



คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย



สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายสรศักดิ์ อ่อนกล้าผล แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... (รองศาสตราจารย์ ดร.บุภาพร ยูภาส)	ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)	กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัครถาวร)	กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)
 มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.บุภาพร ยูภาส) คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ติเมืองชัย) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย วันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย	18
บริบทเกี่ยวกับด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47

หัวข้อเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการวิจัย	103
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	119
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	127
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	133
ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด่าน	52
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	54
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความสามารถ ของบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ	55
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความมีน้ำใจ ของบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ	56
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความน่าเชื่อถือ ของบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ	57
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นของบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ	58
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	59
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเสนอบริการที่ดี ต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	60

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	61
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการติดต่อสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อ	62
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างงานบริการ ให้เป็นที่รู้จัก จำแนกเป็นรายข้อ	63
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวม และจำแนกเป็นราย	64
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	65
16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	67
17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	68
18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร	69
19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสอบถาม	70

ตารางที่	หน้า
20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก	71
21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	72
22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพ การให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	74
23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพ การให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	75
24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	76
25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	77
26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	80
27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ	82
28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	84

29	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	86
30	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการติดต่อสอบถาม	88
31	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก	94
32	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย	91



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างของระบบบริการ	9
2	โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบัน	24
3	โครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย	25
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	41



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

1	ผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาพัฒนาผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรม การเรียนรู้เพื่อพัฒนาพัฒนาผู้เชี่ยวชาญ	117
2	ประสิทธิภาพของการทดลองการจัดกิจกรรม การเรียนรู้พัฒนาความสามารถด้านการฟัง	121
3	ประสิทธิภาพของการทดลองการจัดกิจกรรม การเรียนรู้พัฒนาความสามารถด้านการพูด	123
4	ประสิทธิภาพของการทดลองการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	125
5	แสดงผลคะแนนจากการทดสอบวัดความสามารถทางภาษา ด้านการฟังก่อนและหลังจัดประสบการณ์การเรียนรู้	129
6	แสดงผลคะแนนจากการทดสอบวัดความสามารถทางภาษา ด้านการพูดก่อนและหลังจัดประสบการณ์การเรียนรู้	131
7	การหาค่าความสอดคล้อง IOC แบบทดสอบวัดความสามารถ ทางภาษาด้านการฟังและการพูดกับพฤติกรรมที่วัดโดยผู้เชี่ยวชาญ	152
8	ค่าความยาก (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) ค่าความเชื่อมั่น (KR - 20) ของแบบวัดความสามารถทางภาษาด้านการฟังและการพูด	154



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กิจติพงษ์ ขลิบแยม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร :
 ศึกษากรณีเฉพาะสำนักเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญาเนตร์ วงศา. (2553). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3
 สาขาประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ
 ด้านจดทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2538). ประโยชน์และการบริหาร ใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
 บุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์.
 ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรีนันท์ มุณะและคณะ. (2543). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
 การให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับ
 สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002. การศึกษาตามแนวณะ.
 รัฐประศาสนศาสตร์ (ภาคพิเศษ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.
- เจริญ มีสิน. คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแก่งกระจาน ในทัศนะ
 ของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชาติรี ปันดิ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร
 ประจำตัว ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
 แบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

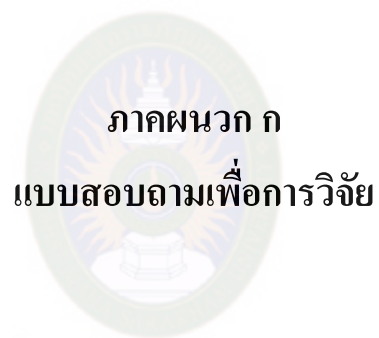
- ชนันพร บัวมาศ. (2550). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. รัฐประศาสนศาสตร์** มหาวิทยาลัย โขบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.**
- ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ. (2549). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.**
- ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. (2557). **แผนปฏิบัติการกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. งานอำนวยการ หนองคาย.**
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. (2548). **การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรธานี.** การค้นคว้าอิสระ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีระ อัครมาส. (2542). **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- นิตยา พงษ์พานิช. (2547). **การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ การเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4, กอง. (2557). **แผนปฏิบัติการกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557. งานฝ่ายอำนวยการ ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 หนองคาย.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**
- ประภัสสร อินทร์ขาว. (2555). **คุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอรายมุล จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- พงศธร เตมีศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร
จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- พัชรียา อุดมะ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกองบังคับการตรวจ
คนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2540). **วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.**
- ภักวดี แก้วคุณ. (2544). **Imprint. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2545). **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ภัททิยา หมทอง. (2555). **คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2549). **สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดีจำกัด.**
- ราชนนท์ มูลมาก. (2554). **ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมญาติ
ของเรือนจำกลางเขabin จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.**
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : ฝ่ายผลิตเอกสาร
และตำรา สำนักวิทยการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2531). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อวิธีการทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.**
- รัฐพล นราดิศร. (2545). **ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง :
กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ริน ช่างสาร. (2544). **การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี : สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.**

- วราภา พวงชมพู. (2552). **ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรางคณา บุญปิ่น. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วาเสษฐี เกตุแก้ว. (2557). **คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ อำเภอกุดชุมหะ จังหวัดยโสธร**. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วินัย จิตต์ปรง. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี**. ภาคนิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิลาวัลย์ รักพริ้ว. (2548). **การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2547). **Publishe**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2538). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2552). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Development)**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ซีระป้อมวรรณกรรม.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงินอำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). **คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ภาคนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2548). **คุณภาพการบริการ**. 2548 : 14, กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภรัถย์ เส็มหมัด. (2544). **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา**. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สงคราม ลีทองดี. (). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนึก ภัททิยธานี. (2544). **การวัดผลการศึกษา**. กอสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูปีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ : เดือนตุลาคม.
- สุวนิช ศิลลาอ่อน. (2548). **Imprint**. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกัญญา โอภากุล. (2544). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

- สุรชัย รัตนประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสาธาณี. วิทยานิพนธ์ การเมืองและการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2540). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง
จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุโณทัย อุ่นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). **Publication.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง. (2553). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
จังหวัดยโสธร จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.
- Crosby, P.B. (1988). **Quality is Free.** New York : McGraw Hill.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. And Berry, Leonard L. (1990). Delivering quality
Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free
Press.
- Tenner, Arthur R. and Detoro, Irving J. (1992). Total Quality Management : Three Steps to
Continuous Improvement. Massachusetts : Addison – Wesley.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม**เรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

2. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นายสรศักดิ์ อ่อนกล้าผล

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง และเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

21 – 35 ปี

36-50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

รับจ้าง

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เกษตรกรรม

ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว ตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับการให้บริการมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับการให้บริการมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับการให้บริการปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับการให้บริการน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับการให้บริการน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็ม ใจให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือซักถามปัญหาของ ท่านอย่างเต็มใจ					
ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของ ท่านได้ตรงประเด็น					
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ / กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อต่อผู้ร่วมงาน					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ					
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น					
2	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ท่านได้					
การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สุจริต					
2	เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติเหมาะสมแก่ผู้มารับ บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มา รับบริการ					
การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่					
2	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความ ต้องการของท่าน					
การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการ ทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายใน วันนั้นได้)					
การตอบสนองผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาของ ผู้รับบริการได้					
3	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็น ที่ท่านสงสัยได้					
การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาของท่านด้วยความเต็ม ใจ					
2	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและแนะนำท่านให้ได้รับ บริการตรงตามความต้องการ					
3	เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยของท่าน ได้ รวดเร็ว					
การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ท่านเป็นอย่างดี					
2	เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีกริยามารยาท อย่างดีต่อการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่าน
ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย**

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

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

2. ด้านความสามารถของบุคลากร

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

3. ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

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

4. ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร

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

5. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นของบุคลากร

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

6. ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

7. ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

.....

.....

.....

8. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

.....

.....

.....

9. ด้านการติดต่อสอบถาม

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

.....

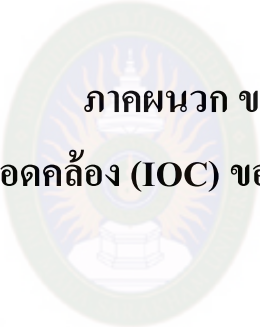
10. ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่า IOC คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความสามารถของบุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
ด้านการติดต่อสอบถาม	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่ รู้จัก	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
A1	100.6000	119.9385	.3912	.8006
A2	99.5250	124.3583	.4429	.8020
A3	100.5750	113.5840	.6134	.7894
B1	101.4500	114.5615	.6176	.7900
B2	101.8750	114.3686	.4570	.7971
B3	100.2750	120.7686	.3381	.8030
C1	100.4000	120.0410	.2512	.8097
C2	99.4750	124.0506	.8015	.8015
C3	99.1500	125.2077	.4948	.8025
D1	99.5500	125.4846	.3304	.8044
D2	99.4500	128.1000	.4826	.8081
D3	99.8500	124.2333	.3666	.8030
E1	99.7000	125.6000	.3097	.8048
E2	100.1000.8080	124.1949	.3190	.8080
E3	99.8750	113.9071	.6159	.7896
F1	100.0250	111.6147	.5173	.7934
F2	100.4750	115.7429	.4327	.7984
F3	101.5500	129.8949	.5034	.8139
G1	99.7000	125.6000	.3097	.8048
G2	100.1000	124.1949	.3190	.8080
G3	99.8750	113.9071	.6159	.7896
H1	100.0250	111.6147	.5173	.7934
H2	100.4750	115.7429	.4327	.7984
H3	101.5500	129.8949	.5034	.8139
I1	101.4250	132.0968	.3561	.8154

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
I2	100.5500	127.2795	.6831	.8081
I3	101.0750	129.8147	.4224	.8116
J1	101.1250	129.5481	.3681	.8102
J2	J101.3750	133.2147	.5610	.8169
J3	101.2000	131.6000	.3104	.8152

หมายเหตุ

N of Cases = 40.0

N of Items = 30

Alpha = .8092



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ ว ๐๐๗๑/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน จำสืบตรีอนันต์ เพ็ชรหนูไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายศรศักดิ์ อ่อนกล้าผล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๘๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ โพธิ์สิงห์)
รองคณบดี รักษาการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ว ๐๐๗๑/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.มยุรสีรินทร์ ศิริวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายศรศักดิ์ อ่อนกล้าผล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๘๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)
รองคณบดี รักษาการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่ รศ.รปศ. ว ๐๐๓๘/๒๕๕๙

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.แดนวิชัย สายรักษา

ด้วย นายศรีศักดิ์ อ่อนกล้าผล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๐๘๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ โพธิ์สิงห์)

รองคณบดี รักษาราชการแทนคณบดี

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รศ.รปศ ๐๐๗๒/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย นายศรีศักดิ์ อ่อนกล้าผล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๐๘๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนนอกเขตจังหวัดหนองคาย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)
รองคณบดี รักษาราชการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๐๐๗๓/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย นายศรศักดิ์ อ่อนกล้าผล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๘๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำนวน ๓๘๘ คน จากประชากรผู้มารับบริการจำนวน ๑๒,๒๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)
รองคณบดี รักษาราชการแทนคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	ดาบตำรวจสรศักดิ์ อ่อนกล้าผล
วัน เดือน ปี เกิด	31 กรกฎาคม 2508
ที่อยู่ปัจจุบัน	122 หมู่ 7 ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้บังคับหมู่ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย
สถานที่ทำงาน	ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาพลศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2559	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย : สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.สุธินี อัครถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ในช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น. จำนวน 388 คน จำแนกเป็นคนไทยจำนวน 221 คน และเป็นคนต่างประเทศจำนวน 167 คน โดยไม่แยกเชื้อชาติ และศาสนา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .25 ถึง .81 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .80 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและตอบข้อสงสัยให้แก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The service quality of Immigration in Nongkhai Province

AUTHOR : Sorasak Onklampol

DEGREE : M.P.A (Public Administration)

ADVISOR : Asst. Prof. Dr. Pakdee Phosing

Major Advisor

Asst. Prof. Dr. Suthinee Atthakorn

Co - advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study the level of service quality Compare service quality classified by gender, age, education, occupation and suggestion about service quality of Immigration in Nongkhai Province. The sample used in this research is people who receive services of Immigration in Nongkhai Province. At the time, 08 : 30 am. to 16:30 pm. Amount 388 people. Classified as Thai 221 people and foreigner 167 people Without separate nationalities and religions. Was determine by Taro Yamane using stratified random sampling and accidental sampling. The research used questionnaire with the discrimination power between .25 to .81 and reliability at .80. The statistics for analysis were used percentage, mean, frequency, standard deviation and the case find the differences perform paired tests by Least Significant Difference.

