

Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket

Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: s6524672103@pkru.ac.th

Received: 14-05-2026, Revised: 27-05-2026, Accepted: 01-06-2026

Abstract

This research had three objectives: (1) to examine the problems and challenges encountered by foreign nationals seeking visa and work permit services in Phuket, (2) to assess satisfaction levels and factors influencing the choice of agency-assisted services in the digital era, and (3) to propose strategic guidelines for applying information technology to enhance one-stop service efficiency. A qualitative research design was employed, with data collected through in-depth interviews with ten foreign service recipients who engaged accounting firm agents for visa and work permit assistance in Phuket. Participants were selected through purposive sampling and represented holders of business visas (Non-B), student visas (Non-ED), dependent visas (Non-O), and retirement visas. Data were analyzed using content analysis, guided by the RATER Model of service quality and Expectancy Disconfirmation Theory (EDT).

The findings revealed that the primary challenge faced by foreign nationals was the complexity and volume of documentation required for visa processing, in contrast to the work permit system, which had already transitioned effectively to the digitalized e-Workpermit platform. The majority of participants reported high satisfaction with agency-assisted services, attributing this to a reduced risk of documentation errors and greater confidence in their residency status. Key satisfaction drivers included the professionalism of service agents, proactive advance notification systems, and strategic advisory support. Participants also expressed strong demand for expanded digital solutions, including automated status notification systems, real-time tracking, and AI-powered chatbots for after-hours service. These findings offer actionable guidelines for government agencies and private service providers to accelerate the development of an e-Visa system and elevate service quality in alignment with Phuket's digital transformation as a key economic and tourism destination.

Keywords: Visa, Work Permit, Customer Satisfaction, Service Quality, Foreign Customers, Digital Services

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัล สำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต

กาญจนา คหาปณะ และ ผกาพรรณ ไพรัตน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล: s6524672103@pkru.ac.th

วันที่รับบทความ: 14-05-2569, วันที่แก้ไขบทความ: 27-05-2569, วันที่ตอบรับบทความ: 01-06-2569

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานของผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผ่านตัวแทนในยุคดิจิทัล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้รับบริการชาวต่างชาติที่ใช้บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานผ่านตัวแทนสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ครอบคลุมผู้ถือวีซ่าประเภทธุรกิจ (Non-B) วีซ่านักเรียน (Non-ED) วีซ่าผู้ติดตาม (Non-O) และวีซ่าบั้นปลาย (Retirement) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับกรอบทฤษฎีคุณภาพการบริการ (RATER Model) และทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectancy Disconfirmation Theory: EDT)

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหลักที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติประสบ คือ ความซับซ้อนของกระบวนการจัดเตรียมเอกสารวิชาที่มีปริมาณมากและต้องการความถูกต้องสูง ขณะที่ระบบใบอนุญาตทำงานได้รับการพัฒนาสู่ระบบ e-Workpermit ที่มีประสิทธิภาพแล้ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการใช้บริการผ่านตัวแทนมืออาชีพ เนื่องจากช่วยลดความเสี่ยงด้านความผิดพลาดของเอกสารและสร้างความมั่นใจในสถานะการพำนัก ปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพของตัวแทน ระบบการแจ้งเตือนเชิงรุกล่วงหน้า และความสามารถในการให้คำปรึกษาเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีความต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มเติม ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนสถานะอัตโนมัติ (Automatic Notification) ระบบติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ และระบบ Chatbot สำหรับให้บริการนอกเวลาทำการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและตัวแทนบริการในการพัฒนาระบบ e-Visa และยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลในพื้นที่เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญอย่างจังหวัดภูเก็ต

คำสำคัญ: วิชา, ใบอนุญาตทำงาน, ความพึงพอใจของลูกค้า, คุณภาพการบริการ, ลูกค้าชาวต่างชาติ, บริการดิจิทัล

บทนำ

สถานการณ์โลกยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการแข่งขันในระบบการค้าเสรี เพราะประเทศต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีทางการค้า บริการ และการลงทุนมากขึ้น ภายใต้สภาพแวดล้อมของโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) นักลงทุนต่างชาติจำนวนมากเห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เหมาะสมสำหรับเป็นศูนย์กลางทั้งการค้า บริการ และการลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากมีความพร้อมด้านปัจจัยการผลิตและการสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐซึ่งให้ความสำคัญกับนักลงทุนชาวต่างชาติ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม ส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มขึ้น

ประเทศไทยจึงมุ่งพัฒนาการบริหารงานภาครัฐเพื่อมีให้ระบบราชการเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของภาคเอกชน โดยการสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการผ่านการจัดตั้งศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (One-Stop Service for Visa and Work Permit) ซึ่งเป็นการบูรณาการร่วมกันของหลายหน่วยงานภาครัฐเพื่อปฏิบัติงานแบบเบ็ดเสร็จ อย่างไรก็ตาม แม้ในระดับนโยบายจะมีการจัดตั้งศูนย์บริการดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวก แต่ในเชิงปฏิบัติสำหรับพื้นที่ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญอย่าง จังหวัดภูเก็ต กลับพบข้อจำกัดที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ เนื่องจากมีสัดส่วนชาวต่างชาติพำนักอยู่หนาแน่นและมีความหลากหลายของประเภทวีซ่าสูง ส่งผลให้กระบวนการจัดการเอกสารมีความซับซ้อนและมีปริมาณงานสูงกว่าพื้นที่อื่น ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ของจังหวัดภูเก็ต

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในอดีตมักมุ่งเน้นการศึกษาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐในภาพรวม หรือจำกัดเพียงปัจจัยพื้นฐานด้านการบริการเท่านั้น จึงยังมีช่องว่างทางการวิจัย (Research Gap) ในด้านการวิเคราะห์แนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเชิงรุกมาแก้ไขปัญหาความซับซ้อนในพื้นที่เศรษฐกิจท่องเที่ยวโดยเฉพาะ

ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีความแตกต่างและมีคุณค่าเพิ่มเติมจากงานวิจัยเดิม โดยไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการสำรวจระดับความพึงพอใจทั่วไป แต่เป็นการนำเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Guidelines) ที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automatic Notification) และการบริหารจัดการเอกสารผ่านระบบเวิร์กโฟลว์ เพื่อสร้างรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จที่แท้จริง ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งหน่วยงานภาครัฐและธุรกิจตัวแทนในพื้นที่ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานสู่ยุคบริการดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผ่านตัวแทน (Agency) ในกระบวนการขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัล
3. เพื่อเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ให้ตอบโจทย์ผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

คำถามการวิจัย

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตควรมีลักษณะอย่างไร
2. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้ามามีส่วนช่วยในการลดอุปสรรคด้านกระบวนการได้อย่างไรบ้าง

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัลสำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลและกำหนดแนวคำถามตามกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดคุณภาพการบริการ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality: SQ) ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องมีการติดตามและประเมินถึงอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากลูกค้า (ผู้มาใช้บริการ) ทุก ๆ คนต่างมีความต้องการและคาดหวังต่อการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเข้ามาใช้บริการที่องค์กรมีการดำเนินการ ส่งผลให้องค์กรที่ให้บริการต่างต้องกำหนดแนวทางในการดำเนินการในการติดตามถึงประเด็นและระดับของการบริการที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังจากบริการที่ได้รับจากองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนให้องค์กรยังคงความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังในระดับที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากคุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากการรับรู้ของลูกค้าเมื่อได้เข้าใช้บริการ และลูกค้าทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังจากการเข้าไปใช้บริการ ด้วยการประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ตามแนวคิดคุณภาพการบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) สามารถประเมินคุณภาพการบริการได้ 5 ด้าน (RATER) ที่ประกอบด้วย ได้แก่:

R: Reliability (ความน่าเชื่อถือ): Precise and consistent performance delivery – ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงตามที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น ประสิทธิภาพในด้านเอกสารเพื่อขอต่ออายุของวีซ่า เพื่อขออยู่ชั่วคราว เป็นต้น

A: Assurance (ความไว้วางใจ): Understanding, courtesy, trust and confidence – ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ เช่น ความสุภาพและการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการศูนย์บริการการออกใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น

T: Tangibles (คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้): Physical appearance of the employees, facilities, equipment's – รูปลักษณะทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ ผู้ให้บริการ และสื่อ เช่น การแต่งกาย ด้วยสุภาพให้เหมาะสมต่อการทำงาน เป็นต้น

E: Empathy (การเอาใจใส่จากลูกค้า): Helpful, caring, Compassion –วิธีการในการดูแลและความตั้งใจในการให้บริการลูกค้า เช่น แนะนำวิธีเพิ่มอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

R : Responsiveness (การตอบสนองของพนักงาน) : Willingness to help, promptness - ความพร้อมในการให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ในทันทีที่ต้องการ เช่น การตอบสนองต่อคำขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าอ้างอิงจากทฤษฎี Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) นักคิด: Richard L. Oliver (1980) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริงหลังการใช้บริการ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ลูกค้าจะพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการ “เปรียบเทียบ” ระหว่างความคาดหวังก่อนใช้ (Expectations) กับประสบการณ์จริงหลังใช้ (Perceived Performance) แกนหลักของทฤษฎีนี้ นำไปใช้วัดก่อนและหลังการใช้บริการ/สินค้าและใช้เป็นพื้นฐานในการออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตามแกนหลักดังนี้

Positive Disconfirmation: ได้รับประสบการณ์ที่ดีกว่าคาด → พึงพอใจ

Confirmation: ได้รับตามที่คาด → พึงพอใจในระดับปานกลาง

Negative Disconfirmation: ต่ำกว่าที่คาด → ไม่พึงพอใจ

แนวคิดการจัดการกระบวนการ

แนวคิดการจัดการกระบวนการอ้างอิงทฤษฎี POCCC ของ Henri Fayol (1916) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการที่คิดค้นขึ้นเพื่อรองรับการทำงานกับคนหมู่มาก แต่ก็สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับขนาดองค์กร จำนวนคน เพราะหลักการนี้มีความเป็นสากลที่ปรับใช้ได้กับวิสัยนี้ ถึงแม้หลักการนี้จะเป็นหลักการที่เกิดขึ้นมานานแล้วแต่หัวใจของหลักการบริหารจัดการนี้ยังคงมีประโยชน์และใช้ได้ดีสำหรับในยุคปัจจุบันด้วย ได้นำเอา POCCC ไปประยุกต์ใช้เป็นหลักการในการบริหารการกระบวนการได้อย่างประสบความสำเร็จ POCCC เป็นคำย่อที่อธิบายถึงห้ากระบวนการสำคัญของการบริหารจัดการ ดังนี้:

1. Planning (การวางแผน) การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทิศทางและลดความเสี่ยงในอนาคต
2. Organizing (การจัดองค์กร) การจัดระเบียบองค์กร โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ กำหนดทรัพยากรและโครงสร้างที่เหมาะสม
3. Commanding (การสั่งการ) การมอบหมายงาน ให้คำแนะนำ และการนำทีมงานให้ดำเนินงานตามเป้าหมาย

4. Coordinating (การประสานงาน) การเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างทีมงานหรือแผนกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและราบรื่น
5. Controlling (การควบคุม) การติดตามและประเมินผลการทำงานว่าดำเนินไปตามแผนหรือไม่ รวมถึงการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อบกพร่อง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัลสำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจทัศนคติและประสบการณ์ของผู้รับบริการอย่างละเอียด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกจ้างชาวต่างชาติที่มาใช้บริการด้านวิชาและใบอนุญาตทำงานของตัวแทนจากสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ท่าน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ครอบคลุมทั้งผู้รับบริการวิชาประเภทธุรกิจ นักเรียน และผู้ที่ทำนักระยะยาว ทั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวถือว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลเริ่มมีความซ้ำซ้อนและไม่พบประเด็นใหม่เพิ่มเติม (Data Saturation) ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นปัญหาได้อย่างลึกซึ้งและรอบด้านตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เกณฑ์การพิจารณาความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การพิจารณาเมื่อไม่พบประเด็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีความซ้ำซ้อนเชิงเนื้อหา (Theoretical Saturation) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกในรายที่ P1 ถึง P8 พบว่าใจความสำคัญเริ่มอิ่มตัว และเมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ต่อเนื่องจนถึงรายที่ P10 ยืนยันได้ชัดเจนว่าไม่มีประเด็นใหม่ที่เป็นนัยสำคัญเกิดขึ้นเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงสิ้นสุดกระบวนการจัดเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ถูกต้อง

