การศึกษาความตั้งใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลในการเดินทางขาออกภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

A Study of Thai Passengers' Intention to Use an Automated Biometric Identification System for Domestic Departures at Suvarnabhumi International Airport

กชพรรณ วิรัชชกุล (Kodchaphan Virushakul)[1]

พิชญะ พานนิยา (Pichaya Panniya)[2*]

ธนภูมิ รัตนภัทรภูมิ (Thanapoom Ratthanapatpoom)[3]

เมธัส สิงห์ทอง (Metus Singthong)[4]

[1]นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Undergraduate Students, Aviation Business Management, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University)
e-mail: kodchaphan.v@ku.th

[2]นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Undergraduate Students, Aviation Business Management, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University)
e-mail: pichaya.pan@ku.th

[3]นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Undergraduate Students, Aviation Business Management, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University)
e-mail: thanapoom.ku@ku.th

[4]นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Undergraduate Students, Aviation Business Management, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University)
e-mail: metus.si@ku.th

*Corresponding author: E-mail: pichaya.pan@ku.th

ได้รับบทความ: 13 ก.ย. 68 / แก้ไขปรับปรุง: 11 พ.ย. 68 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 1 ธ.ค. 68 / เผยแพร่ออนไลน์: 28 ธ.ค. 68

DOI: 10.14456/rilj.2025.10

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยีจดจำใบหน้า ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.67) ปัจจัยทัศนคติและบรรทัดฐานทางสังคมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในขณะที่การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลระดับปานกลาง แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้ระบบได้ร้อยละ 68.4

ผลการศึกษาเสนอว่าความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล การสื่อสารอย่างโปร่งใส และการให้ผู้โดยสารควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้มากขึ้น จะช่วยเพิ่มการยอมรับและส่งเสริมการใช้ระบบในระยะยาว

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้, ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล, การจดจำใบหน้า, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

Abstract

This study investigates factors influencing Thai passengers' intention to use an Automated Biometric Identification System with facial recognition technology at Suvarnabhumi International Airport. Guided by the Theory of Planned Behavior (TPB), the research examined how attitude toward behavior, subjective norms, and perceived behavioral control affect behavioral intention. Using a quantitative method, data were collected through an online questionnaire from 400 Thai domestic passengers and analyzed with descriptive statistics and multiple linear regression. Results revealed that passengers held positive attitudes toward the facial recognition system ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.67), perceiving it as convenient, fast, and secure. Attitude and subjective norms significantly

influenced intention ($p < 0.05$), while perceived behavioral control showed a moderate effect. The model explained 68.4% of variance in behavioral intention.

Findings highlight that user acceptance depends on trust in data security, clear communication, and transparency in data management. Strengthening privacy safeguards and providing passengers with greater control over personal data are recommended to enhance confidence and promote long-term system adoption.

Keywords: Behavioral intention, Facial recognition, Automated biometric system, Suvarnabhumi Airport, Theory of Planned Behavior (TPB)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการเดินทางขาออก ณ ท่าอากาศยานมีความซับซ้อนทั้งในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญ อุตสาหกรรมการบินจึงมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปิดตัวระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลอัตโนมัติที่ใช้เทคโนโลยีจดจำใบหน้า ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการตรวจสอบเอกสารต่างๆ ณ จุดบริการ

อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีใหม่นี้มาใช้ยังคงเผชิญกับความกังวลหลายประการ โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ไม่อาจมองข้ามได้ อีกทั้งยังมีความท้าทายในเรื่องการยอมรับของผู้โดยสารที่อาจยังไม่คุ้นชินหรือไม่ไว้วางใจในระบบ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความตั้งใจใช้ของผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะได้สัมผัสกับระบบนี้โดยตรงเป็นกลุ่มแรก การเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาระบบได้อย่างตรงจุด และเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางการวิจัยในประเทศไทยที่ยังไม่มีการศึกษาที่เชื่อมโยงปัจจัยต่างๆ กับพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้ระบบจดจำใบหน้าในบริบทของท่าอากาศยานโดยเฉพาะ งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยมุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้ระบบจดจำใบหน้า ณ ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศ ซึ่งยังไม่เคยมีงานวิจัยใด

