults—Potential users of technologies. *Medicina*, *55*(6), pp. 1-9. <https://doi.org/10.3390/medicina55060253>
- Marston, H.R., Genoe, R., Freeman, S., Kulczycki, C., & Musselwhite, C. (2019). Older adults' perceptions of ICT: Main findings from the technology in later life (TILL) study. *Healthcare*, *7*(3), pp. 1-27. <https://doi.org/10.3390/healthcare7030086>
- Mascha, E.J., & Vetter, T.R. (2018). Significance, errors, power, and sample size: the blocking and tackling of statistics. *Anesthesia & Analgesia*, *126*(2), pp. 691-698.
- Moore, G.C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information systems research*, *2*(3), pp. 192-222.
- Patterson, I., & Balderas, A. (2020). Continuing and emerging trends of senior tourism: A review of the literature. *Journal of Population Ageing*, *13*(3), pp. 385-399.



- Sangkakorn, K., Pipithapan, P., Buranasiri, B., & Piboonrungrroj, P. (2016). Supply chain design for senior tourists in the Lanna Region of Thailand. *International Journal of Supply Chain Management*, 5(3), pp. 61-68.
- Samy, H. (2017). Studying traveler's use of self check-in technologies in smart airports. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 14(1), pp. 79-90.
- Smith, P.R., & Taylor, J. (2004). *Marketing communications: An integrated approach* (4th ed.). London: Kogan Page.
- Tyagi, S., & Lodewijks, G. (2022). The impact of passenger characteristics on use of self-service technologies for check-in process: A case study of Sydney airport. *Journal of Aviation Technology and Engineering*, 11(2), pp. 2-11.
- Urbina, S., Tur, G., & Fernández, I. (2022). Active ageing with digital technology: seniors' usages and attitudes. *Interaction Design and Architecture Journal*, 54(2022), pp. 54-84.
- Vaportzis, E., Giatsi Clausen, M., & Gow, A.J. (2017). Older adults perceptions of technology and barriers to interacting with tablet computers: a focus group study. *Frontiers in psychology*, 8(2017), pp. 1-11.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS quarterly*, 36(1), pp. 157-178.
- Wongyai, P.H., Suwannawong, K., Wannakul, P., Thepchalerm, T., & Arreeras, T. (2024). The adoption of self-service check-in kiosks among commercial airline passengers. *Heliyon*, 10(19), pp. 1-11.