

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

วงศกร จันทร์ศิริ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ วงศกร จันทร์ศิริ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... กฤษฎา บุณยยัง  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

..... กฤษฎา บุณยยัง ..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

..... นพ. ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... ศิริโชค ประเสริฐสิทธิ์ ..... กรรมการและเลขานุการ  
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... ศิริโชค ประเสริฐสิทธิ์ ..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และอาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานวิจัย พ.ศ.อ. ทรงโปรด สิริสุขะ ผกก.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี พ.ศ.ต. เพทาย พานแก้ว สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยนี้และเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี และได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

วงศกร จันทรศิริ

58930219: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)  
คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ความคาดหวังต่อการให้บริการ/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ/  
สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี  
วงศกร จันทรศิริ: คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี  
(QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY AN IMMIGRATION BUREAU, CHON BURI  
PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนา บุญยัง, ปร.ค. 81 หน้า, ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการและวันที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) Welch และ Brown-frosythe โดยจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's method) และ (Dunnett's c)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในช่วงเวลาและวันในการใช้บริการต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

58930219: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY AN IMMIGRATION BUREAU,  
CHON BURI PROVINCE/ EXPECTATIONS OF QUALITY OF SERVICE  
PROVIDED BY IMMIGRATION BUREAU, CHON BURI PROVINCE/  
SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY  
IMMIGRATION BUREAU, CHON BURI PROVINCE

WONGSAKORN JANSIRI: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY AN  
IMMIGRATION BUREAU, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: KANJANA  
BOONYOUNG, Ph.D. 81 P. 2017.

The purposes of this study were to examine the quality of service provided by an immigration bureau in Chon Buri Province and to compare its quality of service as classified by time and date of service used. The subjects participating in this study were 324 service users at the immigration bureau in Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. The test of t-test was used to test the study hypotheses, and tests of One-way ANOVA, Welch and Brown-Frosy were administered to test the variance. Also, to test the differences between pairs, the tests of Scheffe and Dunnett were used.

The results of the study revealed that the subjects rated their expectations and satisfaction with the quality of service provided by the immigration bureau in Chon Buri Province at a high level.

Based on the results from the test of hypotheses, it was shown that the immigration bureau had provided services with quality both in general and in each aspect. Finally, based on the results from the comparison, there was a statistically significant difference in the level of opinions towards the quality of service provided by the immigration bureau in Chon Buri Province at a significant level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	11
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	23
ความเป็นมาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
เกณฑ์การแปลผล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะการใช้บริการ.....	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	81

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สังเคราะห์ตัวแปรคุณภาพบริการ..... 38
2	สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ..... 39
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 44
4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลา วันที่มาใช้บริการและภาษา ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี..... 46
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของ ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ..... 48
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้..... 49
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า..... 50
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า..... 51
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า..... 52
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการให้บริการของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี..... 53
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้การบริการ..... 53



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	55
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า.....	56
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	57
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า.....	58
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	59
17 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	59
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการกลุ่มตัวอย่าง ของผู้มาใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	60
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการ.....	61
20 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	61
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ กับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี.....	62
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการ.....	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ.....	63
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ระยะเวลาควบคุม สำนักงานทางหลวงที่ 14.....	5
2 แบบจำลองคุณภาพการบริหาร.....	14
3 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	26
4 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี.....	32
5 วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	33

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจ สังคม เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาล ช่วยแก้ไขปัญหาขาดดุลการค้า และดุลการชำระเงินระหว่างประเทศและยังเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างอาชีพให้กับประชาชนในประเทศได้อย่างกว้างขวาง การขยายตัวของการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ประเทศไทยซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีชื่อเสียง ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกและประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบวก มีตลาดนักท่องเที่ยวในเขตเอเชียและยุโรปเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น ทำให้มีการขยายตัวของเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (กรมการท่องเที่ยว, 2556, หน้า 3)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ตรวจคัดกรองบุคคล และยานพาหนะทุกประเภทผ่านเข้าออกในราชอาณาจักรบริการคนเข้าเมืองตามนโยบายของรัฐ ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าการลงทุนและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตรวจสอบและดูแลคนเข้าเมืองที่พักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักร ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของคนเข้าเมือง รวมทั้งอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงภายในประเทศ และในขณะเดียวกัน ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม เป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้รายได้จากธุรกิจท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ดังนั้น ปรากฏการณ์แรกก่อนเข้าสู่ราชอาณาจักร คือ การตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์อันดีงามของประเทศไทย และนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2554, หน้า 4)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบบังคับบัญชาตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ตรวจคัดกรอง บุคคลและยานพาหนะ

ทุกประเภทที่ผ่านเข้าออกราชอาณาจักร บริการคนเข้าเมืองตามนโยบายของรัฐด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้า การลงทุน และการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตรวจสอบและดูแลคนเข้าเมือง อาศัยอยู่ในราชอาณาจักร ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดของคนเข้าเมือง รวมทั้งอาชญากรรม ข้ามชาติในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศ

(กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3, 2554, หน้า 4) ประกอบกับประเทศไทยในฐานะสมาชิกอาเซียน มีพันธกรณีในการสร้างประชาคมในปี 2015 และเพื่อให้การก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมที่เชื่อมโยงอย่างเพิ่มพูน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องต้นตัวและวางกรอบแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎบัตรอาเซียนตามแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงกันในอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การเชื่อมโยงทางกายภาพคือการคมนาคมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพลังงาน
  - 2) ความเชื่อมโยงทางด้านสถาบัน คือ การเปิดเสรีและการอำนวยความสะดวกทางการค้า การบริการและการลงทุน ความตกลงและข้อตกลงร่วมกันความตกลงการขนส่งในภูมิภาค กระบวนการข้ามพรมแดน โครงการส่งเสริมศักยภาพระหว่างกัน
  - 3) ความเชื่อมโยงประชาชน
- คู่ประชาชน คือ การศึกษาและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ซึ่งความเชื่อมโยงประชาชนเป็นพื้นฐานสำคัญของการเป็นประชาคมอาเซียน ไม่ใช่เฉพาะแต่การเชื่อมโยงถึงกันทางกายภาพเท่านั้น

แต่หมายความถึงการเชื่อมโยงการทางด้านจิตใจ โดยเริ่มตั้งแต่การลดความบาดหมางทางสังคม วัฒนธรรมและประเพณี เพื่อส่งเสริมและก่อให้เกิดการลงทุน ทั้งในด้านการศึกษาและการเรียนรู้ ตลอดจนชีพ ส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระตุ้นการสร้างนวัตกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยน วัฒนธรรม ตลอดจนส่งเสริมการเคลื่อนย้ายของประชาชนภายในอาเซียนให้เพิ่มมากขึ้น (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2558, หน้า 8)

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงควรทำการศึกษาและเตรียมการผลักดันมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจนมาตรฐานการบริการที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ลดปัญหา การให้บริการไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียม โดยที่ผ่านมาจากสถิติการดำเนินงานให้บริการพบว่าปริมาณ งานในการให้บริการแก่คนต่างด้าวจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทำให้จำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการไม่เพียงพอ ไม่ทั่วถึง ต่อผู้มาใช้บริการอาคารสถานที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่เข้ามาติดต่อ การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักของงานราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากความแออัดคับแคบ ของที่ทำการ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในที่ทำการ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ ที่มีระยะเวลานาน ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรู้ความสามารถในหน้าที่บุคลิกภาพหรือมนุษย์สัมพันธ์ ตลอดจนทักษะในการสื่อสาร

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงควรทำการศึกษาและเตรียมการผลักดันมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจน ป้องกันผลกระทบในแง่ลบที่เกิดจากการเชื่อมโยงภูมิภาคอาเซียน เช่น ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ หรือแม้แต่ความมั่นคงของชาติ ตลอดจนมาตรฐานการบริการที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจ สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ลดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียม (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2554)

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองสาม จึงมีความสนใจศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง และหาแนวทางแก้ไขให้มีการพัฒนาระบบการทำงานภายในหน่วยงานและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ และในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บริการของประชาชนด้านช่วงเวลา และวันที่มาใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสัมผัสและการรับรู้ ของการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ แก่ลูกค้าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
4. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
5. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

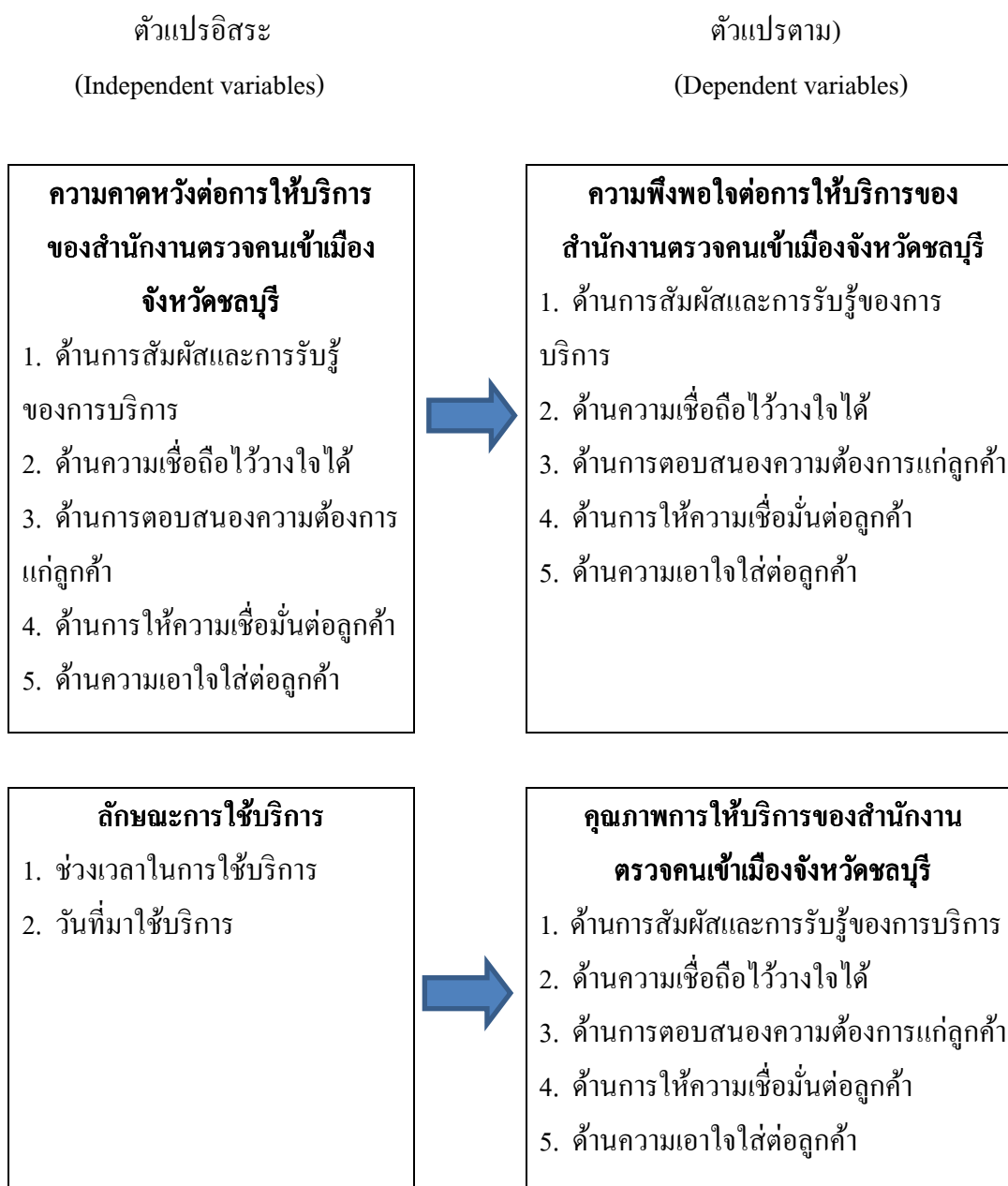
6. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในช่วงเวลาในการใช้บริการต่างกัน จะมีความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในวันที่มาติดต่อต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด SERVQUAL Model  
โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) เป็นเครื่องมือศึกษาช่องว่างของความพึงพอใจ  
และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มี 5 ด้าน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบคุณภาพของการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจากผู้มารับบริการ ตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีต่อไป



## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
2. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่
    - 2.1.1 เพศ
    - 2.1.2 อายุ
    - 2.1.3 ระดับการศึกษา
    - 2.1.4 อาชีพ
    - 2.1.5 รายได้
    - 2.1.6 ลักษณะการใช้บริการ
  - 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่
    - 2.2.1 ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ
    - 2.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
    - 2.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า
    - 2.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
    - 2.2.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือน 15 สิงหาคม-15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของประชาชนที่มารับบริการ ในที่นี้หมายถึง การมารับบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของผู้มารับบริการ

อาชีพ หมายถึง งานที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงาน งานเพื่อให้เกิดรายได้ต่อเดือน

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ สิ่งที่เกิดจากการที่ผู้มาติดต่อ รับรู้การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีขั้นตอนกระบวนการบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

การสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ จุดอำนวยความสะดวกที่สังเกตเห็นได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำ เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ให้ความถูกต้องตั้งแต่การบริการครั้งแรก

การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า หมายถึง การให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้งหรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และความแตกต่างกัน

ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง การให้ความมั่นใจ ความรู้ ความสามารถ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่จะโน้มน้าวชักจูงผู้มาติดต่อราชการให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจ เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในบริการที่ได้รับ

ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจกันให้ความสนใจกับผู้มาติดต่อราชการ รวมทั้งมีความเข้าใจเข้าสู่ผู้มาติดต่อราชการ เวลาที่เปิดให้บริการมีความสะดวกในการมาใช้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาค้นคว้ามุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงเสนอเอกสารผลการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ประวัติความเป็นมาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในการปฏิบัติและพัฒนาบุคลากร รวมทั้งศักยภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสามารถรองรับการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
4. ความเป็นมาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความสำคัญและศึกษาถึงแนวคิดการให้บริการไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2535, หน้า 6-7 อ้างถึงใน จิตดินันท์ เศษะคุปต์, 2551) ได้รวบรวมความหมายของการบริการไว้ดังนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น ดังนี้

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต

Kotler (1994) กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

Lehtinen (1983 อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549, หน้า 9) ได้อธิบายว่า “การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ” ด้าน กรอนรูส์ (Gronroos) ได้ขยายความคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นไว้ว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จำต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, สุภา เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546) กล่าวในความหมายที่คล้ายคลึงว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ ยังอธิบายว่า การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2551, หน้า 13)

ความหมายกว้าง ๆ ของคำว่า “การบริการ” ก็คือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับการพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

### **ความสำคัญของการบริการ**

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า การดำเนินการในองค์กร ไม่ว่าจะจะเป็นราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ องค์ประกอบของความสำเร็จ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 18-20)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยพนักงานที่ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ เจตคติ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และการจัดสภาพแวดล้อมให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัย จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจตามจุดมุ่งหมายที่ลูกค้าคาดหวัง

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนอง

บริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งได้แก่ การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกัน เป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด โดยการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อน โขนและให้เกียรติ และควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

6. การมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทีสุภาพ อ่อน โขน มีอัธยาศัยไมตรีและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลายแนวคิด ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2541, หน้า 1-3) ได้ศึกษาขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนา คุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ กล่าวถึงความหมายคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้า ซึ่งหมายถึงที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (Do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำ คือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้แนะและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในระบบงานที่ซับซ้อน

พีรสิทธิ์ คำนวนศิศิลป์ (2541, หน้า 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดี หรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทาย โอบอ้อมอารี และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ หรือที่ว่า “หน้าไม่โกรธ ใจไม่หนาว งามใจไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “รส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ

Millet (1954 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ

สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพ การให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้ จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น ต้องคำนึงถึง คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ ต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อม ที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์คุณภาพของงาน บริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

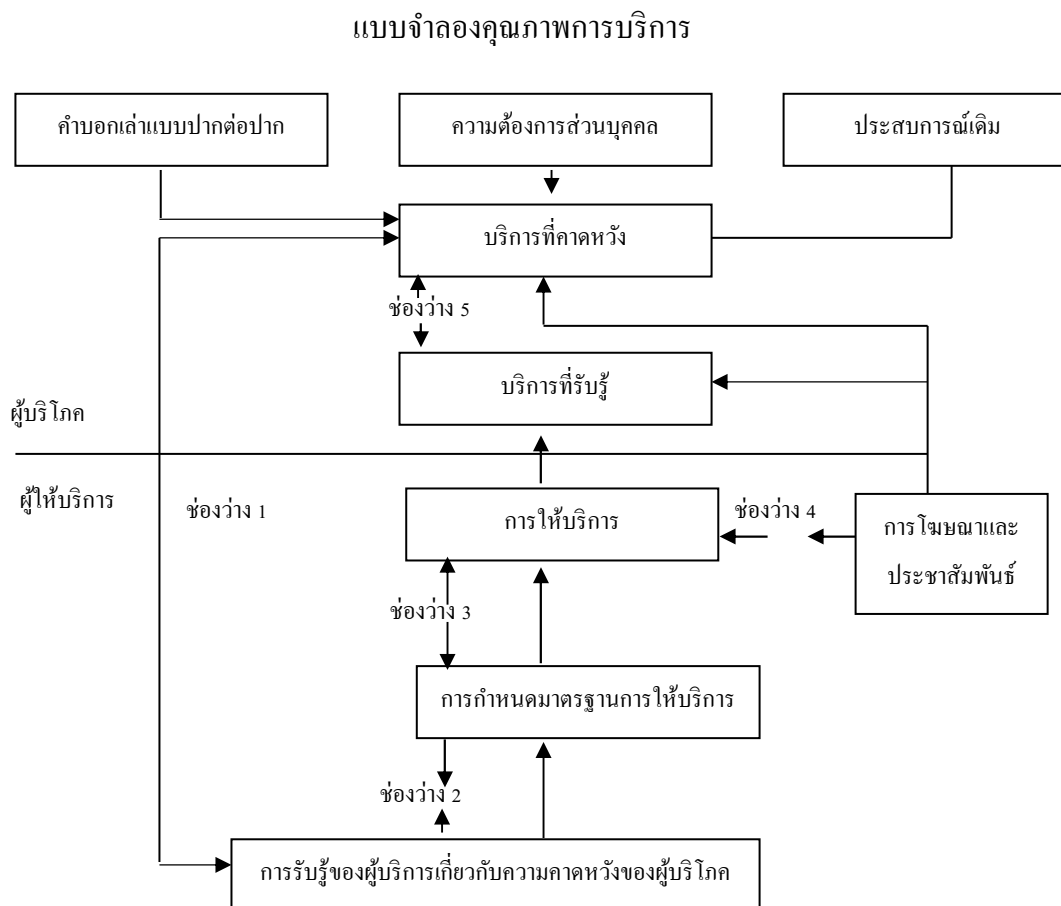
ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

จากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) และคณะพบว่า มีช่องว่าง ที่เป็นอุปสรรค 5 ประการที่ทำให้ผู้บริการไม่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการ ทำให้ประชาชน ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการรู้สึกว่าการที่ ได้รับ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ดังภาพประกอบ





ภาพที่ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

แบบจำลองดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงช่องว่าง (Gaps) 5 ประการ ที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคกับความคาดหวังที่นึกเห็นภาพโดยผู้บริหาร (Gap between consumer expectations and management perceptions of those expectations) ผู้บริหารอาจไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภค ทำให้นึกเห็นภาพถึงความคาดหวังดังกล่าว แตกต่างไปจากความเป็นจริง เช่น ผู้บริหารอาจคิดว่าคนไข้ให้ความสำคัญกับอาหารที่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วคนไข้ต้องการการดูแลเอาใจที่ดีจากพยาบาล
2. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่นึกเห็นภาพโดยผู้บริหารกับมาตรฐานของคุณภาพการบริการ (Gap between management perceptions and service quality specifications) แม้ว่าผู้บริหระจะทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภค แต่อาจไม่ได้กำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม เช่น

มีนโยบายว่าจะต้องให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้ระบุออกมาเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งวัดได้ในเชิงปริมาณ

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของคุณภาพการบริการกับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง (Gap between service quality specifications and actual serviced) ช่องว่างที่เกิดขึ้นในกรณีที่พนักงานได้รับการอบรมน้อย มีความสามารถต่ำ หรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ให้ได้ตามมาตรฐาน ที่องค์กรกำหนดไว้

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากภายนอก (Gap between actual service delivery and external communications about the service)

5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้บริโภคเห็นภาพกับการบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงาน ที่ตนนึกเห็นภาพได้กับระดับของการบริการที่คาดหวังไว้ และจะประเมินค่าออกมาเป็นคุณภาพของการบริการ

### องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม

### สามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความมั่นใจ น่าเชื่อถือ และมีความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) เจ้าหน้าที่ต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี พุดจาไพเราะ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพให้บริการด้วยความรวดเร็วและให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำและนึกถึงได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การตั้งราคาการวางแผนทางของราคาสินค้าควรมีเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน

## 2. มีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or heterogeneity)

การให้บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่าง แม้ว่าจะเป็นผู้ให้บริการเพียงคนเดียว และเป็นบริการชนิดเดียวกัน แต่ผลผลิตของการบริการจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพของผู้มาใช้บริการ หรือแม้แต่ผู้ให้บริการด้วย และลักษณะการบริการ จะมีความหลากหลายในตัวเอง ทำการบริการเปลี่ยนแปลงได้

## 3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

การผลิต การบริโภค และการส่งมอบการบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมอย่างมากในขบวนการผลิตการบริการ จึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการให้มีคุณภาพ และมักจะเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงาน

## 4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)

การผลิตและการส่งมอบการบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตล่วงหน้าแล้วส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังได้รับสินค้า ดังนั้น จึงมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตไว้ เช่น การซื้ออุปกรณ์ การจัดเตรียมสถานที่แล้วถึงเวลาไม่มีผู้มาใช้บริการ

กฤษณ ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Berry (1988 อ้างถึงใน ชวลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทองค์กรให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ และรวมถึงการที่ให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า ความตั้งใจหรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใดทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะในการทำงานเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยในการปฏิบัติงาน

4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก ความสะดวกหรือความง่ายในการที่ผู้มารับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

6. Communication ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการ ทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เจ้าหน้าที่พยายามให้ความรู้หรืออธิบายวิธีการใช้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ การบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้มาขอรับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการของเจ้าหน้าที่

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการเป็นความลับ

9. Customer understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เกี่ยวข้องกับการที่เจ้าหน้าที่รับรู้ถึงความต้องการของผู้มาขอรับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่จดจำผู้มาขอรับบริการประจำได้

10. Tangibles สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ (Parasuraman et al., 1985, p. 47)

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกมมีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมห้องไว้เป็นเพียงเดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานเหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของหรือป้ายสัญลักษณ์

1.2 เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย ได้แก่

1.2.1 มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน

1.2.2 มีการจัดเตรียมข้อมูลเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

1.2.3 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

1.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับที่ก่อน-หลังของผู้มาใช้บริการ

1.2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการและหลังเวลาทำการอย่างเหมาะสม

1.2.6 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบครบวงจร

1.2.7 มีแผ่นพับและโปสเตอร์ให้ความรู้การบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.2.8 บริเวณที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

1.2.9 มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
- 2.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของทางหน่วยงานผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุ
- 2.3 มีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลความรู้การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี
- 2.4 เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง
- 2.5 มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเมื่อท่านประสบปัญหาขั้นตอนในการบริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ ประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ
- 3.2 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารสำหรับผู้มาใช้บริการ
- 3.3 มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ
- 3.4 สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึงความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงานเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้า รวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

- 4.1 เจ้าหน้าที่แนะนำและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
- 4.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ
- 4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ
- 4.4 ข้อมูลส่วนตัวที่กรอกเอกสารมีความปลอดภัย

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ
- 5.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง
- 5.3 เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล
- 5.4 เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความพร้อม ความเต็มใจให้บริการ

### **คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน**

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 3)

**แนวทางการปรับปรุงการบริการภาครัฐ** (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

1. ช่องทางการบริการที่ทันสมัย คือ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางให้การบริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ยกเว้นกรณีที่เป็นกรณียุติการติดต่อเพื่อพิสูจน์ตัวตน เช่น การทดสอบคุณสมบัติ ทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น
2. ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง คือ การจัดทำข้อมูลให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ลดการใช้ศัพท์เทคนิค และปรับข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับช่องทางที่สื่อสาร
3. บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน คือ การพิจารณา กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น และลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุญาต
4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน คือ ในการให้บริการมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการชัดเจน มีความแน่นอน
5. ลดการใช้เอกสารและขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว คือ ขอเอกสารประกอบการให้บริการเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว การบันทึกข้อมูลคำร้อง/ คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบครั้งเดียว (ต้องมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูล

เรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาหากการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน)

6. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว คือ นำระบบเข้ามาใช้ในการรับคำร้อง พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการ

7. พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

8. ลดความเสี่ยงของการทุจริต คือ มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาตที่ชัดเจน ตลอดจนคำอธิบายเหตุผลการพิจารณากรณีอนุมัติ หรือไม่อนุมัติ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจ

**การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน** (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

#### 1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No wrong door)

1.2 ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One stop service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One stop crisis center: OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสม



กับความต้องการของตนเอง (Government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อ และแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกย่องคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service level agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

## 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษา เปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for citizen-centered service

Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

### 3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วถึง สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

3.2 วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยา เมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

## ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

### ประวัติของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ก่อนปี พ.ศ. 2470 ไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการตรวจตราคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย ฉะนั้น การเดินทางเข้า-ออกของคนต่างด้าวจึงเป็นไปได้โดยเสรี จนกระทั่งปี พ.ศ. 2470 รัฐบาลในสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้ง นายพันตำรวจเอก พระยาวิชัยประชาบาล เป็นเจ้ากรมตรวจคนเข้าเมืองคนแรก มีสถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนนเรศน์ เป็นอาคารสองชั้น เช่าจากเอกชน ซึ่งอยู่ใกล้สถานีตำรวจนครบาลบางรักในปัจจุบัน ขณะนั้นมีพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญประมาณ 50-60 คน การเดินทางเข้าออกของคนต่างด้าวส่วนใหญ่จะเข้ามาโดยพาหนะทางน้ำและทางบก มีศูนย์รวมที่ทำการอยู่ในกรุงเทพฯ และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑลด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในในภาคตะวันออก และภาคใต้เท่านั้น

พ.ศ. 2475

ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองและฐานะการเงินของประเทศตกต่ำ รัฐบาลได้ตัดทอนงบประมาณรายจ่ายของประเทศลง เป็นเหตุให้กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลด

สถานภาพลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย  
เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2475

พ.ศ. 2478

กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ถนนสาทรใต้ ปัจจุบันเป็นที่พักของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และเพิ่มด้านตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ  
ตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

พ.ศ. 2483

หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจได้ขอใช้สถานทูตเยอรมัน  
ซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาลเป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมืองและได้ปรับสถานภาพ  
พนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียม  
ของอารยประเทศ

พ.ศ. 2503

กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ที่ทำการที่ได้ก่อสร้างใหม่ เมื่อวันที่ 22  
มิถุนายน 2503 ที่ปากซอยพิพัฒน์ ซึ่งต่อมาเป็นที่ทำการของกองทะเบียนคนต่างด้าวและภาษีอากร

พ.ศ. 2508

ได้ปรับปรุงส่วนราชการและกำหนดหน้าที่การงานของกองตรวจคนเข้าเมือง  
เป็น 5 กองกำกับการ 13 แผนก และด้านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีก 58 แห่ง (ต่อมาเพิ่ม  
ศูนย์การสื่อสาร และด้านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีกบางแห่ง)

พ.ศ. 2517

กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่แห่งใหม่ (ที่ทำการในปัจจุบัน) ที่ซอยสวนพลู  
ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ ซึ่งที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมธนารักษ์  
มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 54 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้าง 26,842,990 บาท

พ.ศ. 2523

คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งข้าราชการในสังกัด  
กองตรวจคนเข้าเมืองตามคุณภาพและปริมาณงานไว้ โดยมีตำแหน่งข้าราชการตำรวจรวมทั้งสิ้น  
1,049 ตำแหน่ง

พ.ศ. 2530

คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งให้งานตรวจลงตรา  
กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง อีก 53 ตำแหน่ง และได้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ

กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมดและกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งหมด 307 ตำแหน่ง

พ.ศ. 2533

คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติให้ออนกองกำกับการ 1 กองทะเบียนคนต่างด้าว มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ และอนุมัติให้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ และงานตรวจลงตรา กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยกำหนดกลุ่มงานเรียกว่า “ฝ่าย” (ได้แก่ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และ 2) และงานเทียบเท่าแผนก 18 งาน เป็นการชั่วคราว จนกว่าจะแก้ไขพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2508 ให้ถูกต้องในภายหลัง โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด 380 ตำแหน่ง และกำหนดตำแหน่งใหม่ทั้งสิ้น 672 ตำแหน่ง

พ.ศ. 2536

ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ตม. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ

พ.ศ. 2548

ได้ปรับปรุงโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 กองบังคับการ และ 6 หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ตม. เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล สูงสุดตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ

พ.ศ. 2552

ได้ปรับปรุงโครงสร้าง ประกอบด้วย 8 กองบังคับการ และ 1 หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ตม. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ

### **สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีอำนาจหน้าที่ดังนี้**

เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผนควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และหน่วยงานในสังกัด ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ายมนุษย์ และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่ราชอาณาจักร ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2554, หน้า 4)

### พันธกิจ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีภารกิจในการตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ

### วิสัยทัศน์

บริการด้วยมาตรฐานสากล ดูแลความมั่นคงด้วยใจ เพื่อให้ไทยเป็นมาตุภูมิที่มั่นคงปลอดภัย

### ยุทธศาสตร์ The six

ความมั่นคง คือ เป้าหมาย, ปราบปรามและพ้องพาล, บริการคนเข้าเมือง ถือเอื้อความยุติธรรม, คุณธรรมนำหน้า, พัฒนาสู่อาเซียน

## นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

### 1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร

1.1 การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการถวายความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านพิธีการเข้าเมือง แด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ อย่างสมพระเกียรติ

1.2 การสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เข้าประเทศ พัฒนาระบบงานตรวจคนเข้าเมือง ในความรับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศให้มีความพร้อมสูงสุดในการปฏิบัติภารกิจ ด้านการสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เดินทางเข้าประเทศตามบทบัญญัติของกฎหมาย

