

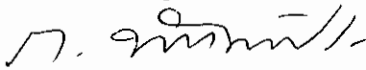
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา

ด.ต.ธนดล บุญคุ้ม

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

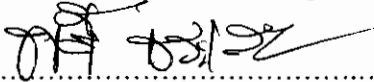
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ จ.ส.ต.ชนดล บุญคุ้ม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

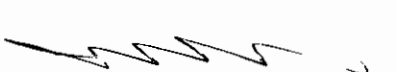
.....  


(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

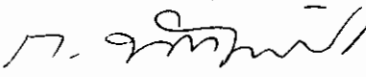
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ  


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธรรมเสนา)

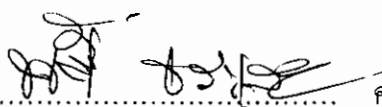
..... กรรมการ  


(อาจารย์พรเทพ นามกร)

..... กรรมการและเลขานุการ  


(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธรรมเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566

## ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เพราะได้รับความเมตตากรุณาอย่างดียิ่งจากอาจารย์  
กฤษฎา นันทเพชร อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหาร  
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จ  
อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาประสิทธิ์  
ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

ขอกราบขอบพระคุณพันตำรวจโทชนดิ ชันบุญ สารวัตรตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา  
ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ทุกท่านและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล อันได้แก่  
ประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดพังงาทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำปัญหาพิเศษ ตลอดจนเพื่อน ๆ  
มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ทุกคนที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจและ  
ให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จเป็นอย่างดี

ชนดล บุญคุ้ม

54930358: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การบริการ/ ประชาชนผู้รับบริการ

รศ.ดร. นฤคุณ: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดพังงา (PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICES OF IMMIGRATION PHANG  
NGA) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฏา นันทเพ็ชร, ปร.ด. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และสัญชาติ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การใช้สถิติเปรียบเทียบที (t-test) และการใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยปรากฏว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

54930362: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.  
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ SERVICE USERS

THANADOL BOONKOOM: PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICES PROVIDED BY THE IMMIGRATION OFFICE IN PHANGNGA PROVINCE. ADVISOR: KRISDA NANTAPECH, M. A. 88 P. 2013.

The purposes of this study were to examine the level of satisfaction of people towards the services provided by the immigration office in Phangnga Province and to compare their level of satisfaction as classified by gender, age, family status, occupation, income, and nationality. The subjects participating in this study were 342 Thai people, foreigners and alien workers using the services offered by the immigration office in Phangnga Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, One-way ANOVA. To test the differences between pairs, LSD was used with a preset of significant level at 0.05.

The results of the study revealed that the level of public satisfaction towards the services provided by the immigration office in Phangnga Province was found at the highest level. When considering each aspect, the subjects were satisfied with the aspect of the environment in which the services were provided the most, followed by the staff giving services and the process of service given. The last two aspects had the same means score.

Based on the results of comparison, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction towards the services provided by the immigration office among the subjects with different gender and status. Finally, a statistically significant difference was found in the level of satisfaction towards the services provided by the immigration office among the subjects with different age, occupation, income, and nationality at a significant level of 0.05.

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                             | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                          | จ    |
| สารบัญ .....                                      | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....                                 | ช    |
| สารบัญภาพ .....                                   | ญ    |
| บทที่   |      |
| 1 บทนำ.....                                       | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....               | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                     | 2    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                             | 3    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                        | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                   | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                               | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                              | 5    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....      | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                  | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....                    | 15   |
| ข้อมูลทั่วไปของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ..... | 24   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                       | 31   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                         | 40   |
| รูปแบบการวิจัย .....                              | 40   |
| ประชากร .....                                     | 40   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                  | 41   |
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....       | 42   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                         | 43   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                          | 43   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่  | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิจัย .....   | 45   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....   | 45   |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ<br>การให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา..... | 48   |
| ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....  | 52   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....   | 62   |
| สรุปผลการวิจัย .....   | 63   |
| อภิปรายผลการวิจัย .....  | 64   |
| ข้อเสนอแนะ .....   | 68   |
| บรรณานุกรม .....   | 70   |
| ภาคผนวก .....  | 73   |
| ภาคผนวก ก .....  | 74   |
| ภาคผนวก ข .....  | 78   |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย .....  | 88   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1        | อัตรากำลังพลตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประจำปี 2555 .....   | 26   |
| 2        | เงินงบประมาณของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประจำปี 2554-2555.....  | 26   |
| 3        | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....  | 45   |
| 4        | ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวม .....                             | 48   |
| 5        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... | 49   |
| 6        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านกระบวนการให้บริการ .....      | 50   |
| 7        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ..... | 51   |
| 8        | การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา .....   | 53   |
| 9        | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับอายุ.....  | 54   |
| 10       | ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ .....  | 54   |
| 11       | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับสถานภาพทางครอบครัว.....  | 55   |
| 12       | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับอาชีพ .....  | 56   |
| 13       | ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ .....   | 57   |



## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ<br>ของประชาชนกับรายได้ .....       | 58   |
| 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ<br>ของประชาชน จำแนกตามรายได้ .....  | 59   |
| 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ<br>ของประชาชนกับสัญชาติ .....       | 60   |
| 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ<br>ของประชาชน จำแนกตามสัญชาติ ..... | 60   |
| 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....  | 61   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่   | หน้า |
|--|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                    | 4    |
| 2 ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ .....          | 10   |
| 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....             | 12   |
| 4 การวัดความพึงพอใจในบริการ .....              | 13   |
| 5 วิธีการวัดความพึงพอใจ .....                  | 14   |
| 6 หลักการให้บริการ .....                       | 16   |
| 7 หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ..... | 18   |
| 8 ลักษณะของการบริการที่ดี .....                | 20   |
| 9 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี .....          | 23   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเดินทางท่องเที่ยวทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทย ก่อให้เกิดรายได้และการผลิตที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและทางอ้อม แนวโน้ม การขยายตัวของนักท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต จากการศึกษาขององค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) พบว่า ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีการขยายตัวของ นักท่องเที่ยวสูงกว่าภูมิภาคอื่น ๆ และคาดว่าปี พ.ศ. 2553 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเยือนภูมิภาค เอเชียแปซิฟิกถึง 397 ล้านคน โดยจัดว่าเป็นภูมิภาคที่ได้รับความนิยมสูงรองจากภูมิภาคยุโรป ทั้งนี้จากการคาดการณ์ของ WTO ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 18.54 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นอัตราเพิ่มเฉลี่ยปีละ 6.9% และแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติได้ คาดการณ์ว่าหากมีการพัฒนาในเชิงรุกอย่างเป็นระบบประเทศไทยจะมีอัตราเพิ่มเฉลี่ยต่อปี ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศถึงร้อยละ 11.27 ในช่วง พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2548 และร้อยละ 6.99 ในช่วง พ.ศ. 2549-2553 (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2548, หน้า 1)

นอกจากปัจจัยในด้านการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและลงทุน การที่ชาวต่างชาติเข้ามา ในประเทศไทย ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ชาวต่างชาติเข้ามาพำนักพักอาศัยอยู่ เช่น ทรัพยากรไทย การศึกษา เผยแพร่ศาสนา มุลนิธิต่าง ๆ เดิมคนไทยที่ถือหนังสือเดินทางของต่างประเทศ ฯลฯ รวมถึง การใช้ชีวิตที่สบาย หรือเกษียณอายุ (Retirement) ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากคนไทยมีนิสัยชอบดูแลเอาใจใส่ มีความจริงใจ ทั้งยังมีค่าครองชีพไม่สูงนัก สามารถทำให้ อยู่ได้อย่างสบาย เมื่อชาวต่างชาติเหล่านี้ต้องการจะอยู่ต่อในราชอาณาจักรไทย หลังจากเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองได้ตรวจประทับตราอนุญาตครั้งแรกสิ้นสุดวันอนุญาตจะต้องทำการติดต่อกับ หน่วยงาน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อยื่นคำร้องขออยู่ต่อและเสียค่าธรรมเนียม ในการขออนุญาตอยู่ต่อตั้งนั้นงานทางด้านการอนุญาตให้คนต่างด้าวที่พักอยู่ในราชอาณาจักร เป็นงานที่สำคัญยิ่งงานหนึ่งของ ด้านตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจากเป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน และคนต่างด้าวที่ขอรับบริการในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร หากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เรียบร้อยและเป็นไปอย่างถูกต้องแล้วทำให้ชาวต่างชาติและประชาชนที่มา ติดต่อกันมีความประทับใจและพึงพอใจมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย ก็จะเป็น ประโยชน์ต่อทางราชการ เป็นการสร้างภาพพจน์ต่อหน่วยงานและประเทศชาติ เป็นการดึงดูด

ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้เงินตราต่างประเทศไหลเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการคลังของประเทศ (เปรมใจ คำลือ, 2550, หน้า 10)

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีภารกิจหลักในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มีหน้าที่สำคัญในการตรวจบุคคลและพาหนะเข้า-ออก ในราชอาณาจักร และการอนุญาตให้คนต่างด้าวพักอยู่ในราชอาณาจักร ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนของประเทศเนื่องจากเป็นด่านแรกที่เปรียบเสมือนประตูของประเทศ จากสถิติของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา พบว่า มีชาวต่างชาติเข้ามาขออนุญาตระหว่างเดือน มิถุนายน-เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ดังนี้ เดือนมิถุนายน มีชาวต่างชาติเข้ามาขออนุญาตจำนวน 980 ราย เดือนกรกฎาคม จำนวน 1,237 ราย เดือนสิงหาคม จำนวน 1,328 ราย เดือนกันยายน จำนวน 1,407 ราย เดือนตุลาคม จำนวน 1,847 ราย และในเดือนพฤศจิกายน จำนวน 2,355 ราย ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าจำนวนชาวต่างชาติที่มาขอพักอยู่ในราชอาณาจักรได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หากไม่เร่งปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในทุกด้านให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลเสียหายต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และอีกปัจจัยที่เป็นประเด็นสำคัญของการเพิ่มจำนวนของชาวต่างชาตินั้นเป็นผลมาจากการที่ประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นหนึ่งในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี ค.ศ. 2015 (พ.ศ. 2558) จึงนับว่าตรวจคนเข้าเมืองเป็นหัวใจสำคัญในการเปิดประเทศ และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หากสามารถดำเนินงานให้เกิดผลดีและเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาติดต่อราชการก็จะส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นอย่างเป็นองค์รวมนั่นเอง

จากสถานการณ์ดังกล่าวและผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และ สัญชาติ

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

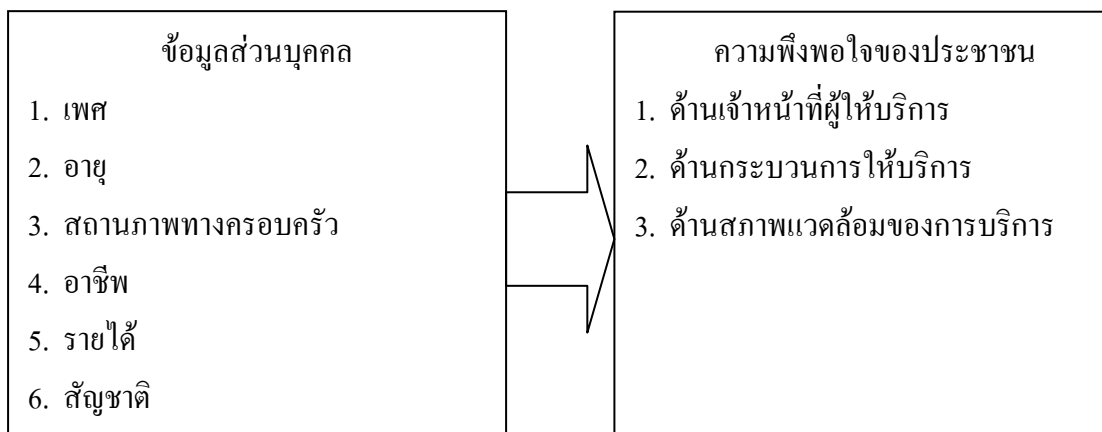
สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ผู้วิจัยใช้แนวคิดจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 27-28) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ สาเหตุที่กำหนดเพียง 3 ด้าน จาก 7 ด้านนั้น เนื่องจาก 3 ด้านนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาครบถ้วนแล้ว ประกอบกับด้านที่เหลืออีก 4 ด้าน (ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ) ส่วนใหญ่มักพบเห็นในงานของเอกชนมากกว่าส่วนราชการ ผู้วิจัยจึงได้นำ 3 ด้านดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา
2. ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้และสัญชาติ
3. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย: การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงากับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 342 ราย
3. ขอบเขตด้านเวลา: การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555-เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอันเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยได้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบและเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนเหมือนกันทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอันเกิดจากกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นธรรมชาติของกระบวนการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลทำให้กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็วขึ้น

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอันเกิดจากสภาพแวดล้อมของการบริการ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ความสะอาดของสถานที่ ในการให้บริการโดยรวม คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาให้บริการ คู่มือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกต่อการให้บริการ

ตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง หน่วยงานหนึ่งที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีภารกิจหลักในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มีหน้าที่สำคัญในการตรวจบุคคลและพาหนะเข้า-ออกในราชอาณาจักร และการอนุญาตให้คนต่างด้าวพักอยู่ในราชอาณาจักร

จังหวัดพังงา หมายถึง จังหวัดหนึ่งในภาคใต้ฝั่งตะวันตกของประเทศไทย มีเนื้อที่ประมาณ 4,171 ตารางกิโลเมตร และมีพื้นที่ที่เป็นป่าชายเลนและป่าคงคิบคิดเป็นร้อยละ 57 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยมีพื้นที่ติดต่อเรียงตามเข็มนาฬิกาดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดระนอง ทิศตะวันออก ติดกับจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดกระบี่ ทิศใต้ ติดกับจังหวัดภูเก็ตและทะเลอันดามัน และทิศตะวันตก ติดกับมหาสมุทรอินเดีย



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ
  - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
  - 1.4 การวัดความพึงพอใจในบริการ
  - 1.5 วิธีการวัดความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 หลักการให้บริการ
  - 2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ
  - 2.4 ลักษณะของการบริการที่ดี
  - 2.5 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
  - 2.6 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน
3. ข้อมูลทั่วไปของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา
  - 3.1 ประวัติความเป็นมา
  - 3.2 สภาพข้อมูลทั่วไป
  - 3.3 วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ. 2556
  - 3.4 พันธกิจ (Mission)
  - 3.5 เป้าหมายการปฏิบัติการขององค์กร
  - 3.6 นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
  - 3.7 ยุทธศาสตร์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Bureau's Strategy)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

เมนาค (Maynard, 1975, pp. 252-268) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านวัตถุจิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้จะเป็นความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะไม่พอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

มอร์ส (Morse, 1967, p. 81 อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.), 2547, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

