


ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ร.ต.อ.วิทยา ทองฝั่ง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

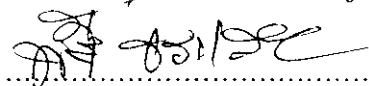
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ ร้อยตำรวจเอกวิทยา ทองฝิ่ง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

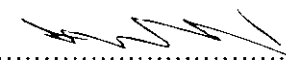

.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)


คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ


..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธรรมเสนา)

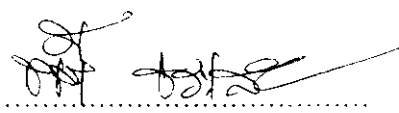

..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)


..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธรรมเสนา)

วันที่12..... เดือนธันวาคม..... พ.ศ. 2556.....

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา คณบดีวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ และอาจารย์กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บังคับการกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ตลอดจนชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

วิทยา ทองฝั่ง

54930370: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ ตรวจคนเข้าเมือง

วิชา ทอผึ่ง: ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (FOREIGNERS' OPINIONS TOWARDS QUALITY OF
SERVICE OF THE SUBDIVISION 1, IMMIGRATION DIVISION. ADVISOR) อาจารย์
ผู้ควบคุมปรึกษาปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม. 70 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (2) เปรียบเทียบ
ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง
1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากชาวต่างชาติที่มารับ
บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way
ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' (Post Hoc) ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความเชื่อถือของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุ ภูมิฐานะ และ
ประเภทที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจ
คนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
ไม่แตกต่างกัน

54930370: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ SERVICE/ IMMIGRATION DIVISION

WITTAYA TONGPUENG: FOREIGNERS' OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE OF THE SUBDIVISION 1, IMMIGRATION DIVISION. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 70 P. 2013.

The purposes of this study were to investigate the opinions of foreigners towards the quality of service of the Subdivision 1 at the Immigration Division and to compare their opinions as classified by personal factors. The subjects participating in this study were 333 foreigners who used the service provided by the Subdivision 1. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-Test, and one way ANOVA. To test the difference between pairs. Scheffe was used with a preset of a level of significance at 0.05.

The results of the study showed that the level of opinions of foreigners towards the quality of service provided by the Subdivision 1 at the Immigration Division was found at a very high level. Specifically, the aspect of physical environment was rated by the subjects with the highest means, followed by the aspects of trust, understanding, and the reliability of service provided, respectively. Also, it was showed that there were no statistically significant differences in the opinions among the foreigners with different gender. Finally, there were statistically significant differences in the opinions among foreigners with different age, background, type of service used at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
ข้อมูลทั่วไปของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
เกณฑ์การแปลผล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	39
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผลการวิจัย	54
ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก	63
ภาคผนวก ข	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 37
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1..... 39
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพ..... 40
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อถือของการบริการ 40
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตอบสนองความต้องการของการบริการ 41
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจ 42
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเข้าถึงจิตใจ 43
8	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 44
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามอายุ..... 44
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 กับอายุ..... 45
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามอายุ..... 45
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามภูมิลำเนา 46
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 กับภูมิลำเนา 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามภูมิลำเนา.....	47
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ.....	48
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 กับประเภทที่ใช้บริการ.....	49
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ.....	49
18 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	50

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเดินทางเข้าออกในและนอกราชอาณาจักรของบุคคลทั้งคนไทยและคนต่างด้าว เป็นหน้าด่านแรกที่พาหนะและบุคคลต้องถูกตรวจสอบโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองผู้มีอำนาจตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และแผนปฏิบัติการราชการประจำปี สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 4 ปี พ.ศ. 2552-2555 ให้ความสำคัญสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐบาล ทำให้โครงสร้างของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเปลี่ยนไป กอปรกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของรัฐบาล ย่อมส่งผลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งหน่วยงานราชการจำเป็นต้องปรับแผนการปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง บรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและประเทศชาติ

แผนปฏิบัติการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ 2554 กำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน ด้านอำนวยความสะดวก ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม และด้านการบริหารจัดการที่ดี การประเมินผล การดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในแต่ละด้าน จะมีตัวชี้วัดเป็นเกณฑ์การประเมินผล โดยมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลผลิตของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และตัวชี้วัดตามแนวทางการรับรองการปฏิบัติการใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์จะต้องรายงานผลการดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๆ ละ 2 ครั้ง คือ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผ่าน ฝ่ายอำนวยการ 3 กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) ทราบ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ผ่านมา มักจะมีปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ มากมาย อาจจะเป็นด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องต่าง ๆ ไม่เพียงพอ หรือกรณีการแต่งตั้งสับเปลี่ยนหน้าที่ หรือข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งใหม่ ซึ่งหากไม่มีการทดลองหรือได้รับการฝึกอบรมให้เรียนรู้และเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อย่างเพียงพอ ก็ทำให้ประสบกับความล่าช้า ความผิดพลาดในการตรวจหนังสือเดินทางได้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2537 อ้างถึงใน อ้อยใจ อุ๋นอรรมณ์, 2546, หน้า 3) และด้วยกำลังพลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีอยู่อย่างจำกัดเมื่อเทียบกับปริมาณคนต่างด้าวที่มาใช้บริการที่มีแนวโน้มมากขึ้นทุกปี ได้ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานที่อาจมีความเสียหาย และไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้วยระยะเวลาในการตัดสินใจที่ต้องตรวจอนุญาตให้แต่ละบุคคลผ่านเข้า-ออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งหากเกิดข้อผิดพลาดในการตรวจผู้โดยสารแล้วอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

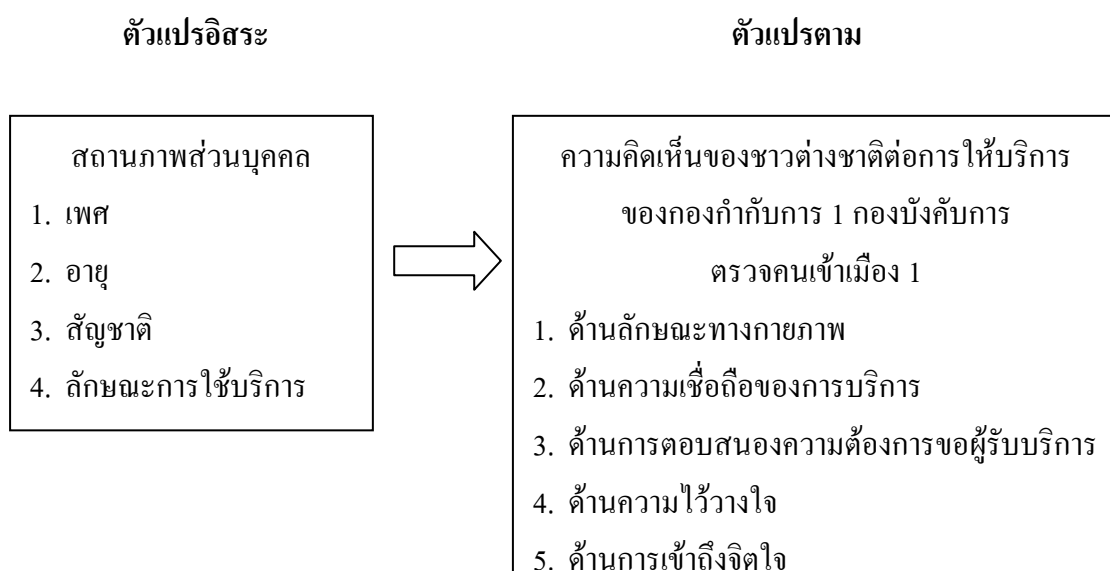
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน
2. ชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน
3. ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน
4. ชาวต่างชาติที่มีลักษณะการให้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เป็นการพิจารณาถึงความรู้สึกนึกคิดของชาวต่างชาติที่ได้รับบริการตามแนวคิดคุณภาพบริการของพาราสุรามาน, วาลาเรีย และลีโอนาร์ด (Parasuraman, Valarie, & Leonard, 1990 อ้างถึงใน อรรถชัย ทรายผึ้ง, 2552, หน้า 20-21) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ดังสรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
2. ความความแตกต่างของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการใช้บริการ
3. ใช้เป็นข้อมูลนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิลำเนา และประเภทการให้บริการ
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือชาวต่างชาติที่มาใช้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 2,000 คน (เทียบเคียงกับผู้รับบริการเดือนมีนาคม 2554) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามานะที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใด ๆ ของแต่ละบุคคลถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือคือการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าจะน่าจะเป็นจริง ซึ่งจะแสดงออกมาทางด้านการพูด การเขียน โดยอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในการช่วยตัดสินใจ