1.3 การควบคุมคนเข้าเมือง จัดระบบการแจ้งที่พักของคนต่างด้าวตามความในมาตรา 38 แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ให้เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้สามารถ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.4 การผลักดันและส่งกลับ ดำเนินการจัดทำและเชื่อมโยงฐานข้อมูลของคนต่างด้าว ต้องห้ามเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้เป็นปัจจุบัน และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม ในการดำเนินการส่งกลับ รวมทั้งกวดขันการปฏิบัติงานของสถานกักตัวคนต่างด้าวเพื่อรอการส่งกลับ ทุกแห่งให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด

1.5 การพัฒนาระบบควบคุมสั่งการ พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ให้มีศักยภาพในการเป็นศูนย์ควบคุมสั่งการของผู้บังคับบัญชาและฝ่ายอำนวยการ โดยใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและทันสมัยการณ (Real time) รวมทั้งสร้างเครือข่าย ของศูนย์ควบคุมสั่งการให้เชื่อมโยงทุกกองบังคับการและทุกด่านตรวจคนเข้าเมือง

1.6 สนองตอบนโยบายของรัฐด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลอย่างจริงจัง และเกิดประสิทธิผล

### 2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2.1 การป้องกันปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ สกัดกั้น ป้องกัน และปราบปราม องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ โดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และประสานความร่วมมือ กับหน่วยงานตำรวจ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายภายในประเทศและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

2.2 การสร้างเครือข่ายป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน อาทิ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาครัฐ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติในเชิงบูรณาการและการแก้ไขปัญหาที่ถูกจุดตรงตามความต้องการของสังคม

2.3 การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อรณรงค์ขอความร่วมมือและผนึกกำลังจากทุกภาคส่วนของสังคมในการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ โดยสนับสนุนให้หน่วยงานระดับกองกำกับการและด่านตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่งจัดทำเว็บไซต์ของตนเอง โดยกำหนดให้จัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น ภาษาพม่า ภาษาลาว ภาษากัมพูชา ภาษามาลาเซีย เป็นต้น

### 3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง

3.1 การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของท่าอากาศยาน มุ่งสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในด้านการพัฒนาศูนย์กลางการบินในภูมิภาค (Aviation hub) โดยเตรียมความพร้อมด้านกำลังพล งบประมาณ และพัสดุ เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือว่าเป็นความสำคัญเร่งด่วน

3.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาระบบงานขอยู่ต่อในราชอาณาจักร การเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การขอมิถินที่อยู่ การทะเบียนคนต่างด้าว การพิสูจน์สัญชาติ และการขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on arrival) โดยพยายามลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติหรือการนำเสนอรูปแบบการให้บริการแบบ One stop service หรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และพระราชกฤษฎีกาบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี

3.3 e-Service การพัฒนาวิธีการทำงานด้านการบริการคนเข้าเมืองให้ก้าวไปสู่การให้บริการโดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อาทิ ระบบการแจ้งที่พักอาศัย ระบบการตรวจสอบหมายจับ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ ริเริ่มเสนอโครงการให้บริการในเรื่องนี้ให้เป็นรูปธรรม

### 4. ด้านการอำนวยความสะดวก

4.1 ดำรงตนในยุติธรรม พัฒนาการทำงานของกลุ่มงานสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การตรวจสอบคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงานสอบสวน การปรับปรุงอาคารสถานที่ ณ จุดบริการประชาชน การสนับสนุนด้านยานพาหนะ พัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ

4.2 การปฏิรูปกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตรวจสอบติดตาม (Monitoring) บทบัญญัติของกฎหมาย ตลอดจน ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน

## 5. ด้านการบริหาร

5.1 การใช้ระบบคุณธรรม นำระบบคุณธรรม (Merit system) มาใช้เป็นหลักในการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนคนดีให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ เพื่อพัฒนาผู้นำองค์กรรุ่นต่อไปให้มีความพร้อม ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ เป็นที่ยอมรับของสังคม

5.2 ยึดหลักธรรมาภิบาลและการทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงานและสร้างระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับหน่วยงาน และรายบุคคลอย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเป็นรูปธรรม

5.3 สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปรับปรุงการทำงานของศูนย์ฝึกอบรม สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีบทบาทสำคัญและเป็นแกนนำในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง ตลอดจนการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร (Core competency) อาทิ การกำหนดมาตรฐานองค์ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมาย ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านคอมพิวเตอร์ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม

5.4 สร้างความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามาตรวจสอบการทำงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และจัดให้มีการสำรวจทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของสังคม และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไปในอนาคต

## 6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

6.1 การเตรียมการด้านโครงสร้าง ตำรวจและคาดการณ์ปริมาณงานในอนาคต ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นภายหลังการเปิดประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนด้านปรับโครงสร้างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ที่เป็นช่องทางผ่านของเส้นทางคมนาคมสายหลักระหว่างประเทศทั้งทางบกและทางน้ำ เพื่อเสนอแผนในการปรับโครงสร้างให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน



6.2 การเตรียมการด้านกำลังพล ทำการศึกษาและคาดการณ์ปริมาณของคนต่างด้าวที่จะมีการเดินทางผ่านช่องทางด่านตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่ง (Free flow of human) เพื่อนำไปวิเคราะห์ปริมาณงาน (Work load) ให้เหมาะสม สามารถจัดเตรียมกำลังพลให้เพียงพอสำหรับช่องตรวจหนังสือเดินทาง

6.3 การเตรียมการด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจคนเข้าเมือง ตลอดจนให้การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

### ความเป็นมาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยาเริ่มต้นจากการเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ชุดเฉพาะกิจ (ไม่ปรากฏหลักฐานระยะเวลา) ซึ่งกองตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานครในสมัยนั้น ได้จัดส่งไปปฏิบัติหน้าที่รับคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่พัทยา ตามนโยบายของรัฐบาลและกรมตำรวจ โดยอาศัยพื้นที่ของโรงแรม พี.เค. วิลล่า เป็นที่ทำการชั่วคราว (ปัจจุบันไม่ปรากฏโรงแรมแห่งนี้) เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสงค์จะขออยู่ต่อ แต่มีความลำบากในการเดินทางกลับไปยื่นเรื่องที่กรุงเทพฯ เหตุเพราะการคมนาคมไม่สะดวกเหมือนกับปัจจุบัน บางรายเกิดความท้อ ไม่ขออยู่ต่อหรือเดินทางไปเที่ยวประเทศอื่น ทำให้ประเทศไทยสูญเสียรายได้ไปอย่างน่าเสียดาย

พ.ศ. 2522

ประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2522 มีการกำหนดที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมืองที่ซอยสวนพลู กรุงเทพฯ และได้มีการกำหนดที่ตั้งด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดชลบุรี ปรากฏตามหลักฐานที่ค้นพบตั้งขึ้นครั้งแรก เป็นด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2522 ตามประกาศกรมตำรวจ ณ วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2522 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 97 หน้า 176 วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2523 ตั้งอยู่ที่ ซอย 6 ซายหาดพัทยา ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปัจจุบันเป็นสำนักควบคุมโรคของเมืองพัทยา) อยู่ในสังกัด กองกำกับการ 5 กองตรวจคนเข้าเมือง ใช้ชื่อหน่วยงานว่า “ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี”

พ.ศ. 2528

กรมตำรวจ ได้จัดสรรงบประมาณก่อสร้างอาคาร 4 ชั้น (แฟลต) ตั้งอยู่เลขที่ 522 หมู่ 10 ถนนเลียบชายหาดพัทยา ซอย 8 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยใช้บริเวณชั้นล่างเป็นที่ทำการ “ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” ชั้นบนเป็นที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่

23 มกราคม พ.ศ. 2537

กองตรวจคนเข้าเมือง ได้ปรับโครงสร้างครั้งที่ 2 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 เป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” และยกเลิกประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อปี 2522, 2526, 2530, 2533 และ 2534 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อจาก “ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” เป็น “ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา” อยู่ในสังกัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3

พ.ศ. 2541

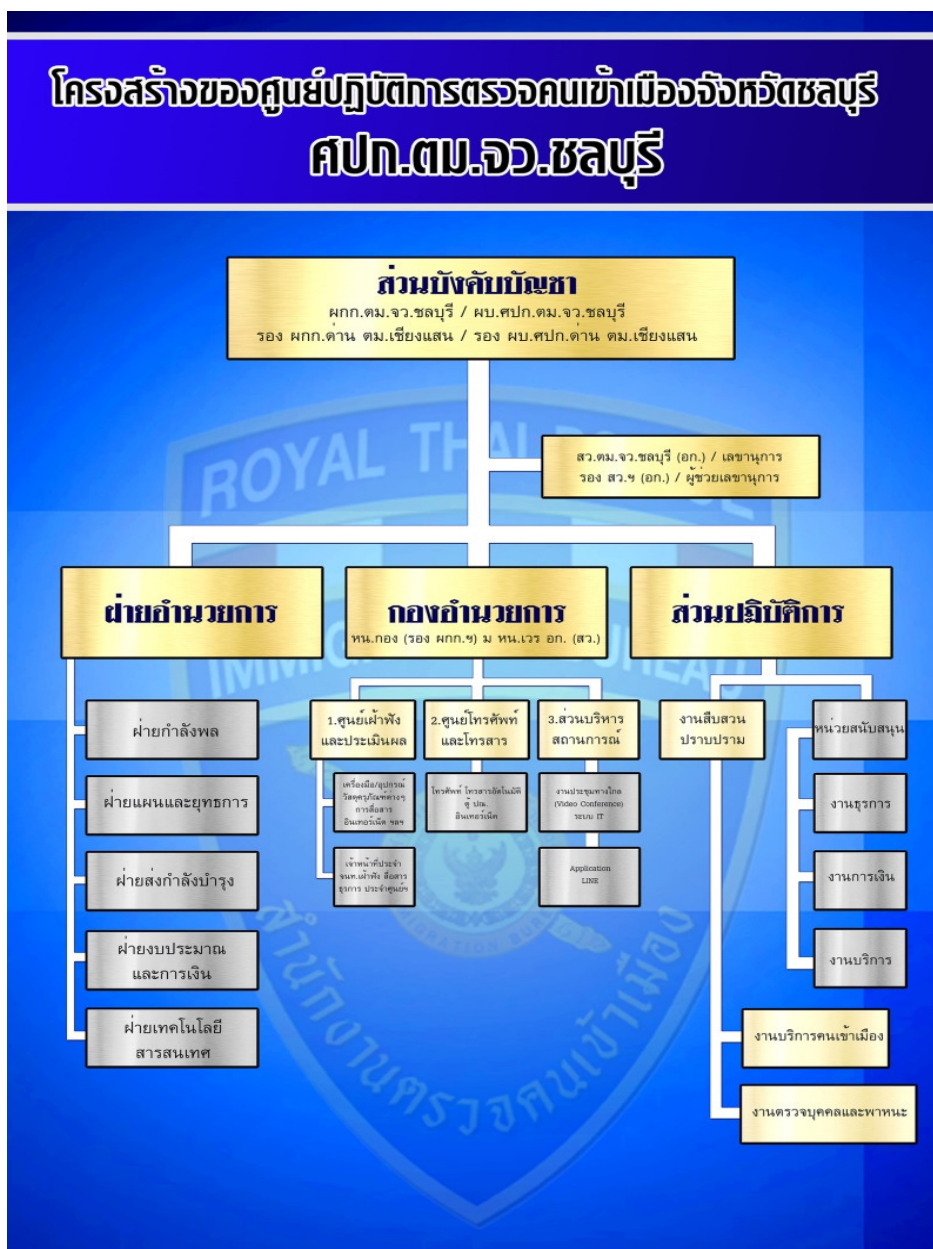
มีพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นไป โดยด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา อยู่ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6 ธันวาคม พ.ศ. 2548

“ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา” ได้รับบริจาคที่ดินและสิ่งก่อสร้างจากภาคเอกชน จึงได้ย้ายสถานที่ทำการใหม่มา ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 75/265 หมู่ที่ 12 ถนนเลียบชายหาดจอมเทียน ซอย 5 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

7 กันยายน พ.ศ. 2552

มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 ได้รวมหน่วยงาน ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา ด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา และด่านตรวจคนเข้าเมืองสีซัง เข้าด้วยกัน จัดตั้งเป็นหน่วยงานใหม่ ให้ชื่อว่า “ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” ตั้งอยู่ที่ 75/265 หมู่ 12 ตำบลหนองปรืออำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (อาคารเดิมของด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา) มี “ผู้กำกับการ” ในตำแหน่ง “ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” เป็นหัวหน้าหน่วยงาน โดยด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา (เดิม) และด่านตรวจคนเข้าเมืองสีซัง (เดิม) มีสถานะเป็นจุดตรวจบุคคลและพาหนะทางน้ำ ขึ้นอยู่กับตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เป็นต้นไป



ภาพที่ 4 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2554, หน้า 4)



**“TO SERVE, TO SAFEGUARD”**  
 “Serve with Standard, Safeguard with Integrity”  
**COMMISSIONER’S FOREWORD**  
 “ผมสัมผัสได้ถึงตามพยายามและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทุกคน และเชื่อมั่นว่า เราจะเดินต่อไปด้วยกัน เพื่อทำให้ประเทศไทยเป็นมาตุภูมิที่มั่นคงและปลอดภัย”  
 “I could feel everyone’s effort and commitment toward the duty and strongly believe that we will continue to move forward to make Thailand a safe and secure homeland.”



**พล.ต.ท. นัฐธร เพระสุนทร**  
 พล.ต.ท.  
 Pol. Lt. Gen. Nathathorn Prousoontorn  
 Commissioner of Immigration Bureau

## “Good guys in, Bad guys out.”

### วิสัยทัศน์

“บริการด้วยมาตรฐานสากล ดูแลตามมั่นคงด้วยใจ  
 เพื่อให้ไทยเป็นมาตุภูมิที่มั่นคงปลอดภัย”

### พันธกิจ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีภารกิจในการตรวจบุคคล และพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรเปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่และเป็นแนวหน้าในการรักษาตามมั่นคงของประเทศ

### ค่านิยมองค์กร

“โปร่งใสตรวจสอบได้  
 มาตรฐานสากล  
 หลักตามสมคุณ”

### คำมั่น

- 151 ในฐานะเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ปฏิญาณว่าจะจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์
- 151 จะคงไว้ซึ่งตามโปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นสากล และยึดหลักคุณภาพ
- 151 จะให้บริการงานตรวจคนเข้าเมืองด้วยประสิทธิภาพสูงสุดอย่างมืออาชีพ
- 151 ปฏิญาณที่จะเป็นแนวหน้าของการรักษาตามมั่นคงของประเทศ เพื่อให้ไทยเป็นมาตุภูมิที่มั่นคงและปลอดภัย

### Vision

“Serve with Standard, Safeguard with Integrity”

### Mission

Thai Immigration Bureau is the gateway of Thailand with a mission to inspect people and vehicles that travel into or out of the country including to provide immigration services for any foreign nationals residing in the Kingdom and to be the frontline in protecting national security.

### Values

“Transparency & accountability  
 International standard  
 Balance”

### Pledge

- We**, as Thai Immigration officers, pledge our loyalty to the Royal Institution.
- We** promise to proceed our values of Transparency, International standard and Balance.
- We** vow to provide the most effective and efficient immigration services.
- We** pledge as part of frontline security to make Thailand a safe and secure homeland.

ภาพที่ 5 วิสัยทัศน์และพันธกิจ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2554, หน้า 4)

### เป้าหมายด้านการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่มีประชากรมากกว่า 600 ล้านคน มีการเคลื่อนที่ของคนและสินค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ มีความเสี่ยงที่จะมีคนร้ายแฝงตัวเข้ามาก่ออาชญากรรมหรืออาชญากรที่หลบหนีคดีเข้ามาหลบซ่อนตัว

ในประเทศไทย รวมถึงภัยคุกคามจากอาชญากรรมรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ เห็นได้จากหลายคดีที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา

อาชญากรรมข้ามชาติที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนทั้งรูปแบบและวิธีการก่อเหตุ ทำให้แนวคิดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ได้มีการเตรียมความพร้อมในทุกมิติในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีในงานตรวจคนเข้าเมือง การพัฒนาบุคลากร และแสวงหาความร่วมมือกับนานาชาติประเทศ จัดทำระบบ One stop service ในการตรวจคนและสินค้า ในจุดเดียว เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกให้กับผู้เดินทาง และผู้ประกอบการในการขนส่งสินค้า

### **รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี งานอำนวยความสะดวก**

1. งานธุรการทั่วไป
2. งานบริหารงานบุคคล
3. งานแผนงานและโครงการ
4. งานข้อมูลและสถิติ
5. งานประชาสัมพันธ์
6. งานการเงิน บัญชี และงบประมาณ
7. งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ และอุปกรณ์สื่อสาร
8. งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### **งานสืบสวนปราบปราม**

1. สืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย
2. ป้องกันและปราบปรามแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย
3. ความคุ้มครองคนต้องห้าม ได้แก่ งานปลักัดัน-ส่งกลับ
4. สืบสวนหาข่าวด้านความมั่นคง และอาชญากรรมข้ามชาติ
5. งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### **งานบริการคนต่างด้าว**

1. การขออนุญาตอยู่อาศัยในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งที่พักอาศัยการรายงานตัวอยู่ในราชอาณาจักร เกิน 90 วัน

การดำเนินการกรณีใบอนุญาตสิ้นสุดและงานเปรียบเทียบปรับ

3. พิจารณาการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

4. งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ

1. ตรวจบุคคลและพาหนะทางเรือที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรบริเวณอ่าวพัทธา และท่าเรือจุกเสม็ด อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลต้องห้ามงานประกันลูกเรือ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับกรณีอยู่ในราชอาณาจักรโดยใบอนุญาตสิ้นสุด
4. งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทิมา โนรี (2551) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของงานทะเบียนพาณิชย์ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาผู้ที่มารับบริการงานทะเบียน ซึ่งมีการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์โดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเช่น

ธรมิศ คงพล (2553) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ เป็นอันดับสุดท้าย โดยทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สุมลรัตน์ วรรณสุข (2551) ศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานจดทะเบียน ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ และด้านตอบสนองการบริการมาเป็นอันดับที่ 1 และผลการศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้เข้ามารับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพของประชาชน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จำนวน 400 คน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่มีความคิดเห็นของประชาชนสูงสุด คือ ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี

ทวีศักดิ์ วงษ์วิลาส (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเปรียบเทียบการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้รับบริการของที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้าง ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ มีความคิดเห็นต่อการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐาน ส่วนอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นต่อการรับบริการของที่ทำกรไปรษณีย์เกาะช้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริลักษณ์ หาญสุริย์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการการชำระภาษี กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการรับชำระและปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลของการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานสัมผัสดก่อนพื้นที่สาขาบางนา และใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ได้มาจากวิธีการคำนวณตัวอย่างจำนวน 354 คน นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ด้านความเสมอภาคในการได้รับบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนระดับความคิดเห็น ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ รายได้ ประเภทผู้มาขอรับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนาแต่อย่างใด

สาริต ช่อเกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นอันดับแรกดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร บ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน ปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

อุทัยรัตน์ สุเนตร (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน



ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด สุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และการศึกษต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สังกะระหัสตัวแปรคุณภาพบริการ

	สมุทรันต์ วรสข 2551	ธนศ กงพุด 2553	จันทศ โนร 2551	ศุภวรส ฉนศศรศ 2553	ถศควรส ศอศกรศ 2556	วศทศ ศษศศรศ 2552	ศศรศศศ ศษศศศศ 2550	ศษศศ ศอศศ 2559
1. ความศอศศศ	/	-	-	-	/	/	-	/
2. ศศศศศศ	/	-	-	/	-	-	-	/
3. ศศศศศศ ศศศศศศ	-	/	/	-	-	/	-	-
4. ศศศศศ	/	/	/	/	/	/	-	/
5. ศศศศศ		/	/	/	/	/	/	-
6. ศศศศศศศศศ	-	/	-	/	-	-	-	-
7. ศศศศศศ	/	-	-	-	/	/	-	/
8. ศศศศศศศศศ	-	-	-	-	/	-	-	/
9. ศศศศศศศ	-	/	-	/	-	-	-	/
10. ศศศศศศศศศ	-	-	/	-	-	/	/	-
11. ศศศศศศศศศ	-	/	-	/	-	-	/	-