**วิระยุทธ วัฒนปัญญาพล (2544, หน้า 7-9)** ได้อธิบายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์ตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546, หน้า 90) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้ายเป็นความรู้สึกของลูกค้ายว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นผลลัพธ์ระหว่างการเปรียบเทียบจากการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าย ถ้าผลงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่า ความคาดหวัง ลูกค้ายก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้ายก็จะพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้ายก็จะพึงพอใจมากเช่นกัน

อนุเทพ เบื้องบน (2544, หน้า 14) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ ใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิด ด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในทักษะคิดของผู้วิจัย กล่าวคือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือความรู้สึกในทางบวกหรือการมีทักษะคิด ที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองต่อสิ่งที่คาดหวังเกิดขึ้นและเป็นไปตามความคาดหวังหรือ สูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความสุขใจหรือความพึงพอใจนั่นเอง

#### ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ

จามจุรี จันทรัตน (2543, หน้า 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจจากการได้รับบริการ ว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

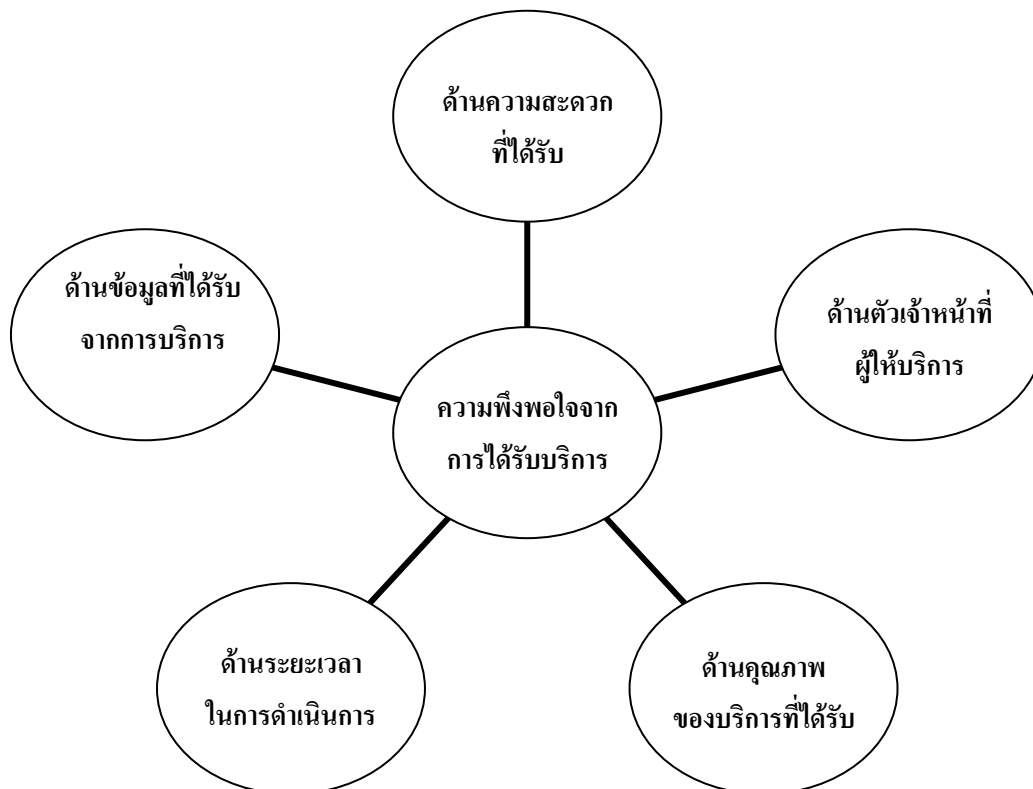
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจาก การที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (Shelly, 1995, p. 9)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งได้ 5 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย และเท่าเทียม
2. การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ
4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
5. ค่าบริการที่เหมาะสม

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้นสามารถสรุปความพึงพอใจจากการได้รับบริการ ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจจากการได้รับบริการ (จามจุรี จันทรัตนนา, 2543, หน้า 24)

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผลกระทบบริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการและกระบวนการให้บริการ ซึ่งจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 27-28) ได้สรุปรายละเอียดไว้ดังนี้

1. ผลกระทบบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและค่านิ่งถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มี

คุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

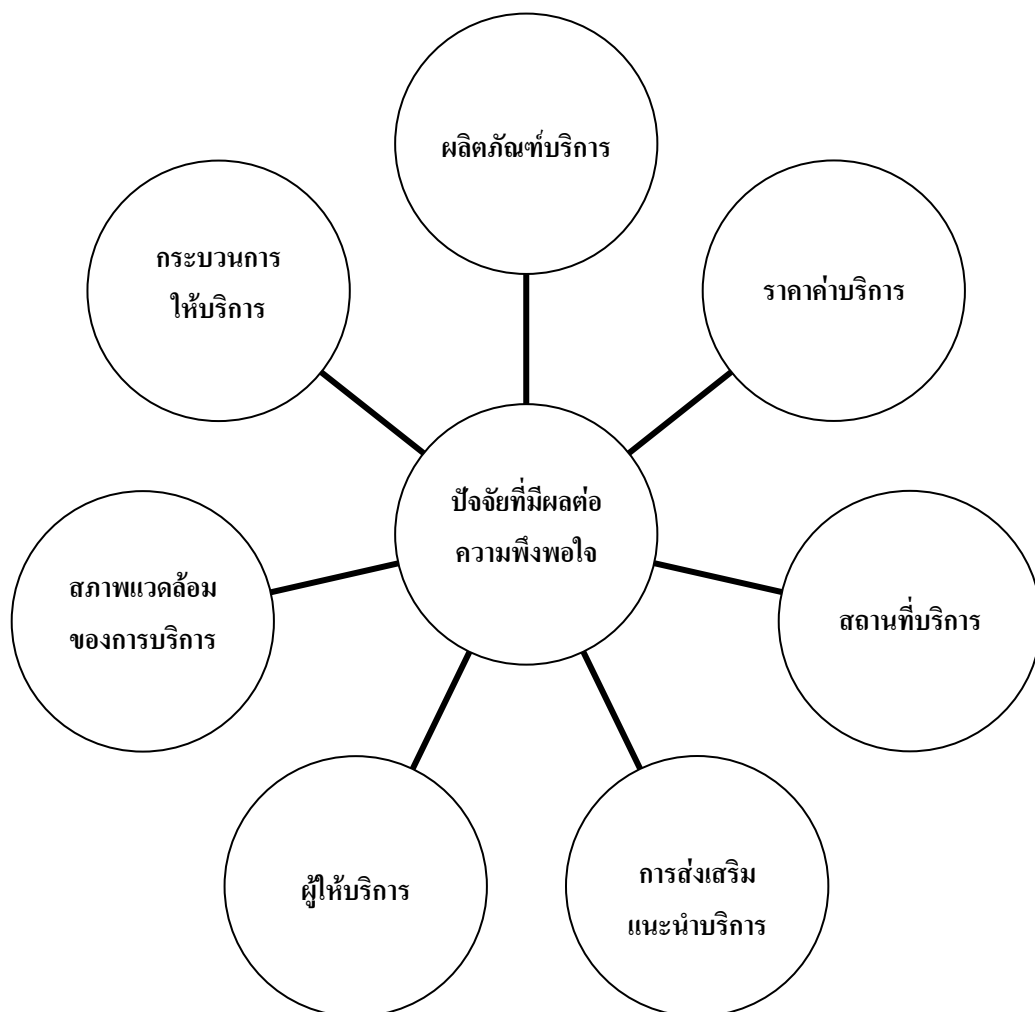
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่น ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและ สอนองบริการแก่ผู้ที่มีรับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของ การบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระจาขจดหมาย-ซอง เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจประกอบด้วยผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการและ กระบวนการบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



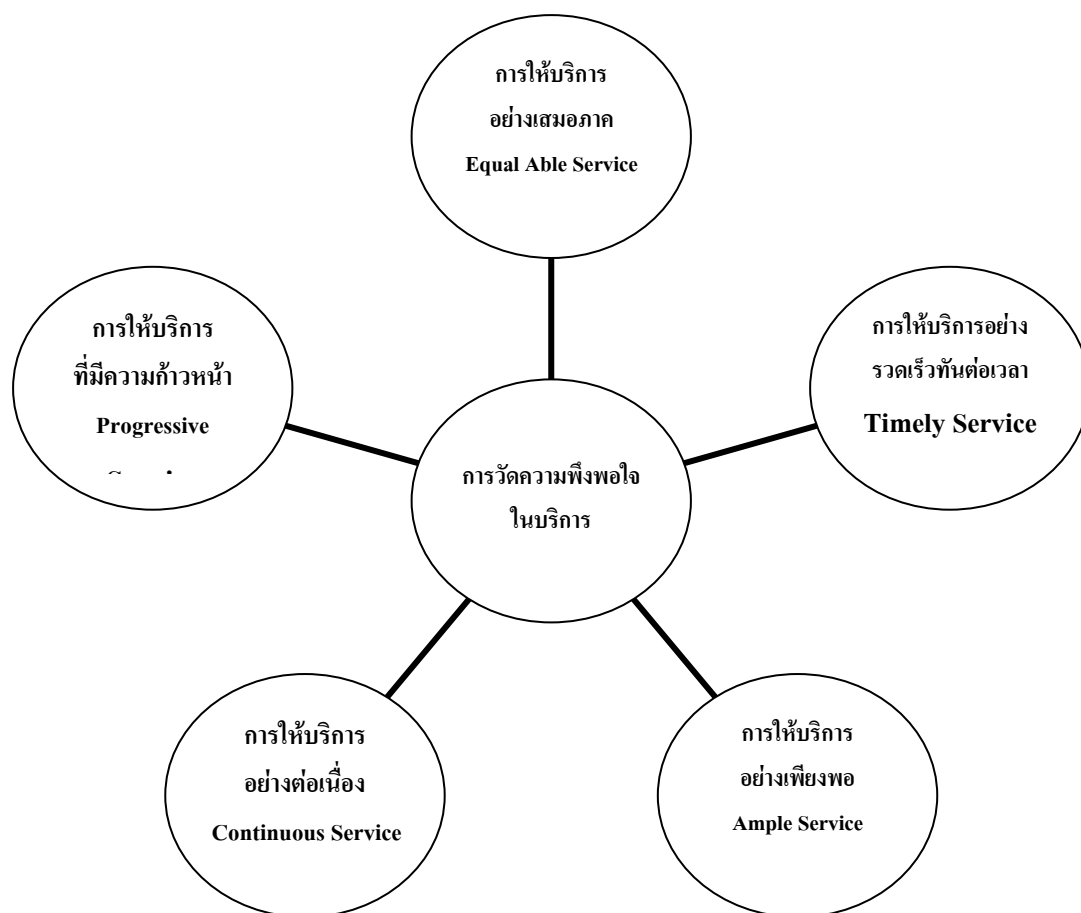
ภาพที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์, 2542, หน้า 27-28)

#### การวัดความพึงพอใจในบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, pp. 397-400 อ้างถึงใน กพร., 2547, หน้า 20) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็ใคร (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ
- เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอสรุปการวัดความพึงพอใจในการบริการ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 การวัดความพึงพอใจในบริการ (Millet 1954, pp. 397-400 อ้างถึงใน กพร., 2547, หน้า 20) ได้

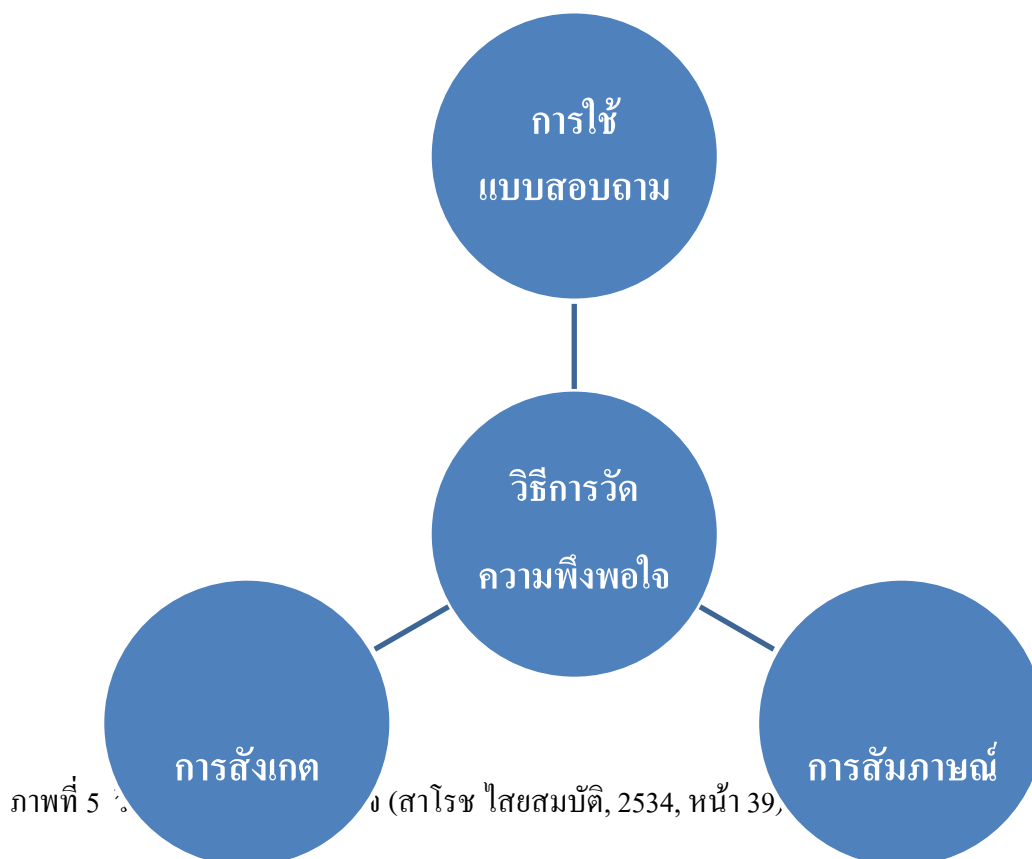
### วิธีการวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39) ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง





## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ (Services) เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่า “บริการ” มีความหมายรวมถึง การบริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ (Product) ต่าง ๆ (ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 5-7)

ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์, 2544, หน้า 8-9)

ทำนองเดียวกับ ปรัชญา เวสารัชย์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 6) ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า การบริการเป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบงานนั้น ๆ

สรุป การบริการในแนวความคิดของผู้วิจัย หมายถึง เป็นกิจกรรม การกระทำหรือการอำนวยความสะดวกที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง หากเป็นหน่วยงานของรัฐก็คือการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั่นเอง

### หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ คือ การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจจกร, 2542, หน้า 173-174) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

