

มติใหม่แห่งการเดินทางกับการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง ผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ

ศราวุธ สิริขจรเดชสกุล¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ มติใหม่แห่งการเดินทางกับการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ปัจจุบันนี้เป็นสังคมที่เต็มไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน เพราะเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีความทันสมัย สามารถเชื่อมต่อโลกโดยไม่มีอุปสรรคด้าน เวลา ระยะทางและการสืบค้นข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงมีนโยบายริเริ่มแนวคิดนำระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ซึ่งเป็นระบบการควบคุมชายแดนอัตโนมัติที่นานาประเทศได้นำมาใช้อย่างแพร่หลาย นำมารองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวและรองรับการขยายตัวของแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ลดปัญหาความแออัด และความล่าช้าในการตรวจสอบหนังสือเดินทาง

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีความเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่าง อิทธิพลทางสังคมและลักษณะความสนใจในเทคโนโลยี ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีจะมีปัจจัยหลักๆ อยู่ 5 ปัจจัย คือ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ล้วนมีความสัมพันธ์กันอันนำไปสู่การใช้งานจริง อันจะก่อให้เกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ; เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง; การยอมรับเทคโนโลยี

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

การอ้างอิง:

ศราวุธ สิริขจรเดชสกุล. (2563). มติใหม่แห่งการเดินทางกับการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 10(3), 571-584.

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
อีเมล: boy_wut@hotmail.com

The New Dimension of Travel with the Use of Technology In Automated Passenger Clearance System

Sarawut Sirikajohndecksakun¹

Abstract

This academic article aims to analyze the new dimension of travel with the use of technology in automated passenger clearance system. Today society is full of data, information and borderless communications. Due to communication technology is modern and people are able to connect the world without barriers of time, distance and personal information retrieval, the Immigration Office therefore has a policy to initiate the concept of an automatic passport detection system, an automated border control system widely used by many countries, to support the expansion of tourists and support the expansion of labors to increase the capability of facilitations, speed of service, reduce the congestion problem and delays in passport verification.

The analysis results showed that there is an important link between social influences and innovativeness in technologies. They are important factors for technology acceptance. The technology acceptance model comprises five main factors: external variables, perceived usefulness of technology, perceived ease of use, attitude toward the use and relationship between theoretical factor and planned behavioral theory. All factors are correlated leading to the actual use of technologies. This will cause an behavioral intention of customer continuously.

Keywords: Automated Passenger Clearance System; Immigration Technology; technology recognition model

Type of Article: Academic Article

Cite this article as:

Sirikajohndecksakun, S. (2020). The new dimension of travel with the use of technology in automated passenger clearance system. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 10(3), 571-584.

¹ Doctor of Philosophy Program in Business Administration in Ramkhamhaeng University.
2086 Ramkhamhaeng Road, Haumark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
E-mail: boy_wut@hotmail.com

บทนำ

Thailand 4.0 กับการ “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม” โดยเอาความคิดสร้างสรรค์เป็นแรงผลักดันและนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยเปลี่ยนประเทศจากผู้ผลิตสินค้าไปสู่การเป็นผู้ให้บริการมากขึ้น Thailand 4.0 จะเป็นการพูดถึง New S-Curve หรือ การพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งก็คล้ายๆ กับการ Disruptive ที่เข้ามาพัฒนาสินค้าที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นและล้มล้างพฤติกรรมแบบเดิมๆ ส่วนที่ยากของ New S-Curve คือ เราจะเคลื่อนย้ายไปสู่เทคโนโลยีใหม่เมื่อไหร่ วิธีการถือเป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ (Maesincee, 2016)

อีกทั้ง ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม การพัฒนา มุ่งเน้นในเรื่องการเพิ่มความเข้มแข็งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ และการเพิ่มความสามารถในการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ และคุณภาพชีวิตของประชาชน และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล

(Immigration Bureau, 2020; Office of the National Economic and Social Development Council, 2020b)

กอรกับในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต้นทุนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่สูงขึ้น ส่งผลให้ภาคธุรกิจได้นำเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองมาใช้เป็นช่องทางเสริมในการให้บริการลูกค้า (Dabholkar, 1996, p. 42) เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองคือเทคโนโลยีที่ยอมให้ผู้ใช้สามารถที่จะสร้างหรือรับบริการได้ โดยไม่ต้องมีการช่วยเหลือสนับสนุนโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Meuter, Ostrom, Roundtree & Bitner, 2000, p. 50) ซึ่งเครื่องบริการด้วยตนเองหรือตู้ประชาสัมพันธ์ (kiosk) ได้มีการนำมาใช้งานอย่างแพร่หลายในหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว อาทิ เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine หรือ ATM) เครื่องให้บริการเช็คอินของสายการบิน หรือเครื่องให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์ของโรงแรม ทั้งยังได้นำมาใช้ในงานในอุตสาหกรรมค้าปลีกทั่วไปในร้านสะดวกซื้อ, ร้านหนังสือ ตลอดจนสถาบันเทรนนิ่งชั้นนำต่างๆ อีกด้วย (Cho & Fiorito, 2010) เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถช่วยลดต้นทุนของภาคธุรกิจ และเงินภาษีของภาครัฐ (Dabholkar, 1996, p. 43; Lin & Hsieh, 2007, p. 1597) จากความสำเร็จของภาคเอกชนในการนำเทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองมาใช้ จึงนำไปสู่แนวคิดที่ว่าถ้าภาครัฐดำเนินการในทิศทางเดียวกันกับภาคเอกชนที่ประสบผลสำเร็จจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสนับสนุนทำให้การให้บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

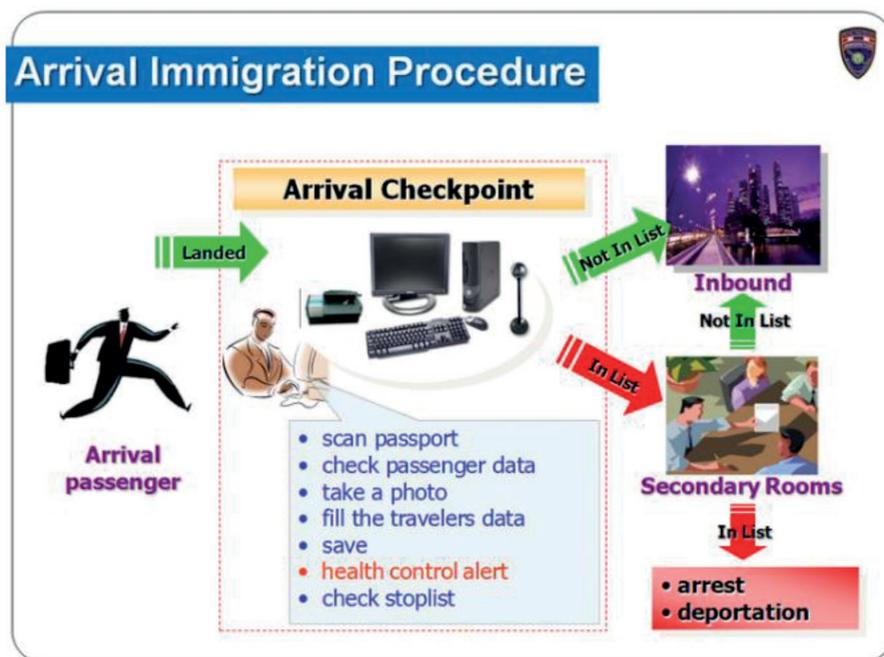
สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงมีนโยบายริเริ่มแนวคิดนำระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (automated passenger clearance system หรือ Auto-channel) ตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน 2555 ซึ่งเป็นระบบการควบคุมชายแดนอัตโนมัติที่นานาประเทศได้นำมาใช้อย่างแพร่หลาย จำนวน 16 เครื่อง มูลค่าโครงการกว่า 71 ล้านบาท โดยให้บริการขาออกจากประเทศไทย 8 เครื่อง และให้บริการขาเข้าประเทศไทย 8 เครื่อง เพื่อให้บริการกับผู้โดยสารที่เดินทางผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย ผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และขยายการติดตั้งเพิ่มเติมที่ท่าอากาศยานดอนเมือง 8 เครื่อง และในส่วนภูมิภาคแล้ว เช่น ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย และเปิดให้ชาวต่างชาติได้ใช้งานแล้ว เช่น ประเทศสิงคโปร์ และเพื่อสอดคล้องกับด้วย ยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต้องเผชิญกับปัญหาการยอมรับในการใช้งานเทคโนโลยี (technology acceptance) (Office of the National Economic and Social Development Council, 2020a) ซึ่งจากการศึกษาก่อนหน้าพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานมีผลทางด้านทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน กล่าวคือ ยิ่งผู้ได้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบมากเท่าไรก็จะมีแนวโน้มสูงที่ผู้ได้รับบริการจะกลับมา