ศึกษามาก่อน การวิจัยครั้งนี้จึงสามารถนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่จะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลของผู้โดยสารชาวไทยในการเดินทางขาออกภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนานโยบายที่มีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยในการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล

สมมติฐาน

1. ทัศนคติ (Attitude) ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ณ การเดินทางขาออกภายในประเทศ

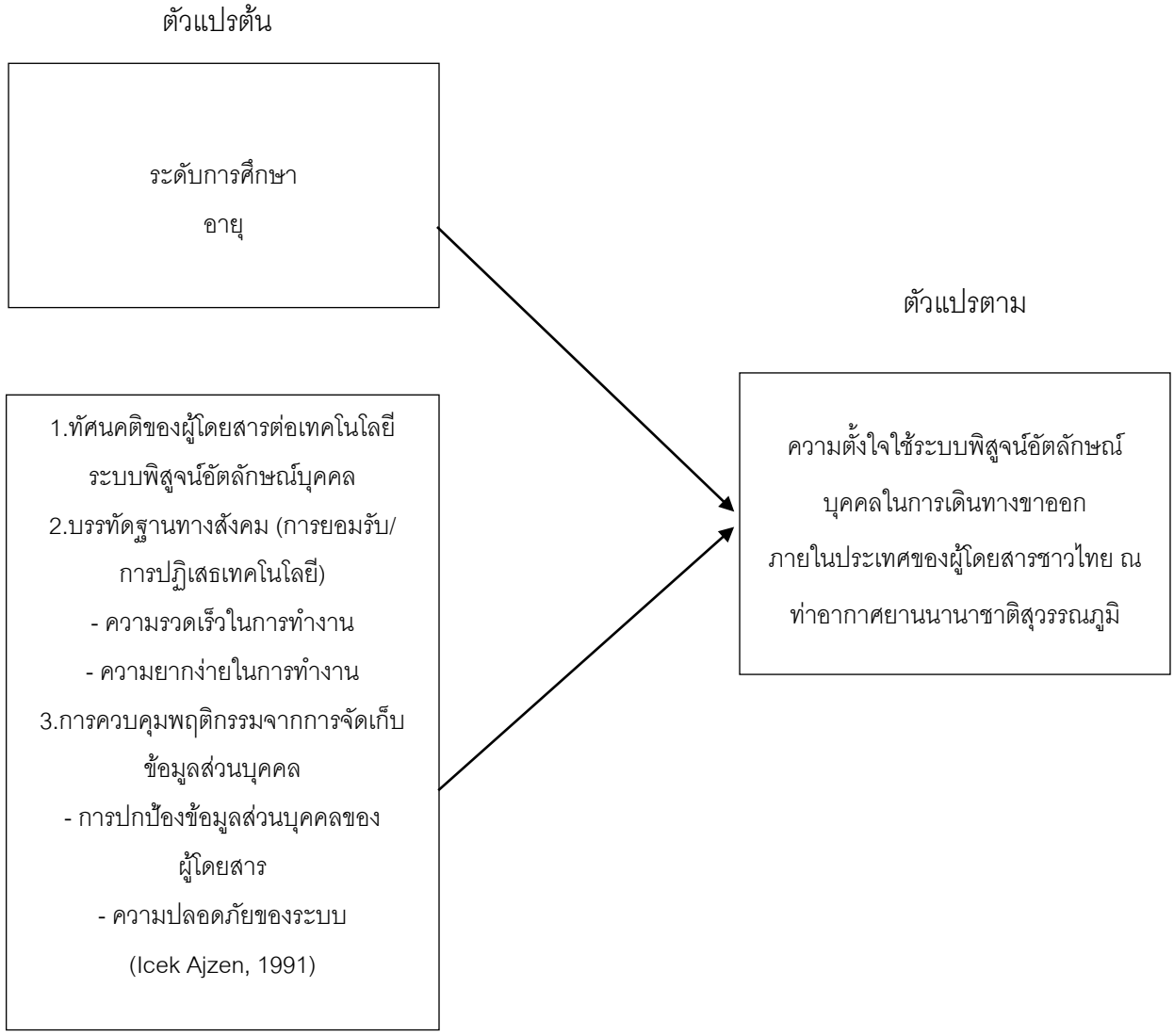
2. บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norm) ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ณ การเดินทางขาออกภายในประเทศ

3. การควบคุมพฤติกรรมจากการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความตั้งใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ณ การเดินทางขาออกภายในประเทศ ผู้วิจัยเลือกใช้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ส่งผลให้กับผู้วิจัยสามารถคาดการณ์พฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้จากองค์ประกอบของทฤษฎี (Ajzen,1985)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการศึกษาความตั้งใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลในการเดินทางขาออกภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศ ผ่านท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) จากสูตรคำนวณประชากรไม่จำกัดของ (Cochran, 1977)

2. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research) คือ แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาประสบการณ์ที่เป็นจริงของมนุษย์ตามที่บุคคลนั้นรับรู้ รู้สึก และให้ความหมายต่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่ตีความจากทฤษฎีภายนอกหรือสมมติฐานล่วงหน้า (Creswell, J. W. (2013).

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ มีเครื่องมือคือแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบ Ordinal Scale และ Likert Scale แล้วสร้างคำถามจากการทบทวนวรรณกรรม

4. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรึกษาต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบว่าแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนั้นเหมาะสม หรือวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาวิจัยหรือไม่ โดยการประเมินความเที่ยงของข้อคำถามตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 คือ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด

0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด

-1 คือ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด

เมื่อประเมินความตรงของแบบทดสอบและแบบสอบถามแล้ว ให้นำค่าคะแนนที่ ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากสูตรของ R. J. Rovinelli & R. K. Hambleton (1977) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC มีค่าระหว่าง –1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 โดยจะพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้

การทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability Test)

ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วทั้ง 3 ชุด ไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา โดยเป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จากนั้นนำมา วิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือว่ามีลักษณะเชื่อถือได้เพียงใด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

โดย α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบสัมภาษณ์

n แทน จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งฉบับ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ในการวิจัยโดยทั่วไปได้กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นที่ได้นั้นจะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงจะมีความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือได้ ตามเกณฑ์ของ J. C. Nunnally (1978) (ไพศาล วรคำ, 2559) ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha coefficient: α-coefficient)

ของข้อคำถามทั้งหมดในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Pilot Group) จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.930 แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นสูงมาก สามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการใช้ชุดคำถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามข้อมูลผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางขาออกภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์ บุคคลรวมถึงแนวทางการพัฒนาและแนวทางการบริหารระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ท่าอากาศยาน ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล ปัจจัยความเป็นส่วนตัวที่ส่งผลกับการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานกับการให้บริการอุตสาหกรรมการบิน เพื่อใช้สร้างแบบสอบถามและการสรุปประเด็นจากข้อมูลที่ได้ในการตอบแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลด้วยการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในการเดินทางขาออกภายในประเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.930 แสดงถึงความเชื่อมั่นของเครื่องมือในระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงตรวจสอบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ Facial Recognition ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1985)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (55.4%) รองลงมาคือเพศชาย (30.9%) และกลุ่ม LGBTQ (13.7%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี (54.9%) ซึ่งเป็นวัยที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี (69.1%) และมีความถี่ในการเดินทางภายในประเทศเฉลี่ย 1-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นกว่า (82.6%) ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารทั่วไปที่ใช้บริการสนามบินเพื่อการท่องเที่ยวหรือเยี่ยมญาติ มากกว่าการเดินทางเพื่อธุรกิจ

ปัจจัยหลัก	$\bar{x}$	SD	ระดับการแปลผล
ทัศนคติ (Attitude)	4.21	0.67	ระดับมาก
บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms)	4.07	0.59	ระดับมาก
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)	4.03	0.63	ระดับมาก
ความตั้งใจใช้ระบบ (Behavioral Intention)	4.24	0.54	ระดับมาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

อันดับ	ประเด็น	$\bar{x}$	SD
1	ระบบมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยในการเดินทาง	4.31	0.80
2	ยอมรับการใช้ระบบหากช่วยให้กระบวนการเดินทางเร็วขึ้น	4.28	0.81
3	ระบบช่วยลดขั้นตอนการตรวจเอกสาร	4.22	0.81

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitude)

อันดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	SD
1	อยากลองใช้เมื่อเห็นผู้อื่นใช้	4.19	0.80
2	อยากลองใช้เมื่อเห็นผู้อื่นใช้งานจริง	4.09	0.84
3	คนรอบข้างสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี	4.06	0.79

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms)

อันดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	SD
1	ตั้งใจจะใช้ระบบในการเดินทางครั้งต่อไป	4.28	0.79
2	ตั้งใจใช้เป็นประจำหากระบบมีความแม่นยำและรวดเร็ว	4.27	0.75
3	ความตั้งใจจะเพิ่มขึ้นหากได้รับสิทธิพิเศษ (ช่องทางด่วนและบริการพิเศษ)	4.27	0.77

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ (Behavioral Intention)

ปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitude)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกอย่างเด่นชัดต่อระบบ Facial Recognition โดยร้อยละ 84.3 เห็นว่าระบบมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยในการเดินทาง ร้อยละ 81.6 ยอมรับการใช้ระบบหากช่วยให้กระบวนการเดินทางรวดเร็วขึ้น และร้อยละ 82.5 เห็นว่าระบบช่วยลดขั้นตอนการตรวจเอกสารลงได้จริง สะท้อนว่าความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัยเป็นแรงจูงใจหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านความไว้วางใจ ร้อยละ 74.9 ของผู้ตอบเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ มีเพียงร้อยละ 22.6 ที่ยังไม่แน่ใจ แสดงว่ายังมีบางส่วนที่กังวลเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ Facial Recognition และมองว่าเป็นนวัตกรรมที่ช่วยยกระดับประสบการณ์การเดินทางได้จริง

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms)

บรรทัดฐานทางสังคมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างชัดเจน โดยร้อยละ 77.6 ของผู้ตอบรับรู้ว่าคนรอบข้างสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีนี้ และร้อยละ 74.2 เห็นว่าคนทั่วไปยอมรับการใช้งาน นอกจากนี้ร้อยละ 80.3 มีแนวโน้มอยากลองใช้เมื่อเห็นผู้อื่นใช้งานจริง และร้อยละ 71.3 ได้รับคำแนะนำจากบุคคลรอบข้างให้ทดลองใช้ สะท้อนว่าปัจจัยทางสังคมและพฤติกรรมการเลียนแบบมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบ

ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้ได้ (Perceived Behavioral Control)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเจตนาเชิงบวกในระดับสูง โดยร้อยละ 82.3 ตั้งใจจะใช้ระบบ Facial Recognition ในการเดินทางครั้งต่อไป ร้อยละ 80.7 มีแนวโน้มเลือกใช้แทนวิธีตรวจแบบเดิม ร้อยละ 81.8 ตั้งใจจะแนะนำระบบให้ผู้อื่น และร้อยละ 84.5 ตั้งใจจะใช้ระบบเป็นประจำหากระบบมีความแม่นยำและรวดเร็ว ขณะเดียวกันร้อยละ 84.6 แสดงว่าความตั้งใจจะเพิ่มขึ้นหากได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ช่องทางด่วนหรือบริการพิเศษ แสดงว่าความเร็ว ความสะดวก และแรงจูงใจเชิงสิทธิประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบในระยะยาว

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะที่ได้รับแบ่งเป็น 5 หมวดสำคัญ ได้แก่

1. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Privacy & Security) เน้นให้มีมาตรการป้องกันการรั่วไหลและการใช้ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมบทลงโทษและการเยียวยาที่ชัดเจน

2. การพัฒนาและความแม่นยำของระบบ ควรปรับปรุงระบบให้ทำงานรวดเร็ว จับใบหน้าได้แม่นยำในทุกสภาพแสง และสามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกสนามบิน

3. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลควรเพิ่มการสื่อสารเชิงรุก เช่น Infographic หรือคู่มือที่เข้าใจง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ประชาชน

4. ความสะดวกและความรวดเร็วระบบช่วยลดเวลาจริง แต่ควรทำให้กระบวนการคล่องตัวยิ่งขึ้น

5. การเข้าถึงของผู้โดยสารกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ Facial Recognition ได้แก่ ทัศนคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ Ajzen (1985) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยเจตนาที่ได้รับอิทธิพลจากสามองค์ประกอบดังกล่าว

ในด้านทัศนคติ (Attitude) ผู้โดยสารมองว่าระบบช่วยเพิ่มความปลอดภัย ความสะดวก และความรวดเร็วในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ International Air Transport Association (2022) ที่ระบุว่าเทคโนโลยีชีวมาตรสามารถลดขั้นตอนการตรวจและเพิ่มความปลอดภัยได้จริง

บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรม2010) ที่กล่าวว่า แรงกดดันทางสังคมสามารถโน้มน้าวพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) พบว่า แม้ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ แต่ยังคงมีผู้โดยสารบางส่วนที่รู้สึกไม่มั่นใจต่อการควบคุมและการจัดการข้อมูลชีวมาตรของตนเอง ความรู้สึกดังกล่าวสอดคล้องกับเอกสารเชิงนโยบายในยุโรปภายใต้กรอบ GDPR ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีชีวมาตรในสนามบินอาจส่งผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารเกี่ยวกับอำนาจในการตัดสินใจและการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตน นอกจากนี้ ประเด็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักการของ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทย (PDPA) ที่ให้ความสำคัญกับการขอความยินยอมอย่างชัดแจ้ง และความโปร่งใสในการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลชีวมาตร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

สุดท้าย ความตั้งใจใช้ระบบ (Behavioral Intention) อยู่ในระดับสูงมาก แสดงถึงการยอมรับเทคโนโลยีและความพร้อมในการนำไปใช้จริง ปัจจัยเสริม เช่น ความแม่นยำของระบบและสิทธิประโยชน์พิเศษ มีบทบาทเพิ่มแรงจูงใจในการใช้งาน ซึ่งเป็นแนวโน้มเดียวกับสนามบินระดับโลก เช่น Changi (สิงคโปร์) และ Heathrow (สหราชอาณาจักร) ที่ประสบความสำเร็จจากการนำระบบ Facial Recognition มาใช้ในการตรวจผู้โดยสาร

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จำกัดอยู่ที่กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศเท่านั้น จึงอาจไม่สะท้อนมุมมองของผู้โดยสารระหว่างประเทศ หรือกลุ่มที่มีประสบการณ์ต่างกันในสนามบินอื่น โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการพัฒนา

1. การสร้างความเชื่อมั่นด้านข้อมูลส่วนบุคคล ควรกำหนดมาตรการเก็บใช้ และคุ้มครองข้อมูลอย่างโปร่งใส พร้อมสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจสิทธิของตนเองอย่างชัดเจน

2. การพัฒนาความแม่นยำของระบบ ควรพัฒนาให้ระบบจดจำได้แม่นยำในทุกสภาพแวดล้อม และลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด

3. การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย เช่น วิดีโอสั้น หรือ Infographic เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ

4. การเพิ่มแรงจูงใจเชิงสิทธิประโยชน์ จัดช่องทางพิเศษหรือสิทธิ์ Fast Track สำหรับผู้ใช้ระบบเพื่อส่งเสริมการยอมรับในวงกว้าง

5. การออกแบบเพื่อความเท่าเทียม สนับสนุนการเข้าถึงของผู้โดยสารทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและปรับอินเทอร์เฟซให้เป็นมิตร

งานวิจัยนี้ยืนยันว่า การยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบ Facial Recognition ของผู้โดยสารไทยขึ้นอยู่กับการผสมผสานระหว่าง ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี ทัศนคติเชิงบวก และแรงสนับสนุนทางสังคม การสร้างมาตรการคุ้มครองข้อมูลที่ชัดเจน การสื่อสารที่โปร่งใส และการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีเสถียรภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบ Facial Recognition สามารถนำไปใช้จริงได้อย่างยั่งยืนในอนาคตของการเดินทางทางอากาศในประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายภาคส่วน ที่ให้ทั้งความรู้และกำลังใจตลอดการทำวิจัย ณ โอกาสนี้ ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณทุกท่าน

การศึกษา เรื่องการศึกษาความตั้งใจใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลในการเดินทางขาออกภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์กฤษณพงศ์ ภู่กลาง สำหรับความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคอยดูแล ให้คำแนะนำและอาจารย์ ดร. จันทร์เมธา ศรีรักษา ให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างการทำวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้ ตรวจสอบแก้ไขในการศึกษา จนทำให้ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

International Air Transport Association (IATA). (2022). Smart Airports and Biometric Technologies. Montreal: IATA Publications.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Educational and Psychological Measurement, 37*(2), 343–350.