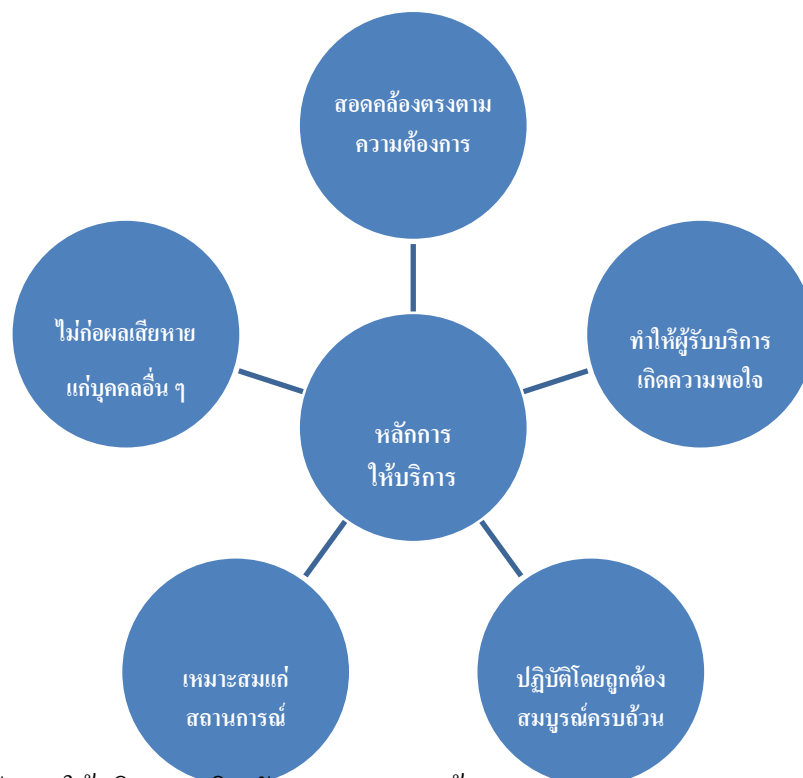
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้าน ปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณา โดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่ายด้วย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น สามารถสรุปหลักการให้บริการ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 6 หลักการให้บริการ (สมิต สัชฌุกร, 2542, หน้า 173-174)

### หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 95-98)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 มาตรา 30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชนเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

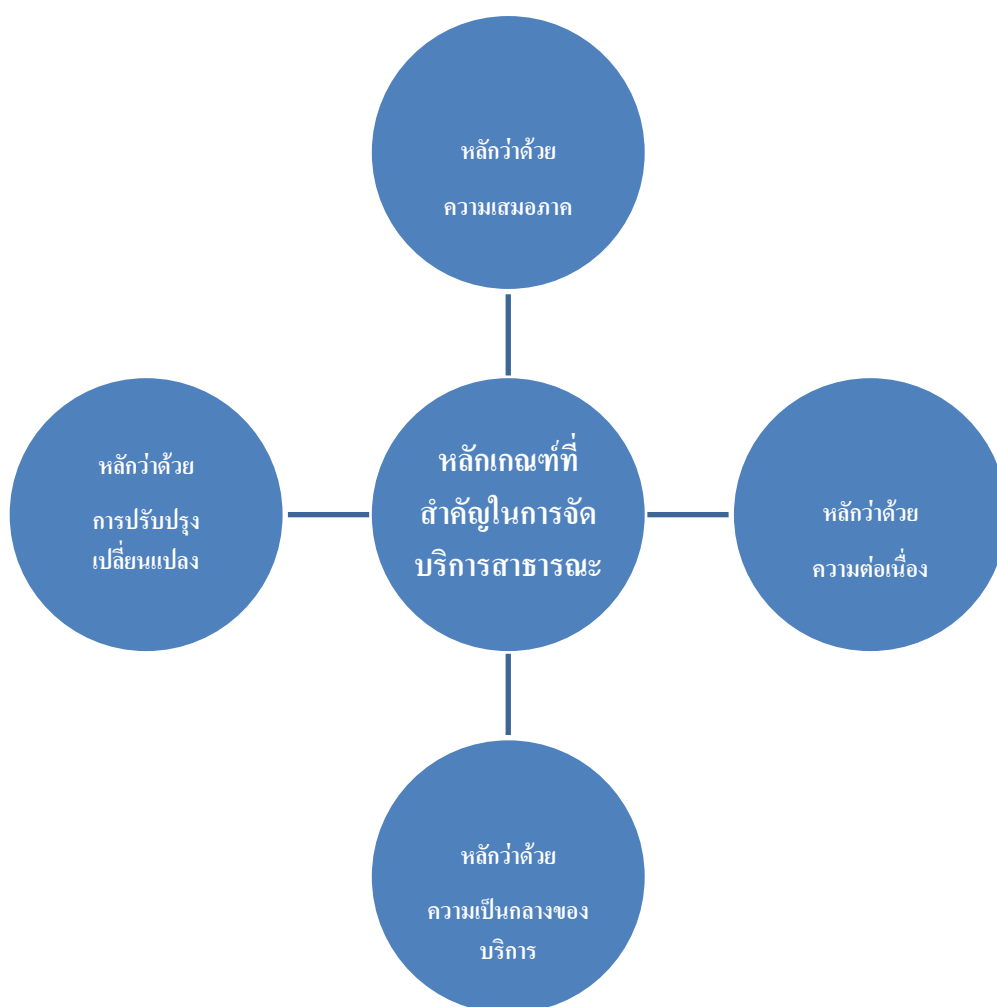
4.1 ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ภาครัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4.4 ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิก บริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและ ยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ชี้้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าเพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซื่ออุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ เป็นแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 95-98)

### ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 174)

ประการแรก ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

ประการที่สอง ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่า ลูกค้าผิด

ประการที่สาม ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละ บุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

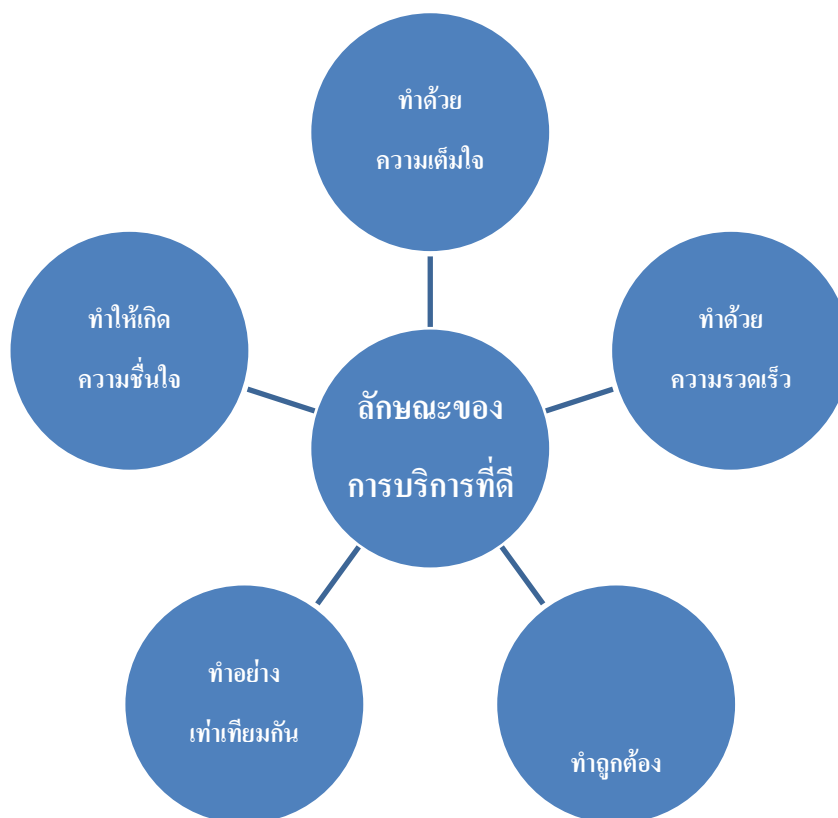
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการ ความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคน ต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเป็น ความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอสรุปลักษณะของการบริการที่ดี ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 8 ลักษณะของการบริการที่ดี (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 175)

### คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นแบ่งเป็น 2 หัวข้อ กล่าวคือ ประการแรก คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตวิญญาณของการบริการ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ มีศิลปะในการพูด และมีบุคลิกภาพดี และประการที่สอง คือ การให้บริการ จะต้องมีความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ดังจะได้นำเสนอในรายละเอียดดังนี้ (รัฐธนา เนาบุตร, 2544, หน้า 6-8)

1. ผู้ให้บริการ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและทำให้ทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1.1 ความขี้มึนขี้มั่วแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้ง ท่าทางไม่รับแขก การขี้มึนขี้มั่วแจ่มใสเป็นการอื่นไม่ตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเรา พบหน้ากันไม่ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับบริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและ อารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยงให้ห่าง

1.2 การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ทำและพฤติกรรม ของคนเรานั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยากให้อื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะให้เกิด การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนมากไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิต วิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ที่เข้าไป ให้เสร็จ ๆ ไปวันหนึ่ง ๆ จึงทำหน้าที่อย่างเล็งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของ ผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับ ผู้รับบริการแต่อย่างใด

1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขี้สู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงาน มีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดี อย่างสุดความสามารถอย่างนี้ใคร ๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติ สำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึงการใช้ถ้อยคำจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสัน แบบหรือ ลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัว จะหมายถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่น่าจะต้องเกี่ยวข้องกับ บุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้ว เรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอและตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. การให้บริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนเองว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่ เพียงใด อย่างเช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดี จำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่า มีวิธีการพูด การอธิบาย การตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.3 กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม เรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรรีบบริปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้าง ๆ ว่า การแสดงออกในอิริยาบถต่าง ๆ ของคนเรา อย่างเช่นการนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่นการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงาน ในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

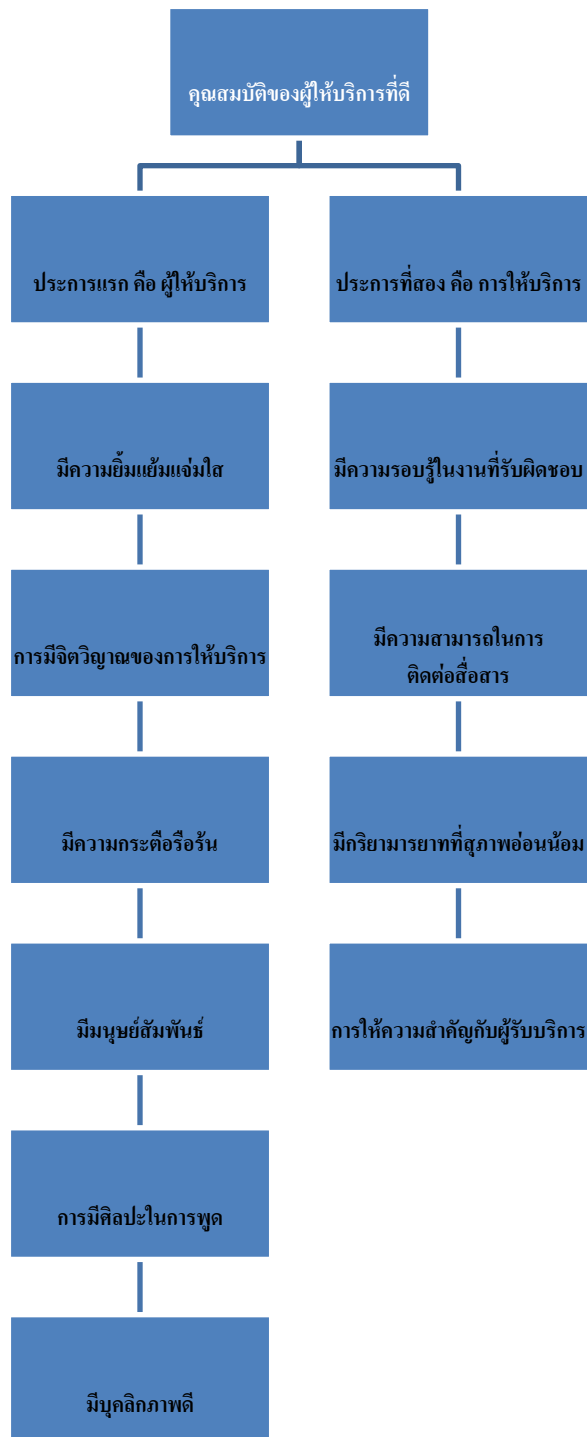
2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการอำนวยความสะดวก เห็นคุณค่าเวลา ย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

ทำนองเดียวกับ จามจุรี จันทรัตนานา (2543, หน้า 24) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ



เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้นสามารถสรุปคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี  
 ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 9 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี (รัฐธนา เนาบุตร, 2544, หน้า 6-8)

### คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (กพร., 2547, หน้า 3)

### ข้อมูลทั่วไปของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา

#### ประวัติความเป็นมา

พ.ศ. 2494 ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ได้จัดตั้งขึ้นตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 68 ตอนที่ 36 วันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2494 ซึ่งเดิมตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาตั้งอยู่พื้นที่อำเภอตะกั่วป่า เรียกว่า ตรวจคนเข้าเมืองตะกั่วป่า สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เป็นอาคารบ้านพักเรือนไม้ชั้นเดียว ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในสมัยนั้นจะรับผิดชอบพื้นที่จังหวัดพังงาทั้งจังหวัด มีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ตำแหน่งสารวัตรทำหน้าที่หัวหน้าด่าน

พ.ศ. 2495 จัดตั้งเป็น ตรวจคนเข้าเมืองตะกั่วป่า สังกัดกองกำกับการตรวจคนเข้าเมือง เขตกองตรวจตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2495 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2508 จัดตั้งเป็น ตรวจคนเข้าเมืองตะกั่วป่า สังกัดกองกำกับการ 5 กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2537 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการสังกัด บก.ตม. 3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย และตรวจคนเข้าเมืองตะกั่วป่า ได้เปลี่ยนชื่อเป็นด่านตรวจคนเข้าเมืองพังงา และได้ย้ายสถานที่ทำการจากอำเภอตะกั่วป่า มาอยู่ที่ทำการ ตำรวจภูธรจังหวัดพังงา โดยมี นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ตำแหน่ง รองสารวัตรทำหน้าที่หัวหน้าด่าน

พ.ศ. 2541 ได้มีพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงา สังกัด บก.ตม. 3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2542 ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงา ได้รับการจัดสรรที่ดินจากราชพัสดุ กรมธนารักษ์ สร้างที่ทำการใหม่ ณ บริเวณ เลขที่ 37 หมู่ที่ 3 ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเกาะมือง จังหวัดพังงา และได้ใช้มาจนถึงปัจจุบัน

พ.ศ. 2548 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างใหม่ ทำให้ ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงา สังกัด ศตม. ภาคใต้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2550 ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงาได้ยกระดับฐานะ โดยให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับสารวัตร ทำหน้าที่หัวหน้าด่าน

พ.ศ. 2552 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างใหม่ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงา เปลี่ยนชื่อเป็นตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา สังกัด บก.ตม.6 (ภาคใต้) ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 จนถึงปัจจุบัน