ใช้งานมากยิ่งขึ้น และเกิดพฤติกรรมบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นมาใช้งานด้วย (Word of Mouth--WOM) ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดการยอมรับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ระบบโครงสร้างพื้นฐานในสนามบินจึงมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรต้องเข้าใจว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการยอมรับเทคโนโลยีระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติของผู้มารับบริการ (Dabholkar, 1996, p. 42; Lin & Hsieh, 2007, p. 1597)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการใช้งานพิธีการตรวจคนเข้าเมืองในมิติเดิม (รูปแบบเดิม)

การใช้งานพิธีการตรวจคนเข้าเมืองด้วยการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองโดยเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้เดินทางเดินทางมาถึงสนามบินสุวรรณภูมิให้ไปกรอกบัตรเข้าเมือง โดยข้อมูลที่ต้องกรอกในบัตรเข้าเมืองได้แก่ ชื่อ-นามสกุล วันเกิด ลายเซ็น เทียบบิน เพื่อยื่นพร้อม กับหนังสือเดินทางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจ โดยเจ้าหน้าที่จะตรวจเพื่อยืนยันตัวบุคคลและทำการถ่ายรูปและรับการตรวจลงตราในหนังสือเดินทาง ซึ่งการตรวจโดยเจ้าหน้าที่จะใช้ระยะเวลาเฉลี่ยคนละ 40-45 วินาที



ภาพ 1 ขั้นตอนการให้บริการการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองโดยเจ้าหน้าที่
ที่มา. จาก รายงานประจำปี (หน้า52), โดย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2562, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

แนวคิดการใช้งานพิธีการตรวจคนเข้าเมืองในมิติใหม่

การใช้งานพิธีการตรวจคนเข้าเมืองด้วยเทคโนโลยีระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ผู้ถือหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทย (e-Passport) ที่เดินทางผ่านช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติจะไม่มีกระบวนการในเล่ม แต่จะมีการสแกนหนังสือเดินทางลายนิ้วมือและถ่ายรูป ผู้ถือหนังสือเดินทางและในอนาคตสำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางต่างชาติที่ต้องการเดินทางผ่านช่องทางนี้ ครั้งแรกต้องลงทะเบียนขอใช้ระบบนี้ก่อนที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซนกลาง โดยเจ้าหน้าที่จะติดสติ๊กเกอร์ในหน้าสุดท้ายของหนังสือเดินทางดังกล่าว จึงจะสามารถใช้บริการนี้ในครั้งถัดไปได้ การลงทะเบียนครั้งแรกเพียงครั้ง

เดียวจะทำให้สามารถใช้บริการที่ช่องตรวจนี้ไปได้จนหนังสือเดินทางเล่มดังกล่าวหมดอายุ และเมื่อหนังสือเดินทางหมดอายุ ผู้โดยสารสามารถลงทะเบียนใหม่เพื่อใช้บริการนี้สำหรับหนังสือเดินทางเล่มใหม่ได้โดยใช้วิธีการเดิมโดยลักษณะของเครื่องดังแสดงในภาพ 2 และมีขั้นตอนการให้บริการดังแสดงในภาพ 3 นอกจากนั้นยังมีข้อจำกัดการให้บริการ คือ

1. ไม่สามารถให้บริการผู้พิการทางสายตา
2. ผู้นั่งรถเข็น
3. ผู้ที่มีความสูงไม่เกิน 120 ซม.หรือมีความสูงเกิน 2 เมตร
4. สามารถใช้บริการเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติได้ที่ละคนเท่านั้น



ภาพ 2 ลักษณะของเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ
 ที่มา. จาก รายงานประจำปี (หน้า 56), โดย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2562, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.



ภาพ 3 ขั้นตอนการให้บริการของเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ
 ที่มา. จาก รายงานประจำปี (หน้า 56), โดย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2562, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความสนใจเทคโนโลยี

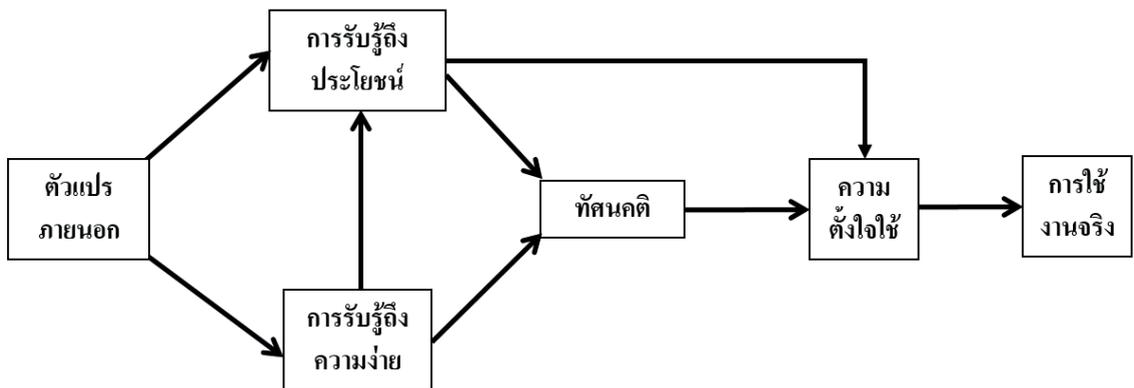
ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (personal innovativeness) ถูกนิยามไว้ว่าเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความยินดีที่จะศึกษาหรือลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งปัจจัยนี้จะนำไปสู่แนวคิดและความสนใจในเทคโนโลยี Lassar, Manolis, and Lassar, (2005, p. 184) นิยามไว้ว่า ระดับและความเร็วในการนำนวัตกรรมมาใช้ของแต่บุคคลวัดได้จากความสนใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าใหม่ จำนวนสินค้าใหม่ที่ซื้อ และ

ระยะเวลาการใช้งานสินค้า ดังนั้นลักษณะความสนใจเทคโนโลยี จึงเป็นปัจจัยหลักในการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อเทคโนโลยี ดังงานวิจัยเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรมของ Rogers (1983, p. 266) ซึ่งลักษณะความสนใจเทคโนโลยีแสดงถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีผ่านความเชื่อ การรับรู้ของแต่ละบุคคล และลักษณะความสนใจเทคโนโลยีเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดการรับรู้

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีใช้ในการศึกษาการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดย Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989, p. 989) ได้ดัดแปลง (Technology Acceptance Model--TAM) โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้นและสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล เช่น งานวิจัยของ Davis et al. (1989, p. 989) และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจ และพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยหลักการของ TAM จะ

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (external variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (perceived usefulness) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (perceived ease of use) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) โดยปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (behavioral intention) และนำไปสู่การใช้งานจริง (actual system use)



ภาพ 4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model--TAM)

ที่มา. จาก User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, by F. D. Davis, R. P., Bagozzi, & P. R. Warshaw, 1989, Management science, 35(8), p. 989.

ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม

ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม กล่าวคืออิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมหรือการติดต่อสัมพันธ์กัน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อิทธิพลระหว่างบุคคล อิทธิพลระหว่างกลุ่ม อิทธิพลของวัฒนธรรมค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อบุคคลในสังคม ตัวอย่างเช่น ขณะ

รับประทานอาหาร ลูกชายคุยกับลูกสาวเสียงดัง คุณแม่ก็ส่งสายตาดำหนึ่ไปยังลูก ทำให้ลูกหยุดคุย จะเห็นได้ว่า การส่งสายตาของแม่มีอิทธิพลที่ทำให้พฤติกรรมของลูกเปลี่ยนไป และการส่งเสียงดังของลูก ก็ทำให้แม่ต้องหยุดรับประทานอาหาร เช่นนี้แสดงว่ามนุษย์มีอิทธิพลทางสังคมต่อกันคำว่า อิทธิพลทางสังคม (social influence) หมายถึง การที่พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยมีทั้งอิทธิพล

ต่อชีวิตของคนในสังคมอยู่ภายใต้อิทธิพลสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้มีการทดลองเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของสังคมที่มีต่อมนุษย์ โดยให้นักศึกษาแต่งตัวปอนๆ เดินข้ามถนนฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ปรากฏว่า มีผู้เดินตามนักศึกษาคนนั้น 4 เปอร์เซ็นต์ ต่อมาในอีกสภาพการณ์หนึ่งให้นักศึกษาคนเดียวกันนั้นแต่งตัวภูมิฐานแล้วให้เดินข้ามถนนฝ่าฝืนสัญญาณไฟเช่นกัน ปรากฏว่ามีผู้เดินตามนักศึกษาผู้นั้น 14 เปอร์เซ็นต์ การทดลองดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งเร้าทางสังคม (social stimuli) ที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้เกิดการทำตามหรือการเลียนแบบ

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior-TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of Reasoned Action หรือ TRA) โดย Ajzen (1985, p. 131) ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavioral control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรม ในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

หลักการของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้นประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม
2. บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม
3. การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

ปัจจัยการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavioral control) จะมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ข้างต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างตั้งใจ และ พฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ คือการรับรู้ถึงความยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการได้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น

แนวความคิดตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า (behavioral intention)

พฤติกรรม ทศนคติ และการรับรู้ เป็นองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า ได้แก่ พฤติกรรมของลูกค้าที่นิยมชมชอบ (favorable behavioral intention) และ พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่นิยมชมชอบ (unfavorable behavioral intention) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมนิยมชมชอบของลูกค้า (favorable behavioral intention) เป็นผลต่อเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้คุณภาพบริการที่สูงของลูกค้าส่งผลให้ลูกค้ายอมมีข้อผูกมัดกับบริษัท ในขณะที่เดียวกันเมื่อลูกค้าชมเชยและมีความประทับใจมากกว่าคู่แข่งรายอื่น ทำให้มีการใช้บริการของลูกค้ามากขึ้นหรือยอมซื้อสินค้าหรือบริการในราคาพิเศษ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996) และมีการซื้อซ้ำด้วย โดยสิทธิประโยชน์ของการซื้อ มีดังนี้

1. ช่วยดึงลูกค้ารายเก่าคงไว้อันมีประสิทธิภาพทางต้นทุนมากกว่าการมองหาลูกค้ารายใหม่

2. การเพิ่มขึ้นของลูกค้าย่อยละ 5 สามารถช่วยให้กำไรเพิ่มร้อยละ 25-85

3. การคงอยู่ของลูกค้าเก่า มีแนวโน้มพูดปากต่อปากหรือแนะนำให้ผู้อื่นทราบในทางบวก

กรอบในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์มิติใหม่แห่งการเดินทางกับการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ได้ทำการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

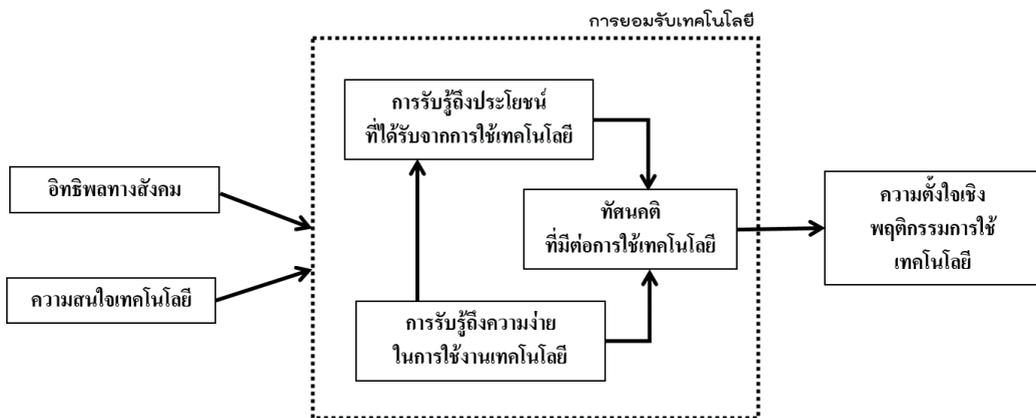
ประเด็นอิทธิพลทางสังคม (social influence) หมายถึง อิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หรือการติดต่อสัมพันธ์กันทั้งทางตรง และทางอ้อม

ประเด็นลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (personal innovativeness) หมายถึง ระดับและความเร็วใน

การนำนวัตกรรมมาใช้ของแต่บุคคลวัดได้จากความสนใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าใหม่ จำนวนสินค้าใหม่ที่ซื้อ และระยะเวลาการใช้งานสินค้าใหม่

ประเด็นตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (technology acceptance model) หมายถึง การศึกษาการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยมีได้นำปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคล (subjective norm) ที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

ประเด็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (behavioral intention) หมายถึง พฤติกรรม ทศนคติ และการรับรู้ เป็นองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า ได้แก่ พฤติกรรมของลูกค้าที่นิยมชมชอบ (favorable behavioral intention) และ พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่นิยมชมชอบ (unfavorable behavioral intention)



ภาพ 6 กรอบในการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ตามกรอบในการวิเคราะห์ พบว่ามีความเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่าง อิทธิพลทางสังคม ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี และรูปแบบจำลอง

การยอมรับเทคโนโลยี (technology acceptance model) กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ปัจจุบันนี้ เป็นยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) ซึ่งก็คือสังคมที่เต็มไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร และเป็นยุคแห่ง

การติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทั้งนี้ เพราะเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารมีความทันสมัย ก้าวหน้า สามารถ เชื่อมต่อโลก โดยไม่มีอุปสรรคด้านเวลาและระยะทาง รวมถึงความก้าวหน้าในเทคโนโลยีที่ไม่เคยหยุดนิ่ง ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การทำธุรกิจ การศึกษา การวิจัยและพัฒนา แม้กระทั่งความบันเทิงต่างๆ สังเกต ได้จากสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ รอบตัวเราส่วนใหญ่จะ ถูกควบคุมการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และ คอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น

อิทธิพลทางสังคม (social influence) จึงมี บทบาทอย่างมากในประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยเองก็ มีการนำแนวทาง หลักการ หรือเทคโนโลยีจากกระแส โลกาภิวัตน์มาพัฒนาในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน ภายใต้การนำพาประเทศก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นอีกนโยบายหนึ่งที่เป็น การวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศ ที่มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาลเป็น รูปแบบที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน เป็นการผนึกกำลังของทุกภาค ส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” ที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากร ทั้งในประเทศและระดับโลก

สำหรับ Thailand 4.0 แล้วการเปลี่ยนแปลงย่อม มีให้เห็น และแน่นอนว่ามันต้องเกี่ยวข้องกับนวัตกรรม ด้วย ซึ่งเมื่อมองภาพว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มี สถานที่ท่องเที่ยวอยู่เยอะ อีกทั้งยังได้รับการยอมรับ จากคนทั่วโลก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในส่วนนี้จึงเกิดขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่เข้ามาช่วย เพิ่มจุดแข็งและคุณค่าการให้บริการในทุกส่วนทั้งภาค รัฐและเอกชน รวมไปถึงสมัยก่อนประเทศต้องพบกับ

ปัญหาขาดแคลนคุณภาพของแรงงาน มีแต่แรงงาน ทักษะต่ำ ไม่มีความรู้พื้นฐานเพียงพอ ก็เป็นอีกสิ่ง ที่ต้องปรับเปลี่ยน สร้างพื้นฐานความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มทักษะให้แก่แรงงาน ของประเทศประกอบกับโอกาสที่ประเทศไทยกำลัง เตรียมความพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งจะทำให้เกิดการ พัฒนา ทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมในภูมิภาคอาเซียน เกิดการสร้างตลาดฐานการผลิตเดียวกัน เกิดการเคลื่อน ย้ายสินค้าหรือบริการอย่างเสรีและเกิดการเคลื่อนย้าย การลงทุนอย่างเสรีอีกด้วย และประเด็นที่สำคัญที่ควร จับตามองอีกประเด็นหนึ่ง คือ การเคลื่อนย้ายแรงงาน ฝีมืออย่างเสรี ทำให้ประเทศไทยต้องเพิ่มศักยภาพใน การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจในทุกๆ ด้านให้มากขึ้น และหากมองให้ลึกกลงไปถึงหน่วยบริการด้านต่างๆ ที่ จะต้องถูกพัฒนาเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้งานที่มี แนวโน้มสูงขึ้นในภาคธุรกิจ ภายใต้การเป็นประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน กอปรกับในปัจจุบัน ความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว สามารถตอบสนองงานหรือกิจกรรมต่างๆ ของ มนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้อง ทำการศึกษา ค้นคว้า และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ ใช้ ให้ตรงกับงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ให้มากที่สุด เพื่อ เป็นการลดปัญหาแรงงานคนที่มีต้นทุนสูง ปัญหาด้าน ความไม่เสถียรภาพของผลลัพธ์ ปัญหาเหล่านี้เองที่เป็น สาเหตุให้มนุษย์สรรคสร้างนวัตกรรม โดยใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย มาช่วยทำให้งานหรือกิจกรรมต่างๆ สามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับผู้ที่มีความสนใจในเทคโนโลยี (personal innovativeness) นั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรธุรกิจต่างๆ มี การแข่งขันกันสูง ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเร็วหรือเข้าถึง ข้อมูลได้เร็วกว่าคนอื่นเท่านั้นถึงจะเป็นผู้ชนะ นอกจากนี้ เทคโนโลยียังมีบทบาทต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ รวดเร็วและถูกต้อง เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการ

สร้างความท้าทายแก่ผู้บริหารเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีจะสร้างผลกระทบในเชิงลึกต่อวัฒนธรรมความคิด และรูปแบบในการแก้ปัญหาของบุคคล ซึ่งผู้บริหารในอนาคตต้องมีทักษะโดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในศักยภาพ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่องค์กร ผู้บริหารต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเอง ถือเป็นเทคโนโลยีที่เป็นที่ยอมรับในหมู่กว้าง ผู้ใช้สามารถที่จะสร้างหรือรับบริการได้โดยไม่ต้องมีการช่วยเหลือสนับสนุนโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Meuter et al., 2000, p. 50) ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวจะถูกถ่ายทอดผ่านเครื่องให้บริการด้วยตนเอง หรือตู้ประชาสัมพันธ์ (Kiosk) อาทิเช่น การทำธุรกรรมทางธนาคาร (ตู้เอทีเอ็ม, ตู้บริการฝากเงินอัตโนมัติ, ตู้ปรับสมุดบัญชี) บริการยืม-คืน ตรวจสอบหนังสือในห้องสมุด บริการการตรวจหนังสือเดินทาง เป็นต้น เทคโนโลยีการให้บริการด้วยตนเองมีบทบาทสำคัญ ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานหรือ กิจกรรมให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่หากเทคโนโลยีดังกล่าว จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยหรือข้อมูลส่วนบุคคล จึงเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องมีการนำเทคโนโลยีด้านอื่น มาปรับใช้ในกระบวนการเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยด้านข้อมูลสูงสุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทั้งอิทธิพลทางสังคมและความสนใจในเทคโนโลยีล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี (technology acceptance model) ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีจะมีปัจจัยหลักๆ อยู่ 5 ปัจจัยคือ ตัวแปรภายนอก (external variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (perceived usefulness)

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (perceived ease of use) ทศคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (theory of planned behavior) ล้วนมีความสัมพันธ์กันอันนำไปสู่การใช้งานจริง (actual system use) อันจะก่อให้เกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้ (behavioral intention) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งความนิยมชมชอบของลูกค้ (favorable behavioral intention) เป็นผลต่อเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้ การรับรู้คุณภาพบริการที่สูงของลูกค้ส่งผลให้ลูกค้ยอมเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเดิมที่มีความเคยชิน ในขณะที่เดียวกันเมื่อลูกค้ชมเชยและมีความประทับใจมากกว่าคู่แข่งรายอื่น ทำให้มีการเข้าใช้บริการของลูกค้มากขึ้นและมีการใช้งานซ้ำอีกด้วย

ทั้งนี้ แนวทางที่องค์กรควรดำเนินการเพื่อการนำไปสู่การยอมรับใช้เทคโนโลยีอันนำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ

1. การพัฒนาความสำคัญทางอิทธิทางสังคม เพราะอิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หรือการติดต่อสัมพันธ์กัน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อิทธิพลระหว่างบุคคล อิทธิพลระหว่างกลุ่ม อิทธิพลของวัฒนธรรมค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อบุคคลในสังคม และการกระทำโดยคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดหรือความรู้สึกของผู้อื่นจะส่งผลต่อการกระตุ้นให้เกิดการอยากใช้งานเทคโนโลยี

2. สร้างความสนใจเทคโนโลยี อันเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความยินดีที่จะศึกษาหรือลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งปัจจัยนี้จะนำไปสู่แนวคิดและความสนใจในเทคโนโลยี

3. การส่งเสริมให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่สามารถนำไปสู่การยอมรับในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นความเชื่อทัศนคติ เจตนาของการใช้งาน รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้ มีความสัมพันธ์สามารถอธิบายและคาดการณ์เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระหว่างผู้ใช้ที่หลากหลายได้

4. การมุ่งเน้นพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งแนวคิดหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานหรืออาการที่ได้มาภายหลังการกำเนิดจากการที่ได้ร่วมสังสรรค์ เรียนรู้กับเพื่อนมนุษย์ รวมถึงการเลือกใช้เทคโนโลยี สิ่งเร้าหรืออิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากที่มีมาแต่กำเนิด

5. มิติใหม่แห่งการเดินทางกับการใช้เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ซึ่งระบบอัตโนมัติดังกล่าวจะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาค่าเสียเวลารอในการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งจะใช้เวลาเพียงคนละไม่เกิน 20 วินาที ในขณะที่การตรวจโดยเจ้าหน้าที่จะใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 40-45 วินาที

บทสรุป

ปัจจุบันเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันคงไม่มีใครกล้าปฏิเสธเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของราชการและธุรกิจในอนาคต จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อิทธิพลทางสังคมและความสนใจทางเทคโนโลยี ชี้นำ กัดดันและบีบบังคับโดยปริยายให้ผู้คนต้องปรับตัวและต้องยอมรับเทคโนโลยีที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยผู้ที่ยอมรับปรับตัว และยอมรับเทคโนโลยีจะสะท้อนให้เห็นว่าคนเหล่านั้นเป็นผู้มีความสนใจในเทคโนโลยีค่อนข้างสูง ส่วนคนที่ใช้เทคโนโลยีที่ช้ากว่าก็เป็นผลที่ถูกบังคับโดยอิทธิพลทางสังคมให้เกิดการปรับตัวและนำไปสู่การเกิด