The research results were found as follows:

1. The service quality of Immigration in Nongkhai Province as overall was at moderate level.
2. The results comparison of service quality of Immigration in Nongkhai Province classified by gender and education were found that have significant no difference in the level of statistical significance level at .05. And age and occupation were found that has significant difference in the level of statistical significance level at .05.
3. Suggestion about service quality of Immigration in Nongkhai Province. Follows : Officials should attentive and have enthusiastic in the service. Officials should

explain and answer questions for receiving services. Officials should working with equality and non-discrimination.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ที่มีคุณค่าทางวิชาการมิได้เกิดขึ้นมาอย่างง่ายดาย หากเกิดจากความมุ่งมั่น
ทั้งพลังกายพลังใจของผู้วิจัย และคณาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้เสียสละเวลา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อรรถถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
ที่แนะนำสั่งสอน ตรวจสอบวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัด
หนองคาย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณความรักความห่วงใยของครอบครัวอ่อนกล้าผล ที่เป็นกำลังใจสำคัญ
ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้การศึกษาประสบความสำเร็จด้วยความภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
ของบูรพาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและอำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (พัชรียา อุดมมะ. 2553 : 1 - 3)

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้

การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหาร การบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความ เป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2552 : 20 - 22)

ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรภาครัฐอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งมีแผน ยุทธศาสตร์ขององค์กร คือ ยึดหลักการทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน เน้นที่มีการวัดผล การทำงานได้ชัดเจน เป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าหมายของ ตามภารกิจที่สำคัญของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจที่สำคัญ คือ การปราบปรามคนต่างด้าวกระทำผิดกฎหมายและผลักดันส่งกลับคนต่างด้าวออกนอก ราชอาณาจักร คัดกรองบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้า - ออก ราชอาณาจักร งานอนุญาต ให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว แก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบ ไม่ให้มีผลกระทบต่อความมั่นคง การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวและเสริมสร้างศักยภาพในการ จัดการกับปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ รวมทั้งมีหน้าที่ในการตรวจการเดินทางของต่างด้าวให้ ถูกต้องตามกฎหมายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในรูปแบบการเดินทาง เช่น ทางเครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ เรือ หรือช่องทางอื่น ๆ ตรวจการลักลอบเข้าเมือง โดยผิดกฎหมายเกี่ยวกับ กฎหมายคนเข้าเมือง และการข้ามชายแดนในรูปแบบการเดินทางตามแนวชายแดน เช่น ในการอุปโภค บริโภค ในเขตแดนติดกัน ซึ่งจะมีคณะกรรมการชายแดนรับผิดชอบอยู่ (พงศธร เตมีศักดิ์, 2544 : 1 - 2)

แม้ว่าด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จะดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ขององค์กรในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานก็ตาม แต่การดำเนินงานที่ผ่านมายังพบว่าปัญหา และอุปสรรค คือ เกิดปัญหาการบริหารงานที่ไม่สัมฤทธิ์ผลตามแนวนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ การให้บริการเกิดความล่าช้า ไม่ทันใจของผู้มารับบริการ มีกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป เกิดความไม่คล่องตัวในการบริหารงาน แนว ทางการปฏิบัติงานก็ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันขาดการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอาจไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาในการให้ดำเนินงาน เช่น เป้าหมายและพันธกิจไม่ชัดเจน แผนงานไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดความล่าช้าในการให้บริการหรือการติดต่อราชการ เกิดการ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง ขาดการเสนอปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการ ปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อจะปรับปรุงด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4, 2557 : 11)

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จึงเป็นส่วนสำคัญในการนำมาวิเคราะห์แนวทางการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จึงเกิดประเด็นข้อสงสัยว่า คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับใด รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยประยุกต์แนวคิดของศิริวรรณ

เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2552 : 75 - 80) จำนวน 10 ด้าน ประกอบไปด้วย การเข้าถึง ผู้รับบริการ ความสามารถของบุคลากร ความมีน้ำใจของบุคลากร ความน่าเชื่อถือของบุคลากร การสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ความไว้วางใจต่อการให้บริการ การเสนอบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การติดต่อสอบถาม และสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งประมาณการจากจำนวนผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่างเดือนเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2557 รวมผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน 12,250 คน (ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย. 2556 : 10 - 12) แบ่งเป็นจำนวน 6 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานอำนวยความสะดวก กลุ่มงานบริการคนต่างด้าว กลุ่มงานตรวจบุคคลและพาหนะ กลุ่มงานสืบสวนปราบปราม กลุ่มงานห้องกักและส่งกลับ และกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำนวน 388 คน เป็นคนไทยจำนวน 221 คน และคนต่างประเทศจำนวน 167 คน โดยไม่แยกเชื้อชาติ และศาสนา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1970 : 725 ; อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ. 2549 : 105) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น.

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนมิถุนายน จนถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาถึงการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพที่ดี ประกอบไปด้วย

การเข้าถึงผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รวมถึงการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ

ความสามารถของบุคลากร หมายถึง บุคลากรอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น มีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่/กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงมีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ

ความมีน้ำใจของบุคลากร หมายถึง บุคลากรในสำนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้ร่วมงาน

ความน่าเชื่อถือของบุคลากร หมายถึง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษา สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

การสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ และมีความประพฤติเหมาะสมน่านับถือ

ความไว้วางใจต่อการให้บริการ หมายถึง มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ หมายถึง มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ รวมถึงการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันได้)

การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ รวมถึงให้ข้อมูลและความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัยได้

การติดต่อสอบถาม หมายถึง การอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้รวดเร็ว การสอบถามผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และการตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

การสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก หมายถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคายให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุด เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษานี้ ไปเป็นข้อมูลในการสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรอื่น ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย
3. บริบทเกี่ยวกับด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เถลิงจิรัตน์ (2543 : 14 - 15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ฉัฐพัชร สือประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ ประโยชน์ การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตาม ความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับ จากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) กล่าวไว้ว่า การบริการคือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

สงคราม ลีทองดี (2544 : 14) กล่าวไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่า ความคาดหวัง

Crosby (1988 : 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ "service Quality" นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มาบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ

และในรูปแบบที่ต้องการ

2. โครงสร้างของระบบการบริการ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 20) กล่าวว่า iva ระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้ โครงสร้างของระบบบริการทั่วไป จะประกอบด้วย สัมพันธภาพของส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผลิตรายการบริการและ สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกัน ทั้งสิ้น และจะต้องพิจารณาคำเนินการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากแต่ละส่วนนั้นมีความ สอดคล้องกันทุกฝ่าย ดังแสดงในภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างของระบบบริการ (จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 : 20)

3. หลักการให้บริการ

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14 - 15) ได้กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีในทัศนะของพาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel and Barry) ไว้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กฤษณ ธนาพงษธร (2538 : 303 - 304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ริน ช่างสาร (2544 : 46) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทักษะคติของประชาชนต่อทางราชการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของงานบริการไว้ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ไปติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

2. พึงประพฤติดนให้เป็นที่ยอมรับศรัทธาของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้อัน โดยเสนอหาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับได้

มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

4. การให้บริการที่ดี มีดังนี้

- 4.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 4.2 บริการฉันทามิตร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4.3 การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- 4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงต่อเวลา
- 4.5 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- 4.6 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนและพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการ ให้เป็นที่ประทับใจ
- 4.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องใด ๆ จากประชาชน
- 4.8 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
- 4.9 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที
- 4.10 เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน จะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำให้ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงกันข้ามกัน ก็จะเกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ

6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 6.1 มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
- 6.2 มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน
- 6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ
- 6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ

- 6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
- 6.6 มีความสุขภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
- 6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
- 6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
- 6.9 หาความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
- 6.10 ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
- 6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
- 6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
- 6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
- 6.14 รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
- 6.15 ถื่องานของชาติสำคัญกว่างานตนเอง
- 6.16 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ใน โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดีนั้น ประกอบด้วย
- 6.16.1 การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
- 1) มีคุณภาพการให้บริการประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
 - 2) สามารถส่งเสริม สร้างขวัญข้าราชการ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ
 - 3) มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ
 - 4) มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ
 - 5) สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม
- 6.16.2 ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
- 1) มีความรู้และทักษะในการทำงาน
 - 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน

สมิต สัจฉกร (2550 : 19 - 20) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำและซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ บริการที่ดีและบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีกมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการนั้น มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ โดยทั่วไปมีหลักการให้บริการ (สมิต สัจฉกร. 2550 : 11 - 12) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้า

ผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

โดยสรุป ผู้บริโภคทุกคนต้องการบริการ (Service) ที่เป็นเลิศ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการเพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา
2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายที่สุด
3. ให้บริการข่าวสาร ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน
4. รับฟังข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

4. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectations) โดยเป็นคุณลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรูสึก 3 ประการในต่างวาระกันคือยอมรับ

อยากได้ ชื่นชม องค์ประกอบของบริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการส่วนบุคคล บริการกลุ่มคนหรือ บริการสังคมจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ (Personalized Service) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ เช่น กริยา ท่าทาง คำพูด สีหน้า ในการให้บริการ
2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (Mechanized Service หรือ Facility Content in Service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวกหรือ ประกอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยที่เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้วไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย
3. ผลผลิตภายในบริการ (Product Content in Service) เป็นสิ่งประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย

Johnston and Lioyd and Cheung (1998 ; อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547 : 106) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง หากลูกค้าได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บุคลากรต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลา สถานที่ให้แก่ผู้รับบริการ คือ ไม่ต้องให้ผู้รับบริการคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และสามารถรับฟังปัญหาของผู้รับบริการได้
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการ ให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ด้วยความเต็มใจ รวมถึงการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ ความรู้ ความสามารถในงานบริการ และ มีความพร้อมในการให้บริการ เอาใจใส่/กระตือรือร้นอยู่เสมอ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นกันเอง และ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับ ผู้ร่วมงาน

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น รวมถึงบุคลากรต้อง สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ และ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงมีการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไข ปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถให้ข้อมูล รวมถึงความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัยได้

8. ความปลอดภัย (Security) ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษา ความลับของผู้รับบริการ และในการให้บริการจะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหา ต่าง ๆ ที่จะตามมาด้วย

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น ความสะอาดรวดเร็วของการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานต้องพยายามเข้าใจ ถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและให้ความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ รวมถึงการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการการให้บริการ การตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

เป็นสิ่งที่ต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาถึงการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีคุณภาพที่ดีตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย การเข้าถึงผู้รับบริการ ความสามารถของบุคลากร ความมีน้ำใจของบุคลากร ความน่าเชื่อถือของบุคลากร การสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ความไว้วางใจต่อการให้บริการ การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การติดต่อสอบถาม และการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยการใชักรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย

1. ความเป็นมาของกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย

การตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยนั้น กำเนิดขึ้นมาในประเทศเป็นครั้งแรก แต่เมื่อใดนั้น ไม่แน่ชัด แต่เท่าที่ค้นพบนั้นปรากฏว่าในสมัยสุโขทัย พ่อขุนรามคำแหง พระมหากษัตริย์ไทยผู้มีความสามารถเป็นอย่างยิ่งทั้งในด้านการรบ การปกครอง และอักษรศาสตร์ ได้ดำเนินนโยบายต่างประเทศอย่างชาญฉลาดคือ ได้สร้างสัมพันธไมตรีอันดีต่อมองโกล ทำให้มองโกลที่ปกครองประเทศจีนอยู่ในเวลานั้น มีสถานะเป็นมิตรภาพที่ดีต่อไทย ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกก็ได้มีชาติยุโรปชาติเดียวที่มาติดต่อกับรัฐบาลไทยคือประเทศโปรตุเกส โดยอนุญาตให้เข้ามาตั้งสถานการค้าในประเทศไทย และยังอนุญาตให้สร้างโบสถ์ทางคริสต์ศาสนาอีกด้วย ในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ได้มีการทำสนธิสัญญาไมตรีและการค้ากับประเทศอังกฤษ นับเป็นสนธิสัญญาระดับแรกที่รัฐบาลไทยทำกับชาวยุโรป โดยชาวยุโรปนั้นได้นำศาสนาคริสต์เข้ามาเผยแพร่ รวมทั้งความเจริญทางการศึกษา ด้านการพิมพ์ ด้านการแพทย์ เช่น หมอบริดเลย์ ได้นำเอาวิชาการแพทย์สมัยใหม่เข้ามาเผยแพร่ ที่สำคัญที่สุดคือ วิธีการปลูกฝีป้องกันไข้ทรพิษ และการฉีดวัคซีนป้องกันอหิวาตกโรค ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ก็ได้มีการทำสนธิสัญญากับประเทศอังกฤษคือ สนธิสัญญาเบาริ่ง ถึงแม้สนธิสัญญาระดับนี้ ประเทศไทยถูกบีบให้ต้องทำ และถูกเอาเปรียบอย่างมาก แต่ก็มีผลจำเป็นที่ต้องทำ เพื่อป้องกันมิให้ประเทศไทยต้องตกเป็นเมืองขึ้นของประเทศอังกฤษ ในสนธิสัญญาระดับนี้ก็ได้มีข้อตกลงเกี่ยวกับการค้าขาย

ต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าได้มีคนต่างด้าวจากประเทศต่าง ๆ เข้ามาในประเทศไทยแล้ว ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ก็ได้มีพระราชทานบรรดาศักดิ์ให้แก่คนต่างด้าวที่เข้ามาทำประโยชน์ให้แก่ประเทศไทยอีกด้วย แต่ในสมัยดังกล่าวก็ยังไม่มียกกฎหมายคนเข้าเมืองมาบังคับใช้ (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2557 : 12 - 20)

2. วิวัฒนาการกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย

ประเทศไทยเริ่มมียกกฎหมายคนเข้าเมืองตั้งแต่สมัยรัชการที่ 6 ซึ่งได้ประกาศใช้ช่วงระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติลักษณะคนต่างประเทศเข้าเมือง พุทธศักราช 2460 อันมีหลักการและเหตุผลในการตราพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว โดยสรุปได้ว่า เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีคนต่างด้าวเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บางคนไม่สามารถประกอบอาชีพหรือมีปัจจัยในการเลี้ยงดูตนเองได้ ก็จะเที่ยวจรจัดเตร็ดเตร่หรือก่ออาชญากรรมต่าง ๆ เป็นเหตุให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับความเดือดร้อน ประกอบกับรัฐบาลในนานาประเทศได้มีการบัญญัติการตรวจตราหนังสือเดินทางคนต่างประเทศที่เดินทางไปขึ้น ณ เมืองท่าของประเทศนั้น ๆ โดยเข้มงวด และเมืองท่าต่างประเทศที่อยู่ติดกับราชอาณาจักรก็ได้กระทำการตรวจตราโดยเข้มงวดกวดขัน ถ้าผู้ใดจะเดินทางจากราชอาณาจักรโดยมิได้มีตราเดินทาง ซึ่งเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจในประเทศซึ่งบุคคลผู้นั้นมีภูมิลำเนาอยู่ได้ออกให้สำหรับตัวโดยถูกต้อง และโดยชอบแล้ว อาจจะได้รับความสะดวกและเดือดร้อนด้วยประการต่าง ๆ เช่น อาจจะถูกกักไว้ในเรือ ไม่ให้ขึ้นบก หรือขึ้นบกไปแล้วก็อาจจะถูกจับกุมไปกักขังไว้ ฉะนั้น เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวมิให้เกิดขึ้นกับประชาชนในประเทศของตน จึงให้ประชาชนที่ประสงค์จะเดินทางไปต่างประเทศไปแสดงความจำนงขอรับหนังสือเดินทางต่อกระทรวงต่างประเทศ แต่ถ้าจะไปเพียงเมืองต่างประเทศที่ใกล้เคียงติดต่อกับประเทศไทย ก็ให้ไปขอรับหนังสือเดินทางจากผู้ว่าราชการจังหวัด หรือสมุหเทศาภิบาล ในมณฑลที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่นั้น นอกจากนั้น ได้มีพระบรมราชโองการอีกฉบับหนึ่ง ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2460 ห้ามมิให้สตรีและเด็กเดินทางไปยังประเทศอังกฤษ และประเทศในทะเลเมดิเตอร์เรเนียน กับในเขตน่านน้ำที่มีการสงคราม ต่อมาในปี พ.ศ. 2463 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการเดินทางเข้าออกในพระราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2463 อันมีหลักการและเหตุผล ในการตราพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว โดยสรุปได้ว่า เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีคนต่างด้าวที่ไม่สมควรเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงได้ตราพระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ เพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชน สาระสำคัญของพระราชบัญญัติดังกล่าวคือ บุคคลที่จะเดินทางเข้าออกประเทศไทย โดยเฉพาะ

อย่างอื่นคนต่างด้าว นั้น ต้องมีการตรวจตราเป็นพิเศษเพื่อป้องกันมิให้คนต่างด้าวซึ่งเป็นบุคคล ไม่พึงปรารถนาเข้ามาในประเทศไทย อีกทั้งเป็นการป้องกันประชาชนคนไทยมิให้ถูกล่อลวง จากคนร้ายที่จะชักชวนออกนอกประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การคบหาสมาคมคนร้ายดังกล่าว หรือ อาจเป็นเหตุให้ผู้ชักชวนนั้น เปลี่ยนแปลงสัญชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือประชาชน ดังกล่าวนั้น อาจจะดักกระคำลำบาก หาที่พึ่งมิได้

พ.ศ. 2470 ได้มีคนต่างด้าวสัญชาติต่าง ๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานที่อยู่ประกอบ อาชีพในประเทศไทยมากขึ้น เป็นการบีบบังคับให้คนไทยซึ่งเป็นเจ้าของประเทศต้องประสบ ความยุ่งยากลำบากในการประกอบอาชีพ ดังนั้น รัฐบาลไทยในขณะนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนด นโยบายการควบคุมกีดกันและจำกัดสิทธิของคนต่างด้าวขึ้น โดยได้ตราพระราชบัญญัติคนเข้า เมือง พ.ศ. 2470 ขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2470 ซึ่งมีหลักการและเหตุผลของการตรา พระราชบัญญัตินี้คือ ในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น ประเทศไทยได้เห็นภัยที่เกิดจากคนต่างด้าว เข้ามาในประเทศไทยขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากว่าหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 นั้น ประเทศจีนได้ประสบ ความอดอยากขึ้น คนจีนจึงได้อพยพเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทย โดยทางเรือเป็นอัน มาก และทวีจำนวนขึ้นโดยรวดเร็ว และพร้อม ๆ กันนั้นก็ยังมีบุคคลบางจำพวกได้ล่อลวงหญิง และเด็กจีนเข้ามาค้าประเวณีจำนวนมาก และการกระทำดังกล่าว เป็นการแพร่โรคภัย และ กระทบกระเทือนศีลธรรมอันดีของประเทศไทย โดยเหตุนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2471 รัฐบาลไทย จึงได้ตราพระราชบัญญัติค้าหญิงและเด็กหญิง พ.ศ. 2471 ขึ้น บังคับให้ใช้ด้วย และเพื่อให้การ บริหารราชการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจตราคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทยอย่างมี ประสิทธิภาพ รัฐบาลในขณะนั้น จึงได้ตั้งกรมตรวจคนเข้าเมืองขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2470 โดยสังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบบริหารราชการตาม พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง และพระราชบัญญัติค้าหญิงและเด็ก และได้ตั้งที่ทำการตรวจคน เข้าเมืองขึ้นตามมณฑล จังหวัดและอำเภอชายแดนที่เป็นช่องทางเข้าออกทั่วประเทศไทย กรม ตรวจคนเข้าเมือง จึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ควบคุมตรวจตราคนต่างด้าวเข้าเมืองตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

พ.ศ. 2474 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2474

พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2475

พ.ศ. 2477 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2477

พ.ศ. 2480 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2480

พ.ศ. 2482 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2482

หลักการและเหตุผลที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2474 ฉบับ พ.ศ. 2475 ฉบับ พ.ศ. 2477 ฉบับ พ.ศ. 2480 และฉบับ พ.ศ. 2482 ก็เนื่องมาจากสถานการณ์ระหว่างประเทศ และเศรษฐกิจในระยะเวลาต่อมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงจึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองฉบับดังกล่าวนั้น เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาดังกล่าว

พ.ศ. 2493 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พุทธศักราช 2493 หลักการและเหตุผลที่มีการตราพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อจัดการและควบคุมการเข้ามาของคนต่างด้าวให้ดี และรัดกุมยิ่งขึ้น กับเพื่อควบคุมเจ้าของ ผู้ควบคุม และคนประจำยานพาหนะให้เป็นระเบียบ อีกทั้งเป็นการเพิ่มความรัดกุมในการที่จะควบคุมป้องกันในการเข้าเมืองของคนต่างด้าวซึ่งยังมีช่องทางของการหลีกเลี่ยงพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองนี้อยู่อย่างมาก

พ.ศ. 2497 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2497 หลักการและเหตุผลที่มีการตราพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อควบคุมคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว คนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย ทั้งประเภทที่คนเข้าเมืองและประเภทที่ไม่นับเป็นคนเข้าเมือง ได้ทวีมากขึ้นและการประกอบอาชีพของคนต่างด้าวดังกล่าวก็ไม่ใช่เป็นหลักฐานมั่นคง อาจเป็นภาระของรัฐที่จะต้องรับสงเคราะห์ให้คนต่างด้าวเหล่านั้นต่อไปอีกด้วย ซึ่งถ้าปล่อยให้เวลาเนิ่นนานไป จะเป็นผลเสียหายต่อเศรษฐกิจของชาติและต่อประชาชนคนไทย จึงสมควรแก้ไขพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง กำหนดคุณสมบัติจำนวนคนต่างด้าว ที่จะเข้ามาในประเทศไทยไว้ให้เป็นการเหมาะสม

พ.ศ. 2522 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้จนถึงกระทั่งปัจจุบันนี้ หลักการและเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในประเทศไทยได้ทวีจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ พระราชบัญญัติฉบับก่อนหน้านี้ได้ประกาศใช้มาเป็นเวลานานแล้ว บทบัญญัติต่าง ๆ ล้าสมัย และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนในประเทศชาติ จึงจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเสียใหม่ โดยกำหนดคุณสมบัติและจำนวนคนต่างด้าวที่จะเข้ามาในราชอาณาจักร ไว้ให้เป็นการเหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสัญชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับในปัจจุบันนี้รัฐบาลมีนโยบายที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนในประเทศไทย จึงสมควรที่จะผ่อนคลายและอำนวยความสะดวกให้แก่คนต่างด้าวที่ประสงค์จะเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังได้มีบทบัญญัติโทษสำหรับการกระทำความผิดในบาง

กรณี เพื่อเป็นการป้องกันมิให้คนต่างด้าวพลัดถิ่นหรือหลบหนีเข้ามาในประเทศไทยได้ และได้เพิ่มบทกำหนดโทษให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ อยู่ในขณะนี้ยังอยู่ในอัตราค่าจึงสมควรปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมเสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2557 : 12 - 20)