การสร้างที่น่าเชื่อถือของงานวิจัย

เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้กำหนดกลยุทธ์ในการตรวจสอบข้อมูลตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้:

การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking):

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างที่น่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการนำเสนอประเด็นสำคัญที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงและผลการวิเคราะห์เบื้องต้น ส่งกลับไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ท่าน เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Validation) ว่าตรงตามประสบการณ์ ข้อเท็จจริง และเจตนาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไว้หรือไม่ หากพบความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องตามความเป็นจริงก่อนนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป

การอภิปรายผลร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ (Peer Debriefing):

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำร่างผลการวิเคราะห์ข้อมูล ไปร่วมอภิปรายและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญหรืออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อร่วมกันวิพากษ์ความสมเหตุสมผลของการตีความข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ข้อสรุปของงานวิจัยมีความเป็นกลาง และมีความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และ สัมภาษณ์เชิงลึกผ่านล่ามแปลภาษาและแปลกลับเชิงวิชาการ In-depth Interview (with Translation Process) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (RATER Model) และทฤษฎีความคาดหวังและการยอมรับ (Expectancy Disconfirmation Theory: EDT) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้อนคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถสะท้อนประสบการณ์และทัศนคติได้อย่างอิสระ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้:

ส่วนที่ 1: ข้อมูลบริบททั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ประเภทของวิชาที่ถือครอง และระยะเวลาในการพำนักในจังหวัดภูเก็ต เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริบท

ส่วนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์เจาะลึกตามกรอบทฤษฎี

ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกโดยอ้างอิงแนวคิดการตลาดบริการของ ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2554) เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาประสบการณ์การรับบริการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเด็นออกเป็น 3 มิติ ดังนี้:

- 1 . มิติด้านกระบวนการและเอกสาร: ปัญหาอุปสรรคในการจัดเตรียมเอกสารวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และความแตกต่างระหว่างระบบ e-Workpermit และระบบวีซ่าในปัจจุบัน
- 2 . มิติด้านความคาดหวังและการตอบสนอง (EDT & RATER): ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และบทบาทของตัวแทน (Agency) ในการอำนวยความสะดวก
- 3 . มิติด้านนวัตกรรมบริการ: ความคิดเห็นและความต้องการต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automatic Notification) และการติดตามสถานะแบบเรียลไทม์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัวหรือผ่านระบบออนไลน์ตามความสะดวก โดยใช้การบันทึกเสียงควบคู่กับการจดบันทึกประเด็นสำคัญ (Field Notes) โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลตามจริยธรรมการวิจัยอย่างเคร่งครัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Conclusion) โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. การจัดการข้อมูลและการถอดเทป (Data Transcription)

ผู้วิจัยนำข้อมูลเสียงที่บันทึกไว้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ท่าน มาทำการถอดเทปแบบคำต่อคำ (Verbatim Transcription) ผ่านเพื่อรักษาความหมายดั้งเดิมของผู้ให้ข้อมูลให้ครบถ้วนที่สุด รวมถึงการบันทึกหมายเหตุเกี่ยวกับน้ำเสียงหรืออารมณ์ความรู้สึกที่เด่นชัด (เช่น ความกังวลเกี่ยวกับระยะเวลาการรอคอย) เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์

2. การจัดระเบียบและให้รหัสข้อมูล (Coding Process)

ผู้วิจัยอ่านข้อมูลที่ถอดเทปทั้งหมดซ้ำหลายรอบ (Data Immersion) เพื่อระบุใจความสำคัญ (Key Themes) และเริ่มกำหนดรหัสข้อมูล (Codes) โดยแบ่งเป็น:

2.1 รหัสคำเบื้องต้น (Open Coding): การตัดทอนคำพูดให้เป็นประเด็นสั้นๆ เช่น "ปัญหาเอกสารซ้ำซ้อน" หรือ "ความพึงพอใจในระบบออนไลน์"

2.2 รหัสตามกรอบแนวคิด (Thematic Coding): นำรหัสเบื้องต้นมาจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับทฤษฎี RATER Model (เช่น มิติด้านการตอบสนอง - Responsiveness) และ EDT (เช่น ประสบการณ์จริงที่สูงกว่าหรือต่ำกว่าความคาดหวัง)

3. การสังเคราะห์และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Data Synthesis)

ผู้วิจัยนำหมวดหมู่ที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมโยง เช่น ความสัมพันธ์ระหว่าง "ความซับซ้อนของเอกสารวีซ่า" กับ "ความจำเป็นในการใช้บริการผ่านตัวแทน (Agency)" เพื่อหาคำตอบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด

4. การสรุปผลและอ้างอิงคำพูดโดยตรง (Direct Quotes Inclusion)

ผู้วิจัยสรุปผลเป็นความเรียงพรรณนา โดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบข้อมูล (Triangulation) และการเลือก คำพูดโดยตรง (Direct Quotes) ที่มีความหมายชัดเจนและสะท้อนประเด็นสำคัญมาเสนอประกอบในผลการศึกษา เพื่อยืนยันว่าข้อสรุปนั้นมีฐานมาจากข้อมูลจริงของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

จากสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 10 คน จากการที่ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายจากคำถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ในรูปแบบตาราง ผลปรากฏว่า มีความส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงเมื่อใช้บริการผ่านตัวแทนหรือสำนักงานบัญชี แต่ยังคงมีความไม่พึงพอใจในบางแง่มุมของการดำเนินการด้วยตนเองหรือระบบราชการโดยตรง