พฤติกรรมกรยอมรับใช้

นอกจากนี้ยังพบว่าระบบโครงสร้างพื้นฐานในสนามบินโดยเฉพาะการบริการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง และพิธีการศุลกากรถือว่าเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ด้วยเหตุนี้ระบบโครงสร้างพื้นฐานในสนามบิน จึงมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความสนใจในเทคโนโลยี การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Chang & Yang, 2008, p. 989) ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรต้องเข้าใจว่า มิติของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการใช้

เทคโนโลยีของผู้รับบริการตรวจคนเข้าเมืองผ่านระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติในประเทศไทยของผู้มารับบริการ

ประโยชน์ของผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการกรให้บริการให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดแผนกลยุทธ์ ตลอดจนคิดค้นรูปแบบและวิธีการกรนำเสนอข้อมูลด้านการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรใช้ของผู้รับบริการระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการส่งเสริมภาพลักษณ์กรให้บริการตรวจหนังสือเดินทางของประเทศไทยก่อนที่จะเปิดระบบให้บริการกับสนามบินนานาชาติทั่วประเทศ รวมถึงการขยายการเปิดกรให้บริการกับชาวต่างชาติในอนาคต ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

รัฐบาลต้องกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายทางเทคโนโลยีของประเทศในแผนยุทธศาสตร์ประเทศให้ชัดเจน และมีการบูรณาการนโยบายด้านเทคโนโลยีต่างๆ ของประเทศไปในทิศทางตามแผนยุทธศาสตร์

กอบกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต้องยกระดับการใช้งานเทคโนโลยีของหน่วยงานให้ทัดเทียมอารยประเทศ และเร่งรัด ผลักดันให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจ และเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ ประกอบด้วย

1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรดูแลให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดค้าง มีเสถียรภาพ มีรอบในการดูแลรักษาที่สูงขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติมากที่สุด

2. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรเพิ่มเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการตรวจหนังสือเดินทางโดยเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติมีระดับความรวดเร็วในการทำงานมากกว่าการใช้เจ้าหน้าที่

3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการประชาสัมพันธ์เครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติพร้อมทั้งการใช้งาน ให้มากขึ้นจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติมากยิ่งขึ้น

4. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรให้ระบบมีสัญญาณบ่งบอกแก่ผู้ใช้ ให้รู้ว่าทำอะไร และเมื่อไหร่ และเพิ่มปุ่มสำหรับให้ผู้ใช้กดยกเลิกได้

References

- Ajzen, I. (1985). From intention to actions: A theory of planned behavior. In: J. Kuhl, & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 131-146). Springer-Verlag.
- Chang, H. L., & Yang, C. H. (2008). Do airline self-service check-in kiosks meet the needs of passengers?. *Tourism Management, 29*(5), 980-993.
- Cho, H., & Fiorito, S. S. (2010). Self-service technology in retailing: The case of retail kiosks. *Symphony Emerging Issues in Management, 1*, 43-55.
- Dabholkar, P. A. (1996). Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. *International Journal of Research in Marketing, 13*(1), 29-51.
- 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), 982-1003.
- Immigration Bureau. (2020). *Annual report*. Retrieved from <http://www.immigration.go.th/nov2004/base.php?page=stat> [In Thai]
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Lassar, S. S. (2005). The relationship between consumer innovativeness, personal characteristics, and online banking adoption. *International Journal of Bank Marketing, 23*(2), 176-199.

- Lin, J. S. C., & Hsieh, P. L. (2007). The influence of technology readiness on satisfaction and behavioral intentions toward self-service technologies. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1597-1615.
- Maesincee, S. (2016). *Thailand 4.0: Create new economy*. Retrieved on 16 November 2018, <https://www.facebook.com/drsuvitpage/posts/1396306724009387> [In Thai]
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2020a). *National economic and social development plan No.12 (2017-2021)*. Author. [In Thai]
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2020b) *National strategy (2018-2037)*. Retrieved from <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/10/National-Strategy-Eng-Final-25-OCT-2019.pdf> [In Thai]
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). The Free Press.
- Strategy Division Office of Police Strategy. (2020). *Police strategy (2018-2037)*. Retrieved from <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/strategy.pdf> [In Thai]
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.