ศศศศศศ: / = ศศศศศศศศ

ตารางที่ 2 สังกะระห์ตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

	สมรัตน์ วรสุข 2551	ธนิต คงพุด 2553	จันทิมา โนรี 2551	ศุภวรรณ จินศิริเศรษฐ 2553	ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์ 2556	วิสุทธิ์ กษรสุวรรณ 2552	ศิริลักษณ์ หาญสุริย์ 2550	สาธิต ช่อเกตุ 2559
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	/	/	/	/	-	/	x	/
อายุ	/	/	/	/	-	/	/	/
การศึกษา	/	/	/	/	-	/	/	/
อาชีพ	/	/	/	/	/	/	/	/
ผลิตภัณฑ์	-	-	-	-	/	-	-	-
ความถี่ในการใช้บริการ	/	-	-	-	/	-	/	/
ประเภทลูกค้า	/	-	-	-	/	/	x	-
รายได้	/	/	/	-	-	-	x	/
สถานภาพสมรส	/	-	/	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: / = มีความสัมพันธ์/ เกี่ยวข้อง

X = ไม่มีความสัมพันธ์/ ไม่เกี่ยวข้อง

- = ไม่ได้ศึกษา

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำนวน 6,140 คน (ฝ่ายธุรการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจุดตรวจพัทยา, 2560) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2560) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมคำนวณขนาดตัวอย่าง G\*Power (3.0.10) โดยกำหนดให้ Effect size = 0.25 ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม = 0.05 ค่าอำนาจในการทำนาย = 0.95 จำนวนกลุ่มของตัวแปรอิสระ = 6 ได้จำนวนขนาดตัวอย่าง 324 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ ข้อที่ 1-4/ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อที่ 5-8/ ด้านความตอบสนองความต้องการ ข้อที่ 9-12/ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ข้อที่ 13-16/ ด้านความเอาใจใส่ ข้อที่ 17-20 โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดให้	4	คะแนน
มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากให้	3	คะแนน
มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยให้	2	คะแนน
มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง แนวคิดและหลักการบริการ นโยบายและทิศทางการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแนวทางการให้บริการของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 พ.ต.อ.ทรงโปรด สิริสุขะ ผู้กำกับการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

3.2 ด.ต.หญิง ราไพ งามเกษมสุข ผู้บังคับหมู่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

3.3 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงด้วยแบบสอบถามภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษตามภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้การเก็บข้อมูลผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการในทุกวันจันทร์-อาทิตย์ และครอบคลุมทุกช่วงเวลาให้บริการ ทั้งก่อนเวลาราชการ ในเวลาราชการ และหลังเวลาราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ครบถ้วนที่สุด

2. ตรวจสอบความเรียบร้อย ความครบถ้วนและความถูกต้อง สมบูรณ์ ในแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 324 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ 324 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ไม่อิสระ (Paired sample t-test)
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาในการให้บริการและวันที่มาติดต่อรับบริการกับตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะวิเคราะห์จากผลต่างของความพึงพอใจกับความคาดหวังในการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ Sheffe's method ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของประชากร (Homogeneity of variances) แล้วไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ One-way ANOVA จะเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Welch และ Brown-frosthy โดยจะทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ Dunnett's c

## เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจคิดเห็น  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการให้บริการแปรระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ  
โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

โดยการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มาใช้บริการสำนักงาน

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยแสดงเป็นจำนวนร้อยละ และผลปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	128	39.51
หญิง	196	60.49
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	4.32
21-30 ปี	81	25.00
31-40 ปี	97	29.94
41-50 ปี	77	23.77
51-60 ปี	42	12.96
มากกว่า 60 ปี	13	4.01

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษาในระบบ	20	6.18
ระดับประถมศึกษา	34	10.49
ระดับมัธยมศึกษา	63	19.44
ปวช./ อนุปริญญา	51	15.74
ปริญญาตรี	135	41.67
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.48
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	58	17.90
ลูกจ้าง/ พนักงานเอกชน	105	32.72
เกษตรกร/ ประมง	27	8.33
ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว	83	25.62
นักเรียน/ นักศึกษา	22	6.79
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	28	8.64
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	56	17.28
10,001-20,000 บาท	127	39.20
20,001-30,000 บาท	105	32.41
30,001 บาทขึ้นไป	36	11.11
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.49 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.94 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุ 51-60 ปี, ต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 25.00, 23.77, 12.96, 4.32, 4.01 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.67 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ระดับ ปวช./ อนุปริญญา ระดับประถมศึกษา



ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้ศึกษาในระบบ คิดเป็นร้อยละ 19.44, 15.74, 10.49, 6.48, 6.18 ตามลำดับ โดยอาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/ พนักงานเอกชน ร้อยละ 32.72 รองลงมา คือ ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, ไม่ได้ประกอบอาชีพ, เกษตร/ ประมง และนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 25.62, 17.90, 8.64, 8.33, 6.79 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่รายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท, ไม่เกิน 10,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.41, 17.28, 11.11 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะการใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลา วันที่มาใช้บริการ และภาษา ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลาที่มาติดต่อราชการ		
ก่อนเวลาราชการ	46	14.20
8.30-12.00 น.	150	46.30
12.01-13.00 น.	28	8.64
13.01-16.30 น.	97	29.93
หลังเวลาราชการ	3	0.93
วันที่มาติดต่อราชการ		
วันจันทร์	98	30.25
วันอังคาร	65	20.05
วันพุธ	54	16.67
วันพฤหัสบดี	33	10.19
วันศุกร์	43	13.27
วันเสาร์	29	8.95
ภาษา		
ภาษาไทย	202	62.35
ภาษาอังกฤษ	117	36.11
ภาษาอื่น ๆ	5	1.54

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การสืบค้นผ่านเว็บไซต์		
เคย	109	33.64
ไม่เคย	215	66.36
รวม	324	100.00

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ เวลา 8.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 46.30, เวลา 13.01-16.30 น. ร้อยละ 29.93, ก่อนเวลาราชการ ร้อยละ 14.20, เวลา 12.01-13.00 น. ร้อยละ 8.64, หลังเวลาราชการ ร้อยละ 0.93 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมา คือ วันอังคาร, วันพุธ, วันศุกร์, วันพฤหัสบดี, วันเสาร์, และวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 20.05, 16.67, 13.27, 10.19, 8.95, 0.62 ตามลำดับ โดยภาษาส่วนใหญ่ที่ใช้ในการติดต่อ คือ ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 62.35 รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษ และอันดับสุดท้าย คือ ภาษาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 36.11 และ 1.54 ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 66.36

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มาใช้บริการสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และอันดับของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ

ด้านการสัมผัสและการรับรู้ ของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปรความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	66 (20.37)	141 (43.52)	93 (28.70)	24 (7.41)	2.77	0.86	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	4
2. สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกได้ง่าย เช่น จุดรับคิว	55 (16.98)	161 (49.69)	85 (26.23)	23 (7.10)	2.77	0.81	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	3
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	70 (21.60)	134 (41.36)	91 (28.09)	29 (8.95)	2.76	0.89	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	1
4. สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	65 (20.06)	152 (46.91)	82 (25.31)	25 (7.72)	2.79	0.85	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	2
ภาพรวม					2.77	0.76	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และอันดับของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.77 (SD = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.76 (SD = 0.89) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 (SD = 0.85) และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.77 (SD = 0.86)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจถึงการแก้ปัญหา	61 (18.83)	151 (46.60)	87 (26.85)	25 (7.72)	2.77	0.84	มีความคาดหวังระดับมาก	2
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก	70 (21.60)	153 (47.23)	73 (22.53)	28 (8.64)	2.82	0.87	มีความคาดหวังระดับมาก	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้	60 (18.52)	148 (45.68)	84 (25.92)	32 (9.88)	2.73	0.88	มีความคาดหวังระดับมาก	4
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีประวัติความผิดพลาดในการให้บริการ	64 (19.75)	146 (45.06)	83 (25.62)	31 (9.57)	2.75	0.88	มีความคาดหวังระดับมาก	3
ภาพรวม					2.77	0.78	มีความคาดหวังระดับมาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.77 (SD = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.83 (SD = 0.87) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจถึงการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.77 (SD = 0.84) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่สัญญาไว้ มีค่าเฉลี่ย 2.75 (SD = 0.88)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

ด้านตอบสนองความต้องการ แก่ลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด	81 (25.00)	135 (41.67)	83 (25.62)	25 (7.71)	2.84	0.89	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	1
10. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที	65 (20.06)	149 (45.99)	91 (28.10)	19 (5.85)	2.80	0.82	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	4
11. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ	76 (23.46)	142 (43.83)	78 (24.07)	28 (8.64)	2.82	0.89	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	2
12. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และยินดีที่จะตอบสนอง ต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ	61 (18.83)	156 (48.15)	89 (27.47)	18 (5.55)	2.80	0.81	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	3
ภาพรวม					2.81	0.75	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับ  
ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านตอบสนอง  
ความต้องการแก่ลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.81 (SD = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการ  
ทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.84 (SD = 0.89) รองลงมา  
คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 (SD = 0.89) และลำดับสุดท้าย  
คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 2.80 (SD = 0.82)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
13. เจ้าหน้าที่แสดงให้ผู้รับบริการ มั่นใจในบริการที่จะได้รับ	71 (21.91)	143 (44.14)	83 (25.62)	27 (8.33)	2.80	0.88	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	3
14. ผู้รับบริการรู้สึกถึงความ ปลอดภัยในการมาใช้บริการ	63 (19.44)	158 (48.77)	77 (23.77)	26 (8.02)	2.80	0.84	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	2
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ตลอดเวลาให้บริการ	63 (19.44)	151 (46.60)	88 (27.16)	22 (6.80)	2.79	0.83	มีความ คาดหวัง มาก	4
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ	71 (21.91)	144 (44.44)	92 (28.40)	17 (5.25)	2.83	0.83	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	1
ภาพรวม					2.80	0.76	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับ  
ของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความ  
เชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.80 (SD = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถาม  
ของผู้รับบริการ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.83 (SD = 0.83) รองลงมา คือ ผู้รับบริการ  
รู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 (SD = 0.84) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่  
มีความสุภาพตลอดเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 (SD = 0.83)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
17. เวลาที่เปิดให้บริการ มีความสะดวกในการมาใช้บริการ	64 (19.75)	164 (50.62)	71 (21.91)	25 (7.72)	2.82	0.83	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	4
18. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ ต่อผู้มารับบริการทุกคน	76 (23.46)	140 (43.20)	87 (26.85)	21 (6.49)	2.84	0.86	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	3
19. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการ ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ	75 (23.15)	161 (49.70)	65 (20.05)	23 (7.10)	2.89	0.84	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	2
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ของผู้มารับบริการ	78 (24.08)	153 (47.22)	70 (21.60)	23 (7.10)	2.89	0.85	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	1
	ภาพรวม				2.86	0.76	มีความ คาดหวัง ระดับมาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับ  
ของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่  
ต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.86 (SD = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ  
ของผู้มารับบริการ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.89 (SD = 0.85) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่  
ยึดหลักความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 2.89 (SD = 0.84) และลำดับสุดท้าย  
คือ เวลาที่เปิดให้บริการมีความสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 (SD = 0.83)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ	2.77	0.76	มีความคาดหวังระดับมาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	2.77	0.78	มีความคาดหวังระดับมาก
3. ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า	2.81	0.75	มีความคาดหวังระดับมาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	2.80	0.76	มีความคาดหวังระดับมาก
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	2.86	0.76	มีความคาดหวังระดับมาก
รวม	2.80	0.71	มีความคาดหวังระดับมาก