ตารางที่ 1 รายละเอียดข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อ	รหัส	เพศ	สัญชาติ	ประเภทวิชาที่ถือครอง	การรับรู้ และ
1	P1	ชาย	อเมริกัน	วิชาทำงาน (Non-B)	
2	P2	ชาย	อังกฤษ	วิชาใช้ชีวิตบั้นปลาย (Retirement)	
3	P3	หญิง	รัสเซีย	วิชาผู้ติดตาม (Non-O)	
4	P4	ชาย	ออสเตรเลีย	วิชาทำงาน (Non-B)	
5	P5	ชาย	เยอรมัน	วิชาทำงาน (Non-B)	
6	P6	หญิง	ฟิลิปปินส์	วิชาทำงาน (Non-B)	
7	P7	ชาย	สวีเดน	วิชาทำงาน (Non-B)	
8	P8	หญิง	จีน	วิชานักเรียน (Non-ED)	
9	P9	หญิง	ฝรั่งเศส	วิชานักเรียน (Non-ED)	
10	P10	ชาย	แคนาดา	วิชาใช้ชีวิตบั้นปลาย (Retirement)	

ประสบการณ์ต่อกระบวนการปัจจุบัน

ปัจจุบัน กระบวนการขอใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) ได้มีการยกระดับประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ผ่านระบบ e-Workpermit ซึ่งช่วยเปลี่ยนผ่านรูปแบบการดำเนินงานจากการยื่นเอกสารในรูปแบบกระดาษ (Hard Copy) ณ สำนักงานจัดหางาน มาสู่ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดภาระในการเดินทาง ในขณะที่ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อในราชอาณาจักร (Visa) โดยเฉพาะประเภทวิชาธุรกิจ (Non-B), วิชานักเรียน (Non-ED) และวิชาบั้นปลาย (Retirement) ยังคงมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารจำนวนมากและต้องเข้ารับบริการ ณ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในบางขั้นตอน อย่างไรก็ตามหน่วยงานได้มีการพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในส่วนอื่นๆ เช่น การจัดตั้งจุดบริการ Drive Thru จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนว่า แม้ว่าจะระบบราชการจะเริ่มมีนวัตกรรมบริการเข้ามาปรับใช้ แต่การเลือกใช้บริการผ่านสำนักงานบัญชีหรือตัวแทนยังคงมีความจำเป็นสูงในมุมมองของผู้รับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากช่วยสร้างความอุ่นใจและลดความสับสนด้านกฎระเบียบ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่ผ่านกระบวนการแปลกลับและขัดเกลาสำนวนของผู้ให้ข้อมูลรายที่ P6 ที่ระบุว่า:

"...ระเบียบของหน่วยงานในพื้นที่ค่อนข้างซับซ้อนและเข้าใจยาก หากดำเนินการยื่นเอกสารด้วยตนเองมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดข้อผิดพลาดจนวิชาหลุดหรือถูกปฏิเสธ การเลือกใช้บริการตัวแทนที่มีความเป็นมืออาชีพช่วยลดความกังวลใจในการพำนักได้มากกว่า..." (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P6)

ตารางที่ 1 รายละเอียดข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อ	รหัส	เพศ	สัญชาติ	ประเภทวิชาที่ถือครอง	การรับรู้ และ
1	P1	ชาย	อเมริกัน	วิชาทำงาน (Non-B)	
2	P2	ชาย	อังกฤษ	วิชาใช้ชีวิตบั้นปลาย (Retirement)	
3	P3	หญิง	รัสเซีย	วิชาผู้ติดตาม (Non-O)	
4	P4	ชาย	ออสเตรเลีย	วิชาทำงาน (Non-B)	
5	P5	ชาย	เยอรมัน	วิชาทำงาน (Non-B)	
6	P6	หญิง	ฟิลิปปินส์	วิชาทำงาน (Non-B)	
7	P7	ชาย	สวีเดน	วิชาทำงาน (Non-B)	
8	P8	หญิง	จีน	วิชานักเรียน (Non-ED)	
9	P9	หญิง	ฝรั่งเศส	วิชานักเรียน (Non-ED)	
10	P10	ชาย	แคนาดา	วิชาใช้ชีวิตบั้นปลาย (Retirement)	

ประสบการณ์ต่อกระบวนการปัจจุบัน

ปัจจุบัน กระบวนการขอใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) ได้มีการยกระดับประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ผ่านระบบ e-Workpermit ซึ่งช่วยเปลี่ยนผ่านรูปแบบการดำเนินงานจากการยื่นเอกสารในรูปแบบกระดาษ (Hard Copy) ณ สำนักงานจัดหางาน มาสู่ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดภาระในการเดินทาง ในขณะที่ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อในราชอาณาจักร (Visa) โดยเฉพาะประเภทวิชาธุรกิจ (Non-B), วิชานักเรียน (Non-ED) และวิชาบั้นปลาย (Retirement) ยังคงมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารจำนวนมากและต้องเข้ารับบริการ ณ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในบางขั้นตอน อย่างไรก็ตามหน่วยงานได้มีการพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในส่วนอื่นๆ เช่น การจัดตั้งจุดบริการ Drive Thru จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนว่า แม้ว่าจะระบบราชการจะเริ่มมีนวัตกรรมบริการเข้ามาปรับใช้ แต่การเลือกใช้บริการผ่านสำนักงานบัญชีหรือตัวแทนยังคงมีความจำเป็นสูงในมุมมองของผู้รับบริการชาวต่างชาติ เนื่องจากช่วยสร้างความอุ่นใจและลดความสับสนด้านกฎระเบียบ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่ผ่านกระบวนการแปลกลับและขัดเกลาสำนวนของผู้ให้ข้อมูลรายที่ P6 ที่ระบุว่า:

"...ระเบียบของหน่วยงานในพื้นที่ค่อนข้างซับซ้อนและเข้าใจยาก หากดำเนินการยื่นเอกสารด้วยตนเองมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดข้อผิดพลาดจนวิชาหลุดหรือถูกปฏิเสธ การเลือกใช้บริการตัวแทนที่มีความเป็นมืออาชีพช่วยลดความกังวลใจในการพำนักได้มากกว่า..." (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P6)