### สภาพข้อมูลทั่วไป

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 37 หมู่ 3 ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองจังหวัดพังงา โทร. 0-7646-0512 [www.phangnga-imm.com](http://www.phangnga-imm.com) มีขนาดพื้นที่ 1 ไร่ 3 งาน 78 ตารางวา ประกอบด้วยอาคาร 5 หลัง และยานพาหนะ คือ รถยนต์ 4 คัน, รถจักรยานยนต์ 8 คัน หัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาคณปัจจุบัน คือ พ.ต.ท.เนติ ชันบุญ

#### 1. ขอบเขตอำนาจรับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัดพังงา ประกอบด้วย

1.1 หน้าที่ในการตรวจอนุญาตบุคคล พาหนะ ที่เดินทางเข้ามาในช่องทางที่รับผิดชอบของจังหวัดพังงา (ปัจจุบันคือ บริเวณท่าศุลกากร จังหวัดพังงา)

1.2 ให้การบริการอำนวยความสะดวกแก่คนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรอย่างถูกต้อง

1.3 จัดเจ้าหน้าที่ออกกวาดขันจับกุมคนต่างด้าวที่เข้ามาอยู่โดยผิดกฎหมาย และรับตัวคนต่างด้าวที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นที่ ดำเนินคดีเสร็จแล้ว มาไว้ เพื่อผลักดันส่งกลับประเทศภูมิลำเนา

1.4 ประสานการปฏิบัติ และให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ และองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง

## 2. อัตรากำลังพล

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงามีอัตรากำลังพลจำนวนทั้งสิ้น 25 อัตรา ซึ่งเป็นอัตราที่มีจำนวนคนจริง 12 อัตรา และตำแหน่งว่างอีก 13 อัตรา แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 อัตรากำลังพลตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประจำปี 2555

| ลำดับที่         | ชื่อตำแหน่ง          | อัตราอนุญาต | จำนวนคนจริง | ตำแหน่งว่าง | ช่วยราชการ |
|------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| 1                | สารวัตร              | 1           | 1           | -           | -          |
| 2                | รองสารวัตร           | 6           | 1           | 5           | -          |
| 3                | กตต.                 | 1           | 1           | -           | -          |
| 4                | ผู้บังคับหมู่-ลูกแถว | 17          | 9           | 8           | -          |
| จำนวนรวมทั้งสิ้น |                      | 25          | 12          | 13          | -          |

## 3. เงินงบประมาณ

เงินงบประมาณของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เงินงบประมาณของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประจำปี 2554-2555

| รายการ                       | ปี 2554   | ปี 2555 |
|------------------------------|-----------|---------|
| งบปกติ                       | 844,980   | 776,700 |
| งบค่าธรรมเนียมนเสริมงบประมาณ | 1,026,000 | 300,000 |
| งบกองทุนเพื่อการส่งกลับ      | 290,000   | 505,000 |

## 4. งานในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 4 งาน ดังนี้

### 4.1 งานอำนวยการ ประกอบด้วย

#### 4.1.1 งานธุรการทั่วไป

#### 4.1.2 งานบริหารงานบุคคล

#### 4.1.3 งานแผนงาน โครงการ

#### 4.1.4 งานข้อมูล และสถิติ

- 4.1.5 งานประชาสัมพันธ์
- 4.1.6 งานการเงิน บัญชี และ งบประมาณ
- 4.1.7 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ และสื่อสาร
- 4.1.8 งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 4.2 งานสืบสวนปราบปราม ประกอบด้วย
  - 4.2.1 สืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย
  - 4.2.2 ป้องกันและปราบปรามแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย
  - 4.2.3 ควบคุมคนต้องห้าม ได้แก่ งานผลักดัน-ส่งกลับ
  - 4.2.4 สืบสวนหาข่าวด้านความมั่นคง และอาชญากรรมข้ามชาติ
  - 4.2.5 งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย
- 4.3 งานบริการคนต่างด้าว ประกอบด้วย
  - 4.3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตสิ้นสุด แง้งที่พักอาศัย และรายงานตัวอยู่ในราชอาณาจักร เกินกว่า 90 วัน
  - 4.3.2 การขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว
  - 4.3.3 พิจารณาการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก
  - 4.3.4 งานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย
- 4.4 งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ประกอบด้วย
  - 4.4.1 ดำเนินการตรวจอนุญาตบุคคลที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรตามช่องทางที่ประกาศไว้ในกฎกระทรวง

#### วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ. 2556

“เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่อาเซียน (To be Learning Organization: Ready for Asean)” หมายถึง องค์กรที่มีลักษณะในการสร้างแสวงหาและถ่ายทอดความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันมีผลมาจากความรู้ใหม่ และการเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ อย่างถ่องแท้ มีการผสมผสานความรู้เดิมจากคนรุ่นหนึ่ง ไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งเมื่อคนรุ่นใหม่รับความรู้มา ก็จะพัฒนาต่อยอดต่อไป ด้วยเหตุนี้หากจะก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในกลุ่มอาเซียน จำเป็นจะต้องสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นเป็นฐานรองรับการพัฒนาและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

ดังนั้น ความรู้ในความหมายนี้จึงหมายถึงปัญญา อันเป็นความหมายที่กว้าง การใดที่กระทำด้วยปัญญา จึงเป็นการกระทำที่ชอบและนำไปสู่ผลที่ชอบ นั่นคือ ความสงบและผาสุกของสังคม (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2555)

### **พันธกิจ (Mission)**

พันธกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (เปรมใจ คำลือ, 2550, หน้า 3) มีดังนี้

1. พัฒนาการบริการที่ดี มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ
2. พัฒนางานอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรมและคุณธรรม
3. พัฒนางานป้องกันปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองและคนต่างด้าว

ไม่พึงปรารถนา

4. พัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีให้มีศักยภาพในการแข่งขันแบบยั่งยืน

### **เป้าหมายการปฏิบัติการขององค์กร**

เป้าหมายการปฏิบัติการขององค์กร (เปรมใจ คำลือ, 2550, หน้า 3) มีดังนี้

1. ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ การหลบหนีเข้าเมือง การย้ายถิ่นที่ผิดกฎหมาย รวมทั้งผู้นำพาหรือให้ที่พักพิง ตลอดจนอาชญากรรมอื่นอันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน
2. บริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดปฏิทิน ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรม โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยในสังกัด เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. มีระบบงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล และความเป็นสากล มีศักยภาพในการแข่งขัน
4. บุคลากรของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) วัฒนธรรมการทำงาน (Culture) ของบุคลากร ให้มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
5. เข้มงวดกวดขันทางวินัยเกี่ยวกับความประพฤติการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจในสังกัด

### **นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง**

นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556  
ยึดหลักสำคัญ 6 ประการ (ประวัติความเป็นมาและสภาพทั่วไป ตรวจคนเข้าเมือง, 2555)

1. ด้านการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการบริหาร

## 6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

### ยุทธศาสตร์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Bureau's Strategy)

ยุทธศาสตร์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีทั้งสิ้น 4 ยุทธศาสตร์ (เปรมใจ คำลือ, 2550, หน้า 3-5) ดังนี้

#### ยุทธศาสตร์ที่ 1 การให้บริการที่ดี มีมาตรฐานสากลแก่ผู้มาขอรับบริการ

1. ปรับระบบและวิธีการทำงานให้สั้นกระชับ สะดวก รวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดบริการประชาชน
2. บริการด้วยความสุภาพ อธิบายไม่ตรี กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณธรรม และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
3. บริการผู้มาขอรับบริการอย่างมีทักษะตามศาสตร์ของวิชาชีพตำรวจ ยึดมั่นในอุดมคติ และอุดมการณ์ของตำรวจที่ดี
4. มีศักยภาพในการปฏิบัติและแก้ไขสถานการณ์ด้วยความรัดกุมรอบคอบ
5. บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ยึดหลักนิติธรรม และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ไม่ลุแก่อำนาจ
6. เคร่งครัดในการปฏิบัติตามแบบธรรมเนียมอันดีงามของตำรวจ
7. สนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวของรัฐบาล

#### ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอำนวยความสะดวก

1. พัฒนาโครงสร้างระบบงานและบุคลากรด้านการสืบสวนและสอบสวน
2. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน ให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
3. ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานสืบสวนและพนักงานสอบสวน มีคุณธรรมจรรยาบรรณ มีความเป็นวิชาชีพการสืบสวน สอบสวน และมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา
4. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสืบสวนและสอบ รวมถึงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล การสืบสวนและระบบการควบคุมผู้ต้องกัก
5. บูรณาการการบังคับใช้กฎหมายตรวจคนเข้าเมืองของทุกหน่วยและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

#### ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรักษาความมั่นคงของชาติ

1. สนับสนุนกับหน่วยงานหลักในการถวายความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูงสุด

2. อำนาจความสะดวกแก่บุคคลสำคัญ
3. เผื่อระวัง ตรวจสอบสกัดกั้นและสืบสวนปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง นำบุคคลและสิ่งผิดกฎหมายที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ
4. มีแนวทางที่ชัดเจนในการบริหารจัดการเชิงบูรณาการในงานตรวจคนเข้าเมือง
5. พัฒนางานการข่าวด้านความมั่นคงโดยมียุทธศาสตร์แนวทางที่ชัดเจนเพื่อให้ได้ข่าวกรอง ที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันสถานการณ์
6. พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ทักษะและความชำนาญ เชี่ยวชาญ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติการกิจสำคัญอย่างมืออาชีพ
7. สนับสนุนการปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ การค้ามนุษย์และให้ความคุ้มครอง เด็กและสตรี
8. สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการป้องกัน ปราบปรามยาเสพติด ภายในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการที่ดี**

1. สร้างผู้บริหารให้เป็นผู้นำยุคใหม่ โดยพัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้ตระหนักและมีพันธะสัญญาในการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งระดับบุคคลและองค์กร
2. ให้ผู้บริหารทุกระดับเป็นต้นแบบการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาและสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงให้แก่ข้าราชการตำรวจเพื่อให้เกิดผลการปรับเปลี่ยนที่แท้จริง
3. เน้นการทำงานอย่างมียุทธศาสตร์ มุ่งผลสำเร็จของงานและมีความเป็นมืออาชีพในระดับสากล
4. มีการติดตามประเมินผล สมรรถนะของผู้บริหารในการผลักดันยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานและวัดผลงานของบุคลากรอย่างมีระบบตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ทั้งในรูปแบบของหน่วยและผลงานส่วนบุคคล
6. ปรับการทำงานให้ทุกระดับให้มีแนวทางที่ชัดเจนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติของฝ่ายเพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่และเป็นเครื่องมือติดตามประเมินผลงาน
7. เสริมสร้างทัศนคติที่ดีและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนเป็นศูนย์กลาง
8. ดำรงชีพอยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจอย่างเพียงพอไม่ใช้จ่ายเกินฐานะ โดยผู้บังคับบัญชา ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี



9. สนองต่อนโยบายรัฐบาลเรื่องการปราบปรามคอร์รัปชันทุกรูปแบบ อาทิ การกำจัดบุคลากรที่แอบแฝงแสวงหาผลประโยชน์จากองค์กรการปฏิบัติหน้าที่

10. มีมาตรการเข้มงวดกวดขันทางวินัยเกี่ยวกับความประพฤติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมาใช้อย่างจริงจัง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานวิจัยมากยิ่งขึ้น ดังจะได้นำเสนอในรายละเอียดต่อไปนี้

กันตยา เพิ่มผล (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความ คาดหวังในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 625 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีการของครอนบาค เท่ากับ 0.9640 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, และ ดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยรวม ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่/ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านระบบบริหารจัดการองค์กร 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดย รวมในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจในทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านระบบการ บริหารจัดการองค์กรที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ ด้าน เพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านสถานที่/ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบการบริหารจัดการ 3) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ ๆ ในภาพรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาที่มีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านอื่น ๆ พบว่า ระดับความคาดหวัง ไม่ มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark) 5) การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า เป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน 6) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

- 1) ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพ
- 3) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา 4) ปริมาณเครื่องมือ/ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ 5) ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน 6) ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 8) ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นในการพยากรณ์ร้อยละ 65.6 แสดงเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน} = 0.189 (\text{ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี}) + 0.139 (\text{การทำงานที่ คำนึงถึงความปลอดภัย/ สุขภาพ}) + 0.086 (\text{ผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา}) + 0.126 (\text{ปริมาณ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ}) + 0.179 (\text{ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน}) + 0.089 (\text{ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ}) + 0.086 (\text{ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน}) + 0.097 (\text{ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน})$$

ธนาทิพย์ มากศิริ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ตามทฤษฎีของอเดย์ และแอนเดอร์สัน โดยศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ และ ด้านความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง 398 คน โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที ค่าสถิติเอฟ และวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติแอลเอสดี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมือง

ระนอง พบว่า ผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมือง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอแบคโพลล์ (2548) โครงการสำรวจภาคสนามของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลุ และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก” ซึ่งดำเนินโครงการสำรวจ ณ วันที่ 14-27 ธันวาคม พ.ศ. 2548 ประเภทของการสำรวจวิจัยครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์โครงการวิจัย คือ

- 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
- 3) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อเรื่องนี้อย่างลึกซึ้งต่อไป

กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในเขตกรุงเทพมหานครและใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีนในการสื่อสาร ณ ศูนย์บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลุ และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก ณ วันที่ 14-27 ธันวาคม พ.ศ. 2548

สำหรับผลสำรวจครั้งนี้ เก็บประชากรเป้าหมายทุกหน่วย จำนวนประชากรเป้าหมายทั้งสิ้น 1,382 คน พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้มาขอใช้บริการ ร้อยละ 70.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 29.50 เป็นเพศหญิง ผู้มาขอใช้บริการ ร้อยละ 30.90 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 27.80 มีอายุระหว่าง 20-29 ผู้ตอบ ร้อยละ 21.60 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 11.90 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี สำหรับผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.10 และ 2.60 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 14.80 ถือเป็นชาติญี่ปุ่น ร้อยละ 11.70 ถือเป็นชาติอเมริกัน ร้อยละ 10.80 ถือเป็นชาติอินเดีย ร้อยละ 9.80 ถือเป็นชาติอังกฤษ ร้อยละ 9.10 ถือเป็นชาติไทย ส่วนอื่กร้อยละ 43.80 ถือเป็นชาติอื่น ๆ อาทิ จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน ไต้หวัน เป็นต้น นอกจากนี้ผู้มาขอใช้บริการเกือบครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 49.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา ร้อยละ 12.50 ระบุว่า เป็นเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 10.90 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 6.40 เป็นแม่บ้าน และร้อยละ 21.0 ประกอบอาชีพอื่น ๆ อาทิ ข้าราชการ เกษียณอายุ เป็นต้น

จากผลสำรวจพบว่า ผู้มาขอรับบริการให้ความคาดหวังต่อประเด็นต่าง ๆ ของงานบริการค่อนข้างสูง ในขณะที่เดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มา