การให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 หมายถึง การให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะอาคารสถานที่ที่มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีความพร้อมต่อการให้บริการแก่คนต่างชาติ

ด้านความเชื่อถือของการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสนใจแก้ปัญหาแก่ชาวต่างชาติที่มีปัญหาจากการรับบริการอย่างจริงจัง รับผิดชอบต่อปัญหาและความต้องการของคนต่างชาติ โดยสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของคนต่างชาติตั้งแต่ครั้งแรกที่ร้องขอ ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว โดยแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนต่างชาติทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

ด้านความไว้วางใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เพียงพอที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ของคนต่างชาติได้ โดยพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ เช่น กริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตรกับคนต่างชาติ

ด้านการเข้าถึงจิตใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ กับคนต่างชาติ โดยคำนึงถึงความต้องการของคนต่างชาติ และเข้าใจถึงความจำเป็นในการขอมารับบริการของคนต่างชาติ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 3. ข้อมูลทั่วไปของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

จากการทบทวนเอกสาร และแนวคิดทางวิชาการเกี่ยวกับความคิดเห็น ผู้ศึกษาได้สรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้แตกต่างกัน ดังนี้

จำรอง เงินดี (2540, หน้า 2) ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจจะถูกกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกต และวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540, หน้า 3) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สุโท เจริญสุข (2542, หน้า 58-59) ความคิดเห็น หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล เป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2542, หน้า 2) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่าทัศนคติเพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงและทัศนคติ

ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือซึ่งนำหน้ากว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 132) ความคิดเห็น หมายถึง แสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีความเชื่อหรือความเชื่อใจ โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ออสแคมป์ (Oscamp, 1977, p. 190) ให้ความหมายของความคิดเห็นหรือการแสดงออกจากเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูดเป็นการสรุปโดยลงความเห็นซึ่งอาศัยความรู้ที่มีอยู่เดิม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อสิ่งใด ๆ ของแต่ละบุคคลถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง โดยแสดงออกมาทางด้านการพูด การเขียน โดยอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในการช่วยตัดสินใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, p. 119) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีของบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความเห็นของเด็กด้วย
4. ทักษะคิด และความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันย่อมจะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้น สื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่ผลกระทบท่อความคิดเห็นของบุคคล

การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 10) ได้สรุปเกี่ยวกับเรื่องการวัดความคิดเห็นไว้ดังต่อไปนี้

1. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ
2. วิธีจำแนก S-D-Scale เป็นวิธีวัดความคิดเห็นโดยอาศัยกลุ่มคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น
3. วิธีของกัทแมน เป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับความคิดเห็นสูง-ต่ำ เปรียบเทียบกันและกัน ได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น
4. วิธีของเทอร์สโตน เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 94-97) กล่าวว่า การจะใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นไปในทางปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสศ (Negative)

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวัดความคิดเห็นตามแนวคิดของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2005 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักษ์दानนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2545, หน้า 215) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีเป้าหมายให้สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเองซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของ

สิ่งนั้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 9) ให้คำนิยามคำว่า บริการ (Service) คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก (Intangible and Perishable) และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย การบริการจะเกิดขึ้นโดยความต้องการ (จากการบริการและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น ในสายตานักปฏิบัติ มีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner สมักรใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ความปรารถนาดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข สะดวกสบาย ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 18) ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวก และเกิดความพึงพอใจด้วยกัน ทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

องค์ประกอบของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547, หน้า 29) กล่าวถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึง องค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการะบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้นต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำ ลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งส่งผลให้กิจการมีกำไรและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังการบริการหรือ ผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลต่อคุณภาพ ของการบริการด้วย เหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะลูกค้าจะ เห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงของบุคลากรในองค์กรบริการนั้น

3. องค์กรบริการ เป้าหมายขององค์กรทุกแห่งมุ่งเน้นความสนใจไปที่ความต้องการ ของลูกค้าเสมอ ธุรกิจบริการก็ต้องเสนอการบริการที่ผู้บริโภคพึงพอใจในบริการนั้น ผู้ประกอบการ บริการเป็นผู้รับผิดชอบวางนโยบายและควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและ ทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มี ประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปด้วยดีและสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะแตกต่างกันและมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการด้วยวิธีการให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือ วัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลิตภัณฑ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่ จะสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ส่วนบรรยากาศ หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้น ภายในองค์กร เช่น การจัดแบ่งห้องต่าง ๆ เป็นสัดส่วน การประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น องค์กรบริการที่จำเป็นต้องมีการติดต่อใกล้ชิดกับลูกค้า ต่างก็ให้ความสำคัญทั้งด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก

ในการปฏิบัติต่าง ๆ อันจะส่งให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็วได้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจ และเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

องค์ประกอบของการบริการทั่ว ๆ ไปประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบทั้งสิ้น ดังนั้น ในธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลโดยตรงก็ควรให้ความสำคัญในทุกส่วนเท่า ๆ กัน เพราะหากส่วนใดส่วนหนึ่งบกพร่องก็ย่อมส่งผลกระทบต่อทำให้การบริการนั้นประสบความล้มเหลวได้ ซึ่งมีผลต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย

ลักษณะของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2005, p. 445 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 216-217) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บอถึงคุณภาพของการบริการ โดยพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือ ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษา ทำการจำหน่าย และบริโภคทีหลังได้ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการที่มีความไม่แน่นอนสูง ขึ้นกับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร ให้บริการที่ไหน และเมื่อไร ดังนั้นองค์กรที่เป็นผู้บริการต้องทำการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนแรก จะต้องมีการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

ขั้นตอนที่สอง คือ สร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการตลอดทั่วทั้งองค์กร

ขั้นตอนสุดท้าย เป็นการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าโดยการฟังคำแนะนำ

ความไม่พอใจของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการขององค์กร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น องค์กรที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน

ทฤษฎีของการบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 93) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 211-213) กล่าวถึงการบริการว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับการบริการประเภทไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ การบริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อ ดังนั้น ผู้ขายต้องบริการจัดหาสิ่งต่อไปนี้ เป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น คือ

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ

2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ใช้จะดีด้วย

3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อ ได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2538, หน้า 121) ได้มีการจัดหมวดหมู่ไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่องบริการของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถตลอดจนเส้นทางสู่โรงพัก ที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2. กิริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอก ชื่อ สกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน

3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชนแคว้งคว้างรอคอย ไม่มีตำรวจคนใด สนใจที่ตอบสนองบริการหรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตน ทุกแบบที่จะบริการและพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึง เมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อมและต้องมีความ เข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543, หน้า 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจดีถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนุ่ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 4-5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ คือ

1. การเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจ
7. การตอบสนองลูกค้า
8. ความปลอดภัย
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