สำหรับการรายงานตัวที่พักอาศัยเมื่ออยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน และการแจ้งที่พักอาศัยของชาวต่างชาติ ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงกระบวนการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะถูกนำไปวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงระบบนวัตกรรมอย่างละเอียดในหัวข้อข้อเสนอแนะต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักร (Visa) ยังคงมีข้อจำกัดด้านความซับซ้อนและปริมาณเอกสารที่ต้องใช้จำนวนมาก ประเด็นข้อจำกัดด้านโครงสร้างและการจัดการทางกายภาพ อุปสรรคสำคัญเกิดจากปริมาณเอกสารสิ่งพิมพ์ (Paper-based) ที่ซับซ้อนและการตรวจสอบข้อมูลสิทธิ์ที่มีรายละเอียดมาก สอดคล้องกับทรรศนะของผู้ให้ข้อมูลรายที่ P8 ที่ให้ข้อมูลว่า:

“...ปัญหาหลักเกิดจากปริมาณเอกสารที่ต้องเตรียมมีจำนวนมาก ทั้งในส่วนของข้อมูลส่วนตัวของชาวต่างชาติและข้อมูลเอกสารสิทธิ์ของทางบริษัทต้นสังกัด ทำให้เกิดความยุ่งยากและใช้เวลาในการตรวจเช็คค่อนข้างมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P8)

ทั้งนี้ หากข้อมูลในเอกสารเกิดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยพบว่าย่อมนำไปสู่ความล่าช้าในขั้นตอนการพิจารณา ประกอบกับข้อจำกัดด้านการติดตามสถานะที่ใช้ระยะเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้ผู้รับบริการบางส่วนเกิดความกังวลและลดทอนความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการในปัจจุบันได้

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติในทิศทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับ ความเป็นมืออาชีพและความเชี่ยวชาญของตัวแทนจากสำนักงานบัญชี ซึ่งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในเกณฑ์สูง นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ อาทิ ระบบการจองคิวออนไลน์ การแจ้งที่พักอาศัย และการรายงานตัว 90 วัน ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ตามกรอบทฤษฎีความพึงพอใจ พบว่าระบบการเตือนภัยเชิงรุกล่วงหน้าส่งผลต่อระดับความไว้วางใจอย่างนัยสำคัญ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลรายที่ P7 ที่กล่าวว่า:

“...การที่ตัวแทนผู้ให้บริการมีระบบการบริหารจัดการและการประสานงานอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการจัดส่งเจ้าหน้าที่คอยแจ้งเตือนและปรับปรุงรายละเอียดข้อมูลให้เป็นปัจจุบันล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจและเพิ่มความมั่นใจในการรับบริการได้เป็นอย่างดี...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P7)

ซึ่งตัวแทนได้เข้ามามีบทบาทหลักในการบริหารจัดการขั้นตอนดังกล่าวแบบครบวงจร เพื่อลดภาระของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อยกระดับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และการบริหารจัดการข้อคำถามของผู้รับบริการ โดยควรมีการนำระบบตอบกลับอัตโนมัติ

(Chatbot) มาใช้เพื่อตอบข้อสงสัยเบื้องต้น ตลอดจนการพัฒนาระบบแจ้งเตือนสถานะการดำเนินงานอัตโนมัติผ่านทางอีเมลหรือข้อความสั้น (SMS) เพื่อลดความกังวลและสร้างความโปร่งใสในกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) ที่ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารไปจนถึงการดำเนินงานหน้างานที่มีความรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลาการรอคอยตลอดจนเพิ่มความสะดวกในกระบวนการติดต่อ ณ หน่วยงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและยกระดับความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้สะท้อนความต้องการเชิงนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความยืดหยุ่นในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนอกเวลาทำการ ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนและขัดเกลาสำนวนไว้ดังนี้:

“...หน่วยงานควรดำเนินนโยบายปรับปรุงระบบสารสนเทศออนไลน์ให้มีความชัดเจนและลดความซับซ้อนเชิงกระบวนการ โดยเฉพาะการบูรณาการระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการพิจารณาด้วยตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P7)

“...การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีระบบตอบกลับอัตโนมัติหรือแชทบอต ในการคัดกรองข้อมูลรายการเอกสารที่จำเป็น ตลอดจนยีสบีสั้วโมงมันเป็นอีกหนทางหนึ่ง จะช่วยอำนวยความสะดวกและยืดหยุ่นเวลาในการติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำการได้เป็นอย่างดี...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P9)

“...แนวทางการพัฒนาในอนาคตควรมีการบูรณาการระบบจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าผ่านระบบแม่ข่ายสารสนเทศ (Server) เพื่อลดปริมาณการใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ และอำนวยความสะดวกในการรับส่งข้อมูลให้สอดคล้องกับบริบทเทคโนโลยีดิจิทัล...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P10)

จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการ จำนวน 10 ท่าน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อค้นพบตามกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการ (RATER Model) และทฤษฎีความคาดหวังและการยอมรับ (EDT) โดยมีรายละเอียดดังนี้:

มิติด้านความเชื่อถือได้และการตอบสนอง (Reliability & Responsiveness)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงต่อความถูกต้องของเอกสารวิชา เนื่องจากความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบต่อสถานะการพำนัก การใช้บริการผ่านตัวแทนจึงเป็นการตอบสนองความต้องการด้านความแน่นอน (Reliability) ที่ผู้รับบริการไม่สามารถดำเนินการเองได้ ตามคำพูดผู้ให้ข้อมูลรายที่ P1และP5 กล่าวว่า:

“...ผู้รับบริการมีความวิตกกังวลต่อความผิดพลาดในกระบวนการจัดเตรียมเอกสาร เนื่องจากการขาดทบทวนหรือการระบุข้อมูลที่คลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อย อาจส่งผลให้ขั้นตอนการพิจารณาเกิดความล่าช้า หรือส่งผลกระทบต่อผลการอนุมัติสิทธิ์การพำนักรักษาโดยตรง...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P1,P5)