ขอรับบริการได้ค่อนข้างดีเช่นกัน ซึ่งในภาพรวมผู้ตอบได้ให้คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริงเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ซึ่งได้คะแนนการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.80 ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงนั้น ต่ำกว่าคะแนนที่ผู้ขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังไว้ในทุกด้าน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวัง และคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้วพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ พบว่าในหัวข้ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ การมีอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปลอดภัย ส่วนด้านที่ผู้ขอรับบริการให้ความคาดหวังน้อยที่สุดคือ การมีเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ในขณะเดียวกัน ด้านผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุดเท่ากับ 2.80 คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ในหัวข้อการบริหารจัดการ ผู้ที่ขอรับบริการคาดหวังการบริการในด้านต่าง ๆ พอ ๆ กันคือมีคะแนนอยู่ระหว่าง 3.90-4.00 ในขณะเดียวกัน ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ ความใส่ใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุดคือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ เมื่อสอบถามในหัวข้อขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน อยู่ระหว่าง 3.80-3.90 แต่ในสำหรับการปฏิบัติงานจริง พบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ หลักเกณฑ์การอนุญาตมีความโปร่งใส ยุติธรรม ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็วและแม่นยำของการให้บริการ สำหรับการประเมินการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้านใกล้เคียงกันในระดับสูง อยู่ระหว่าง 3.90-4.10 ในขณะที่คะแนนการปฏิบัติงานจริงนั้น ผู้ตอบให้คะแนนด้านบุคลิกภาพ และการแต่งกาย กับด้านความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่มากที่สุด และให้คะแนนด้านความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้ ด้านความสามารถให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม และด้านความยากง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสำนักงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซอยสวนพลู ได้ให้คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริงเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงนั้น ต่ำกว่าคะแนนที่ผู้ขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังไว้ในทุกด้าน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวัง และคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในหัวข้ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยด้านที่ผู้ตอบให้ความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่ผู้ขอรับบริการให้ความคาดหวังน้อยที่สุดคือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่นเดียวกับในภาพรวม ในขณะที่เดียวกัน ด้านผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่นเดียวกับในภาพรวม ในหัวข้อการบริหารจัดการ ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังสูงสุดคือ ความสนใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนด้านประสิทธิภาพของระบบการจัดการ เป็นด้านที่ผู้ขอรับบริการคาดหวังน้อยที่สุด แต่ในสำหรับการปฏิบัติงานจริง พบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด ได้แก่ ความสนใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ และความสม่ำเสมอของคุณภาพงานบริการ เมื่อสอบถามในหัวข้อขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังสูงสุด คือ หลักเกณฑ์การอนุญาตมิโปร่งใส ยุติธรรม ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนเท่า ๆ กัน แต่ในสำหรับการปฏิบัติงานจริง พบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงที่สุด ได้แก่ หลักเกณฑ์การอนุญาตมิโปร่งใส ยุติธรรม ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ ความรวดเร็วและแม่นยำของการให้บริการ

สำหรับการประเมินการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ณ สตม. ซอยสวนพลู พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน ในระดับสูง อยู่ระหว่าง 3.90-4.00 ในขณะที่คะแนนการปฏิบัติงานจริงนั้น ผู้ตอบให้คะแนนด้านบุคลิกภาพ และการแต่งกาย มากที่สุด และให้คะแนนด้านความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้ ด้านความสามารถให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม และด้านความยากง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ต่ำที่สุด

สำหรับผู้มาขอรับบริการที่ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก (BOI) ได้ให้คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริงเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงนั้น ต่ำกว่าคะแนนที่ผู้ขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังไว้ในทุกด้าน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวัง และคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในหัวข้ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยด้านที่ผู้ตอบให้ความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่ผู้ขอรับบริการให้ความคาดหวังน้อยที่สุดคือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่นเดียวกับในภาพรวม ในขณะที่เดียวกัน

ด้านผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่า 3 คะแนน มี 2 ด้านด้วยกัน คือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ และมีเก้าอี้และพื้นที่สำหรับ รอรับบริการ ในหัวข้อการบริหารจัดการ ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังสูงสุดคือ ความสนใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนในด้านอื่น ๆ ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวัง เท่า ๆ กัน แต่ในสำหรับการปฏิบัติงานจริง พบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ ความสนใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนน ด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ เมื่อสอบถามในหัวข้อ ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านที่ผู้ตอบให้คะแนน ความคาดหวังสูงสุดคือ หลักเกณฑ์การอนุญาตมิโปร่งใส ยุติธรรม และความรวดเร็วและแม่นยำ ของการให้บริการส่วนด้านที่ให้คะแนนความคาดหวังต่ำสุด ได้แก่ คือ ด้านการเตรียมเอกสารที่ไม่ซ้ำซ้อน แต่ในสำหรับการปฏิบัติงานจริง พบว่า ด้านที่ผู้ขอรับบริการได้ให้คะแนนการปฏิบัติงานจริงสูงสุด ได้แก่ หลักเกณฑ์การอนุญาตมิโปร่งใส ยุติธรรม ส่วนด้านที่ได้รับคะแนน ด้านการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด คือ ความรวดเร็วและแม่นยำของการให้บริการ เช่นเดียวกับภาพรวม สำหรับการประเมินการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก (BOI) นั้น พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้าน ใกล้เคียงกันในระดับสูง อยู่ระหว่าง 3.90-4.10 ในขณะที่คะแนนการปฏิบัติจริงนั้น ผู้ตอบให้ คะแนนด้านบุคลิกภาพ และการแต่งกาย กับด้านความสุภาพและมารยาทมากที่สุด และให้คะแนน ด้านความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้ ด้านความสามารถให้บริการได้ในเวลาที่ เหมาะสม และด้านความยากง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ต่ำที่สุดเมื่อพิจารณาถึงภาพรวมของค วามพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองพบว่า คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ที่ระดับ 3.50 เท่ากันทั้งในภาพรวม และเมื่อจำแนกตาม ศูนย์บริการที่ขอขบวนพล และที่ BOI และเมื่อให้ผู้ขอรับบริการ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศ ไทย กับประเทศอื่น ๆ พบว่า ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 3.50 นอกจากนี้ เมื่อสอบถาม ถึงประเด็นการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความรู้สึกที่มีต่อ ประเทศไทย พบว่า คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 3.60 ร้อยละ 5.80 ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้ระบุถึงการร้องเรียนต่อการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยประเด็นที่มีการร้องเรียน มากที่สุดคือ เรื่องระยะเวลา กระบวนการที่ยุ่งยาก ซึ่งมีผู้ระบุคิดเป็นร้อยละ 41.70 นอกจากนี้ ก็เป็นเรื่องการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตม.ที่คอนเมือง เป็นต้น เมื่อสอบถามว่า

เมื่อสามเดือนที่ผ่านมา เคยถูกเรียกเก็บเงินได้โตะ พบว่า มีเพียงร้อยละ 2.50 ที่ระบุว่าเคยถูกเรียกเก็บเงินได้โตะ โดยผู้ที่ถูกเรียกเก็บเงินได้โตะร้อยละ 64.70 จ่ายเงินได้โตะให้กับพนักงาน โดยร้อยละ 69.20 ระบุจำนวนเงินที่จ่ายไม่เกิน 2,000 บาท ส่วนผู้ตอบร้อยละ 30.80 ระบุว่าจ่ายเงินตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป นอกจากนี้ ร้อยละ 41.90 ของผู้ที่เคยถูกเรียกเก็บเงินได้โตะ ไม่เคยร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเลย ผู้ขอรับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นและคำเสนอแนะเพิ่มเติมต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ การทำขั้นตอนการขอรับบริการให้เร็วขึ้น ร้อยละ 20.00 ส่วนร้อยละ 14.50 ระบุว่าควรมีพื้นที่สำหรับรอรับบริการมากกว่านี้ นอกจากนี้ ผู้ตอบร้อยละ 10.50 ระบุว่าเจ้าหน้าที่ควรจะเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ และในสัดส่วนเท่ากันระบุว่า ควรมีที่นั่งรอมากขึ้น

ยอดย้ง สิทธิโน (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า เห็นด้วยมากที่สุดในด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของชาวต่างชาติต่อระดับความคิดเห็นในการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของชาวต่างชาติที่แตกต่างกันด้านเพศ สัญชาติ มีความสัมพันธ์กับระดับการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของชาวต่างชาติที่แตกต่างกันด้านอาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการงานทะเบียนราษฎรได้ดีขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 250 คน

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ ให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกัน ยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และ วิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน ราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน สำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาวควรพัฒนา อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คอยแนะนำตอบข้อซักถาม ของประชาชนที่มารับบริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง สบายงามและมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติ สำหรับปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ราษฎรอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ ควรตระหนัก รับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างจริงจังให้บริการ ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน มีความเสียสละ และทำงาน เพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

เปรมใจ คำลือ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลงานบริการ ขอยุ่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อประเมินผลคุณภาพในการให้บริการการขอยุ่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมือง เชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขอยุ่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ คนต่างด้าวที่มายื่นคำร้องขอยุ่ต่อ



ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ จำนวน 387 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอยู่ต่อ จำนวน 16 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) คนต่างด้าวที่มายื่นคำร้องขอยู่ต่อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานบริการขอยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการและสภาพการปฏิบัติงานงานบริการขอยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง 3) ปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการ ได้แก่ มีกระบวนการขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาคอยนาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งระหว่างรอและกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ไม่ชัดเจน มีความยาก มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ

การทบทวนความรู้ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ก็เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการศึกษาต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานวิจัย เป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### รูปแบบในการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ทั้งจากหนังสือ รายงานการวิจัย สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารบทความต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบและข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษา

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา โดยใช้จำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเดือนพฤศจิกายนเป็นเกณฑ์ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเดือนพฤศจิกายนมีจำนวนทั้งสิ้น 2,355 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเดือนพฤศจิกายน จำนวน 2,355 คน ทางผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$E$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ = 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,355}{1 + 2,355(0.05)^2} \\ &= \frac{2,355}{1 + 5.8875} \\ &= 341.92 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณได้จากสูตรของยามานะ จะได้จำนวนเท่ากับ 342 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยได้กำหนดการให้คะแนนแบบเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท และคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อและด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จำนวน 7 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ

ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น คือ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลความหมายเกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งคิดค่าคะแนนเป็นช่วง (สมชาย วรภิเกษมสกุล, 2553, หน้า 309-310) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8 \text{ หรือ } 0.80$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้น 0.80 ดังนั้น ช่วงอันตรภาคชั้นจะมีคะแนนเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

|                     |   |
|---------------------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังมีรายนามต่อไปนี้

3.1 อาจารย์ กฤษณา นันทเพชร อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 พันตำรวจโทเนติ ชันบุญ สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา หน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา

3.3 ร้อยตำรวจตรี เสถียร หงษ์ภิบาล รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา หน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา

โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมและวัดได้ตรงตามที่ต้องการวัด รวมทั้งตรวจสอบความเป็นปรนัย (Objectivity) ของคำถาม คำตอบแต่ละข้อเพื่อให้ได้ข้อคำถาม คำตอบที่ชัดเจน ถูกต้อง เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการปรับแก้ให้เหมาะสมทั้งภาษาและเนื้อหาตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจและมีความชัดเจน เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้จริง โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9054 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 คน ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่ศึกษา โดยการแจกแบบสอบถามประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 342 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนาลักษณะประชากรที่ศึกษาและทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อเป็นการอธิบายข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และสัญชาติ โดยใช้ค่าสถิติ

#### 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การใช้สถิติเปรียบเทียบที (t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาจำแนกตาม เพศ

3. การใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา จำแนกตาม อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพและรายได้

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้และสัญชาติ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา จำนวน 342 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้และสัญชาติ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| เพศ              |       |        |
| ชาย              | 178   | 52.05  |
| หญิง             | 164   | 47.95  |
| รวม              | 342   | 100.00 |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| สถานภาพส่วนบุคคล            | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| อายุ                        |       |        |
| ไม่เกิน 20 ปี               | 17    | 4.97   |
| 20 ปีขึ้นไป-30 ปี           | 51    | 14.91  |
| 30 ปีขึ้นไป-40 ปี           | 175   | 51.17  |
| 40 ปีขึ้นไป-50 ปี           | 79    | 23.10  |
| 50 ปีขึ้นไป-60 ปี           | 17    | 4.97   |
| 60 ปี ขึ้นไป                | 3     | 0.88   |
| รวม                         | 342   | 100.00 |
| สถานภาพทางครอบครัว          |       |        |
| โสด                         | 121   | 35.38  |
| สมรส                        | 201   | 58.77  |
| หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่     | 20    | 5.85   |
| รวม                         | 342   | 100.00 |
| อาชีพ                       |       |        |
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ      | 3     | 0.88   |
| ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ | 9     | 2.63   |
| ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท      | 29    | 8.48   |
| ค้าขาย                      | 14    | 4.09   |
| พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ    | 33    | 9.65   |
| รับจ้างทั่วไป               | 67    | 19.59  |
| เกษตรกร/ ประมง              | 179   | 52.34  |
| นักเรียน/ นักศึกษา          | 3     | 0.88   |
| ว่างงาน                     | 5     | 1.46   |
| รวม                         | 342   | 100.00 |



ตารางที่ 3 (ต่อ)

| สถานภาพส่วนบุคคล         | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| รายได้                   |       |        |
| น้อยกว่า 5,000 บาท       | 16    | 4.68   |
| 5,000-10,000 บาท         | 134   | 39.18  |
| 10,001-15,000บาท         | 157   | 45.91  |
| 15,001-20,000 บาท        | 23    | 6.73   |
| มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 12    | 3.51   |
| รวม                      | 342   | 100.00 |
| สัญชาติ                  |       |        |
| ไทย                      | 61    | 17.84  |
| อเมริกัน                 | 2     | 0.58   |
| พม่า                     | 279   | 81.58  |
| รวม                      | 342   | 100.00 |

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.05 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 51.17 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี, 20 ปีขึ้นไป-30 ปี, ไม่เกิน 20 ปี, 50 ปีขึ้นไป-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.10, 14.91, 4.97, 4.97 และ 0.88 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 58.77 รองลงมาคือ โสดและหม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่ ร้อยละ 35.38 และ 5.85 ตามลำดับ ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ ประมง มากที่สุด ร้อยละ 52.34 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป, พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, ค้าขาย, ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, ว่างาน, รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจและนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 19.59, 9.65, 8.48, 4.09, 2.63, 1.46, 0.88 และ 0.88 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45.91 รองลงมาคือ 5,000-10,000 บาท, 15,001-20,000 บาท, น้อยกว่า 5,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 39.18, 6.73, 4.68 และ 3.51 ตามลำดับ ถี่สัญชาติพม่า มากที่สุด ร้อยละ 81.58 รองลงมา คือ สัญชาติไทยและอเมริกัน คิดเป็นร้อยละ 17.84 และ 0.58 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และถือสัญชาติพม่า

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

ในส่วนนี้จะนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ทั้งในภาพรวมและแยกรายละเอียดแต่ละด้าน ดังจะได้นำเสนอในรายละเอียดต่อไป

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา สรุปในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวม

| การให้บริการ                | $\bar{X}$ | SD   | แปลความ          | อันดับ |
|-----------------------------|-----------|------|------------------|--------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.48      | 0.29 | พึงพอใจมากที่สุด | 2      |
| ด้านกระบวนการให้บริการ      | 4.48      | 0.44 | พึงพอใจมากที่สุด | 3      |
| ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ | 4.50      | 0.30 | พึงพอใจมากที่สุด | 1      |
| ภาพรวม                      | 4.49      | 0.28 | พึงพอใจมากที่สุด |        |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 (SD = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (SD = 0.30) อยู่ในอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 (SD = 0.29) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 (SD = 0.44)

2. จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| การให้บริการ<br>(ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)   | จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ |                |              |             |             | $\bar{X}$ | SD   | แปลความ          | อันดับ |
|---|-----------------------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|------------------|--------|
|   | มากที่สุด                         | มาก            | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |           |      |                  |        |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยได้ | 302<br>(88.30)                    | 33<br>(9.65)   | 6<br>(1.75)  | 1<br>(0.29) | 0<br>(0.00) | 4.86      | 0.41 | พึงพอใจมากที่สุด | 1      |
| 2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง เป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม   | 61<br>(17.84)                     | 275<br>(80.41) | 6<br>(1.75)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.16      | 0.41 | พึงพอใจมาก       | 6      |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ                                       | 244<br>(71.35)                    | 85<br>(24.85)  | 13<br>(3.80) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.68      | 0.55 | พึงพอใจมากที่สุด | 3      |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา มารยาทดี  | 89<br>(26.02)                     | 242<br>(70.76) | 11<br>(3.22) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.23      | 0.49 | พึงพอใจมากที่สุด | 4      |
| 5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ              | 279<br>(81.58)                    | 50<br>(14.62)  | 13<br>(3.80) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.78      | 0.50 | พึงพอใจมากที่สุด | 2      |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนเหมือนกันทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ                           | 79<br>(23.10)                     | 253<br>(73.98) | 10<br>(2.92) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.20      | 0.47 | พึงพอใจมาก       | 5      |
| ภาพรวม  |                                   |                |              |             |             | 4.48      | 0.29 | พึงพอใจมากที่สุด |        |

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 (SD = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามให้คำ แนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 (SD = 0.41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.78 (SD = 0.50) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = 0.41)

3. จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านกระบวนการให้บริการสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านกระบวนการให้บริการ

| การให้บริการ<br>(ด้านกระบวนการให้บริการ)  | จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ |                |              |             |             | $\bar{X}$ | SD   | แปลความ          | อันดับ |
|---|-----------------------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|------------------|--------|
|   | มากที่สุด                         | มาก            | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |           |      |                  |        |
| 1. ความเป็นธรรมของกระบวนการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)                 | 266<br>(77.78)                    | 67<br>(19.59)  | 9<br>(2.63)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.75      | 0.49 | พึงพอใจมากที่สุด | 1      |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน  | 50<br>(14.62)                     | 274<br>(80.12) | 18<br>(5.26) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.09      | 0.44 | พึงพอใจมาก       | 7      |
| 3. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนกระบวนการให้บริการ                                       | 228<br>(66.67)                    | 103<br>(30.12) | 11<br>(3.22) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.63      | 0.55 | พึงพอใจมากที่สุด | 4      |
| 4. การบริการมีความรวดเร็ว   | 61<br>(17.84)                     | 271<br>(79.24) | 10<br>(2.92) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.15      | 0.43 | พึงพอใจมาก       | 6      |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 239<br>(69.88)                    | 89<br>(26.02)  | 14<br>(4.09) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.66      | 0.55 | พึงพอใจมากที่สุด | 3      |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ                             | 94<br>(27.49)                     | 240<br>(70.18) | 8<br>(2.34)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.25      | 0.49 | พึงพอใจมากที่สุด | 5      |
| 7. มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลทำให้กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็วขึ้น | 249<br>(72.81)                    | 84<br>(24.56)  | 9<br>(2.63)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.70      | 0.51 | พึงพอใจมากที่สุด | 2      |
| ภาพรวม  |                                   |                |              |             |             | 4.48      | 0.44 | พึงพอใจมากที่สุด |        |

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 (SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของกระบวนการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง) เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 (SD = 0.49) รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลทำให้กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.70 (SD = 0.51) และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.44)

4. จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

| การให้บริการ<br>(ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ)  | จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ |                |              |             |             | $\bar{X}$ | SD   | แปลความ          | อันดับ |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|------------------|--------|
|  | มากที่สุด                         | มาก            | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |           |      |                  |        |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | 278<br>(81.29)                    | 58<br>(16.96)  | 6<br>(1.75)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.80      | 0.45 | พึงพอใจมากที่สุด | 2      |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ | 75<br>(21.93)                     | 248<br>(72.51) | 16<br>(4.68) | 3<br>(0.88) | 0<br>(0.00) | 4.15      | 0.53 | พึงพอใจมาก       | 7      |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม   | 210<br>(61.40)                    | 121<br>(35.38) | 11<br>(3.22) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.58      | 0.56 | พึงพอใจมากที่สุด | 4      |
| 4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | 78<br>(22.81)                     | 257<br>(75.15) | 7<br>(2.05)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.21      | 0.45 | พึงพอใจมากที่สุด | 6      |
| 5. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 233<br>(68.13)                    | 98<br>(28.65)  | 11<br>(3.22) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.65      | 0.54 | พึงพอใจมากที่สุด | 3      |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| การให้บริการ<br>(ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ)   | จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ |                |              |             |             | $\bar{X}$ | SD   | แปลความ              | อันดับ |
|---|-----------------------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|----------------------|--------|
|   | มากที่สุด                         | มาก            | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |           |      |                      |        |
| 6. มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ<br>ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลา<br>ให้บริการ คู่มือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ<br>มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 105<br>(30.70)                    | 227<br>(66.37) | 10<br>(2.92) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.28      | 0.51 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด | 5      |
| 7. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ<br>เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกต่อ<br>การใช้บริการ   | 294<br>(85.96)                    | 42<br>(12.28)  | 6<br>(1.75)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.84      | 0.41 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด | 1      |
| ภาพรวม  |                                   |                |              |             |             | 4.50      | 0.30 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด |        |

จากตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ด้านสภาพแวดล้อมของ  
การบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา  
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (SD = 0.30)  
เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย  
และสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 (SD = 0.41)  
รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80  
(SD = 0.45) และลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ  
หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.53)

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ดังจะได้นำเสนอในรายละเอียดต่อไป

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

| เพศ  | จำนวน | $\bar{X}$ | SD   | t     | Sig. |
|------|-------|-----------|------|-------|------|
| ชาย  | 178   | 4.48      | 0.25 | -0.27 | 0.79 |
| หญิง | 164   | 4.49      | 0.30 |       |      |

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.79 แสดงว่าประชาชนเพศชายและ  
ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา  
ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจ  
คนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนกับอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F    | Sig.  |
|------------------|-----|-------|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5   | 0.89  | 0.18 | 2.36 | 0.04* |
| ภายในกลุ่ม       | 336 | 25.34 | 0.08 |      |       |
| รวม              | 341 | 26.23 |      |      |       |

\*p < .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของความพึงพอใจของประชาชนในช่วงอายุต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อ ได้ผล  
การวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
จำแนกตามอายุ

| อายุ              | $\bar{X}$ | ไม่เกิน 20 ปี | 20 ปีขึ้นไป-<br>30 ปี | 30 ปีขึ้นไป-<br>40 ปี | 40 ปีขึ้นไป-<br>50 ปี | 50 ปีขึ้นไป-<br>60 ปี | 60 ปีขึ้นไป |
|-------------------|-----------|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| ไม่เกิน 20 ปี     | 4.40      | 4.40          | 4.55                  | 4.49                  | 4.49                  | 4.38                  | 4.13        |
| 20 ปีขึ้นไป-30 ปี | 4.55      |               | -0.15                 | -0.09                 | -0.09                 | 0.02                  | 0.27        |
| 30 ปีขึ้นไป-40 ปี | 4.49      |               |                       | 0.05                  | 0.06                  | 0.17*                 | 0.42*       |
| 40 ปีขึ้นไป-50 ปี | 4.49      |               |                       |                       | 0.00                  | 0.11                  | 0.36*       |
| 50 ปีขึ้นไป-60 ปี | 4.38      |               |                       |                       |                       | 0.11                  | 0.36*       |
| 60 ปีขึ้นไป       | 4.13      |               |                       |                       |                       |                       | 0.25        |
| ไม่เกิน 20 ปี     | 4.40      |               |                       |                       |                       |                       |             |

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD  
พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปีและ 60 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชน



ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

ประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับสถานภาพทางครอบครัว

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F    | Sig. |
|------------------|-----|-------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.07  | 0.03 | 0.43 | 0.65 |
| ภายในกลุ่ม       | 339 | 26.17 | 0.08 |      |      |
| รวม              | 341 | 26.23 |      |      |      |

\*p < .05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบสถานภาพทางครอบครัวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.65 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ สถานภาพทางครอบครัวของประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนกับอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F     | Sig.  |
|------------------|-----|-------|------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 8   | 5.27  | 0.66 | 10.46 | 0.00* |
| ภายในกลุ่ม       | 333 | 20.97 | 0.06 |       |       |
| รวม              | 341 | 26.23 |      |       |       |

\*p < .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของความพึงพอใจของประชาชนกับอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ  
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | $\bar{X}$ | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ | ผู้ประกอบการ/<br>เจ้าของธุรกิจ | ลูกจ้าง/<br>พนักงานบริษัท | ค้าขาย | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน/เกษียณ | รับจ้างทั่วไป | เกษตรกร/<br>ประมง | นักเรียน/<br>นักศึกษา | ว่างงาน |
|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|--------|----------------------------|---------------|-------------------|-----------------------|---------|
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ      | 4.25      | 4.25                      | 4.68                           | 4.50                      | 4.62   | 4.43                       | 4.44          | 4.53              | 4.31                  | 3.61    |
| ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ | 4.68      |                           | -0.43                          | -0.25                     | -0.37  | -0.18                      | -0.19         | -0.28             | -0.60                 | -0.64   |
| ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท      | 4.50      |                           |                                | 0.18                      | 0.05   | 0.25                       | 0.24          | 0.15              | 0.37                  | 1.07*   |
| ค้าขาย                      | 4.62      |                           |                                |                           | -0.13  | 0.07                       | 0.06          | -0.03             | 0.19                  | 0.89*   |
| พ่อบ้าน/ แม่บ้าน /เกษียณ    | 4.43      |                           |                                |                           |        | 0.19                       | 0.19          | 0.10              | 0.31                  | 1.02*   |
| รับจ้างทั่วไป               | 4.44      |                           |                                |                           |        |                            | -0.01         | -0.10             | 0.12                  | 0.82*   |
| เกษตรกร/ ประมง              | 4.53      |                           |                                |                           |        |                            |               | -0.09             | 0.13                  | 0.83*   |
| นักเรียน/ นักศึกษา          | 5.31      |                           |                                |                           |        |                            |               |                   | 0.21                  | 0.92*   |
| ว่างงาน                     | 3.61      |                           |                                |                           |        |                            |               |                   |                       | 0.70    |
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ      | 4.25      |                           |                                |                           |        |                            |               |                   |                       |         |

\*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, ค้าขาย, พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ, รับจ้างทั่วไปและเกษตรกร/ ประมง

โดยพบว่า ประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา น้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, ค้าขาย, พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ, รับจ้างทั่วไปและเกษตรกร/ ประมง

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับรายได้

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F     | Sig.  |
|------------------|-----|-------|------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.90  | 0.73 | 10.49 | 0.00* |
| ภายในกลุ่ม       | 337 | 23.33 | 0.07 |       |       |
| รวม              | 341 | 26.23 |      |       |       |

\*p < .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนกับรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
จำแนกตามรายได้

| รายได้                   | $\bar{X}$ | น้อยกว่า  | 5,000-     | 10,001-    | 15,001-    | มากกว่า          |
|--------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------------|
|                          |           | 5,000 บาท | 10,000 บาท | 15,000 บาท | 20,000 บาท | 20,000 บาทขึ้นไป |
|                          |           | 4.24      | 4.43       | 4.52       | 4.66       | 4.72             |
| น้อยกว่า 5,000 บาท       | 4.24      |           | -0.20      | -0.28*     | -0.42*     | -0.49*           |
| 5,000-10,000 บาท         | 4.43      |           |            | -0.09      | -0.23*     | -0.29*           |
| 10,001-15,000 บาท        | 4.52      |           |            |            | -0.14      | -0.20            |
| 15,001-20,000 บาท        | 4.66      |           |            |            |            | -0.06            |
| มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 4.72      |           |            |            |            |                  |

\*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนกับสัญชาติ

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS    | MS   | F    | Sig.  |
|------------------|-----|-------|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.77  | 0.39 | 5.13 | 0.01* |
| ภายในกลุ่ม       | 339 | 25.45 | 0.08 |      |       |
| รวม              | 341 | 26.24 |      |      |       |

\*p < .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของความพึงพอใจของประชาชนกับสัญชาติ พบว่า ประชาชนที่มีสัญชาติ ต่างกันมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ  
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน  
จำแนกตามสัญชาติ

| สัญชาติ  | $\bar{X}$ | ไทย  | อเมริกัน | พม่า   |
|----------|-----------|------|----------|--------|
|          |           | 4.39 | 4.48     | 4.51   |
| ไทย      | 4.39      |      | -0.09    | -0.12* |
| อเมริกัน | 4.48      |      |          | -0.03  |
| พม่า     | 4.51      |      |          |        |

\*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ  
ของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่ถือสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคน  
เข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างจากประชาชนที่ถือสัญชาติพม่า โดยพบว่า ประชาชนที่ถือ  
สัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา น้อยกว่า  
ประชาชนที่ถือสัญชาติพม่า

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน  | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| 1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน                | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน               | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 3. ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน              | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน             | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 6. ประชาชนที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน            | ยอมรับสมมติฐาน     |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา” เป็นผลสืบเนื่องมาจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ซึ่งมีภารกิจหลักในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มีหน้าที่สำคัญในการตรวจบุคคลและพาหนะเข้า-ออก ในราชอาณาจักร และการอนุญาตให้คนต่างด้าวพักอยู่ในราชอาณาจักร ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนของประเทศที่ผ่านมาพบว่า จำนวนชาวต่างชาติที่มาขอพักอยู่ในราชอาณาจักรได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นหนึ่งในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงนับว่าตรวจคนเข้าเมืองเป็นหัวใจสำคัญในการเปิดประเทศ และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีประสิทธิภาพรวดเร็ว เรียบร้อยและเป็นไปอย่างถูกต้องแล้วทำให้ชาวต่างชาติและประชาชนที่มาติดต่องานมีความประทับใจและพึงพอใจมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย ก็จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ เป็นการสร้างภาพพจน์ต่อหน่วยงานและประเทศชาติ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นอย่างเป็นองค์รวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ว่าเป็นอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และสัญชาติ วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาใช้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในช่วงเดือนพฤศจิกายน จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อเป็นการอธิบายข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และสัญชาติ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การใช้สถิติเปรียบเทียบที่ (t-test) และการใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)



## สรุปผลการวิจัย

สรุปผลจากการวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา” แยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และถือสัญชาติ พม่า

### ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นอันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถามให้คำ แนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง เป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมชาติของกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลทำให้กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงามากกว่าประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา น้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, ค้าขาย, พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ, รับจ้างทั่วไปและเกษตรกร/ ประมง ส่วนประชาชนที่มีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป สำหรับประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และประชาชนที่ถือสัญชาติไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาน้อยกว่าประชาชนที่ถือสัญชาติพม่า

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง

จังหวัดพังงา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นอันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเปรมใจ คำลือ (2550, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่” พบว่า คนต่างด้าวที่ยื่นคำร้องขออยู่ต่อ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขออยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยจะแยกอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกต่อการใช้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพทท์สาธารณะ ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของเปรมใจ คำลือ (2550, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่อง “การประเมินผลงานบริการขอยู่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่” พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในด้านการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งระหว่างรอ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการนั้น ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสภาพแวดล้อมของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา นั้น ในภาพรวมมีการจัดสัดส่วนที่เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพทท์สาธารณะเป็นลำดับสุดท้ายนั้น น่าจะเกิดจากมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับการให้บริการเนื่องจากสถานที่จอดรถคับแคบไม่สามารถรองรับประชาชนผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นได้ ประกอบกับห้องน้ำมีน้อย โดยมีห้องน้ำ ชาย 1 ห้อง และห้องน้ำหญิง 1 ห้องเท่านั้น จึงไม่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพิ่มขึ้นได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบ คำถามให้คำ แนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2542, หน้า 175) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดี ว่าต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ ถือเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความชื่นใจ ทำนองเดียวกับจามจรี จันทรธนา (2543, หน้า 24) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้ 1) มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ 2) มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า 3) พุดจากสุภาพ

เรียบร้อย มีจังหวัดจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง 4) รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ 5) บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ 6) ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ คล้ายคลึงกับ เอแบคโพลล์ (2548) โครงการสำรวจภาคสนามของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก” พบว่า ผู้ตอบให้คะแนนความคาดหวังในแต่ละด้านใกล้เคียงกันในระดับสูง อยู่ระหว่าง 3.90-4.10 ในขณะที่คะแนนการปฏิบัติจริงนั้น ผู้ตอบให้คะแนนด้านบุคลิกภาพ และการแต่งกาย กับด้าน ความสุภาพและมารยาทมากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสมอยู่ในลำดับสุดท้าย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่บางคนอาจเกิดความหงุดหงิดหรือมีสีหน้าไม่ยิ้มแย้มเนื่องจากปริมาณงาน ที่เพิ่มมากขึ้นจึงทำให้บางครั้งอาจมีสีหน้าหงุดหงิดได้

ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของกระบวนการ ให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล ทำให้กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอน การให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับเปรมใจ คำลือ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลงานบริการขอยุ่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจ คนเข้าเมืองเชียงใหม่” พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในด้านการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอน มาก ยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาคอยนาน และกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน มีความยาก มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นลำดับสุดท้ายเนื่องจาก ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ขาดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สำหรับชี้แจงขั้นตอน การให้บริการ ตอบข้อซักถามและต้อนรับโดยตรง จึงทำให้บางครั้งประชาชนไม่เข้าใจถึงขั้นตอน หรือไม่เห็นผังกระบวนการให้บริการ หรือบางครั้งผังกระบวนการให้บริการอาจมีเพียงภาษาไทย ภาษาเดียว ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติอาจไม่เข้าใจภาษา จึงทำให้การให้บริการจึงล่าช้า

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้ และ สัญชาติ พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจ

คนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของยอดยิ่ง สิทธิโน (2553, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของชาวต่างชาติที่แตกต่างกันด้านอาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทำนองเดียวกับชนาทิพย์ มากศิริ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่า ผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันนั้น สาเหตุน่าจะเป็นเพราะว่า การให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาใช้หลักความเสมอภาค ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็จะได้รับการบริการที่ดีในแบบเดียวกัน ประชาชนจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทำนองเดียวกับสถานภาพทางครอบครัว ซึ่งการเข้ามาใช้บริการของประชาชนจะได้รับการบริการที่เสมอภาคกันไม่ว่าจะมีสถานภาพทางครอบครัวเช่นใด ประชาชนจึงมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันนั่นเอง ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 น่าจะเป็นเพราะ การที่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความรู้สึกลึกซึ้งในแต่ละช่วงวัยก็จะแตกต่าง ๆ ไปตามช่วงอายุ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ความพึงพอใจที่ได้รับบริการย่อมแตกต่างกันไป ทำนองเดียวกับอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจก็จะแตกต่างกันไปตามอาชีพ เมื่อดูลึกลงไปในรายละเอียดจะพบว่า ประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, ค้าขาย, พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ, รับจ้างทั่วไป และเกษตรกร/ ประมง ซึ่งก็น่าจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้อาชีพต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในสาขาอาชีพอื่น ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนผู้นั้นว่างงานจึงเกิดความเครียดในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ก่อนแล้วเมื่อมาติดต่อราชการจึงเป็นผลทำให้มี

ความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ด้วยสาเหตุส่วนบุคคลจากความเครียดเนื่องจากว่างงานนั่นเอง ขณะเดียวกันในเรื่องของรายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันนั้น เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจะพบว่า ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงาน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ในช่วงอื่น ๆ ก็น่าจะเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้น้อยมีความเร่งรีบในการดำเนินชีวิตมากกว่าประชาชนที่มีรายได้สูง จึงอาจจะมองว่าการให้บริการนั้นช้าหรือไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ความพึงพอใจจึงแตกต่างกัน ส่วนในเรื่องของสัญชาติต่างกันนั้นจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ในทรรศนะผู้วิจัยคาดว่าน่าจะเนื่องมาจากการตั้งเกณฑ์มาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละสัญชาตินั้นอาจจะแตกต่างกันตามประสบการณ์และความเจริญก้าวหน้าในการให้บริการของประเทศนั้น ๆ เช่น สัญชาติพม่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าสัญชาติอื่น ๆ น่าจะเป็นเพราะประเทศไทยนั้นมีการพัฒนาในปัจจุบันที่ยังเหนือกว่าประเทศพม่าอยู่ ประชาชนที่ถือสัญชาติพม่าจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่ถือสัญชาติไทย นั่นเอง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะขอเสนอผลการวิจัยที่อยู่ในลำดับสุดท้ายของแต่ละด้าน เพื่อจะได้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการต่อไปดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อนจากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนและตัวชี้วัด(KPIs) ที่ได้วางไว้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรก่อสร้าง/ ขยายโรงจอดรถพร้อมทั้งก่อสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถรองรับและให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องบุคลิกภาพและมารยาทในการให้บริการ เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี และมี Service Mind การให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม อันจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ ทัวทั้งองค์กรต่อไป

3. ควรจัดให้มีการโหวตพนักงานบริการดีเด่นขวัญใจประชาชนประจำเดือนเพื่อพัฒนา งานในเชิงแข่งขันอย่างสร้างสรรค์

4. ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ควรจัดให้มีป้าย แสดงกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้บริการตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเรื่องแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานควบคู่กับงานวิจัยที่ได้ทำไปแล้ว

2. ควรจะทำการศึกษาวิจัยในเชิงเพิ่มเติมสำหรับเรื่องที่มีคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในลำดับสุดท้ายของแต่ละด้านด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็น ที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

## บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2550). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนา  
ทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการ  
ของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม,  
คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก  
ในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต  
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา,  
คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนาทิพย์ มากศิริ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อรุชยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นโยบายและวิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2556). วันที่ค้นข้อมูล 12 ธันวาคม 2555.  
2555, เข้าถึงได้จาก [http://ranongimmigration.go.th/index.php/component/content/  
article?id=57](http://ranongimmigration.go.th/index.php/component/content/article?id=57)
- ประวัติความเป็นมาและสภาพทั่วไปตรวจคนเข้าเมือง. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 12 ธันวาคม 2555.  
เข้าถึงได้จาก <http://www.phangnga-imm.com>
- ปรัชญา วสารัช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- เปรมใจ คำลือ. (2550). การประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าวของด่านตรวจคนเข้าเมือง  
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสน  
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ยอดยิ่ง สิทธิโน. (2553). *ระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รัฐธนา เนาบุตร. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *กลยุทธ์การตลาดและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมชาย วรภิเกษมสกุล. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. อุตรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัมภูกร. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2548). *แผนกลยุทธ์ศาสตร์และกลยุทธ์ประจำปี 2548*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอแบคโพลล์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคน  
เข้าเมือง: กรณีศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวณพล และศูนย์บริการวีซ่าและ  
ใบอนุญาตทำงาน ถนนรัชดาภิเษก. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัย  
อัสสัมชัญ.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

Maynard, W. S. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchision & Press.

Shelly, M. W. (1995). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down, Hutchinson Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

—

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

|     |    | Mean   | Std Dev | Cases |
|-----|----|--------|---------|-------|
| 1.  | A1 | 4.3667 | .6687   | 30.0  |
| 2.  | A2 | 4.4333 | .5040   | 30.0  |
| 3.  | A3 | 4.4333 | .5040   | 30.0  |
| 4.  | A4 | 4.5000 | .5085   | 30.0  |
| 5.  | A5 | 4.5000 | .5085   | 30.0  |
| 6.  | A6 | 4.4000 | .4983   | 30.0  |
| 7.  | B1 | 4.7000 | .4661   | 30.0  |
| 8.  | B2 | 4.4667 | .5074   | 30.0  |
| 9.  | B3 | 4.4667 | .5074   | 30.0  |
| 10. | B4 | 4.5333 | .5074   | 30.0  |
| 11. | B5 | 4.3667 | .4901   | 30.0  |
| 12. | B6 | 4.0000 | .7428   | 30.0  |
| 13. | B7 | 3.9000 | .9229   | 30.0  |
| 14. | C1 | 4.3333 | .8023   | 30.0  |
| 15. | C2 | 4.5333 | .5074   | 30.0  |
| 16. | C3 | 4.3333 | .4795   | 30.0  |
| 17. | C4 | 4.4667 | .5074   | 30.0  |
| 18. | C5 | 4.4000 | .7701   | 30.0  |
| 19. | C6 | 4.7333 | .4498   | 30.0  |
| 20. | C7 | 4.4667 | .5074   | 30.0  |

N of Cases = 30.0

N of

| Statistics for | Mean    | Variance | Std Dev | Variables |
|----------------|---------|----------|---------|-----------|
| Scale          | 88.3333 | 48.5747  | 6.9696  | 20        |

| Item Means | Mean   | Minimum | Maximum | Range | Max/ Min | Variance |
|------------|--------|---------|---------|-------|----------|----------|
|            | 4.4167 | 3.9000  | 4.7333  | .8333 | 1.2137   | .0364    |

Reliability Coefficients 20 items

Alpha = .9054      Standardized item alpha = .9101

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

A Research Questionnaire about the People's level of satisfaction toward Phang-Nga's Immigration Services.

၅န်ငါးလူဝင်မှု ကြီးကြပ်ရေး၏ ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းအပေါ် အများပြည်သူများ၏ ကျေနပ်အားရမှုနှင့်ပတ်သက်၍ သုတေသန မှတ်တမ်းစာရင်း

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง Explanation

ရှင်းလင်းချက်

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ได้แก่ This questionnaire has 3 parts:

မေးခွန်းများတွင်အပိုင်း(၁)ပိုင်းပါရှိပါသည်။

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ

อายุ สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ รายได้และสัญชาติ

Part 1. Questions pertaining to applicant's Personal Information, such as: sex, age, status, occupation, income and nationality

အပိုင်း(၁)မေးခွန်း ဖြေဆိုပေးသူ၏ကိုယ်ရေးရာဇဝင်အပြည့်အစုံ( လိင်၊အသက်၊အဆင့်အတန်း၊ အလုပ်အကိုင်၊လေ့စားဝင်ငွေ၊ နိုင်ငံသား)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อและด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จำนวน 7 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ

Part 2. People's level of satisfaction regarding services offered by Phang-Nga Immigration. The questions include categories such as: Immigration staff services, procedure and environmental conditions.

အပိုင်း(၂)၅န်ငါးလူဝင်မှု ကြီးကြပ်ရေးရုံး၏ ဝန်ဆောင်မှုအပေါ် အများပြည်သူများ၏

ကျေနပ်အားရမှု။ ။ မေးခွန်းများတွင်ပါဝင်သော အချက်အလက်များမှာပညာရေး-ရုံးဝန်ထမ်းများ၏ ဝန်ဆောင်မှု၊ နည်းလမ်းများနှင့်သဘာဝ ပတ်ဝန်းကျင်အခြေအနေ။



ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้รูปแบบของคำถามปลายเปิด

Part 3. Comments and Suggestions

အပိုင်း(၃)ဝေဖန်သုံးသပ်ချက်များနှင့်အကြံပြုချက်များ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อและทุกตอน การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาในครั้งนี้โดยข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะจัดเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือเป็นอย่างดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

Kindly answer the following questions. Your comments of suggestions are very welcome and appreciate.

မေးခွန်းများအားလုံးကိုဖြေကြားပေးခြင်းနှင့်အတူ မိမိတို့ ၏ ဝေဖန်သုံးသပ်ချက်များအကြံပေးချက်များ ထည့်သွင်းဖော်ပြခြင်းဖြင့်ပါဝင်ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ပေးစေလိုပါသည်။ ကျေးဇူးအထူးတင်ပါသည်။

จำลอง ตำรวจ ธนดล บุญคุ้ม

ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

Police Sergeant Thanadol Boonkoom

Checking Patrol Head

Master's Degree : Administration

Burapha University

ရဲတပ်ကြပ်ကြီး တန်နားဒွန်ဘွန်ကွန်း

ဓာတ်ခွဲ ဝန်ထမ်းရေးဦးစီးမှူး

မဟာဝွဲ့ အုပ်ချုပ်ရေးမှူး

ဘိုရာဇတ်တက္ကသိုလ်

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา**

**Questionnaire about the People's level of satisfaction toward  
Phang-Nga's Immigration Services.**

**ဝန်ထမ်းလူဝင်မှု ကြီးကြပ်ရေးရုံး၏ ဝန်ဆောင်မှုအပေါ် အများပြည်သူများ၏  
ကျေနပ်အားရမှုသုတေသနမေးခွန်း မှတ်တမ်းစာရင်း**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**Personal information**

**ကိုယ်ရေးရာဇဝင်**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

Please tick ( ✓ ) inside the  to the corresponding information

ကျေးဇူးပြုပြီးတွက်လုပ်ထဲတွင် ( ✓ ) အမှတ်အသား ဖြည့်ပေးပါ။

1. เพศ sex လိင်

- 1) ชาย male  2) หญิง Female
- (ကျား) (မ)

2. อายุ age အသက်

- 1) ไม่เกิน 20 ปี less than 20 years old. အသက် ၂၀ အောက်
- 2) 20 ปี ขึ้นไป-30 ปี 20-30 years old အသက် ၂၀ မှ ၃၀ အတွင်း
- 3) 30 ปี ขึ้นไป-40 ปี 30-40 years old အသက် ၃၀ မှ ၄၀ အတွင်း
- 4) 40 ปี ขึ้นไป-50 ปี 40-50 years old. အသက် ၄၀ မှ ၅၀ အတွင်း
- 5) 50 ปี ขึ้นไป-60 ปี 50-60 years old အသက် ၅၀ မှ ၆၀ အတွင်း
- 6) 60 ปี ขึ้นไป more than 60 years old. အသက် ၆၀ နှင့်အထက်

3. สถานภาพทางครอบครัว status

အိမ်ထောင်ရေးအခြေအနေ

- 1) โสด single အိမ်ထောင်မပြု  
 2) สมรส married အိမ်ထောင်ပြု  
 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ အိမ်ထောင်ကွဲ  
widow/ divorce/ separated

4. อาชีพ occupation

အလုပ်အကိုင်

- 1) รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ staff of state enterprise သာမန်ဝန်ထမ်း  
 2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ owns a business ကိုယ်ပိုင်လုပ်ငန်းရှိသူ  
 3) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท company factory worker ကုမ္ပဏီအလုပ်သမား သို့မဟုတ်  
စက်ရုံအလုပ်သမား  
 4) ค้าขาย Merchant အရောင်းဝန်ထမ်း  
 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ House wife. အိမ်အလုပ်  
 6) รับจ้างทั่วไป general worker အထွေထွေလုပ်သား  
 7) เกษตรกร/ประมง Farmer or Fisherman တောင်ယာဥျာဉ်အလုပ်သမားသို့မဟုတ်  
ငါးဖမ်းသမား  
 8) นักเรียน/นักศึกษา Student ပညာသင်ကြားနေသည်  
 9)ว่างงาน --- Unemployed အလုပ်လက်မဲ့  
 10) อื่น ๆ ระบุ)..... other, please specify: အခြားအကြောင်းအရာများ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน Income ဝင်ငွေလစာ

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท Less than 5,000 baht ၅၀၀၀ ထက်မများ  
 2) 5,000-10,000 บาท 5,000-10,000 baht ဘတ် ၅၀၀၀ မှ ဘတ် ၁၀၀၀၀  
 3) 10,001-15,000 บาท 10,001-15,000 baht ဘတ် ၁၀၀၀၀ မှ ဘတ် ၁၅၀၀၀  
 4) 15,001-20,000 บาท 15,001-20,000 baht ဘတ် ၁၅၀၀၀ မှ ဘတ် ၂၀၀၀၀  
 5) มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป more than 20,000 baht ဘတ် ၂၀၀၀၀ မှအထက်

6. สัญชาติ โปรดระบุ Nationality, please specify: ကျေးဇူးပြုပြီးမည်သည့်နိုင်ငံသားဖြစ်ကြောင်းဖော်ပြပါ။

.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา

Part 2. People's satisfaction regarding services offered by Phang-Nga Immigration.

ဖန်ဒါးလူဝင်မှုကြီးကြပ်ရေး၏ ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းအပေါ် အများပြည်သူများ၏  
ကျေနပ်အားရမှု မှတ်တမ်းစာရင်း

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

Explanation: Please tick ✓ the level of your satisfaction

ကျေးဇူးပြုပြီးမိမိကျေနပ်အားရမှုအတိုင်းကွက်လပ်တွင်အမှတ်ခြစ်ပေးပါ။

| ลำดับที่<br>Number   | ความพึงพอใจของประชาชน<br>Satisfaction of people<br>လူအများ၏ကျေနပ်အားရမှု   | มากที่สุด<br>excellent<br>(5)<br>(၅)<br>အလွန်ကောင်း | มาก<br>Good<br>(4)<br>(၄)<br>ကောင်း | ปานกลาง<br>Average<br>(3)<br>(၃)<br>ပျမ်းမျှ | น้อย<br>Poor<br>(2)<br>(၂)<br>အားနည်း | น้อยที่สุด<br>Very poor<br>(1)<br>(၁)<br>အလွန်အားနည်း |
|--|--|---|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ For officer ရုံးဝန်ထမ်းအရာရှိအတွက် |  |   |                                     |  |                                       |   |
| 1.   | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาและชี้แจงข้อสงสัย ได้<br>Officers have enough knowledge about the offered services, such as answering question, suggestion, solving the problems.<br>ရုံးဝန်ထမ်းအရာရှိများ၌ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများနှင့်ပတ်သက်၍ ဤဗဟုသုတများရှိပါသည်။ ဥပမာမေးခွန်းများရင်းလင်းစွာဖြေဆိုပေးခြင်း၊ အကြံဉာဏ်ပေးခြင်း၊ ပြဿနာဖြေရှင်းပေးခြင်း။ |   |                                     |  |                                       |   |
| 2.   | เจ้าหน้าที่มีบุคลิกลักษณะท่าทางเป็นมิตรและแต่งกายเหมาะสม The officers wear proper dress and are friendly.<br>ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများသည်ယူနီဖောင်းဝတ်ဆင်ကြပြီး ရင်းနှီးဖော်ရွေမှုရှိကြသည်။  |   |                                     |  |                                       |   |
| 3.   | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ Officer are enthusiastic and are willing to assist<br>ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများသည်စိတ်အားထက်သန်မှုရှိကြပြီး လူများကိုကူညီပေးရန်ဆန္ဒရှိကြသည်။   |   |                                     |  |                                       |   |
| 4.   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา มารยาทดี<br>officers offer services courteously<br>ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများသည်ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ၌သင့်   |   |                                     |  |                                       |   |

| ลำดับที่<br>Number | ความพึงพอใจของประชาชน<br>Satisfaction of people<br>လူအများ၏ကျေနပ်အားရမှု   | มากที่สุด<br>excellent<br>(5)<br>(၅)<br>အလွန်ကောင်း | มาก<br>Good<br>(4)<br>(၄)<br>ကောင်း | ปานกลาง<br>Average<br>(3)<br>(၃)<br>ပျမ်းမျှ | น้อย<br>Poor<br>(2)<br>(၂)<br>အားနည်း | น้อยที่สุด<br>Very poor<br>(1)<br>(၁)<br>အလွန်အားနည်း |
|--------------------|--|---|-------------------------------------|--|---------------------------------------|---|
|                    | ကူးသစ်ဈေးကြသည်။  |   |                                     |  |                                       |   |
| 5.                 | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่<br>รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ<br>officers are honest. They don't accept any form of<br>bribery. ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများသည်ရိုးသားကြသည်။<br>လာဝတ်ဝေးလာဝတ်ယူခြင်းများကိုလက်မခံပါ။ |   |                                     |  |                                       |   |
| 6.                 | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนเหมือนกันทุกรายอย่าง<br>เสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ<br>officers give services equally.<br>ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများသည်ဝန်ဆောင်မှုလုပ်<br>ငန်းများ၌တန်းတူညီတူရှိစွာလုပ်ဆောင်ပေး<br>ကြသည်။                             |   |                                     |  |                                       |   |

| ลำดับ<br>ที่  | ความพึงพอใจของประชาชน<br>Satisfaction of people   | มากที่สุด<br>Excellent<br>(5)<br>(၅)<br>အလွန်ကောင်း | มาก<br>Good<br>(4)<br>(၄)<br>ကောင်း | ปาน<br>กลาง<br>Average<br>(3)<br>(၃)<br>ပျဉ်းမျှ | น้อย<br>Poor<br>(2)<br>(၂)<br>အားနည်း | น้อยที่สุด<br>Very<br>poor<br>(1)<br>(၁)<br>အလွန်အားနည်း |
|---|---|---|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| ด้านกระบวนการให้บริการ For services ဝန်ဆောင်မှုများ |   |   |                                     |  |                                       |  |
| 1.  | ความเป็นธรรมของกระบวนการให้บริการ (มีความเสมอภาค<br>เท่าเทียมกัน (เรียงตามลำดับก่อน- หลัง)<br>service process is fair and equal ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများသည်<br>မျှတပြီးဘက်လိုက်မှုမရှိပါ။                      |   |                                     |  |                                       |  |
| 2.  | ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน<br>process is convenient and not complicated<br>ဝန်ဆောင်မှုသည်လွယ်ကူပြီးရှုပ်ထွေးမှုမရှိပါ။   |   |                                     |  |                                       |  |
| 3.  | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน<br>กระบวนการให้บริการ there is a clear explanation of the steps<br>involved အဆင့်ဆင့်ရှင်းပြသည်။   |   |                                     |  |                                       |  |
| 4.  | การบริการมีความรวดเร็ว service is fast. လျင်မြန်သည်။  |   |                                     |  |                                       |  |
| 5.  | ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน each step of<br>service is convenient လွယ်ကူသည်။   |   |                                     |  |                                       |  |
| 6.  | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ<br>ของประชาชนผู้รับบริการ the time used is appropriate to the<br>needs<br>ဝန်ဆောင်မှုအချိန်သည်လူများလိုအပ်ချက်နှင့်ဆီလျော်ကိုက်ညီသည်။                      |   |                                     |  |                                       |  |
| 7.  | มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลทำให้<br>กระบวนการให้บริการเป็นระบบและสะดวก รวดเร็วขึ้น<br>computers are used to improve service faster.<br>ဝန်ဆောင်မှုလျင်မြန်စေရန်ကွန်ပျူတာကိုအသုံးပြုသည်။ |   |                                     |  |                                       |  |

| ลำดับ<br>ที่   | ความพึงพอใจของประชาชน<br>Satisfaction ( ๑๐๐% )   | มากที่สุด<br>Excellent<br>(5)<br>(๑)<br>အလွန်ကောင်း | มาก<br>Good<br>(4)<br>(၄)<br>ကောင်း | ปาน<br>กลาง<br>Average<br>(3)<br>(၃)<br>ပျဉ်းမျှ | น้อย<br>poor<br>(2)<br>(၂)<br>အားနည်း | น้อยที่สุด<br>Very<br>poor<br>(1)<br>(၁)<br>အလွန်အားနည်း |
|--|--|---|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ Environmental condition<br>ဘဝဘဝဝတ်ဝတ်ဝတ်ဝတ်ဝတ် |  |   |                                     |  |                                       |  |
| 1.   | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ<br>the location of Phang-Nga Immigration is accessible<br>ဝန်ထမ်းလုပ်ကိုင်မှုကြီးကြပ်ရေးရုံးတည်ရှိရာနေရာသည်<br>အခြားဝန်ထောင်မှလုပ်ငန်းများအတွက်<br>လည်းအဆင်ပြေမှုရှိသည်။  |   |                                     |  |                                       |  |
| 2.   | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ<br>บริการ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์<br>สาธารณะ facilities such as seats, drinking water, toilets,<br>public phones and car parking are adequate အထောက်အပံ့<br>ပစ္စည်းပစ္စည်းလုံလောက်မှုရှိ<br>သည်။ဥပမာအားဖြင့်အိမ်သာ၊အများသုံးဖုန်း၊ကားရပ်ရန်နေရာ။ |   |                                     |  |                                       |  |
| 3.   | ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ โดยรวม<br>cleanliness ဝတ်ဝတ်ဝတ်ဝတ်ဝတ်  |   |                                     |  |                                       |  |
|  | คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ<br>ให้บริการ technological equipment is of good quality and<br>modern<br>ဝန်ထောင်မှလုပ်ငန်းအတွက်လိုအပ်သောစက်ယန္တရား<br>ရုံးသုံးပစ္စည်းများတည်ရှိခြင်း  |   |                                     |  |                                       |  |
| 5.   | ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ The<br>equipment is enough for necessary services အထောက်အပံ့<br>ပစ္စည်းပစ္စည်းလုံလောက်စွာထားရှိခြင်း   |   |                                     |  |                                       |  |
| 6.   | มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ<br>ระยะเวลาให้บริการ คู่มือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความ<br>ชัดเจน เข้าใจง่าย Signage for processing and information are<br>easily understood<br>ဝန်ထောက်များလည်သဘောပေါက်ရန်လမ်းညွှန်အမှတ်အသားများ<br>ထားရှိပေးခြင်း   |   |                                     |  |                                       |  |

| ลำดับ<br>ที่ | ความพึงพอใจของประชาชน<br>Satisfaction (ကျွန်ုပ်အားရမှု)   | มากที่สุด<br>Excellent<br>(5)<br>(၅)<br>အလွန်ကောင်း | มาก<br>Good<br>(4)<br>(၄)<br>ကောင်း | ปาน<br>กลาง<br>Average<br>(3)<br>(၃)<br>ပျဉ်းမျှ | น้อย<br>poor<br>(2)<br>(၂)<br>အားနည်း | น้อยที่สุด<br>Very<br>poor<br>(1)<br>(၁)<br>အလွန်အားနည်း |
|--------------|---|---|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| 7            | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นระเบียบเรียบร้อยและ<br>สะดวกต่อการให้บริการ officers are presentable while<br>offering services ရုံးအရာရှိများသည်ဝန်ဆောင်မှု<br>အချိန်၌ရှိသလေးစားဖွယ်ရာရှိသည်။ |   |                                     |  |                                       |  |



ตอนที่ 3 Part 3. Comments and Suggestions

အပိုင်း(၃)ဝေဖန်သုံးသပ်ချက်များနှင့်အကြံပြုချက်များ

เพื่อให้การบริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา เกิดความพึงพอใจกับประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร Do you have any suggestion about Phang-Nga Immigration to improve the quality of service?

ဖန်ဝါးလူဝင်မှုကြီးကြပ်ရေးရုံးနှင့်ပတ်သက်၍ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်း၌ပိုမိုအဆင်ပြေချောမောမှုရှိစေရန်အကြံပေးရန်

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ service of officers. ရုံးအရာရှိဝန်ထမ်းများအတွက်အကြံပေးရန်

.....  
.....  
.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ service process. ဝန်ဆောင်မှုပုံစံအဆင့်ဆင့်အတွက်အကြံပေးရန်

.....  
.....  
.....

3. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ service location and environment.

တည်နေရာ ပတ်ဝန်းကျင်အနေအထားနှင့် အခြေအနေအတွက်အကြံပေးရန်

.....  
.....  
.....  
.....

\*\*\*\*\*

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

Thank you for your cooperation.

သင့်၏ပူးပေါင်းပါဝင်မှုအတွက်ကျေးဇူးတင်ပါသည်။