คุณภาพการบริการ

มิลเลท (Millett, 1954) กล่าวว่า หลักสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราสุรามาน, วาลาเรีย และลีโอนาร์ด (Parasuraman, Valarie, & Leonard, 1985 อ้างถึงใน บุศยรัตน์ กุ้เทียม, 2548, หน้า 33-36) ได้กำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้านดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร สิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การแสดงออกของผู้ให้บริการที่ตนปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถของ ผู้ให้บริการในบริการที่ตนปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ การแสดงออกถึงความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้อื่น เช่น ความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติผู้อื่น
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจ เชื่อมั่นในบริการที่ได้รับทุกครั้งเมื่อใช้บริการ
7. ความปลอดภัย (Security) คือ ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกว่าจะเสี่ยงอันตรายหรือเคลือบแคลงสงสัย
8. การเข้าถึง (Access) คือ การที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสามารถติดต่อสื่อสาร ได้สะดวก
9. การสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลและสื่อสารกับลูกค้าในภาษา ที่สามารถเข้าใจได้และต้องรับฟังลูกค้าด้วย
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) คือ มีความเข้าใจในความเป็น ปัจเจกบุคคลของผู้รับบริการแต่ละราย เข้าใจในความต้องการของเขา และตอบสนองความต้องการ นั้นได้

ต่อมาในปี 1990 พาราสุรามาน, วาลาเรีย และลีโอนาร์ด (Parasuraman, Valarie, & Leonard, 1990 อ้างถึงใน อรรถชัช ทรายผึ้ง, 2552, หน้า 20-21) ได้ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL

เพื่อความเหมาะสมในการนำเครื่องมือไปประเมินคุณภาพของการบริการในองค์กรธุรกิจ ที่มีความแตกต่างกันได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นและมีความง่ายในการประเมิน จึงได้จัดกลุ่ม เกณฑ์การประเมินบางด้านเข้าด้วยกัน ทำให้เกณฑ์วัดคุณภาพหลักของการให้บริการ 5 ด้าน 22 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่มองเห็น เป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ สะดวกต่อผู้รับบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพ ที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะกระทำตามสัญญา ที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการ และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาคงจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง

สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การตอบสนองตอบอย่างทันท่วงที มีความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้ตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีภาระแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการ ให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการ

ฟิทซิมมอน (Fitzsimmons, 2006, pp. 44-45 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 440) ได้ทำการศึกษาและแบ่งลักษณะของคุณภาพของการบริการในแนวทางที่สอดคล้องกัน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยอาศัยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา

9. การสร้างบริการที่เป็นที่รู้จัก (Tangible) ชื่อเสียงของบริษัทที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาและรวบรวม หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐ กับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประการ คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์กรให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม จะทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล ให้ประชาชนอยู่ภายใต้ กฎหมาย และเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการส่วนบุคคลเป็นองค์กรที่ ส่งเสริมความเป็นอยู่ อารีฟู และอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ และรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนสมาชิกสังคมผู้กระทำคุณประโยชน์ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน

การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และวางแผนชุมชนเมือง และการจัดทำ บริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐรับสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามระเบียบและกฎหมาย และนโยบาย ขององค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนก็วางลงจาก องค์กรของรัฐด้วยความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้รับจากการบริหารของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐ

การบริการประชาชน เป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบบริหารที่ดี เป็นต้นว่า มีการจัดองค์กรและมีการวางแผนการประสานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อ งานก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบบริหารงาน หย่อนสมรรถภาพ ผลก็จะตกกับประชาชนที่ต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และสุดท้ายประชาชนก็จะเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐ หลักการสำคัญ ของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐ และเอกชนควรมียึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า โดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง

หลักทั้งสามประการดังกล่าว สอดคล้องกับแนวความคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติ ซึ่งเห็นว่ายิ่งต้องการให้ระบบมีประสิทธิภาพเท่าใด ระบบยิ่งแยกแยะการปฏิบัติโดยไม่ยึดตัวบุคคลออกไปมากเท่านั้น เวเบอร์ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือเป็นไปในลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

คาทซ์ และดานเนท (Katz & Danet, 1973) ยังได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่องค์กรว่ามี 3 ประการคือ

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ลูกค้ำพบเจ้าหน้าที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนานไหม พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสัมพันธ์ ลูกค้ำที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอบแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้สิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ ได้รับบริการตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ ลูกค้ำต้องเสียค่าบริการเท่าไร

ลักษณะทั้งสามจะช่วยประเมินความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่ขององค์กร เขาทั้งสองเสนอมือมืองค์ประกอบสำคัญสามประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำกับองค์กร ซึ่งได้แก่

1. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มารยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำและองค์กรอย่างมากเพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้าง และบทบาทเหมือนกันก็ตามแต่อยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมแตกต่างกันไป

2. องค์ประกอบภายในองค์กร เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง ซึ่งต้องพิจารณา ถึง

- 2.1 เป้าหมายขององค์กรว่าเป็นการให้บริการลูกค้ำเฉพาะตัว หรือให้บริการสังคมส่วนรวม

- 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

- 2.3 การควบคุมบังคับบัญชา ดูว่ามีการดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรใกล้ชิดแค่ไหน

- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเอง ต่างคนต่างทำงานหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

- 2.5 ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์กรมีขนาดใหญ่เพียงไรหรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาได้แก่

- 3.1 สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่าง ลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่

- 3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้า
- 3.3 สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบลูกค้า
- 3.4 ช่วงเวลาที่พบปะ นานเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543, หน้า 42-44) ได้นำแนวคิดของ คาทซ์ และดาเนท ดังกล่าวข้างต้นมาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูป ทักษะคติ หรือการกระทำ ที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการ และองค์กรเอง ซึ่งปรัชญา เวสารัชช์ เห็นว่า องค์กรประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่าย อาจแยกได้สามประการ ได้แก่

1. องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อลูกค้าขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ
 - 1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา มองอารมณ์ บุคลิกภาพ และสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับลูกค้าอย่างไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยทฤษฎีบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นสวมบทบาทในตำแหน่งอะไร
 - 1.3 ทักษะคติต่อลูกค้าและการพบปะกับลูกค้า เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตัวอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะคติต่อลูกค้า ซึ่งแยกเป็นทักษะคติต่อลูกค้าเฉพาะรายและต่อส่วนรวม
 - 1.4 ทักษะคติต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชน จะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มให้บริการที่ดีกว่า
 - 1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม
2. องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมระหว่างลูกค้า-เจ้าหน้าที่ ดังนี้
 - 2.1 ลักษณะทางจิตวิทยา เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ และจิตใจทำนองเดียวกับลักษณะทาง จิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว
 - 2.2 ทักษะคติต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือความเห็นที่ลูกค้ามีต่อองค์กร

2.3 สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้า ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างทั้งสอง ฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวก รวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งลูกค้ามักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างอิงกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อลูกค้าได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองและเจ้าหน้าที่กับ ผังค้ำบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดี ก็จะมีความมั่นใจในการให้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบลูกค้านานหรือบ่อยครั้งแค่ไหน ถ้าบ่อยก็จะคุ้นเคย และมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่ที่พบลูกค้า ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศอบอ้าว น่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้น

3.5 วิธีการพบปะเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบปะเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบปะที่แตกต่างกันด้วย

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว (2542, หน้า 55) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการให้บริการ ถ้าหากประชาชนเห็นรอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะผ่อนคลายกังวลในเรื่องต่าง ๆ ลงพร้อมที่จะรับฟังและพร้อมที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

2. เต็มใจบริการ เป็นการแสดงออกถึงการตื่นตัว กุศลใจ สบตาในขณะที่รับฟัง สนใจรับ ฟังปัญหา ตั้งอกตั้งใจพิจารณาเรื่อง

3. ทำงานฉับไว เมื่อเต็มใจบริการแล้ว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องทำอะไรด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว ไม่ปล่อยให้ประชาชนรอนานและ

ต้อง ให้บริการสิ้นสุดในขั้นตอน

4. ปราศรัยไพบาระ หมายถึง พุดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ผู้รับบริการฟังแล้วสบายหู สบายใจ

5. เหมาะสมโอกาส หมายความว่า คนที่ให้บริการต้องเป็นคนที่รู้กาลเทศะถึงแม้จะมี ธรรมเนียมการปฏิบัติตามมาตรฐานต่อผู้รับบริการอยู่แล้ว ก็ต้องทำตัวสุภาพเรียบร้อย ทำตามขั้นตอนที่กำหนดแต่เจ้าหน้าที่บริการจะต้องปฏิบัติกับประชาชนแต่ละคนให้แตกต่างกัน

6. ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแล รักษา ต้องให้เกิด ความ สะดวกสบาย ให้เกิดความอนุเคราะห์ เช่น เห็นแม่อุ้มลูกเล็ก ๆ ยืนอยู่คอยแถวยาวอาจจะช่วย ลัดคิวให้ หรือช่วยอนุเคราะห์คนชรา หญิงมีครรภ์ เด็กเล็ก คนพิการเป็นพิเศษ เป็นต้น

7. ให้ความเป็นธรรม หมายความว่า ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น ใครมาก่อนได้ก่อน มาทีหลังได้ทีหลัง อาจยกเว้นบางกรณีสำหรับผู้ตกทุกข์ได้ยาก เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางรายเท่านั้น

8. รับฟัง ใช้ความพยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการบริการและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ บ่อยครั้งที่ผู้มาติดต่อ คลายความกังวลและคลายความโกรธเมื่อเจ้าหน้าที่รับฟังเป็นอย่างดี

9. ติดตามเรื่อง ได้แก่การเอาใจใส่ติดตามเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อ บางคนมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามไถ่และติดตาม หน้าที่ส่วนนี้โดยปกติเป็นหน้าที่ ของผู้บังคับบัญชาของหน่วยบริการ เพราะเจ้าหน้าที่นั้นจะอยู่อยู่กับการบริการอย่างต่อเนื่อง อาจไม่มีเวลาติดตามก็ได้ การติดตามเรื่องจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเอง ได้รับความสนใจ จากเจ้าหน้าที่ไม่ถูกทอดทิ้ง

10. ช่วยระงับกรณีพิพาท ในกรณีที่มีการกระทบกระทั่งระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ หรือแม้แต่ผู้รับบริการด้วยกันเอง ก็ควรเข้าไปใช้ความพยายามผ่อนคลายให้เรื่องลุลง เพราะการเกิดการ ได้เถียงในหน่วยงานนั้นเป็นการสร้างบรรยากาศเครียดที่ไม่น่าอภิรมย์ ต้องหาทางยุติให้ เร็วที่สุด ไม่ใช่ดูอยู่เฉย ๆ ถือว่าธุระไม่ใช่ทั้งที่จริงเป็นธุระของเจ้าหน้าที่ทุกคน ในหน่วยบริการที่ จะต้องทำให้หน่วยบริการเป็นหน่วยที่ใคร ๆ เข้ามาแล้วไม่ร้อนแต่ผ่อนคลาย

11. เสริมเทคนิคบริการอื่น ๆ หน่วยบริการอาจใช้เทคนิควิธีการอื่น ๆ เสริมการให้ บริการเป็นที่น่านิยม เช่น ดิครูปภาพชี้แจงในลักษณะที่สะท้อนอารมณ์ขัน ไม่เป็นทางการ หรือดิครูปที่แสดงให้เห็นถึงผลของการฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น รูปเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

ณรงค์ รักษายศ (2543, หน้า 13-14) ได้กล่าวถึงหลักการบริการประชาชน

ที่รัฐควรคำนึงถึง 3 ประการ คือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ ที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชน จะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม กล่าวคือ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสีทิมมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล เป็นต้น

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ จึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ บริการประชาชนอย่างดีแล้วและประชาชนได้เดินจากองค์การของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อองค์การของรัฐแล้ว ไม่ว่าจะรัฐจะดำเนินการใด ๆ หรือขอความร่วมมืออย่างใดก็จะได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2540, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการเรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับ

ผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่ที่สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

ข้อมูลทั่วไปของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. แนวทางการทำงานด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน
 - 1.1 ให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจัดทำแผนบูรณาการกำลังพลให้เหมาะสมกับจำนวนคนโดยสารและยานพาหนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ โดยเน้นย้ำให้มีการเตรียมการล่วงหน้าและประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาการตรวจล่าช้า
 - 1.2 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการทำงาน และให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน
 - 1.3 สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ให้ข้าราชการตำรวจในทุกระดับ โดยกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกันในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
 - 1.4 ฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีกิริยา มารยาท และการใช้คำพูดต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักสิทธิมนุษยชน
 - 1.5 สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดเสนอความคิดริเริ่มในการให้บริการเชิงรุกต่าง ๆ เพื่อสนองตอบนโยบายด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าและการลงทุน
 - 1.6 เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้าน เพื่อสนับสนุนการเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

1.7 พัฒนาตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดให้เป็นมาตรฐานต้นแบบ (The Best Practice Immigration Checkpoint: BPIC) เพื่อเป็นตัวอย่างในการสร้างเสริมและพัฒนามาตรฐานสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ

1.8 นำวิทยาการด้านเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้กับงานตรวจคนเข้าเมือง อาทิ งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ งานควบคุมคนเข้าเมือง รวมทั้งดำเนินการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศเข้าไว้ด้วยกัน ในเชิงบูรณาการ เพื่อประโยชน์ในด้านการตรวจสอบข้อมูลของคนต่างด้าว ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลการพักอาศัย และข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.9 กำหนดและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้อยู่ในระดับสากล (Immigration Standard: IS) อาทิ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านกายภาพ มาตรฐานด้านระบบงาน

1.10 ลดขั้นตอน ระยะเวลาในงานบริการคนเข้าเมือง โดยตรง และเชิญชวนให้ทุกกองบังคับการในสังกัดส่งหน่วยงานเข้าประกวด เพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการภาครัฐ จาก ก.พ.ร.

2. แนวทางการทำงานด้านอำนวยความสะดวก

2.1 ปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความเจริญก้าวหน้า มีเกียรติศักดิ์ศรี และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่การดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม

2.2 พัฒนางานสอบสวนอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน พื้นที่บริการประชาชน ด้านกำลังพล เช่น ประสิทธิภาพและสิทธิประโยชน์ ตามกฎหมายของพนักงานสอบสวน ด้านระบบงานและด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2.3 พิจารณาแก้ไขกฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงสังคม และความเจริญรุดหน้าทางด้านเทคโนโลยี

2.4 พัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางสืบสวนสอบสวน

3. แนวทางการทำงานด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ

3.1 ถวายความปลอดภัยและถวายความสะดวกด้านพิธีการเข้าเมืองแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ อย่างสมพระเกียรติ

3.2 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านการข่าวกรอง โดยเน้นย้ำการดำเนินงานในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานด้านการข่าวที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับใช้

ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.3 พัฒนาความพร้อมของหน่วย ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากร ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ในการชุมนุมเรียกร้องต่าง ๆ โดยการเตรียมความพร้อม ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านควบคุมฝูงชนของข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดการ ฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ให้แก่ข้าราชการตำรวจ

3.4 สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการในทุกระดับ อาทิ ระดับ กองบัญชาการ ระดับกองบังคับการ เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการควบคุม สั่งการ การประสานงาน และการดำรงการสื่อสารระหว่างกองบัญชาการ และหน่วยงานในสังกัดได้ตลอดเวลา และมีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

3.5 กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความสามัคคี สมานฉันท์ให้เกิดกับประชาชน และชุมชน โดยข้าราชการตำรวจต้องร่วมสร้างความเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ประชาชน

3.6 ประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อป้องกันการก่อการร้าย ที่อาจแฝงเข้ามาในราชอาณาจักร

3.7 สกัดกั้น จับกุม การลักลอบหลบหนีเข้าเมือง โดยมุ่งเน้นวิธีการแก้ไขปัญหา ทั้งระบบ รวมทั้งการสืบสวนสอบสวนขยายผลจนนำไปสู่การดำเนินคดีกับตัวการ และผู้สนับสนุน

3.8 กวดขันเรื่องการแจ้งที่พักอาศัยของคนเข้าเมืองให้เป็นไปตามกฎหมายและ ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของตรวจคนเข้าเมืองในพื้นที่รับผิดชอบที่จะต้องรับทราบและติดตาม ความเคลื่อนไหวของคนต่างด้าวที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.9 ดำเนินมาตรการเชิงรุกในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคนต่างด้าวในพื้นที่ โดยนำมาตรการสายตรวจมาประยุกต์ใช้ อาทิ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจ รถจักรยาน สายตรวจเดินเท้า ตลอดจนรถบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