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.80 (SD = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.86 (SD = 0.76) รองลงมา คือ ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.81 (SD = 0.75) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 2.77 (SD = 0.78)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้การบริการ

ด้านการสัมผัสและการรับรู้การบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	103 (31.80)	157 (48.44)	51 (15.75)	13 (4.01)	3.08	0.79	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	1
2. สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกได้ง่าย เช่น จุดรับคิว	91 (28.09)	162 (50.00)	57 (17.59)	14 (4.32)	3.02	0.79	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	3



ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านการสัมผัสและการรับรู้ การบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	103 (31.80)	154 (47.52)	55 (16.98)	12 (3.70)	3.07	0.80	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	2
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	100 (30.86)	145 (44.75)	61 (18.83)	18 (5.56)	3.01	0.85	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	4
	ภาพรวม				3.05	0.71	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการสัมผัสและการรับรู้การบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.05 (SD = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.08 (SD = 0.79) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 (SD = 0.80) และอันดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.01 (SD = 0.85)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือ  
ไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจ ถึงการแก้ปัญหา	99 (30.56)	161 (49.70)	48 (14.80)	16 (4.94)	3.06	0.81	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสมตั้งแต่การให้บริการ ในครั้งแรก	110 (33.95)	148 (45.68)	51 (15.74)	15 (4.63)	3.09	0.82	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตามที่สัญญาไว้	99 (30.56)	162 (50.00)	51 (15.74)	12 (3.70)	3.08	0.78	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	3
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีประวัติ ความผิดพลาดในการให้บริการ	103 (31.79)	161 (49.69)	46 (14.20)	14 (4.32)	3.09	0.79	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	1
	ภาพรวม				3.08	0.72	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ  
และอันดับของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี  
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.08 (SD = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีประวัติ  
ความผิดพลาดในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.09 (SD = 0.79) รองลงมา  
คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก มีค่าเฉลี่ย 3.09 (SD = 0.82)  
และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจถึงการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.06 (SD = 0.81)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

ด้านตอบสนองความต้องการ แก่ลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด	106 (32.72)	163 (50.31)	43 (13.27)	12 (3.70)	3.12	0.77	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	2
10. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที	107 (33.02)	161 (49.69)	42 (12.96)	14 (4.33)	3.11	0.79	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	3
11. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ	115 (35.49)	153 (47.23)	44 (13.58)	12 (3.70)	3.15	0.79	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	1
12. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และยินดีที่จะตอบสนอง ต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ	103 (31.79)	164 (50.62)	41 (12.65)	16 (4.94)	3.09	0.80	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	4
ภาพรวม					3.11	0.69	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ  
และอันดับของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี  
ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.11 (SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้ความ  
ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.15 (SD = 0.79) รองลงมา คือ  
เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด มีค่าเฉลี่ย 3.12 (SD = 0.77)  
และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและยินดีที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ  
มีค่าเฉลี่ย 3.09 (SD = 0.80)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
13. เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการมั่นใจในบริการที่จะได้รับ	99 (30.56)	170 (52.47)	41 (12.65)	14 (4.32)	3.09	0.77	มีความพึงพอใจระดับมาก	4
14. ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการ	113 (34.88)	154 (47.53)	45 (13.89)	12 (3.70)	3.14	0.79	มีความพึงพอใจระดับมาก	1
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพตลอดเวลาให้บริการ	107 (33.02)	165 (50.93)	36 (11.11)	16 (4.94)	3.12	0.79	มีความพึงพอใจระดับมาก	3
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ	109 (33.64)	163 (50.30)	38 (11.73)	14 (4.33)	3.13	0.78	มีความพึงพอใจระดับมาก	2
ภาพรวม					3.12	0.69	มีความพึงพอใจระดับมาก	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 (SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 (SD = 0.79) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการตอบคำถามของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 (SD = 0.78) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการมั่นใจในบริการที่จะได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.09 (SD = 0.77)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวัง				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
17. เวลาที่เปิดให้บริการ มีความสะดวกในการมาใช้บริการ	104 (32.10)	170 (52.47)	37 (11.42)	13 (4.01)	3.13	0.76	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	2
18. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ ต่อผู้มารับบริการทุกคน	121 (37.35)	152 (46.91)	35 (10.80)	16 (4.94)	3.17	0.81	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	1
19. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการ ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ	109 (33.64)	154 (47.53)	50 (15.43)	11 (3.40)	3.11	0.78	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	3
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ของผู้มารับบริการ	100 (30.86)	173 (53.40)	35 (10.80)	16 (4.94)	3.10	0.78	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	4
	ภาพรวม				3.12	0.69	มีความ พึงพอใจ ระดับมาก	

จากตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับ  
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านความเอาใจใส่  
ต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 (SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่  
ต่อผู้มารับบริการทุกคน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.17 (SD = 0.81) รองลงมา คือ  
เวลาที่เปิดให้บริการมีความสะดวกในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 (SD = 0.76) และอันดับสุดท้าย  
คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 (SD = 0.78)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ	3.05	0.71	มีความพึงพอใจระดับมาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.08	0.72	มีความพึงพอใจระดับมาก
3. ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า	3.11	0.69	มีความพึงพอใจระดับมาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.12	0.69	มีความพึงพอใจระดับมาก
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.13	0.69	มีความพึงพอใจระดับมาก
รวม	3.10	0.64	มีความพึงพอใจระดับมาก

จากตารางที่ 16 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของการให้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.10 (SD = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.13 (SD = 0.69) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 (SD = 0.69) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 (SD = 0.71)

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ	ความคาดหวัง	2.77	0.76	-6.33	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.05	0.71			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ความคาดหวัง	2.77	0.78	-6.96	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.08	0.72			
ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า	ความคาดหวัง	2.82	0.75	-7.52	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.12	0.69			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ความคาดหวัง	2.80	0.77	-7.94	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.12	0.69			
ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ความคาดหวัง	2.86	0.76	-7.50	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.13	0.69			
ภาพรวม	ความคาดหวัง	2.80	0.71	-8.12	323	0.00
	ความพึงพอใจ	3.10	0.64			

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการมากกว่าความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาทั้งในภาพรวมและรายด้าน และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ค่า t มีนัยสำคัญที่  $p < .05$  ดังนั้น กล่าวได้ว่าความพึงพอใจแตกต่างกับความคาดหวังในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้น การบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพในการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	SD
ก่อนเวลาราชการ	0.58	0.64
8.30-12.00	0.21	0.66
12.01-13.00	-0.01	0.66
13.01-16.30	0.37	0.59
หลังเวลาราชการ	0.43	0.67

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการมาใช้บริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ช่วงเวลาก่อนเวลาราชการ (ก่อน 8.30 น.) 8.30 น. มีคุณภาพในการให้บริการมากกว่าช่วงเวลาอื่น

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.05	4	2.01	4.93	0.00
ภายในกลุ่ม	130.27	319	0.48		
รวม	138.28	323			

จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนพบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดคือ Levene's test มีค่า  $p > .05$  และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่าค่า  $p \leq .05$  แสดงว่าผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการเวลาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

เวลา	ก่อนเวลา				หลังเวลา
	ราชการ	8.30-12.00	12.01-13.00	13.01-16.30	ราชการ
ก่อนเวลาราชการ		0.37*	0.59*	0.21	0.15
8.30-12.00			0.23	-0.16	-0.22
12.01-13.00				-0.39	-0.45
13.01-16.30					-0.06
หลังเวลาราชการ					

\* $p \leq .05$

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Sheffe's method) พบว่า ผู้มาใช้บริการช่วงเวลาก่อนเวลาราชการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ



การให้บริการแตกต่างจากผู้มาใช้บริการเวลา 08.30-12.00 น. และ 12.01-13.00 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มาใช้บริการก่อนเวลาราชการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีดีกว่าผู้มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30-12.00 น. และ 12.01-13.00 น.

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

วันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	SD
วันจันทร์	0.47	0.58
วันอังคาร	0.29	0.53
วันพุธ	0.18	0.51
วันพฤหัสบดี	0.33	0.67
วันศุกร์	0.20	0.68
วันเสาร์	0.15	1.02
วันอาทิตย์	-1.40	-0.14

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการมาใช้บริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในวันจันทร์ มีคุณภาพในการให้บริการมากกว่าวันอื่น

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ

	Statistic	df1	df2	Sig.
Welch	38.67	6	17.38	0.00
Brown-Forsythe	4.23	6	137.56	0.00

จากตารางทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนพบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนดคือ Levene's test มีค่า  $p \leq 0.05$  ดังนั้น จึงใช้ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ Brown-forsythe และค่า Welch พบว่า ค่า  $p \leq 0.05$  ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ ANOVA ดังนั้น

แสดงว่าผู้มาใช้บริการในวันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วัน	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์	วันเสาร์	วันอาทิตย์
วันจันทร์		0.18	0.28*	0.14	0.27	0.32	1.87
วันอังคาร			1.10	-0.04	0.09	0.14	1.69
วันพุธ				-0.15	-0.16	0.32	1.58
วันพฤหัสบดี					0.13	0.18	1.73
วันศุกร์						0.48	1.60
วันเสาร์							1.55
วันอาทิตย์							

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 23 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ Dunnett c พบว่า ผู้มาใช้บริการวันจันทร์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างจากผู้มาใช้บริการวันพุธอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มาใช้บริการวันจันทร์มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดีกว่าวันพุธ

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเชื่อถือน่าไว้วางใจได้ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าของสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในช่วงเวลาในการใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
8. ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในวันที่มาติดต่อต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บริการของประชาชน ด้านช่วงเวลาและวันที่มาใช้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที่ (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method) และหากทดสอบความแปรปรวนของประชากร (Homogeneity of variance) แล้ว ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ One-way ANOVA จะเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยค่า Welch และ Brown-Frosythe โดยจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยดัชนีที่ซี (Dunnnett's c)

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี” สรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี ต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 60 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ระดับ ปวช./ อนุปริญญา ระดับประถมศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้ศึกษาในระบบ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานเอกชน รองลงมา คือ ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ไม่ได้ประกอบอาชีพ เกษตร/ ประมง

และนักเรียน/ นักศึกษา ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่รายได้ 10,000-20,000 บาท รองลงมา คือ 20,00-30,000 บาท ,ไม่เกิน 10,000 บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ลักษณะการใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ เวลา 08.30-12.00 น., เวลา 13.01-16.30 น., ก่อนเวลาราชการ, เวลา 12.01-13.00 น., หลังเวลาราชการ ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ รองลงมา คือ วันอังคาร, วัน พุธ, วันศุกร์, วันพฤหัสบดี, วันเสาร์, และวันอาทิตย์ ตามลำดับ โดยภาษาส่วนใหญ่ที่ใช้ในการติดต่อ คือ ภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ภาษาไทย และอันดับสุดท้าย คือ ภาษาอื่น ๆ ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้  
1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า

ความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามนี้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า, ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามนี้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า, ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการ

**การทดสอบสมมติฐาน** ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการมากกว่าความคาดหวัง และเมื่อพิจารณาทั้งในภาพรวมและรายด้าน และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ค่า  $t$  มีนัยสำคัญที่  $p < .05$  โดยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้น การบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพในการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีมาติดต่อราชการในช่วงเวลาและวันในการใช้บริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพในการให้บริการทั้งในรายด้านและภาพรวม โดยสอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพในการให้บริการทั้งในรายด้านและภาพรวม เพราะสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีมีการนำนโยบายของผู้บังคับบัญชามาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น การนำนโยบาย One stop service มาใช้ในการติดต่อ มีการพัฒนาการให้บริการ เช่น การจองคิวออนไลน์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่มีการเตรียมเอกสารแนะนำ ช่วยไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ

ด้านการสัมผัสและการรับรู้ของบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องกดบัตรคิวและหน้าจอแสดงข้อมูลจำนวนผู้รับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการทราบถึงเวลาที่ใช้ในการรอคิว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม มีเก้าอี้ให้ผู้มารับบริการนั่งรอ

อย่างเพียงพอ ที่จอครดมีเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีจุดกรอกเอกสารและห้องน้ำเพียงพอต่อการรองรับผู้มาใช้บริการ

ด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถช่วยเหลือแนะนำปัญหาข้อสงสัยแก่ผู้มาใช้บริการได้ เช่น เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาที่ผู้มาใช้บริการมีความสงสัยหรือไม่แน่ใจและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการ รวมไปถึงข้อมูลส่วนบุคคลมีความปลอดภัยและมีความมั่นใจในบริการที่ได้รับ เช่น ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่ถูกเปิดเผย โดยเจ้าหน้าที่จะเก็บเอกสารส่วนบุคคลของผู้รับบริการแต่ละคนไม่นำไปปะปนกับบุคคลอื่น

ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต ช่อเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการเจ้าหน้าที่ สาเหตุที่คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเวลาที่เปิดให้บริการมีความสะดวกในการมาใช้บริการและเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการทุกคน และเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ เช่น คอยสอดส่องสอบถามผู้ที่นั่งรอ

รับบริการ ตลอดจนแนะนำบริการที่ถูกต้อง, เวลาที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เปิดให้บริการมีความสะดวก ผู้มารับบริการสามารถมาได้ตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น

2. ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้มาใช้บริการในช่วงก่อนเวลาราชการ (ก่อน 8.30 น.) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในช่วงก่อนเวลาราชการเจ้าหน้าที่มีการแนะนำคอยช่วยเหลือผู้มาใช้บริการทั่วถึง เพราะผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย แต่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มาเวลา (12.01-13.00 น.) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีว่าไม่มีคุณภาพ เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีการดูแลไม่ทั่วถึง รวมไปถึงเป็นเวลาพักเที่ยงของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีพอดี จึงอาจส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจที่ต้องนั่งรอ ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ไม่มีคุณภาพในการให้บริการ

3. วันที่มาใช้บริการของประชาชน จากผลการศึกษาพบว่าวันจันทร์ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีคุณภาพมากกว่าการมาใช้บริการในวันพุธ เนื่องจากวันจันทร์อาจเป็นวันที่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือแก้ปัญหาได้ดี มีความเอาใจใส่ อุ่มอึ้ง ในขณะที่ให้บริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการในวันพุธมีความคิดเห็นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ไม่มีคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีงานที่สะสมมาตั้งแต่วันจันทร์ วันอังคาร อาจมีการดูแลผู้มาใช้บริการในวันพุธได้ไม่ทั่วถึง ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาหรือตอบปัญหาข้อสงสัยของประชาชนได้

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทาง เพื่อเป็นการส่งเสริมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ให้มีระดับความคิดเห็นที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลงานวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 12.01-13.00 น. มีคะแนนคุณภาพการบริการต่ำกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา



ดังกล่าวให้มีความเพียงพอต่อความต้องการหรืออาจเพิ่มจุดในการตรวจเอกสาร จุดกรอกเอกสาร จุดพักรอรับบริการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะการใช้บริการในวันที่มารับบริการ พบว่า วันอาทิตย์มีคะแนนคุณภาพการบริการต่ำกว่าวันอื่น ๆ ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ ในช่วงวันที่มีการมาติดต่อของประชาชนที่มีจำนวนมากขึ้น หรืออาจมีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อตอบคำถามหรือปัญหาที่ประชาชนสงสัยเพื่อแจ้งข้อมูลที่มีความถูกต้องแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการสัมผัสและการรับรู้ของการบริการในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์

2. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในประเด็นการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี มีความสุภาพตลอดเวลา ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีควรมีระบบการประเมินเจ้าหน้าที่โดยผู้มาใช้บริการหลังจากได้รับการบริการเสร็จแล้ว

3. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในประเด็นเจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจถึงการแก้ปัญหาเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีควรจัดอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการแก่บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาใช้บริการ

4. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและยินดีที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการเพื่อแก้ปัญหาหรือตอบข้อสงสัยของผู้มาใช้บริการ

5. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าในประเด็นเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงาน

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำกล่องแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำการให้บริการ  
ของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาได้ถูกต้องตามความต้องการ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรศึกษาความเป็นรูปธรรมของการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง  
เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดอื่น ๆ  
เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรในภาพรวม

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดชลบุรีด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน แบบเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเป็นการพัฒนา  
ให้ระบบการให้บริการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีมีคุณภาพมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2556). *ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com/>
- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2558). *เราคืออาเซียน คู่ประชาคมอาเซียน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการต่างประเทศ.
- กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3. (2554). *หน้าที่ความรับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทิมา โนรี. (2551). *คุณภาพการบริการของงานทะเบียนพาณิชย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2551). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2549). *การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ วงษ์วิลาส. (2551). *คุณภาพในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์เกาะช้าง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธรณิศ คงพูล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรพัทลุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ฝ่ายธุรการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจุดตรวจพัทยา. (2560). *จำนวนบุคลากรฝ่ายธุรการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจุดตรวจพัทยา*. ชลบุรี: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรีจุดตรวจพัทยา.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริหารจัดการ โครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *เอกสารประกอบการสอน วิชาพัฒนาการเด็กและการเลี้ยงดู* (พิมพ์ครั้งที่ 11). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลัดดาวัลย์ โยธาภิรมย์. (2556). *คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสุทธิ์ กายรสุวรรณ. (2552). *คุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริลักษณ์ หาญสุริย์. (2550). *คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภา เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ. (2553). *คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาธิต ช่อเกตุ. (2559). *คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรบ้านท่าเลื่อน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ หมายเลข 002*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-พ.ศ.2561)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/lite/content0802.html>
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2554). *ข้อมูลเผยแพร่*. เข้าถึงได้จาก [www.immigration.go.th](http://www.immigration.go.th)
- สุมลรัตน์ วรรณสุข. (2551). *คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2541). *เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อุทัยรัตน์ สุเนตร. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control* (8<sup>th</sup> ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior*. New Jersey: Prentice Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing* 64, 12-40.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี การตอบแบบสอบถามของท่าน ถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษายิ่งยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลอื่นในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศของท่าน คือ

1. เพศชาย

2. เพศหญิง

2. อายุของท่าน คือ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51-60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษาของท่าน คือ

1. ไม่ได้ศึกษาในระบบ

2. ระดับประถมศึกษา

3. ระดับมัธยมศึกษา

4. ปวช/ อนุปริญญา

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพประเภทใด

1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. ลูกจ้าง/ พนักงานเอกชน

3. เกษตรกร/ ประมง

4. ค้าขาย/ ทำธุรกิจส่วนตัว

5. นักเรียน/ นักศึกษา

6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ

7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนเดือนละเท่าใด

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

## 6. ลักษณะการใช้บริการในครั้งนี้

## 6.1 เวลาที่มาติดต่อราชการ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ก่อนเวลาราชการ    | <input type="checkbox"/> 2. 8.30 น.-12.00 น.  |
| <input type="checkbox"/> 3. 12.00 น.-13.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 13.01 น.-16.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. หลังเวลาราชการ    |   |

## 6.2 วันที่มาติดต่อราชการ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์  | <input type="checkbox"/> 2. วันอังคาร   |
| <input type="checkbox"/> 3. วันพุธ     | <input type="checkbox"/> 4. วันพฤหัสบดี |
| <input type="checkbox"/> 5. วันศุกร์   | <input type="checkbox"/> 6. วันเสาร์    |
| <input type="checkbox"/> 7. วันอาทิตย์ |   |

## 6.3 ภาษาที่ท่านใช้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ภาษาไทย                     | <input type="checkbox"/> 2. ภาษาอังกฤษ |
| <input type="checkbox"/> 3. ภาษาอื่น ๆ (กรุณาระบุ.....) |  |

## 6.4 ท่านเคยสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ผ่าน website หรือไม่

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|







คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชลบุรี	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1	4	3	2	1
18. เจ้าหน้าที่ให้ความ เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการทุกคน								
19. เจ้าหน้าที่ยึดหลักความ ต้องการของผู้มารับบริการเป็น สำคัญ								
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ของผู้รับบริการ								

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะของท่านถือเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขและพัฒนาในการบริการ  
ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....