การวิเคราะห์ตาม EDT: ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีกว่าที่คาดไว้ (Positive Disconfirmation) เมื่อตัวแทนสามารถจัดการเอกสารที่ซับซ้อนให้กลายเป็นเรื่องง่ายและลดความเครียดในกระบวนการได้

มิติด้านการให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ (Assurance & Empathy)

ความเป็นมืออาชีพและความใส่ใจเฉพาะบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจ โดยเฉพาะการสื่อสารและแจ้งเตือนกำหนดการล่วงหน้าเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจนำไปสู่ค่าปรับ ตามคำพูดผู้ให้ข้อมูลรายที่ P2 และ P4 กล่าวว่า:

"...ทางตัวแทนมีการแจ้งเตือนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องวันสิ้นสุดอนุญาตเนื่องจากบางครั้งอาจจะลืมเลื่อนกำหนดการ... ระบบรายงานและแจ้งเตือนดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี..." (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P2 , P4)

การวิเคราะห์ตาม RATER: การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ผ่านความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สำนักงานบัญชีช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาว

มิติด้านสิ่งสัมผัสได้และนวัตกรรมการบริการ (Tangibles)

แม้กระบวนการปัจจุบันจะมีความสะดวกในระดับหนึ่ง แต่ผู้รับบริการยังคงคาดหวังถึงการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการติดตามผลและแจ้งเตือนอัตโนมัติ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ตามคำพูดผู้ให้ข้อมูลรายที่ P3 และ P6 กล่าวว่า:

"...อยากจะทำให้เพิ่มช่องทางการติดต่อ อาทิ เช่น อีเมล หรือว่าระบบแจ้งอัตโนมัติ เพื่อแบบติดตามผลของวีซ่า และติดต่อสอบถามได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง..." (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P3 , P6)

การวิเคราะห์: ความต้องการระบบออนไลน์และ Chatbot สะท้อนถึงความคาดหวังต่อภาพลักษณ์การบริการที่ทันสมัย (Tangibles) ซึ่งจะช่วยลดภาระของทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต้องมุ่งเน้นที่การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริง (EDT) โดยการรักษาจุดแข็งด้านความเอาใจใส่ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ควบคู่ไปกับการพัฒนาเครื่องมือทางเทคโนโลยี (Tangibles) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าชาวต่างชาติในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะของวิจัย

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านตัวแทนที่มีความเป็นมืออาชีพ แต่ยังคงสะท้อนปัญหาสำคัญด้านความซับซ้อนของขั้นตอนและปริมาณเอกสารที่ต้องใช้จำนวนมาก

โดยเฉพาะในส่วนของการขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักร (Visa) ซึ่งแตกต่างจากงานด้านใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) ที่มีการพัฒนาระบบ e-Workpermit อย่างเป็นรูปธรรมแล้ว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพดังนี้:

ในด้านการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาเร่งรัดการบูรณาการระบบ e-Visa ให้มีมาตรฐานและขีดความสามารถทัดเทียมกับระบบ e-Workpermit โดยควรขยายขอบเขตการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมวีซ่าประเภทที่มีความต้องการสูง ได้แก่ วีซ่าประเภทธุรกิจ (Non-B) วีซ่านักเรียน (Non-ED) และวีซ่าบำนาญ (Retirement) โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารผ่านระบบเซิร์ฟเวอร์ เพื่อปรับเปลี่ยนจากการยื่นเอกสารในรูปแบบกระดาษสู่ระบบดิจิทัล (Paperless) ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดต้นทุนและภาระในการจัดเตรียมเอกสารของผู้รับบริการ แต่ยังช่วยลดอัตราความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและการตรวจสอบเอกสาร ณ จุดให้บริการหน้างานได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ เพื่อลดช่องว่างด้านการสื่อสารและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ผู้วิจัยเสนอให้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบออนไลน์และสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการในรูปแบบพหุภาษา โดยควรครอบคลุมอย่างน้อย 4-5 ภาษาหลักตามสถิติของกลุ่มผู้ใช้บริการในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถศึกษาเงื่อนไขและข้อกำหนดที่มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง ลดความสับสนและความกังวลใจในการเตรียมเอกสารที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน

ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ควรมีการนำเทคโนโลยีระบบแจ้งเตือนสถานะอัตโนมัติ (Automatic Notification) มาประยุกต์ใช้ผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย อาทิ Line Official Account หรือระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์ (Real-time Tracking) ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามทางโทรศัพท์และลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเชิงรุก (Proactive Reminder) ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันก่อนครบกำหนดการรายงานตัว 90 วัน หรือก่อนวันหมดอายุของวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน เพื่อป้องกันความบกพร่องในการปฏิบัติตามกฎหมายโดยไม่ได้ตั้งใจ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในระบบการทำงานที่มีความเสถียร มีความโปร่งใส และสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานในระยะยาวอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างผลการศึกษากับข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อให้นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยในประเด็นความกังวลเรื่องความผิดพลาดและการกรอกข้อมูลให้ผู้ให้ข้อมูลรายชื่อ P1 และ P5 ระบุว่าอาจส่งผลกระทบต่อผลการพิจารณาวีซ่า ผู้วิจัยเสนอให้เร่งพัฒนาระบบ e-Visa (Paperless) เพื่อลดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) และยกระดับความแม่นยำของข้อมูลให้ตรงตามความคาดหวังที่สูงของผู้รับบริการ ในส่วนของความต้องการการติดตามงานที่ผู้ให้ข้อมูลรายชื่อ P2 และ P4 ประทับใจในการแจ้งเตือนแต่ต้องการระบบที่แน่นอน ควรมีการนำเทคโนโลยีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automatic Notification) และระบบแจ้งเตือนเชิงรุก (Proactive Reminder) ล่วงหน้า 30 วันมาใช้ผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มการตอบสนองเชิงรุกและลดความเสี่ยงทางกฎหมาย