3.10 สนองตอบนโยบายของรัฐในด้านการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว อย่างเข้มแข็ง และจริงจัง โดยให้ปรากฏผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมุ่งผลสัมฤทธิ์

4. แนวทางการทำงานด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม

4.1 เพิ่มศักยภาพการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมในระดับกองบัญชาการ ระดับกองบังคับการ และตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ทันสมัย เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

4.2 เน้นการสร้างเสริมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติ และเพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะการนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น กล้องบันทึกภาพระบบดิจิทัลระยะไกล เป็นต้น

4.3 รักษามาตรฐานการทำงานของสถานกักตัวคนต่างด้าวเพื่อรอการส่งกลับ โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน หลักเสรีภาพของบุคคลตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

4.4 จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลกลางและเชื่อมโยงกับศูนย์สืบสวนปราบปรามอาชญากรรมได้ทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานของศูนย์หมายจับคนร้ายข้ามชาติ ในการเป็นศูนย์กลางด้านการบริหารจัดการหมายจับคนร้ายข้ามชาติ และการประสานความร่วมมือกับนานาชาติในการจับกุมคนร้ายข้ามชาติ ที่หลบหนีเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

4.5 ป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยให้ตระหนักถึงความสำคัญว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาระดับโลก ที่ต้องการการแก้ไขอย่างจริงจังและหากปล่อยไว้ปัญหาจะลุกลามออกไปจะเป็นภัยร่วมกันของมวลมนุษยชาติ

4.6 แสวงหาเครือข่ายความร่วมมือจากชุมชน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อาทิ การจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา การฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม โครงการล่ามอาสาสมัคร เป็นต้น

4.7 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจบุคคลและยานพาหนะ เพื่อประโยชน์ในด้านการให้บริการคนเข้าเมือง ควบคู่ไปกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

5. แนวทางการทำงานด้านการบริหารจัดการที่ดี

5.1 นำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการไปใช้ประกอบการบริหารงานบุคคลด้วยระบบคุณธรรม

5.2 กำหนดและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้อยู่ในระดับสากล (Immigration Standard: IS) อาทิ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านกายภาพ มาตรฐานด้านระบบงาน

5.3 นำแนวคิดในเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม

5.4 ฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในสังกัดให้มีความรู้ความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของโลก เพื่อสร้างเสริมให้เกิดความคิดและการตระหนักถึงความสำคัญของพันธกิจและงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีความเกี่ยวข้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งต้องปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับนวัตกรรมใหม่ๆ และขอบเขตความรับผิดชอบ เช่น

หลักสูตรการตรวจสอบหนังสือเดินทางหลักสูตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด หลักสูตรผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจหนังสือเดินทางและรอยตราประทับ เป็นต้น

5.5 จัดทำแผนพัฒนาระบบข้อมูลผู้มีศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ชำนาญงานด้านสอบสวน การตรวจหนังสือเดินทาง รอยตราประทับ อาชญากรรมข้ามชาติ เป็นต้น

5.6 ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และถือว่าเป็นหัวใจของการทำงาน โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมและสร้างเสริมสมรรถนะมาตรฐานที่จำเป็น (Core Competency) และเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

5.7 จัดทำกรอบคุณวุฒิมาตรฐานสำหรับตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการจัดทำแผนบริหารการพัสดุของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดทุกแห่ง

5.8 ปรับปรุง พัฒนามาตรการติดตามการนำนโยบาย แผนงาน ผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงานในแต่ละด้านอย่างเข้มข้น จริงจังมีการจัดทำสรุปบทเรียน ปัญหาอุปสรรค นำเสนอ เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อสร้างหลักความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วย (Accountability)

5.9 ปรับปรุงสวัสดิการที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ตลอดจนฝึกอาชีพและหางานให้แก่ครอบครัว

5.10 ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงพร้อมปฏิบัติหน้าที่เสมอ

5.11 พัฒนากลไกการตรวจสอบภายในให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระและเที่ยงธรรม ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมที่ตรวจสอบ และปราศจากการแทรกแซงในการปฏิบัติงาน

ประวัติความเป็นมาของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

เมื่อวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2537 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างและยกระดับเป็นสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยได้รวมภารกิจหน้าที่กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง ซึ่งอยู่ในแผนกของกองกำกับการ 1 กองกำกับการ 3 และฝ่ายทะเบียนคนต่างด้าว กองตรวจคนเข้าเมือง จัดตั้งเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง 1 มีฐานะเป็นกองบังคับการ แบ่งเป็น 3 กองกำกับการ ได้แก่ กองกำกับการ อำนวยการ กองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2

ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการตำรวจ พ.ศ. 2547 มีผลใช้บังคับ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ปรับเปลี่ยนกองตรวจคนเข้าเมือง 1 เป็นกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง-

กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 กองกำกับการ 1 ด้านตรวจคนเข้าเมือง และ 3 งาน ได้แก่
 กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าเรือกรุงเทพ
 งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวนปราบปราม และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. 2552 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างตามพระราชกฤษฎีกา
 แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน
 พ.ศ. 2552 สำหรับกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานคร ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองบังคับการ
 ตรวจคนเข้าเมือง 1 แบ่งเป็น 4 กองกำกับการ คือ กองกำกับการ 1, กองกำกับการ 2, กองกำกับการ 3
 และฝ่ายอำนวยความสะดวก โดยด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าเรือกรุงเทพ ปรับเปลี่ยนไปสังกัดกองบังคับ
 การตรวจคนเข้าเมือง 3 งานสืบสวนปราบปรามปรับเปลี่ยนไปสังกัดกองกำกับการ 2 และ
 งานเทคโนโลยีสารสนเทศปรับเปลี่ยนไปสังกัดฝ่ายอำนวยความสะดวก

วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2552 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ได้ย้ายที่ทำการและ
 เปิดให้บริการที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม พ.ศ. 2550 อาคาร บี
 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 13 ตุลาคม
 พ.ศ. 2552

อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ
 ปราบปรามการค้ามนุษย์และอื่น ๆ ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตกรุงเทพมหานคร
 หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมือง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว
5. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หรือที่ได้รับมอบหมาย

พันธกิจ

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการลงทะเบียนคนต่างด้าว
 กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่น ๆ ที่สำนักงานตรวจคน
 เข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมือง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

5. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณภา จินดาศรี (2544, หน้า 98-100) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศึกษาเฉพาะกรณี: หมอวตงาน บริการคนเข้าเมือง โดยเก็บข้อมูลจากคนต่างด้าว จำนวน 170 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของคนต่างด้าวที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคายอยู่ในระดับมากที่สุด

เปรมใจ คำลือ (2550, หน้า 84-88) ได้ศึกษาการประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อ แก่คนต่างด้าวของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากแรงงานต่างด้าวที่มายื่นขอ อยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ จำนวน 387 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 16 คน ผลการศึกษาพบว่า คนต่างด้าวที่มายื่นขออยู่ต่อมีความพึงพอใจต่อด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อกระบวนการและสภาพการปฏิบัติงาน บริการขออยู่ต่อในระดับปานกลาง

ศิริเขต เวชประสิทธิ์ (2552, หน้า 117-122) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมกรให้บริการ ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 20 รายการ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของ ข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า (1) ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศต่างกัน มีพฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงาน ต่างกันมีพฤติกรรม กรให้บริการประชาชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 (3) ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ และระยะเวลาในการรับราชการต่างกัน มีพฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 0.05

นันทนา หาญกมลกลุข (2552, หน้า 120-128) ได้ศึกษาแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญคือการขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่สำคัญคือกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานตรวจหนังสือเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญคือกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ เช่น สนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการให้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ชาวต่างชาติที่มารับบริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 2,000 คน (เทียบเคียงกับผู้รับบริการเดือนมีนาคม 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ชาวต่างชาติที่มารับบริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยใช้ตารางการคำนวณ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามระดับความคลาดเคลื่อนจำนวนประชากรและวิธีสุ่มตัวอย่าง 333 คน โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ของประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 98) ดังสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{2,000}{1 + 2,000 (0.05)^2} \\ &= 333\end{aligned}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5%

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ทำการเลือกตัวอย่างแบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แบบมีระบบ คือ เก็บข้อมูล 1 คน แล้วเว้น 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ เพื่อให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ และประเภทการรับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำนวน 17 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นการวัดตามแบบลิเคิร์ต คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ สังกัดวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำผลการตรวจมาหาค่า IOC

เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (Items) ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปซึ่งหมายถึงรายการนั้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (สุวิมล ติरणันท์, 2548, หน้า 144) โดยกำหนด ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

- + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try Out) กับชาวต่างชาติที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพ ของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .8825 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอนคือ (1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล (2) วิเคราะห์ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (3) วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อให้เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กับอายุ สัญชาติ และประเภทที่ใช้บริการ เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe') ที่ระดับ .05
4. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะโดยใช้การแจกแจงความถี่ และการจัดลำดับ

เกณฑ์การแปลผล

เพื่อความสะดวกในการแปลผล ได้นำการมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลข้อมูล ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง มาก
2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง น้อย
1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากชาวต่างชาติที่มารับบริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 2,000 คน (เทียบกับผู้รับบริการเดือนมีนาคม 2554) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ

ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ

ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	61.86
หญิง	127	38.14
รวม	333	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	33	9.91
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	76	22.82
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	83	24.92
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	88	26.43
61 ปีขึ้นไป	53	15.92
รวม	333	100.00
ทวีป		
เอเชีย	74	22.22
สหภาพยุโรป	198	59.46
อเมริกาเหนือ	28	8.41
ออสเตรเลีย	16	4.80
อื่น ๆ	17	5.11
รวม	333	100.00
ประเภทที่ใช้บริการ		
การขอมิถุนที่อยู่ในราชอาณาจักร	89	26.73
ใบสำคัญถิ่นที่อยู่	97	29.13
สงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร	95	28.53
ทะเบียนคนต่างด้าว	52	15.62
รวม	333	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.86 อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.43 รองลงมาคือ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี 30 ปีขึ้นไป-40 ปี 61 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.92, 22.82, 15.92 และ 9.91 ตามลำดับ ทวีปสหภาพยุโรป มากที่สุด ร้อยละ 59.46 รองลงมาคือ เอเชีย อเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย และอื่น ๆ ร้อยละ 22.22, 8.41, 4.80 และ 5.11 ตามลำดับ ประเภทที่ใช้บริการ ใบสำคัญถิ่นที่อยู่ มากที่สุด ร้อยละ 29.13 รองลงมาคือ สงวนสิทธิ์

เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร การขอมิถุนที่อยู่ในราชอาณาจักร และทะเบียนคนต่างด้าว ร้อยละ 28.53, 26.73 และ 15.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.53	0.38	มากที่สุด	1
ด้านความเชื่อถือของการบริการ	4.40	0.26	มากที่สุด	4
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	0.27	มากที่สุด	5
ด้านความไว้วางใจ	4.52	0.26	มากที่สุด	2
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	4.41	0.34	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.41	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 พบว่า โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 (SD = 0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 4.53 (SD = 0.38) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ
ค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.26) ด้านการเข้าถึงจิตใจ ค่าเฉลี่ย 4.41 (SD = 0.34) ด้านความเชื่อถือ
ของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 (SD = 0.34) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.27)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ต่อการรับบริการ	233 (69.97)	100 (30.03)	0	0	0	4.70	0.46	มากที่สุด	1
2. เครื่องมือและอุปกรณ์มี ความทันสมัยในการให้บริการ	233 (69.97)	100 (30.03)	0	0	0	4.70	0.50	มากที่สุด	3
3. วัสดุและอุปกรณ์พร้อมใช้ ต่อการให้บริการ	191 (57.36)	142 (42.64)	0	0	0	4.57	0.50	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีบุคลิกภาพดี	60 (18.02)	265 (79.58)	8 (2.40)	0	0	4.16	0.42	มาก	4
	ภาพรวม					4.53	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (SD = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดต่อการรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 (SD = 0.46) รองลงมาคือ วัสดุและอุปกรณ์พร้อมใช้ต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 (SD = 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีบุคลิกภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.42)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อถือของการบริการ

ความเชื่อถือของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เมื่อคนต่างชาติมีปัญหา เจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสนใจ แก้ปัญหาอย่างจริงจัง	69 (20.72)	260 (78.08)	4 (1.20)	0	0	4.20	0.43	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับรู้ถึง ปัญหาและความต้องการ ของคนต่างชาติ	64 (19.22)	265 (79.58)	4 (1.20)	0	0	4.18	0.42	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ของคนต่างชาติตั้งแต่ครั้งแรกที่ร้องขอ	176 (52.85)	155 (46.55)	2 (0.60)	0	0	4.52	0.51	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความเชื่อถือของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้บริการคนต่างชาติได้ครบถ้วน ตามที่แจ้งไว้	263 (78.98)	68 (20.42)	2 (0.60)	0	0	4.78	0.43	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มี การแจ้งไว้	113 (33.93)	218 (65.47)	2 (0.60)	0	0	4.33	0.48	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.40	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อถือของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 (SD = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการคนต่างชาติได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ ค่าเฉลี่ย 4.78 (SD = 0.43) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการได้ตรงตามความต้องการของคนต่างชาติตั้งแต่ครั้งแรกที่ร้องขอ ค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.42)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	11 (3.30)	320 (96.10)	2 (0.60)	0	0	4.03	0.20	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้ความช่วยเหลือคนต่างชาติ ได้ตรงตามที่ต้องการ	153 (45.95)	180 (54.05)	0	0	0	4.46	0.50	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว	144 (43.24)	185 (55.56)	4 (1.20)	0	0	4.42	0.52	มากที่สุด	2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	10	298	25	0	0	3.95	0.32	มาก	4
แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนต่างชาติ ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ	(3.00)	(89.49)	(7.51)						
	ภาพรวม					4.22	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ของคนต่างชาติได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 (SD = 0.50) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.42 (SD = 0.52) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนต่างชาติทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 (SD = 0.32)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เพียงพอที่จะตอบปัญหาได้	245	85	3	0	0	4.73	0.47	มากที่สุด	2
	(73.57)	(25.53)	(0.90)						
2. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ของคนต่างชาติได้	242	91	0	0	0	4.73	0.45	มากที่สุด	1
	(72.67)	(27.33)							
3. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ	32	301	0	0	0	4.10	0.30	มาก	4
	(9.61)	(90.39)							
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตรกับคนต่างชาติ	174	157	2	0	0	4.52	0.51	มากที่สุด	3
	(52.25)	(47.15)	(0.60)						
	ภาพรวม					4.52	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความช่วยเหลือคนต่างชาติได้ตรงตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.73 (SD = 0.46) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เพียงพอที่จะตอบปัญหาได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 (SD = 0.47) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.30)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเข้าถึงจิตใจ

การเข้าถึงจิตใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ	61 (18.32)	272 (81.63)	0	0	0	4.18	0.39	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเต็มใจในการให้บริการ	195 (58.56)	138 (41.44)	0	0	0	4.59	0.49	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นกันเองกับคนต่างชาติ	130 (39.04)	202 (60.66)	1 (0.30)	0	0	4.39	0.49	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองคำนึงถึงความต้องการของคนต่างชาติ	91 (27.33)	242 (72.67)	0	0	0	4.27	0.45	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการของคนต่างชาติ	207 (62.16)	126 (37.84)	0	0	0	4.62	0.49	มากที่สุด	1
ภาพรวม						4.41	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเข้าถึงจิตใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 (SD = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการของคนต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.62 (SD = 0.49) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 (SD = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.39)

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**
สมมติฐานที่ 1 ชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	206	4.40	0.20	-1.123	.262
หญิง	127	4.43	0.22		

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .262 แสดงว่า
ชาวต่างชาติเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2 ชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 30 ปี	4.45	0.18
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	4.39	0.22
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	4.39	0.20
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	4.39	0.20
61 ปีขึ้นไป	4.52	0.20

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 1 กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.738	.185	4.475	.002*
ภายในกลุ่ม	328	13.530	.041		
รวม	332	14.268			

*p < .05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 1 ตามอายุต่าง ๆ พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผล
การวิเคราะห์ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป-	41 ปีขึ้นไป-	51 ปีขึ้นไป-	61 ปีขึ้นไป
			40 ปี	50 ปี	60 ปี	
		4.45	4.39	4.39	4.39	4.52
ต่ำกว่า 30 ปี	4.45	-	.0587	.0607	.0532	-.0692
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	4.39		-	.0020	-.0055	-.1279*
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	4.39			-	-.0075	-.1299*
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	4.39				-	-1.224*
61 ปีขึ้นไป	4.52					-

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 น้อยกว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ชาวต่างชาติที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 น้อยกว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ชาวต่างชาติที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 น้อยกว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	\bar{X}	SD
เอเชีย	4.53	0.20
สหภาพยุโรป	4.41	0.20
อเมริกาเหนือ	4.26	0.12
ออสเตรเลีย	4.23	0.19
อื่น ๆ	4.36	0.17

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 กับภูมิลำเนา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.279	.570	15.585	.001*
ภายในกลุ่ม	328	11.990	.037		
รวม	332	14.268			

*p < .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ตามภูมิลำเนาต่าง ๆ พบว่า ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตาม
ภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	\bar{X}	เอเชีย	สหภาพยุโรป	อเมริกาเหนือ	ออสเตรเลีย	อื่น ๆ
		4.53	4.41	4.26	4.23	4.36
เอเชีย	4.53	-	.1169*	.2720*	.3028*	.1665*
สหภาพยุโรป	4.41		-	.1551*	.1860*	.0496
อเมริกาเหนือ	4.26			-	.0308	-.1055
ออสเตรเลีย	4.23				-	-.1364
อื่น ๆ	4.36					-

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากเอเชียมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากอเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย และอื่น ๆ โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากเอเชียมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากกว่าชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากอเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย และอื่น ๆ

ชาวต่างชาติที่มีทวีปที่มีภูมิลำเนาจากสหภาพยุโรปมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากอเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากสหภาพยุโรปมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากกว่าชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาจากอเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย

สมมติฐานที่ 4 ชาวต่างชาติที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	\bar{X}	SD
การขอมิถุน์ที่อยู่ในราชอาณาจักร	4.43	0.15
ใบสำคัญถิ่นที่อยู่	4.48	0.19
สงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร	4.33	0.23
ทะเบียนคนต่างด้าว	4.43	0.23

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 1 กับประเภทที่ใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.112	.371	9.273	.001*
ภายในกลุ่ม	329	13.156	.040		
รวม	332	14.268			

*p < .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 1 ตามประเภทที่ใช้บริการต่าง ๆ พบว่า ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ
ของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
จำแนกตามประเภทที่ใช้บริการ

ประเภทที่ใช้บริการ	\bar{x}	การขอมิถุนที่อยู่ ๑ ไบสำคัญที่อยู่ สวงนสิทธิ์ ทะเบียน ๑			
		เพื่อกลับเข้ามา ๑			
		4.43	4.48	4.33	4.43
การขอมิถุนที่อยู่ในราชอาณาจักร	4.43	-	-.0466	.1013*	-.0032
ไบสำคัญถิ่นที่อยู่	4.48		-	.1479*	.0434
สวงนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาใน	4.33			-	-.1045*
ราชอาณาจักร	4.43				-
ทะเบียนคนต่างด้าว					

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการการขอมิถุนที่อยู๋ในราชอาณาจักรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการการขอมิถุนที่อยู๋ในราชอาณาจักรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากกว่าชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการใบสำคัญถิ่นที่อยู่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการใบสำคัญถิ่นที่อยู่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากกว่าชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกับชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการทะเบียนคนต่างด้าว โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 น้อยกว่าชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการทะเบียนคนต่างด้าว

ตารางที่ 18 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐาน	t หรือ F	Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	-1.123	.262		✓
2. อายุ	4.475	.002*	✓	
3. ภูมิลำเนา	15.585	.001*	✓	
4. ประเภทที่ใช้บริการ	9.273	.001*	✓	

*p < .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุ ภูมิลำเนา และประเภทที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และประเภทการใช้บริการ เก็บข้อมูลจากชาวต่างชาติที่มารับบริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' (Post Hoc) ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ภูมิลำเนาทวีปสหภาพยุโรป ประเภทที่ใช้บริการ ใบสำคัญถิ่นที่อยู่

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความเชื่อถือของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะดวกต่อการรับบริการ รองลงมาคือ วัสดุและอุปกรณ์พร้อมใช้ต่อการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีบุคลิกภาพดี

ด้านความเชื่อถือของการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการคนต่างชาติได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการได้ตรงตามความต้องการของคนต่างชาติตั้งแต่ครั้งแรกที่ร้องขอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนต่างชาติ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ของคนต่างชาติได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนต่างชาติทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

ด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความช่วยเหลือคนต่างชาติได้ตรงตามที่ต้องการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เพียงพอที่จะตอบปัญหาได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ

ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการของคนต่างชาติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ

ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ชาวต่างชาติเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ไม่แตกต่างกัน

ชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเป็นกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องของอาคารสถานที่ และการอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติทั้งในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่เลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และการมุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นมิตรกับชาวต่างชาติ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่งผลให้ชาวต่างชาติที่มาใช้บริการไม่ว่าจะภูมิลำเนาจากทวีปใดก็ได้ใช้บริการที่มีคุณภาพที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเฉพาะอาคารสถานที่ที่มีความสะดวกต่อการรับบริการ ส่วนความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของเปรมใจ คำลือ (2550, หน้า 84-88) ได้ศึกษาการประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าวของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ พบว่า คนต่างด้าวที่มายื่นขออยู่ต่อมีความพึงพอใจต่อด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก และวรรณภา จินดาศรี (2544, หน้า 98-100) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อระบบและกระบวนการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศึกษาเฉพาะกรณี: หมวดงานบริการคนเข้าเมือง พบว่า ความพึงพอใจของคนต่างด้าวที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคายอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

2.1 ชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน โดยพบว่าชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ให้การดูแลชาวต่างชาติที่เป็นผู้สูงอายุเป็นการพิเศษในการรับบริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเปิดช่องทางในการรับบริการโดยไม่ต้องเข้าคิว ทำให้ชาวต่างชาติที่เป็นผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

2.2 ชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน โดยชาวต่างชาติที่มาจากประเทศในเอเชียมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้เดินทางมา

ท่องเที่ยวในเมืองไทยมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะมาเป็นหมู่คณะผ่านบริษัททัวร์ ทำให้การติดต่อใช้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีความสะดวกและรวดเร็วกว่า ซึ่งแตกต่างจากชาวต่างชาติที่มาจากทวีปอื่นที่เดินทางมาเป็นส่วนบุคคลหรือครอบครัว ซึ่งถ้าหากชาวต่างชาติไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ก็จะทำให้การรับบริการไม่สะดวก และเกิดความล่าช้า ทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อยกว่าชาวต่างชาติที่มาจากเอเชีย