บริบทเกี่ยวกับด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

1. ประวัติด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

พ.ศ. 2488 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เมื่อปี พ.ศ. 2488 โดยมีพนักงานอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญทำหน้าที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง สังกัด “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2493 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจได้ปรับสถานภาพ พนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการตำรวจ แต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียมของอารยะประเทศ โดยตั้งเป็น “กองตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจและได้รับมอบหมายงานการตรวจคนเข้าเมืองจากพนักงานอำเภอเมืองหนองคาย มีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายตั้งอยู่ริมแม่น้ำโขงตรงข้ามวัดหายโศก ตำบลในเมือง อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2496 ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ที่ทำการที่ได้ก่อสร้างใหม่เป็นตึกสองชั้น ที่ถนนศรีสะเกษ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ทำการเขตศุลกากรหนองคาย ส่วนด้านตรวจคนเข้าเมือง ไม่มีสถานที่เป็นของตนเอง ต้องเช่าอาคารทำเทียบเรือของเทศบาลเมืองหนองคายเป็นที่ทำการด่านชั่วคราว ซึ่งปัจจุบันเป็นจุดตรวจท่าเสด็จเป็นด่านท้องถิ่น อนุญาตให้มีการสัญจรไปมาเฉพาะบัตรผ่านแดน

พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2537 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้ปรับปรุงโครงสร้างกองตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ เรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานระดับกองกำกับการ เรียกว่า “ด่านตรวจ คนเข้าเมืองหนองคาย” ขึ้นตรงต่อกองตรวจคนเข้าเมือง 3 โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด 12 ตำแหน่ง และกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งสิ้น 47 ตำแหน่ง มีด่านในปกครอง คือ ด่านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ และด่านตรวจคนเข้าเมือง

ศรีเชียงใหม่

ในปีเดียวกันได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ แห่งใหม่ เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2537 (ที่ทำการปัจจุบัน) ที่ถนนหนองคาย - เวียงจันทน์ ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมทางหลวง มีเนื้อที่ 10 ไร่ 3.6 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้างทั้งสิ้น 19,456,000 บาท เป็นอาคารสองชั้น ใช้สำหรับเป็นที่ทำการด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย มีช่องทางอนุญาต 2 ช่องทาง คือ จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย - ลาว และจุดตรวจท่าเสด็จ

พ.ศ. 2540 อนุกรรมการข้าราชการตำรวจ (อ.ก.ตร. ตำแหน่ง) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 4/2540 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540 อนุมัติกำหนดตำแหน่งเพิ่มใหม่ให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคายอีก 18 ตำแหน่ง เพื่อรองรับงานควบคุมต่างด้าว (ห้องกัก) และดำเนินการส่งกลับ ปัจจุบันมีตำแหน่งรวมทั้งสิ้น 65 ตำแหน่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองมีประสิทธิภาพประสานงานต่อแนวนโยบายของรัฐบาล มีด้านในปกครอง คือ ด่านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ (ยุบด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีเชียงใหม่)

2. ที่ตั้งของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ทิศเหนือ ติดต่อกับ สปป.ลาว (เวียงจันทน์ และ บอลิคำไซ)

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร , อำเภอบ้านดุง อำเภอเพ็ญ และ อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดบึงกาฬ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอปากชม และ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

ห่างจากกรุงเทพฯ 615 กิโลเมตร

2.1 พื้นที่รับผิดชอบ

2.1.1 ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย มีพื้นที่รับผิดชอบ คือ ในพื้นที่จังหวัดหนองคายทั้งหมดนอกจากอำเภอบึงกาฬ เป็นเนื้อที่ประมาณ 6,659 กิโลเมตร มีลักษณะพื้นที่เป็นรูปรียาวไปตามลำน้ำโขงมีความยาวประมาณ 320 กิโลเมตร ซึ่งเป็นพรมแดนติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

2.1.2 มีด้านในปกครอง 1 ด้าน คือ ด่านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ

2.1.3 มีด้านในยุทธการ 5 ด้าน คือ ด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร ด่านตรวจคนเข้าเมืองนครพนม ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงคาน ด่านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าลี่

2.2 ช่องทางอนุญาต

2.2.1 จุดผ่านแดนถาวร สะพานมิตรภาพไทย - ลาว ที่บ้านเหล่าจอมมณี หมู่ 6 ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2.2.2 จุดผ่านแดนท่าเสด็จ และท่าแพขนานยนต์ ที่บริเวณตลาดท่าเสด็จ ถนนริมโขง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2.2.3 จุดตรวจบริเวณสนามบินประจำจังหวัดอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

2.3 จุดผ่อนปรนชายแดนชั่วคราวไทย-ลาว

2.3.1 บ้านเปงจาน ตำบลโพนแพง กิ่งอำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

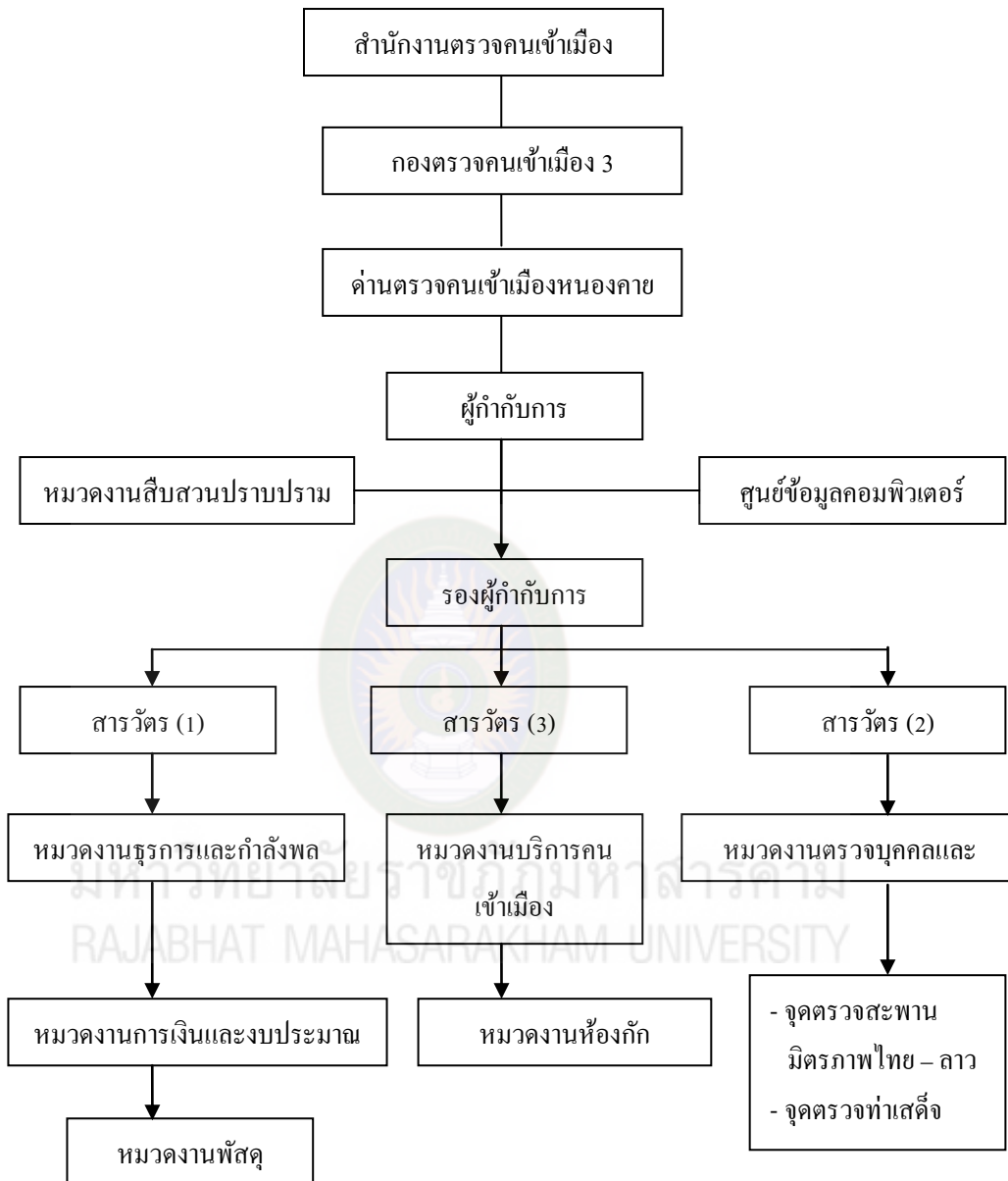
2.3.2 บ้านบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จังหวัดหนองคาย

โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบัน



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบัน

โครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาของด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย

3. ลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

เพื่อให้การบริหารราชการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 74 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ

พ.ศ. 2547 จึงกำหนดลักษณะงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ รองผู้กำกับ การตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย และสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย กำกับ การบริหารราชการสั่งและปฏิบัติราชการแทนผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด หนองคาย ลักษณะงานแบ่งออกเป็น ดังนี้

3.1 งานอำนวยการ

3.1.1 งานธุรการและกำลังพล/ งานแผนและยุทธศาสตร์

- 1) งานธุรการ และงานสารบรรณ
- 2) งานบริหารงานบุคคล
- 3) งานสวัสดิการ และการขอพักอาศัยในอาคารบ้านพัก
- 4) งานดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด จัดทำ ติดตาม ประเมินผล แผนงาน นโยบาย โครงการต่าง ๆ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

5) งานจัดทำสถิติ

6) งานวิชาการ

7) งานจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง

8) งานร้องทุกข์ ร้องเรียน งานคดีวินัย และงานกฎหมาย

3.1.2 งานการเงินและงบประมาณ/งานการบัญชี/งานพัสดุ

1) งานดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

2) งานจัดสรรและบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

3) งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่

4) งานดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ

5) งานเบิกจ่ายค่าอาหารคนต่างด้าวซึ่งต้องกักและคนอพยพ

6) งานรับ - จ่าย และเก็บรักษาเงินประกันและหลักประกัน

7) งานประชาสัมพันธ์

8) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2 งานบริการคนต่างด้าว

3.2.1 งานดำเนินการรับคำขอการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

3.2.2 งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

3.2.3 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

3.2.4 งานตรวจลงตรา และงานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

3.2.5 งานออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่ (ตม.15 ตม.16)

3.2.6 งานออกไปแทนใบสำคัญถิ่นที่อยู่ (ตม.๑๗) กรณีสูญหาย ชำรุด หรือหมดหน้าตราประทับ

3.2.7 งานสลักหลังแจ้งออกและขอตรวจลงตราเพื่อกลับเข้ามาอีก

3.2.8 งานรับแจ้งที่พักอาศัยคนต่างด้าวเกินกว่า 90 วัน

3.2.9 งานรับแจ้งคนต่างด้าวเข้าพักอาศัยจากสถานประกอบการ

3.2.10 งานตรวจสอบข้อมูลกรณีหนังสือเดินทางสูญหาย

3.2.11 งานเปรียบเทียบปรับ

3.2.12 งานการเปลี่ยนใช้หนังสือเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางเล่มใหม่ กรณีสูญหาย หมดอายุ หรือหมดหน้าตราประทับ

3.2.13 งานแก้ไขตราประทับ

3.2.14 งานแก้ไขสัญชาติในใบสำคัญถิ่นที่อยู่

3.2.15 งานดำเนินการกรณีคนต่างด้าวเสียชีวิต

3.2.16 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะ

3.3.1 งานอนุญาตเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

3.3.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาใน หรือออกไปนอกราชอาณาจักร หรือผ่านราชอาณาจักร

3.3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว (เฉพาะรองสารวัตรที่ได้รับ การมอบหมาย)

3.3.4 งานเปรียบเทียบปรับ

3.3.5 งานแก้ไขการอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่

3.3.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.4 งานสืบสวนปราบปราม

3.4.1 การปราบปรามและสืบสวนผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งความผิดอาญาอื่นใด ที่เกี่ยวเนื่องมาจากความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3.4.2 การปราบปรามดำเนินคดี และขยายผลการกระทำความผิดของคนต่างด้าว

หลบหนีเข้าเมือง แรงงานผิดกฎหมาย คนต่างด้าวผู้มีอิทธิพล

3.4.3 การสืบสวนหาข่าวด้านความมั่นคงที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าว รวมถึงในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับการก่อการร้ายสากล และอาชญากรรมข้ามชาติ

3.4.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.4.5 งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (ศขส.ตม.จว.หนองคาย)

3.4.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.5 งานห้องกัก และส่งกลับ

3.5.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร

3.5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมตัวคนต่างด้าวที่รอการส่งกลับออกไปนอกราชอาณาจักร หรือออกนอกห้องกัก

3.5.3 ดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามมิให้เข้ามาในราชอาณาจักร หรือ ถูกเพิกถอนการอนุญาต

3.5.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการปล่อยตัวชั่วคราวโดยมีหรือไม่มีประกัน หรือหลักประกัน ของคนต่างด้าวที่ถูกกักตัวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

3.5.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการเพิกถอนการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

3.5.6 การพิสูจน์สัญชาติ

3.5.7 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่อพยพเข้ามาในราชอาณาจักร

3.5.8 งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ในบริเวณห้องกัก ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย

3.5.9 งานจัดทำบัญชีรายชื่อคนต้องห้ามและคนต่างด้าวอพยพ

3.5.10 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.6.1 งานระบบฐานข้อมูลตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

3.6.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา ระบบ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและระบบการสื่อสารข้อมูล

3.6.3 พัฒนา บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด

หนองคาย

3.6.4 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7 การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.7.1 พันตำรวจโท ชวาล แก้วมานพ รองผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “รอง ผกก.ตม.จว.หนองคาย (1)” รับผิดชอบกำกับการบริหารราชการหน่วยงานรวมทั้งสั่งและปฏิบัติราชการแทน ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ในงานตามข้อ 1 ข้อ 2, ข้อ 6, และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.2 พันตำรวจโท อำพร สายัณห์ศิริ รองผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “รอง ผกก.ตม.จว.หนองคาย (2)” รับผิดชอบกำกับการบริหารราชการหน่วยงานรวมทั้งสั่งและปฏิบัติราชการแทน ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ในงานตามข้อ 3 ข้อ 4, ข้อ 5 และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.3 พันตำรวจโทหญิง ศรีเมือง สิริวิเศษ สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “สว.ตม.จว.หนองคาย (1)” รับผิดชอบ กำกับดูแลงานห้องกักและส่งกลับ ตามข้อ 5, กำกับดูแลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ตัวชี้วัดตามแบบการตรวจของจรตำรวจ, สำนักงานตรวจคน เข้าเมือง และกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 อีกหน้าที่หนึ่ง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.4 พันตำรวจโทหญิง ธาราทิพย์ จำรัส สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “สว.ตม.จว.หนองคาย (2)” รับผิดชอบ กำกับดูแลงานงานบริการคนต่างด้าว ตามข้อ 2,งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามข้อ 6 และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.5 พันตำรวจโท ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์ สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “สว.ตม.จว.หนองคาย (3)” รับผิดชอบ กำกับดูแลงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตามข้อ 3, งานสืบสวนปราบปราม ตามข้อ 4 และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.6 พันตำรวจตรีหญิง วัชรวิ ชันชเนตร สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ใช้อักษรย่อว่า “สว.ตม.จว.หนองคาย (4)” รับผิดชอบ กำกับดูแลงานอำนวยความสะดวกตามข้อ 1 และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.7.7 มอบหมายให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตาม ข้อ 7.3 ข้อ 7.3 และข้อ 7.5

3.7.6 ออกคำสั่งหรือบันทึกสั่งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบกำกับดูแล ตามคำสั่งตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่ 268/2555 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2555 โดยให้ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนว่าผู้ใดทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องใด รวมทั้งการจัดเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานแล้วรายงานให้ ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ทราบต่อไป

3.8 ขอบเขตของการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.8.1 การมอบหมายและมอบอำนาจในการกำกับการบริหารราชการ สั่งและปฏิบัติราชการแทนผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มีเจตนารมณ์ที่จะกระจายอำนาจให้ รองผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ไม่ต้องเสนอให้ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย พิจารณา หรือสั่งการอีก เว้นแต่ งานใดที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจโดยเฉพาะของผู้กำกับการ งานนโยบายสำคัญ งานเกี่ยวกับการเมือง งานคดีความมั่นคง งานตรวจสอบภายใน การแต่งตั้งและเลื่อนขึ้นเงินเดือน งานจัดซื้อ จัดจ้างงานงบประมาณ งานคดีวินัย หรืองานพิเศษที่ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มอบหมายให้งานใดหรือผู้หนึ่งผู้ใดดำเนินการเป็นเฉพาะ นอกจากนี้หากมีงานอื่นที่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง และควรเสนอให้ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย พิจารณาสั่งการหรือรับทราบก็ให้เสนอ เพื่อพิจารณาหรือรับทราบแล้วแต่กรณี

3.8.2 งานใดที่ริเริ่มขึ้นใหม่งานพัฒนาหรืองานใดที่จะส่งเปลี่ยนแปลงไปจากระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ให้เสนอขอรับความเห็นชอบจากผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ก่อน

3.8.3 งานที่ต้องร่วมปฏิบัติในกรณีมีเหตุคนต่างด้าวก่อจลาจล ชุมนุมประท้วง ก่อความไม่สงบ เติ้นขบวน ให้เป็นหน้าที่ของรองผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ต้องออกไปอำนวยความสะดวก หรือสั่งการตามอำนาจหน้าที่ร่วมกับผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ณ บริเวณที่เกิดเหตุทุกครั้ง เว้นแต่มีราชการสำคัญซึ่งหากไม่ดำเนินการแล้วจะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3.8.4 การปฏิบัติราชการทั่วไป ถึงแม้จะมีการแบ่งและมอบหมายหน้าที่การงานไว้เป็นสัดส่วนแล้วก็ตาม แต่ในฐานะผู้บังคับบัญชาย่อมมีหน้าที่ตรวจตราดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย หรือแนะนำการปฏิบัติโดยทั่วไปได้

3.8.5 งานที่มอบหมายอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ตามข้อ 7 หรืองานอื่นใด หากมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการหรือความเหมาะสม ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มีอำนาจสั่งการหรือเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

3.9 การรักษาราชการแทนผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

กรณีที่ ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ไม่อาจปฏิบัติราชการ ได้ การรักษาราชการแทน ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ให้เป็นไปตาม ตามความในมาตรา (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2557 : 12 - 20)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณเพ็ญ พลະศักดิ์ (2553 : 91 - 95) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คราวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี 2552 โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง (2553 : 131 - 137) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดยโสธร จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดยโสธร จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ทั้งภาพรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วารงคณา บุญปิ่น (2553 : 96 - 103) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคู้อวัง จังหวัดยโสธร แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน ภูมิสำเนาและพื้นที่รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคู้อวัง จังหวัดยโสธร ในปี 2552 ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และ การทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคู้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ภูมิสำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550 : 77 - 83) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สายในปัจจุบัน การดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่า ศักยภาพการบริการประชาชน ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด

อรุโณทัย อุ๋น ไชสง (2552 : 87-88) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามสายงาน พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกัน ระหว่างสายวิชาการกับสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ และด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ระหว่างบุคลากรที่มีอายุการทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการ บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่กระงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับ แรก รองลงมาคือ ด้าน สถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ จากผล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ด้านการ ให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อม บำรุงให้รวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อผู้บริการ จะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคการบริการควร เพื่ มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้ มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้ มาตรฐานด้าน เจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการทุกคน พุดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ ให้บริการควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอและ มีบริการน้ำดื่มให้กับผู้บริการ

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและ ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุก ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้านการ จัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของ ประชาชนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่าการ ปฏิบัติงานของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่มีการ พัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้นส่งผลกระทบท่อสังคม ในภาพที่ดีมาก

พรพิมล ครองยุทธ (2557 : 66 - 67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการ ให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่ม ตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วาเสษฐี เกตุแก้ว (2557 : 81 - 82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการองค์การ บริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัด ยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน พบว่า

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ และด้านลักษณะ ทางกายภาพของสถานที่และเครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

กัญญาณศร์ วงศา (2553 : 75 - 79) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน การขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านสถานที่อยู่ในระดับ มาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มี เพศ อาชีพ รายได้และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี 31 – 50 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมแตกต่างกัน

ชนันพร บัวมาศ (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา

1. ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขเห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ การให้บริการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความตรงต่อความต้องการของประชาชนและด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือน เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการและด้านการแก้ไข ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว มากกว่าประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่มีผู้ตอบระบุมากที่สุด คือ เก้าอี้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยข้อเสนอแนะที่มี ผู้ตอบระบุมากที่สุด คือ ควรจัดส่งพนักงานเทศบาลเข้าไปให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทำหมันสุนัข และพ่นยากำจัดยุงลาย ตามลำดับ โดยสรุป คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งข้อสนเทศจากการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการให้บริการและพัฒนาระบบการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ให้บรรลุเป้าประสงค์ต่อไป

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 63 - 65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัด

ตราด รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสุดท้ายด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีอายุและการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ให้ข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้ไขกระแสไฟฟ้าที่ขัดข้องให้รวดเร็ว กว่าเดิมและประกาศ การดับไฟทุกครั้งให้ทั่วถึง รองลงมาคือ ให้เพิ่มบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้และพาหนะให้เพียงพอกับการให้บริการเพื่อคุณภาพการให้บริการ สุดท้ายการตรวจเยี่ยม ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่หรือจัดประชุมชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติพร้อมทั้งความปลอดภัยให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ

ประภัสสร อินทร์ขาว (2555 : 84 - 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธรในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีช่องทางการบริการให้มากขึ้นและจัดส่งเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ด้วย ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน เพื่อรองรับบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน และควรตกแต่งสถานที่ให้บริการให้ดีขึ้น

ภัทธิตยา หมทอง (2555 : 76 - 78) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มาใช้บริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า

2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

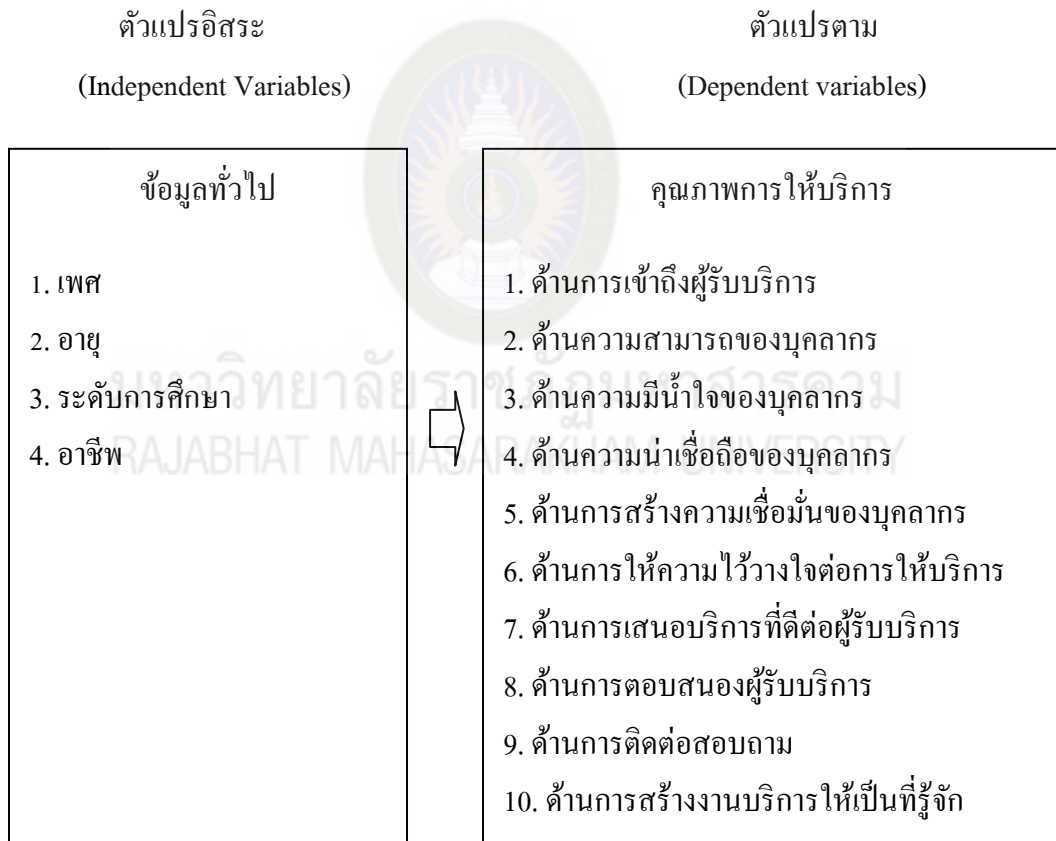
2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยประยุกต์แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2552 : 75 - 80) จำนวน 10 ด้าน ดังปรากฏในแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งประมาณการจากจำนวนผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่างเดือนเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2557 รวมผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน 12,250 คน (ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย. 2557 : 10 - 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จากผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น. ผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1970 : 725 ; อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ. 2549 : 105) ดังนี้

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

โดยที่	n	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชากร
	e	คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างจะกำหนดให้มีค่า

0.05 แทนค่าในสูตรจะได้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= \frac{12,250}{1 + (12,250)(0.05^2)} \\
 &= \frac{12,250}{1 + (12,250 \times .0025)} \\
 &= \frac{12,250}{1 + (30.625)} \\
 &= \frac{12,250}{31.625} \\
 &= 387.35
 \end{aligned}$$

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการคำนวณและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรอย่างสมบูรณ์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้จำนวนประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นเกณฑ์ในการกำหนดสัดส่วนเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	กลุ่มงานของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กลุ่มงานอำนวยการ	3,550	112
2	กลุ่มงานบริการคนต่างด้าว	5,040	160
3	กลุ่มงานตรวจบุคคลและพาหนะ	2,060	65
4	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,600	51
รวม		12,250	388

2.2 การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบ หรือไม่เฉพาะเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้และเลือกบุคคลที่อยู่ในใกล้ชิดคน ซึ่งเป็นคนไทย จำนวน 221 คน และคนต่างประเทศจำนวน 167 คน โดยไม่แยกเชื้อชาติ และศาสนา

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำนวน 20 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 102)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ และอาชีพ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำนวน 10 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเลิร์ต (Lilert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นชนิดปลายเปิด

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย และวิธีสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65)

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

2.3 ร่างแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ ให้พิจารณาและทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

2.5 นำแบบสอบถาม ไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Item - total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

2.6 สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

2.7 นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ

- 2.8 ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ
 2.9 เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสัมภาษณ์
 2.10 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of item objective congruence) ตามวิธีของโรวินลลี (Rovinelli) และแฮมเบิลตัน (Hambleton) (สมนึก ภัททิยธานี, 2544 : 219 - 233) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตาม

วัตถุประสงค์แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
 วัตถุประสงค์ $\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้
 2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

3.2 การตรวจสอบครอบคลุมความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง เชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพมากขึ้น ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- 3.2.1 จ.ส.ต.อนันต์ เพ็ชรหนูไทย รพ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง
 ผบ.หมूर้อย 3 กก. รร.ภ.4 ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2.2 อาจารย์กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิการศึกษา ศศ.ด. (ภาษาอังกฤษศึกษา)
ตำแหน่ง อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.2.3 ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษา กศ.บ. (ภูมิศาสตร์), ศษ.ม.
(ประชากรศึกษา) , ปร.ด. (ประชากรศึกษา) ตำแหน่ง อาจารย์ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและวัดผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวผู้ศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้กำกับด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมด้วยผู้ช่วยวิจัย 2 คน โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยอธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ช่วยวิจัย แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำนวน 388 คน นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด จำนวน 388 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติต่อไป

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับ พบว่ามีความถูกต้องทุกฉบับ แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert scale โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนดังนี้ คือ

การให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
การให้บริการอยู่ระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
การให้บริการอยู่ระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
การให้บริการอยู่ระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
การให้บริการอยู่ระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยแปลคะแนนตามเกณฑ์จุดกึ่งกลาง ของช่วงคะแนน (Class Interval) โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2551 : 186 – 187)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำเสนอในเชิงพรรณนาด้วยความแจกแจงความถี่

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t-test (Independent Samples) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน F – test (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างและใช้การเปรียบเทียบความทดสอบรายการคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)
และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมี ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนหน่วยตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| F | แทน | สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution |
| Df | แทน | ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย ของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares) |
| P | แทน | ค่าความน่าจะเป็น |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจ
คนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจ
คนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	164	42.27
1.2 หญิง	224	57.73
รวม	388	100
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 20 ปี	85	21.91
2.2 21 – 35 ปี	109	28.09
2.3 36-50 ปี	117	30.15
2.4 51 ปี ขึ้นไป	77	19.85
รวม	388	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	125	32.22
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	102	26.29
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	90	23.20
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	71	18.30
รวม	388	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 รับจ้าง	118	30.41
5.2 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	84	21.65
5.3 เกษตรกรรม	23	5.93
5.4 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	67	17.27
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	37	9.54
5.6 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	46	11.86
5.7 อื่นๆ	13	3.35
รวม	388	100

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 388 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.73 มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.15 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ในจังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ

ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	3.46	0.78	มาก
2. ด้านความสามารถของบุคลากร	2.40	0.99	ปานกลาง
3. ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	3.57	0.85	มาก

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
4. ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร	4.29	0.60	มากที่สุด
5. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร	3.83	0.57	มาก
6. ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ	3.29	0.86	ปานกลาง
7. ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	3.87	0.54	มาก
8. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.20	0.92	ปานกลาง
9. ด้านการติดต่อสอบถาม	2.68	0.50	ปานกลาง
10. ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก	2.91	0.70	ปานกลาง
รวม	3.35	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ($\bar{X} = 3.57$) และด้านด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.46$) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.20$) ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 2.91$) ด้านการติดต่อสอบถาม ($\bar{X} = 2.68$) และด้านความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 2.40$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน
จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.2.1 ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของด่าน
ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.13	1.12	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็ม ใจให้บริการ	4.24	0.67	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือซักถามปัญหาอย่าง เต็มใจ	3.01	1.16	ปานกลาง
รวม	3.46	0.78	มาก

จากตารางที่ 4 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
($\bar{X} = 4.24$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม
และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.13$) และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือซักถามปัญหาอย่างเต็มใจ
($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านความสามารถของบุคลากร

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความสามารถของบุคลากร
 จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านความสามารถของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการ ให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	2.14	1.22	น้อย
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ / กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	1.80	1.32	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.24	1.08	ปานกลาง
รวม	2.40	0.99	น้อย

จากตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านความสามารถของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ
 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับ
 งานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อ
 สงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 2.14$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่
 / กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.80$)

2.2.3 ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร
 จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	2.30	1.50	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อต่อผู้ร่วมงาน	4.53	0.76	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	1.57	มาก
รวม	3.57	0.85	มาก

จากตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ
 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อต่อผู้ร่วมงาน
 ($\bar{X} = 4.53$) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.89$)
 และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.30$)

2.2.4 ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร
 จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	4.43	0.87	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.52	0.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาได้	3.93	0.80	มาก
รวม	4.29	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อจำแนกเป็น
 รายชื่อ พบว่า ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.52$) และเจ้าหน้าที่
 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.43$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ
 เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาได้ ($\bar{X} = 3.93$)

2.2.5 ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สุจริต	4.19	1.03	มาก
2. เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ	3.01	1.24	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ	4.29	1.03	มากที่สุด
รวม	3.83	0.57	มาก

จากตารางที่ 8 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สุจริต ($\bar{X} = 4.19$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.01$)

2.2.6 ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการให้ความไว้วางใจ
 ต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	4.11	1.45	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	3.71	1.39	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	2.05	0.84	น้อย
รวม	3.29	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)
 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ
 ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.11$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$)
 และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
 ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.05$)

2.2.7 ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.35	0.86	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์	3.04	1.21	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่แนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันนั้นได้)	4.21	1.05	มากที่สุด
รวม	3.87	0.54	มาก

จากตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.35$) เจ้าหน้าที่แนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันนั้นได้) ($\bar{X} = 4.21$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ ($\bar{X} = 3.04$)

2.2.8 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
 จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ	3.94	1.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาของ ผู้รับบริการได้	3.59	1.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็น ที่สงสัยได้	2.06	0.85	น้อย
รวม	3.20	0.92	มาก

จากตารางที่ 11 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ
 พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
 ของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้
 ($\bar{X} = 3.59$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็น
 ที่สงสัยได้ ($\bar{X} = 2.06$)

2.2.9 ด้านการติดต่อสอบถาม

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการติดต่อสอบถาม
 จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ด้านการติดต่อสอบถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาด้วยความเต็มใจ	2.27	0.74	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและแนะนำเพื่อให้ได้รับ บริการตรงตามความต้องการ	2.88	1.08	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้อย่าง รวดเร็ว	2.90	0.88	ปานกลาง
รวม	2.68	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
 ด้านการติดต่อสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า
 อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.90$)
 และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามและแนะนำเพื่อให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 2.88$)
 และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 2.27$)

2.2.10 ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก
จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย ด้านการสร้างงานบริการ ให้เป็นที่รู้จัก	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและ อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.04	0.94	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีใบน้ำยิ้มแย้ม แจ่มใส มีกริยา มารยาทอย่างดีต่อการให้บริการ	2.74	0.84	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	2.95	0.93	ปานกลาง
รวม	2.91	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อจำแนก
เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.04$) รองลงมา
คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.95$) และเจ้าหน้าที่มี
ใบน้ำยิ้มแย้ม แจ่มใส มีกริยามารยาทอย่างดีต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมือง
ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองใน
จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=388)

คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคน เข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	3.43	0.83	3.49	0.74	-.726	.47
2. ด้านความสามารถของบุคลากร	2.42	1.03	2.38	0.97	.438	.66
3. ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	3.67	0.82	3.50	0.86	2.04	.04*
4. ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร	4.31	0.54	4.28	0.63	.477	.63
5. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของ บุคลากร	3.87	0.57	3.80	0.56	1.07	.28
6. ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการ ให้บริการ	3.37	0.76	3.23	0.93	1.62	.11
7. ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ	3.88	0.56	3.86	0.53	.323	.75
8. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.24	0.86	3.16	0.96	.83	.41
9. ด้านการติดต่อสอบถาม	2.66	0.53	2.70	0.48	-.730	.47
10. ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่ รู้จัก	2.92	0.72	2.91	0.68	.521	.86
รวม	3.38	0.33	3.33	0.33	1.36	.17

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1
ด้าน คือ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร และไม่แตกต่าง 9 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น
ของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อ
ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงาน
บริการให้เป็นที่ยอมรับ

3.2 จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=388)

คุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามเพศ จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.77	3.00	2.59	4.36	0.00*
	ภายในกลุ่ม	228.18	384.00	0.59		
	รวม	235.95	387.00			
2. ด้านความสามารถของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.91	3.00	2.64	2.71	0.05
	ภายในกลุ่ม	374.08	384.00	0.97		
	รวม	381.99	387.00			
3. ด้านความมีน้ำใจของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	28.79	3.00	9.60	14.87	0.00*
	ภายในกลุ่ม	247.70	384.00	0.65		
	รวม	276.49	387.00			
4. ด้านความน่าเชื่อถือของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.87	3.00	0.29	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	136.25	384.00	0.35		
	รวม	137.12	387.00			
5. ด้านการสร้าง ความ เชื่อมั่นของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.13	3.00	1.04	3.33	0.02*
	ภายในกลุ่ม	120.53	384.00	0.31		
	รวม	123.66	387.00			

คุณภาพการให้บริการของ ด้านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามเพศ จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
6. ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.53	3.00	0.51	0.68	0.57
	ภายในกลุ่ม	287.62	384.00	0.75		
	รวม	289.14	387.00			
7. ด้านการเสนอบริการที่ดี ต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	3.00	0.20	0.69	0.56
	ภายในกลุ่ม	112.38	384.00	0.29		
	รวม	112.99	387.00			
8. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.40	3.00	0.80	0.95	0.42
	ภายในกลุ่ม	323.36	384.00	0.84		
	รวม	325.76	387.00			
9. ด้านการติดต่อสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	3.83	3.00	1.28	5.34	0.00*
	ภายในกลุ่ม	91.85	384.00	0.24		
	รวม	95.68	387.00			
10. ด้านการสร้างงานบริการ ให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	9.01	3.00	3.00	6.45	0.00*
	ภายในกลุ่ม	178.85	384.00	0.47		
	รวม	187.86	387.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.00	3.00	0.33	3.05	0.03*
	ภายในกลุ่ม	41.79	384.00	0.11		
	รวม	42.78	387.00			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก และไม่แตกต่าง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถ

ของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ
ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย
มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
รายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 18-20

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ
ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึง
ผู้รับบริการ

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		-			
21 – 35 ปี		.06	-		
36-50 ปี		.17	.00*	-	
51 ปี ขึ้นไป		.41	.35	.03*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ พบว่า
ประชาชนที่มีอายุ 36 - 50 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ
21 – 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มี
อายุ 36 - 50 ปี

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านความมีน้ำใจ
 ของบุคลากร

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 35 ปี	36 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		-			
21 – 35 ปี		.00*	-		
36-50 ปี		.00*	.74	-	
51 ปี ขึ้นไป		.00*	.21	.11	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
 ของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร
 พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ 21 – 35 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ
 ไม่เกิน 20 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 36 - 50 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ
 ไม่เกิน 20 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชน
 ที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ
 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ
 ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 35 ปี	36 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		-			
21 – 35 ปี		.03*	-		
36-50 ปี		.92	.03*	-	
51 ปี ขึ้นไป		.43	.00*	.35	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
 ของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการสร้างเชื่อมั่นของ
 บุคลากร พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ 21 – 35 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ
 ไม่เกิน 20 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 36-50 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ
 21 – 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มี
 อายุ 36 - 50 ปี

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสอบถาม

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 35 ปี	36 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		-			
21 – 35 ปี		.00*	-		
36-50 ปี		.00*	.48	-	
51 ปี ขึ้นไป		.00*	.96	.56	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 – 35 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี
 ประชาชนที่มีอายุ 36-50 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี
 ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 35 ปี	36 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		-			
21 – 35 ปี		.00*	-		
36-50 ปี		.00*	.82	-	
51 ปี ขึ้นไป		.00*	.88	.73	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า

ประชาชนที่มีอายุ 21 – 35 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 36 - 50 ปี มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองใน
จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=388)

คุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.07	3	2.02	3.38	0.02*
	ภายในกลุ่ม	229.88	384	0.60		
	รวม	235.95	387			
2. ด้านความสามารถของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.92	3	1.31	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	378.07	384	0.98		
	รวม	381.99	387			
3. ด้านความมีน้ำใจของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	14.34	3	4.78	7.00	0.00*
	ภายในกลุ่ม	262.15	384	0.68		
	รวม	276.49	387			
4. ด้านความน่าเชื่อถือของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.59	3	0.20	0.55	0.65
	ภายในกลุ่ม	136.53	384	0.36		
	รวม	137.12	387			
5. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น ของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.89	3	0.30	0.93	0.42
	ภายในกลุ่ม	122.77	384	0.32		
	รวม	123.66	387			
6. ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.45	3	0.82	1.09	0.35
	ภายในกลุ่ม	286.70	384	0.75		
	รวม	289.14	387			

คุณภาพการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัด หนองคาย จำแนกตามระดับ การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
7. ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.24	3	1.08	3.78	0.01*
	ภายในกลุ่ม	109.74	384	0.29		
	รวม	112.99	387			
8. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	0.36	0.43	0.73
	ภายในกลุ่ม	324.67	384	0.85		
	รวม	325.76	387			
9. ด้านการติดต่อสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3	0.17	0.67	0.57
	ภายในกลุ่ม	95.19	384	0.25		
	รวม	95.68	387			
10. ด้านการสร้างงานบริการให้ เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	2.30	3	0.77	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	185.56	384	0.48		
	รวม	187.86	387			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	1.65	0.18
	ภายในกลุ่ม	42.24	384	0.11		
	รวม	42.78	387			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร และ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยรวม ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา		-			
มัธยมศึกษา/ปวช.		.07	-		
อนุปริญญา/ปวส.		.00*	.32	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป		.01*	.37	.98	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการเข้าถึง ผู้รับบริการ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา
ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา		-			
มัธยมศึกษา/ปวช.		.02*	-		
อนุปริญญา/ปวส.		.08	.00*	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป		.06	.00*	.83	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมีน้ำใจ
ของบุคลากร พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการของด่าน
ตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา
ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา		-			
มัธยมศึกษา/ปวช.		.27	-		
อนุปริญญา/ปวส.		.01*	.18	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป		.28	.05	.00*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการเสนอ
บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

3.2 จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง
ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=388)

คุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.70	6.00	0.78	1.29	0.26
	ภายในกลุ่ม	231.25	381.00	0.61		
	รวม	235.95	387.00			
2. ด้านความสามารถของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.41	6.00	1.23	1.26	0.28
	ภายในกลุ่ม	374.58	381.00	0.98		
	รวม	381.99	387.00			
3. ด้านความมีน้ำใจของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	36.55	6.00	6.09	9.67	0.00*
	ภายในกลุ่ม	239.93	381.00	0.63		
	รวม	276.49	387.00			
4. ด้านความน่าเชื่อถือของ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.74	6.00	0.62	1.78	0.10
	ภายในกลุ่ม	133.37	381.00	0.35		
	รวม	137.12	387.00			
5. ด้านการสร้างภาพ เชื่อมั่นของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.29	6.00	0.55	1.73	0.11
	ภายในกลุ่ม	120.38	381.00	0.32		
	รวม	123.66	387.00			
6. ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.65	6.00	3.77	5.40	0.00*
	ภายในกลุ่ม	266.50	381.00	0.70		
	รวม	289.14	387.00			

คุณภาพการให้บริการของ ด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
7. ด้านการเสนอบริการที่ดี ต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.83	6.00	0.80	2.84	0.01*
	ภายในกลุ่ม	108.16	381.00	0.28		
	รวม	112.99	387.00			
8. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.47	6.00	3.08	3.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	307.29	381.00	0.81		
	รวม	325.76	387.00			
9. ด้านการติดต่อสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	4.73	6.00	0.79	3.30	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.96	381.00	0.24		
	รวม	95.68	387.00			
10. ด้านการสร้างงานบริการ ให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	12.04	6.00	2.01	4.35	0.00*
	ภายในกลุ่ม	175.82	381.00	0.46		
	รวม	187.86	387.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.56	6.00	0.43	4.04	0.00*
	ภายในกลุ่ม	40.22	381.00	0.11		
	รวม	42.78	387.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร และด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร และแตกต่างกัน 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

เมื่อพบว่า คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 24-25



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.00*	-					
3. เกษตรกรรม		.28	.00*	-				
4. ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ		.00*	.07	.00*	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.01*	.04*	.01*	.59	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.95	.00*	.30	.00*	.03*	-	
7. อื่น ๆ		.16	.11	.05	.56	.84	.18	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง และเกษตรกร

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และนักเรียน/นักศึกษา



ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.01*	-					
3. เกษตรกรรม		.00*	.00*	-				
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ		.73	.03*	.00*	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.01*	.67	.02*	.03*	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.02*	.949	.01*	.07	.66	-	
7. อื่น ๆ		.09	.76	.08	.15	.98	.74	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้ความไว้วางใจ ต่อการให้บริการ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรกรรม

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับรับจ้าง เกษตรกรรม และค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรกรรม

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
 ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.95	-					
3. เกษตรกรรม		.18	.21	-				
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ		.54	.53	.09	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.54	.52	.11	.92	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.00*	.00*	.00*	.01*	.04*	-	
7. อื่น ๆ		.58	.61	.68	.40	.39	.01*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ พบว่า

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรมค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และนักเรียน/นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.99	-					
3. เกษตรกรรม		.01*	.00*	-				
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ		.82	.84	.00*	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.39	.40	.06	.33	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.01*	.01*	.00*	.02*	.00*	-	
7. อื่น ๆ		.59	.59	.14	.53	.98	.29	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนอง
ผู้รับบริการ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชน
ที่มีอาชีพรับจ้าง และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชน
ที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรมค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และ
นักเรียน/นักศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
ด้านการติดต่อสอบถาม

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.25	-					
3. เกษตรกรรม		.09	.02*	-				
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ		.02*	.24	.00*	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.37	.09	.40	.01*	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.29	.06	.42	.01*	.94	-	
7. อื่น ๆ		.11	.03*	.82	.01*	.35	.36	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการ
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการติดต่อสอบถาม พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชน
ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง และเกษตรกรกรรม

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชน
ที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพ
รับจ้าง และค้าขาย/ประกอบธุรกิจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ
ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

อาชีพ	อาชีพ							
	\bar{X}	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	อื่น ๆ
1. รับจ้าง		-						
2. รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		.11	-					
3. เกษตรกรรม		.47	.10	-				
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ		.00*	.04*	.00*	-			
5. นักเรียน/นักศึกษา		.71	.13	.73	.00*	-		
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ		.34	.02*	.87	.00*	.54	-	
7. อื่น ๆ		.24	.06	.60	.00*	.40	.66	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านการสร้างงานบริการ ให้เป็นที่รู้จัก พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรรวม

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	จำนวน (ความถี่)
1. การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	
1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	26
1.2 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	19
2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ / กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	39
2.2 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	37

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	จำนวน (ความถี่)
3. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้ร่วมงาน	24
3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาค และความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	26
4. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	
4.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการเตรียมความพร้อมในตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	34
4.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษา แก่ท่านได้	33
5. การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	
5.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สุจริต	19
5.2 เจ้าหน้าที่ควรมีประพฤติดีปฏิบัติเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ	21
6. การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
6.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	23
6.2 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของท่าน	29
7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	
7.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	2
7.2 เจ้าหน้าที่ควรสามารถให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ ได้อย่างครบถ้วน	8
8. การตอบสนองผู้รับบริการ	
8.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	22
8.2 เจ้าหน้าที่ควรสามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้	24
9. การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ	
9.1 เจ้าหน้าที่ควรให้คำตอบและแนะนำท่านให้ได้รับบริการตรงตามความ ต้องการ	35

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย	จำนวน (ความถี่)
9.2 เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของท่านได้รวดเร็ว	36
10. การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยึด	
10.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ ท่านเป็นอย่างดี	32
10.2 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี	30

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ปรากฏผลดังนี้

การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความ
สุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (ความถี่ = 26) และเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่
กระตือรือร้น ในการให้บริการ (ความถี่ = 19)

ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ /
กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ความถี่ = 39) และเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้
ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (ความถี่ = 37)

ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีความเสมอภาค และความเป็น
ธรรมไม่เลือกปฏิบัติ (ความถี่ = 26) และเจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้ร่วมงาน
(ความถี่ = 24)

ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีการเตรียมความพร้อมใน
ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ความถี่ = 34) และเจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย
ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ท่านได้(ความถี่ = 33)

การสร้างเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีประพฤติปฏิบัติ
เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ(ความถี่ = 21) และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส สุจริต
(ความถี่ = 19)

การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้
ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของท่าน
(ความถี่ = 29) และเจ้าหน้าที่ควรมีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ (ความถี่ = 23)

การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ความถี่ = 28) และเจ้าหน้าที่ควรสามารถให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ ได้อย่างครบถ้วน (ความถี่ = 26)

การตอบสนองผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรสามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ (ความถี่ = 24) และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (ความถี่ = 22)

การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของท่านได้รวดเร็ว (ความถี่ = 36) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำตอบและแนะนำท่านให้ได้รับการตรงตามความต้องการ (ความถี่ = 35)

การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ท่านเป็นอย่างดี (ความถี่ = 32) และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี (ความถี่ = 30)

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล

2.1 ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

“องค์กรควรมีจัดการตั้งศูนย์กลางเพื่อบริการความรู้ ความต้องการ แก่กลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรมีรับฟังความคิดเห็นร่วมกันจากบุคลากรในองค์กร และรับทราบการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีช่องทางประเมินการให้บริการซ้ำของกลุ่มผู้รับบริการ เก่า – ใหม่...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...องค์กรเปิดโอกาสพบปะพูดคุยเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และทุกครั้งที่มีการให้บริการจะมีแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการได้ว่า องค์กรควรมีจัดการตั้ง ศูนย์กลางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและของ ผู้รับบริการ และรับทราบการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