สำหรับปัญหาด้านปริมาณเอกสารจำนวนมากที่ผู้ให้ข้อมูลรายที่ P3 และ P6 สะท้อนว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ ควรมีการพัฒนา ระบบติดตามสถานะออนไลน์ (Real-time Tracking) และจัดทำคู่มือการใช้งานพหุภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ รัสเซีย และจีน เพื่อ สร้างภาพลักษณ์การบริการที่ทันสมัย (Tangibles) และลดอุปสรรคด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบเชิงลึก (Comparative Study): ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้ ระบบ e-Workpermit (ดิจิทัล 100%) กับระบบ Visa (ยังใช้กระดาษ) เพื่อให้เห็นความคุ้มค่าของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล อย่างชัดเจน

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตัวแทน: เนื่องจากการสัมภาษณ์พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้สำนักงาน บัญชี/ตัวแทน จึงควรวิจัยต่อว่า "ปัจจัยด้านราคา" หรือ "ความน่าเชื่อถือ" ปัจจัยใดมีผลมากกว่ากัน เพื่อพัฒนาธุรกิจบริการให้ตอบ โจทย์ตลาดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการจัดหางาน. (2565). คู่มือการขอใบอนุญาตทำงานสำหรับคนต่างด้าว. กระทรวงแรงงาน.

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. (2567). ระเบียบและขั้นตอนการขอรับตรวจลงตราผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa). <https://www.thaievisa.go.th>

ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2558). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับการวิจัย. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต. (2566). ข้อมูลและแนวปฏิบัติการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต.

กระทรวงแรงงาน.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2566). แนวปฏิบัติการขอวีซ่าและการอยู่ในราชอาณาจักร. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). แนวทางการพัฒนาระบบบริการภาครัฐดิจิทัล.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.

สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต. (2566). รายงานสถานการณ์แรงงานและการให้บริการในจังหวัดภูเก็ต. กระทรวงแรงงาน.

Affinity. (ม.ป.ป.). โมเดลทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. <https://affinity.co.th/โมเดล>

ทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์/

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.ข้อมูล

หนังสือการบริหารการตลาดยุคใหม่

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). (ม.ป.ท.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

QP Fit. (2024). Service quality delivered to customers. Knowledge Bank.

<https://www.qpfit.com/Knowledge-Bank/Knowledge-Articles/Service-quality-delivered-to-customers>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14579730>

myHR Lite. (2024, 24 พฤศจิกายน). *POCCC ทฤษฎีการบริหารจัดการงานใน องค์กร.*

<https://myhrlite.myhr.co.th/poccc/>

Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale* [การบริหารจัดการอุตสาหกรรมและทั่วไป]. Dunod et Pinat.

Room 4: Organizational Management and Service Excellence

Faculty-Room: 19504

Chairperson: Mr. Haris Annanhnab, Phuket Rajabhat University

Chairperson: Dr. Wathusiri Chaiprasit, Phuket Rajabhat University

Time	Code	Title	Presenter
1.30 – 1.45 PM	[NSU-001]	การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช	สุทธิดา ใจสบาย
1.45 – 2.00 PM	[NSU-003]	การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของพาร์ทเนอร์ Grab ในจังหวัดภูเก็ต	ภูวดล บางโสภ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.00 – 2.15 PM	[NSU-005]	การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าในธุรกิจซ่อมรถยนต์ บริษัท ภูเก็ต สมยศ เซอร์วิส จำกัด	ศรัณยา เพิ่มขอบ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.15 – 2.30 PM	[NSU-007]	ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	ลักขณา ขอบดี, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.30 – 2.45 PM	[NSU-013]	ช่องโหว่ระเบียบองค์กรและพฤติกรรมกรลาป่วยเชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัยแบบช่วงเวลา ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	ธราธาร เหมงาม, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.45 - 3.00 PM	[NSU-016]	การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต	ดำรงเดช สุวรรณรักษา, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.00 – 3.15 PM	[NSU-018]	แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	กาญจนา คหาปนะ, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-022]	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อลดความล่าช้าภายใต้ บริษัททิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	อลิษา สังสินไชย, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.30 – 3.45 PM	[NSU-025]	การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย	จันทิมา ธรรมปรีชา, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.45 - 4.00 PM	Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter		
4.00 – 4.30 PM	Award and certificate by		



International Conference on Destination Management

The 2nd National Research Conference
of the Southern Universities Graduate
Studies Network

Proceedings

"EMPOWERING NEXT-GEN FOR RESPONSIBLE DEVELOPMENT"

12-14 JUNE 2026
PHUKET THAILAND

Perceived risk prior to the decision to use rental services: A case study of Phuket Pimpat, Phuket Province	358
Damrongdet Suwanraksa and Kotchaporn Chuenchan	
Customer perceptions toward La Playa Chalong Phuket	368
Aran Youngjan and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket	388
Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat	
The role of eWOM and social experience on customer satisfaction and revisit intention: A case study of a Bar in Phuket Province	403
Sirilak Yucharoen and Phakawan Phairat	
Factors influencing customers' reuse intention toward Bolt application services in Phuket Province	419
Darunee Bueraheng and Sirinthra Sungthong	
Determinants of customers' decision to use food delivery services in Phuket Province	437
Atima Sasok and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited.	457
Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan	
Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization	468
Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong	
Factors influencing customers' decision to use insurance-partnered auto repair garages in Phuket Province	483
Krithin Phithak and Sirinthra Sungthong	
Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand	503
Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat	
Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort	525
Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan	
Appendixes	542
Appendixes I Organizing Committee	543
Appendixes II Editorial Team	548

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Dounggrat koykijcharone
Assistant Professor Dr. Piangjit Tanticharatwarodom
Assistant Professor Nongyao Prasomthong
Dr. Manop Chachiyo
Mr. Teerapong Nuchaikaew

Editorial Board

Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Assistant Professor Suphattra Sangthong
Dr. Sarayute Thongmun
Dr. Sanya Chimpimon
Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Dr. Barisa Laemlaksakul
Dr. Sirintra Sangthong
Dr. Kochaporn Chunjan
Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Dr. Phakawan Phairat

Reviewer Board

1. Professor Dr. Hiram Ting
2. Professor Dr. Ir. Sony Heru Priyanto
3. Professor Dr. Ir Sugiarto
4. Associate Professor Dr. Bamrung Srinuanpan
5. Associate Professor Dr. Chayanon Phucharoen
6. Associate Professor Dr. Khwanruedee Ponchaitiwat
7. Associate Professor Dr. Lenny Yusrini