2.3 ชาวต่างชาติที่มีประเภทที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกัน โดยพบว่า ชาวต่างชาติที่มารับบริการด้านใบสำคัญถิ่นที่อยู่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าอาจมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ช้าช้อน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน ซึ่งแตกต่างกับการรับบริการด้านอื่น ๆ ทำให้ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าการรับบริการด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 พบว่า ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความเชื่อถือของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุ ภูมิฐานะ และประเภทที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ควรมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เข้าถึงจิตใจ และสร้างความไว้วางใจแก่ชาวต่างชาติ โดยให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจและความประทับใจแก่คนต่างชาติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้มีบุคลิกภาพดีในการให้บริการ
2. ด้านความเชื่อถือของการบริการ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้สามารถรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนต่างชาติได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่พบชาวต่างชาติที่มีปัญหาในการรับบริการ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้คนต่างชาติทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ด้านความไว้วางใจ ควรพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองควรเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติและให้บริการได้ครอบคลุมทุกความต้องการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

บรรณานุกรม

- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2538). ประโยชน์และการบริหาร. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* หน้า 121 (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกษา ชาวเรือ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 7*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- โกศล วงศ์สวรรค์, สุธิลา ตูลยะเสถียร และสถิต วงศ์สวรรค์. (2544). *ปัญหาสังคม*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- คงกาจ ภูณานิยม. (2544). *ประสิทธิผลในการควบคุมและจัดการจราจร: ศึกษาเปรียบเทียบเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไทและปทุมวัน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จงใจ เงินอานวย. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จำรอง เงินดี. (2540). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉันทนา หาญกมลฤกษ์. (2552). *แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฐาปนา ฉิ่งไพศาล และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ. (2542). *การบริหารโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็ก.
- ณรงค์ รักษายศ. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร สาขามหาชนะชัย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองระนอง. (2555). *ข้อมูลประชากรเดือนพฤษภาคม 2555*. ระนอง: ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองระนอง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล ปิติตานนท์. (2545). *ประสิทธิผลองค์การของข้อมูลมูลนิธิตุณนิตแห่งประเทศไทย ปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2540). *การศึกษาพฤติกรรมและเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในกลุ่มเยาวชน แม่บ้าน และคนงานในโรงงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ.
- ประภาวิน ฉายโถมเลิศ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจจราจรในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสมุทรปราการ และสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือ*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2543). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอรัมเมท (ไทยแลนด์).
- ปริมล เชิดชู. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- เปรมใจ คำลือ. (2550). *การประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าวของด่านตรวจคนเข้าเมือง เชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหล.
- พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ด. (2552). *องค์การและการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ชิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2551). *การบริหารโครงการ (Project Management)* (พิมพ์ครั้งที่ 6). ปทุมธานี: คูมายเบส.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน. (2537). *หน้าที่และความสำคัญของตำรวจจราจร*. นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน.
- วรรณภา จินดาศรี. (2544). *ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อระบบและกระบวนการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศึกษาเฉพาะกรณี: หมวดงานบริการคนเข้าเมือง*. สารนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิกรม ลิมสิถิรนนท์. (2545). *ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านโยธาของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Services)* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วุฒิ วิถิตานนท์. (2551). *การบริหารงานตำรวจสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ศิริเขต เวชประสิทธิ์. (2552). *พฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีถุ ลักษัตานนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ศิวินารถ กิตติวัฒน์. (2551). *การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สมชาย ชุรงค์เดช. (2542). *การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัมภูกร. (2545). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สัมพันธ์ สังข์คำ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. (2540). *คู่มือการจราจร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
- สุทธิพันธ์ อรัญญาต. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุโท เจริญสุข. (2542). *เกร็ดจิตวิทยาประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). *ปัญหาสังคม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุเมธ ชัยเลิศวานิชกุล. (2542). *การวางแผนและติดตามผลลัพธ์ การบริหาร โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- สุรีย์ โพธาราม. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยการทำงาน เป็นทีมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติรกานนท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อชิรวินัย สุพรรณเภสัช. (2547). *คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจรตำรวจภูธรภาค 4*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว. (2542). *คู่มือการปฏิบัติงานจราจรกองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ.
- อรรถชัย ทรายผึ้ง. (2552). *การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อ้อยใจ อุ่นอารมณี. (2546). *ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2: วิเคราะห์ในเชิงปัญหาและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Carmen, K. S., & Whetten, D. A. (1983). *Organizational Effectiveness: Comparison of Multiple Model*. New York: Academic Press.
- Hall, R. H. (1991). *Organizations Structures Processes and Outcomes* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Katz, E. L., & Danet, B. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York: Basic Books.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinion*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1
2. คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ให้เป็นที่ยอมรับของคนต่างชาติมากยิ่งขึ้น ซึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ประการใดทั้งสิ้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1. () ชาย
 2. () หญิง
2. อายุ
 1. () ต่ำกว่า 30 ปี
 2. () 30-40 ปี
 3. () 41-50 ปี
 4. () 51-60 ปี
 5. () 60 ปีขึ้นไป
4. ทวีป
 1. () เอเชีย
 2. () สหภาพยุโรป
 3. () สหรัฐอเมริกา
 4. () ออสเตรเลีย
 5. () อื่น ๆ
5. ประเภทที่ใช้บริการ
 1. () การขอมิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
 2. () ใบสำคัญถิ่นที่อยู่
 3. () สงวนลิขสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร
 4. () ทะเบียนคนต่างด้าว

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการ
การตรวจคนเข้าเมือง 1**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตอบตามความคิดเห็นของท่าน

การให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ลักษณะทางกายภาพ					
1. อาคารสถานที่มีความสะดวกต่อการรับบริการ					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยในการให้บริการ					
3. วัสดุและอุปกรณ์พร้อมใช้ต่อการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีบุคลิกภาพดี					
ความเชื่อถือของการบริการ					
5. เมื่อคนต่างชาติมีปัญหา เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง					
6. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนต่างชาติ					
7. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการได้ตรงตามความต้องการของคนต่างชาติตั้งแต่ครั้งแรกที่ร้องขอ					
8. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการคนต่างชาติได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้					
9. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้					
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
10. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความช่วยเหลือคนต่างชาติได้ตรงตามที่ต้องการ					
12. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว					
13. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแจ้งรายละเอียดต่างๆ ให้คนต่างชาติทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ					

การให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความไว้วางใจ					
14. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เพียงพอที่จะตอบ ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถอธิบายให้เข้าใจ ในข้อสงสัยต่าง ๆ ของคนต่างชาติได้					
16. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีพฤติกรรม ที่สร้างความมั่นใจในการบริการแก่คนต่างชาติ					
17. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีกริยามารยาทสุภาพและ เป็นมิตรกับคนต่างชาติ					
การเข้าถึงจิตใจ					
18. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอาใจใส่ดูแลคนต่างชาติ					
19. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเต็มใจ ในการให้บริการ					
20. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นกันเองกับคนต่างชาติ					
21. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองคำนึงถึงความต้องการ ของคนต่างชาติ					
22. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจถึงความจำเป็น ในการขอรับบริการของคนต่างชาติ					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ร.ต.อ.วิทยา ทองผึ้ง

นักศึกษานิเทศศาสตร์ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ข
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
A1	92.5667	30.7368	.2282	.8844
A2	92.5333	30.8092	.2247	.8843
A3	92.6333	30.1713	.3198	.8821
A4	93.2000	28.5103	.6026	.8735
B5	92.9667	28.1713	.6473	.8719
B6	93.0333	30.2402	.2957	.8830
B7	92.7667	29.6333	.4048	.8797
B8	92.5000	30.3966	.3271	.8815
B9	93.0333	29.4816	.4381	.8787
C10	93.2333	30.7368	.3649	.8805
C11	92.7000	28.7690	.5753	.8744
C12	92.7333	28.4092	.5579	.8749
C13	93.3000	28.9759	.6703	.8727
D14	92.6333	28.5161	.6451	.8724
D15	92.6667	28.4368	.6489	.8722
D16	93.2000	31.4069	.2328	.8828
D17	92.7667	28.5989	.5239	.8761
E18	93.0000	29.7241	.4500	.8782
E19	92.7333	28.4782	.6274	.8728
E20	92.9667	28.7230	.6391	.8728
E21	92.8333	29.2471	.4828	.8773

E22 92.6000 29.5586 .4498 .8783

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 22

Alpha = .8825