2.2 ด้านความสามารถของบุคลากร

“...หน่วยงานควรพัฒนาความสามารถให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อความกับคนอื่นให้รู้เรื่อง และจะต้องเพิ่มทักษะในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมทั้งลูกน้อง และหัวหน้าของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการสนับสนุนแก่บุคลากรที่มีความสนใจศึกษาในการพัฒนาตนเองและเกี่ยวข้องกับกาให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมี การจัดการฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและ ประสิทธิภาพคุณภาพสูงที่สุดในงานนั้น ๆ...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรจัดให้มีการสัมมนาขึ้นภายในหน่วยงานหรือส่งบุคลากรไป สัมมนายังหน่วยงานอื่นเป็นประจำเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร ซึ่งบุคลากรสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความสามารถของบุคลากรสรุปได้ว่า หน่วยงานควรจัดให้มีการสัมมนาขึ้นภายในหน่วยงานหรือส่งบุคลากร รวมถึงการพัฒนาความสามารถให้เจ้าหน้าที่

สามารถสื่อความกับคนอื่นให้รู้เรื่อง และสนับสนุนการฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ และความสะดวกรวดเร็วและ ประสิทธิภาพคุณภาพสูงสุดในงานนั้น ๆ

2.3 ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

“...หน่วยงานควรให้ความสำคัญเป็นธรรมเนียมไม่เลือกปฏิบัติ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แก่ผู้ให้บริการเพื่อการให้บริการด้วยเสมอภาคและเท่าเทียมกันต่อผู้มารับบริการ...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...บุคลากรในสำนักงานควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ และความมีน้ำใจกับผู้ร่วมงาน...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากร...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความมีน้ำใจของบุคลากรสรุปได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญ เป็นธรรมเนียมและความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการความมีน้ำใจกับ ผู้ร่วมงาน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจแก่ผู้ให้ บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากร

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร

“...เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ มารับบริการได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการติดตามและประเมินผลการบริการ ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความแม่นยำ ชัดตรงกับ ผู้รับบริการ และเมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถพึ่งพาได้...”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากรได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความ ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี สามารถให้ คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามี ข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเอง ต่อไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

2.5 ด้านการสร้าง

“...หน่วยงานควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยการแสดง ทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อน โขน มีความ น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรให้ผู้รับบริการมีในการค้นหาแนวทางต่างๆ เพื่อจะทำให้มี ความรู้ลึกถึงการให้บริการ ความมุ่งมั่นและ ความตั้งใจที่ จะทำให้ตัวผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น ในบุคลากรมากกว่าการรับคำสั่งให้ทำ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต โดยคำนึงถึง ประโยชน์ผู้มารับบริการ และมีความประพฤติเหมาะสมน่านับถือ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการสร้างสรูปได้ หน่วยงานควรมีการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยการแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ด้วยความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และการหาแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้การติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

2.6 ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ

“...หน่วยควรปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่ง ที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ จะส่งผลให้ความไว้วางใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรเพิ่มความมุ่งมั่น ซื่อสัตย์ สุจริต ในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุแนวโน้มการลดลง ของระดับความไว้วางใจของผู้รับบริการว่าเกิดขึ้นจาก สาเหตุใด และสามารถกำหนดแนวทางการแก้ไข เพื่อเสริมสร้างและฟื้นฟูความไว้วางใจของผู้รับบริการให้สูงขึ้น...”

ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีจัดการประชุมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และรวบรวมความคิดเห็นขององค์กรหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตัวบุคลากร...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ สรูปได้ว่า หน่วยงานควรมีจัดการประชุมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และวิเคราะห์หาสาเหตุแนวโน้มการลดลง ของระดับความไว้วางใจของผู้รับบริการว่าเกิดขึ้นจาก สาเหตุใด และรวบรวมความคิดเห็นขององค์กรหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตัวบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.7 ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

“...หน่วยงานควรมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือประโยชน์ของผู้รับบริการผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 2. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรสอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอสอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ” อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีเครื่องมือในการสนับสนุน ในเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ สรุปได้ว่า หน่วยงานควรสอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอสอบถามความต้องการ โดยใช้คำพูด “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ” อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี รวมถึงความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน

2.8 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

“...หน่วยงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยต้องยึดหลักการการบริการที่ดีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน

เชื่อมโยงให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพการทำงาน...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการแลกเปลี่ยนแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานกันให้มากขึ้น เช่น ให้ข้าราชการไปดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงานของตน...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...ความพร้อมและเต็มใจยินดีของบุคลากรที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการจัด โครงการหรือกิจกรรมที่ผู้บริการที่กับผู้รับบริการ ได้มารวมปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ สรุปได้ว่า หน่วยงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการแลกเปลี่ยนแนวทางวิธีการปฏิบัติงานกันให้มากขึ้น เช่น ให้ข้าราชการ ไปดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ โดยต้องยึดหลักการการบริการที่ดีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเชื่อมโยงให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพการทำงาน

2.9 ด้านการติดต่อสอบถาม

“...เจ้าหน้าที่ควรสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ ได้รวดเร็ว การสอบถามผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และการตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 1. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 2. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรสามารถสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นกรปฏิบัติสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีจัดการ โครงการ หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการแก่บุคลากร และส่งเสริมให้มีความสอดคล้องกับศักยภาพ เพื่อสามารถบริการแก่ผู้มารับบริการตัวให้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการติดต่อสอบถามสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรสามารถสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นกรปฏิบัติสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา รวมถึงการสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้รวดเร็ว และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ เพื่อสามารถบริการแก่ผู้มารับบริการตัวให้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.10 ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

“...หน่วยงานควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3.2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงความตั้งใจ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...หน่วยงานควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการ

ที่คืออีกทางหนึ่ง เช่น Website...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 3. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรสามารถชี้แจงหรืออธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ...”

(ผู้ไม่ประสงค์ออกนามคนที่ 4. มีนาคม พ.ศ. 2558 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จักสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรสามารถชี้แจงหรืออธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน การพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อแสดงถึงความตั้งใจแก่ผู้มารับบริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 388 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.73 มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.15 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคายพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการเสนอบริการที่ติดต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา คือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ($\bar{X} = 3.57$) และด้านด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.46$) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.20$) ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 2.91$) ด้านการติดต่อสอบถาม ($\bar{X} = 2.68$) และด้านความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 2.40$) ตามลำดับ
3. ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร และไม่แตกต่าง 9 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และ ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย จำแนกอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก และไม่แตกต่าง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร และด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร และด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร และแตกต่างกัน 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสอบถาม และด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ปรากฏดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จากแบบสอบถามปลายเปิด ปรากฏผลดังนี้

4.1.1 ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มความเอาใจใส่/กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4.1.2 ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ

4.1.3 ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรสามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของท่านได้รวดเร็ว

4.1.4 ด่านตรวจคนเข้าเมืองใน จังหวัดหนองคาย ควรให้คำตอบและแนะนำท่านให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล

4.2.1 องค์กรควรมีจัดการตั้งศูนย์กลางเพื่อรับฟังความคิดเห็นแนะของ ผู้รับบริการ และรับทราบการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว

4.2.2 หน่วยงานควรจัดให้มีการสัมมนาขึ้นภายในหน่วยงานหรือส่งบุคลากร รวมถึงการพัฒนาความสามารถให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อความกับคนอื่นให้รู้เรื่อง และ สนับสนุนการฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ และความสะดวกรวดเร็วและ ประสิทธิภาพคุณภาพสูงสุดในงานนั้น ๆ

4.2.3 หน่วยงานควรให้ความสำคัญเป็นธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการความมีน้ำใจกับผู้ร่วมงาน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากร

4.2.4 เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

4.2.5 หน่วยงานควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการโดยการแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ด้วยความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และการหาแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4.2.6 หน่วยงานควรมีจัดการประชุมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และวิเคราะห์หาสาเหตุแนวโน้มการลดลง ของระดับความไว้วางใจของผู้รับบริการว่าเกิดขึ้นจาก สาเหตุใด และรวบรวมความคิดเห็นขององค์กรหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตัวบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

4.2.7 หน่วยงานควรสอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอสอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ” อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี รวมถึงความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน

4.2.8 หน่วยงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการแลกเปลี่ยนแนวทางวิธีการปฏิบัติงานกันให้มากขึ้น เช่น ให้ข้าราชการไปดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ โดยต้องยึดหลักการการบริการที่ดีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเชื่อมโยงให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพการทำงาน

4.2.9 เจ้าหน้าที่ควรสามารถสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธทันที โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา รวมถึงการสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้รวดเร็ว และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ เพื่อสามารถบริการแก่ผู้มารับบริการตัวให้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.10 เจ้าหน้าที่ควรสามารถชี้แจงหรืออธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน การพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อแสดงถึงความตั้งใจแก่ผู้มารับบริการ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และเอาใจใส่/กระตือรือร้น รวมถึงความพร้อมในการให้บริการเลย สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และสามารถแนะนำให้ผู้รับบริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุโณทัย อุ๋นไชสง (2552 : 87 - 88) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มารับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อีกทั้งยังมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรับฟังปัญหา หรือซักถามปัญหาได้อย่างเต็มที่

ทำให้ผลออกแตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง (2553 : 131 - 137) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัด โสธร จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมและรายด้านของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ทั้งภาพรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการและ ประเภทของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

2. จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในจังหวัดหนองคาย จำแนกอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่อายุมากปฏิบัติด้วย ความเสมอภาค ความซื่อสัตย์ สุจริต แต่อาจเกิดความล่าช้าได้ เพราะมีอายุมาก จึงทำให้แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่อายุน้อยปฏิบัติด้วย ความเสมอภาค ความ ซื่อสัตย์ สุจริต และมีกริยามารยาทอย่างดีต่อการให้บริการ ต่างกับเจ้าหน้าที่ที่อายุน้อยปฏิบัติ ด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่แรงงานใน ทิศนะของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการ บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่ง กระจาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึง พพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้าน สถานที่ ด้านบริการทั่วไป และ ด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนก ตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ จึงทำให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ อีกทั้งความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาไม่ว่าสูงหรือต่ำก็ทำหน้าที่ได้โดยไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557 : 66 - 67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สามารถทำความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาด้วยความรวดเร็ว ซึ่งตรงกันข้ามกับ ผู้รับบริการที่อาชีพ รับจ้าง เกษตรกรรม และไม่ได้ประกอบอาชีพ อาจไม่สามารถทำความเข้าใจ เกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ และคำแนะนำต่าง ๆ ได้ล่าช้ากว่า จึงทำให้ผลออกมาแตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา บุญปิ่น (2553 : 96 - 103) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรเปรียบเทียบกับปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยนำรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 ด้าน เพื่อนำมาเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ / กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.80$) ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มความเอาใจใส่ / กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เพื่อมีประสิทธิผลมากขึ้น

1.1.2 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 2.14$) ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้เพิ่มความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการกับผู้มาใช้บริการ

1.1.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และความกระจ่างใสในประเด็นที่สงสัยได้ ($\bar{X} = 2.06$) ด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรปฏิบัติงานด้วยความกระจ่างใสและสามารถตอบปัญหาด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

1.1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.05$)

1.1.5 เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 2.27$)

1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.2.1 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวมถึงมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรับฟังปัญหา หรือซักถามปัญหาได้อย่างเต็มใจ เพื่อให้ผู้ต้องสงสัยต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

1.2.2 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรมีการขั้นตอนการปฏิบัติ ด้วย ความเสมอภาค ความซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อเกิดประสิทธิผลการให้บริการ

1.2.3 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มความสามารถในอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีความชำนาญเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ทำให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ

1.2.4 ด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เพื่อให้ความสะดวกและรวดเร็ว

1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่/กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ

1.3.3 เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของท่านได้รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของฝ่ายบริการของ กองบังคับการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแนวทางการแก้ปัญหา ระบบการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

2.2 ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพคุณภาพการบริการประชาชน ของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น