President of Responsible Borneo (REBORN)
Sarawak, Malaysia
STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia
STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University
Prince of Songkla University
Khon Kaen University
Universitas Asa Indonesia

- | | |
|---|--|
| 8. Associate Professor Dr. Li-Hsin Chen | National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan |
| 9. Associate Professor Dr. Nimit Soonsan | Phuket Rajabhat University |
| 10. Associate Professor Dr. Orachorn Maneesong | Chiang Mai University |
| 11. Associate Professor Dr. Pita Jarupunphol | Phuket Rajabhat University |
| 12. Associate Professor Dr. Pongpichit Jannui | Walailak University |
| 13. Associate Professor Chayaporn Boonruangsak | Nakhon Sawan Rajabhat University |
| 14. Assistant Professor Dr. Anak Agung Gde Satia Utama | Airlangga University, Indonesia |
| 15. Assistant Professor Dr. Anuwat Worlee | Fatoni University |
| 16. Assistant Professor Dr. Anusara Sawangchai | Phuket Rajabhat University |
| 17. Assistant Professor Dr. Autchara Klinchan | Phetchabun Rajabhat University |
| 18. Assistant Professor Dr. Chantinee Boonchai | Prince of Songkla University |
| 19. Assistant Professor Dr. Chidchanok Anantamongkolkul | Phuket Rajabhat University |
| 20. Assistant Professor Dr. Chawanrat Srinounpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 21. Assistant Professor Dr. Jarunee Kongkul | Phuket Rajabhat University |
| 22. Assistant Professor Dr. Jitwimon Klaysubun | Suan Dusit University |
| 23. Assistant Professor Dr. Jumani Zulfiqar Ali | Khon Kaen University |
| 24. Assistant Professor Dr. Nattaya Chombunchoo | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 25. Assistant Professor Dr. Pannraphat Takolpuckdee | Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage |
| 26. Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin | Suan Dusit University |
| 27. Assistant Professor Dr. Ratirat Na Songkhla | Chulalongkorn University |
| 28. Assistant Professor Dr. Runglawan Iamkusolkij | Nakhon Phanom University |
| 29. Assistant Professor Dr. Sanit Srichookiat | Thaksin University |
| 30. Assistant Professor Dr. Sudarat Kliangsa-Art | Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University |
| 31. Assistant Professor Dr. Suthat Kammanee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 32. Assistant Professor Dr. Suwaphat Siridhammasakul | Ubon Ratchathani University |
| 33. Assistant Professor Dr. Yutthana Kadem | Yala Rajabhat University |
| 34. Assistant Professor Dr. Techatam Sangkrom | Suratthani Rajabhat University |
| 35. Assistant Professor Puriwaj Dachum | Kasetsart University |
| 36. Assistant Professor Suphattra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 37. Assistant Professor Jaruwat Songmuang | Fatoni University |
| 38. Assistant Professor Thanai Tanvanich | Songkhla Rajabhat University |
| 39. Dr. Amin Kiswanto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 40. Dr. Barisa Laemlaksakul | Phuket Rajabhat University |
| 41. Dr. Bongkotrat Piamsirikamon | Phuket Rajabhat University |
| 42. Dr. Calla Phuong Bui | Gia Dinh University, Vietnam |
| 43. Dr. Christina Shen | Hainan Tropical Ocean University, China |
| 44. Dr. Ir. Aldi Wisnumurti Sarwono | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 45. Dr. Jureerut Wongpluksin | Phuket Rajabhat University |
| 46. Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul | Phuket Rajabhat University |
| 47. Dr. Kochaporn Chunjan | Phuket Rajabhat University |
| 48. Dr. Mumtaz Meeraman | Songkhla Rajabhat University |
| 49. Dr. Narawadee Buakhwan | Songkhla Rajabhat University |
| 50. Dr. Nguyen (Beo) Thai | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 51. Dr. Parnprae Chaoprayoon Udomraksasup | Maejo University |
| 52. Dr. Pattarin Makka | Phuket Rajabhat University |
| 53. Dr. Phakawan Phairat | Phuket Rajabhat University |
| 54. Dr. Phiphop Somwathee | Phuket Rajabhat University |

- | | |
|----------------------------------|---|
| 55. Dr. Pinit Duangjinda | Thaksin University |
| 56. Dr. Ratchada Boonkaew | Yala Rajabhat University |
| 57. Dr. Sakesit Paksee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 58. Dr. Sanya Chimpimon | Phuket Rajabhat University |
| 59. Dr. Sarayute Thongmun | Phuket Rajabhat University |
| 60. Dr. Sathaporn Rungsawang | Nakhon Pathom Rajabhat University |
| 61. Dr. Sirintra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 62. Dr. Suthasinee Nirattimanon | Phuket Rajabhat University |
| 63. Dr. Tan Kim Lim | James Cook University, Singapore |
| 64. Dr. Uraiporn Kattiyapornpong | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 65. Mr. Theera Watcharamongkol | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 66. Mr. Weerawat Udomsap | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 67. Mr. Worapot Treesuk | Phuket Rajabhat University |
| 68. Ms. Nareekarn Na Thalang | Yala Rajabhat University |
| 69. Ms. Piyawan Khamglad | Phuket Rajabhat University |
| 70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan | Phuket Rajabhat University |

International Conference on Destination Management &
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
12-14 June 2026 Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand



ICDM 2026

1 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-1800

เรียน คุณกาญจนา คหาปนะ และ ดร.ผกาวรรณ ไพรัตน์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานในยุคดิจิทัล สำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

บัดนี้กองบรรณาธิการ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆ ได้ประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าบทความของคุณพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ภายใต้หัวข้อ “เสริมสร้างศักยภาพคนรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบ”

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสัน
ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

กาญจนา คหาปนะ และ ดร.พภาวรรณ ไพรัตน์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน

เพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ใต้ไว้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2569

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสัน)

ประธานกรรมการประชุมวิชาการ (CDM 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริศญา ประสารการ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต