



วศ ๑๑๗๘๘๔

คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

ศักดิ์ สินเปียง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

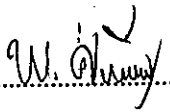
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

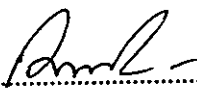
พ.ศ. 2558


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ ดาบตำรวจศักดิ์ดา ลินเปียง แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

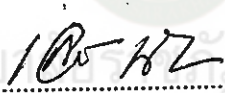
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

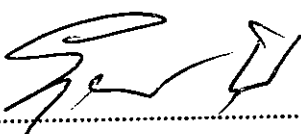
.....  กรรมการ
(ผศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....  กรรมการ
(ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)


.....  กรรมการ
(ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

.....  กรรมการ
(รศ.ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

..... 
(รศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

..... 
(ผศ.ดร.สนธิ เต็มเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด
หนองคาย

ผู้วิจัย ศักดา ลินเปียง

ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ

กรรมการ

รศ.ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร จำแนกผู้รับบริการตาม สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 เมื่อรวบรวม ข้อมูลแล้วใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t – test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One – way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของผู้เดินทางเข้าออกราชอาณาจักรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลามากขึ้นเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ขึ้นอีกเพื่อเพียงพอบริการประชาชน เจ้าหน้าที่คนเก่าควรจะดำเนินเรื่องแทนเจ้าหน้าที่คนเดิมได้เมื่อเจ้าหน้าที่คนเดิมไม่อยู่หรือออกเวรปฏิบัติหน้าที่ และควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานตรวจบุคคลและพาหนะ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต การให้ปากคำจากเจ้าหน้าที่ทางอินเทอร์เน็ต



TITLE : The Quality of Services of Nong Khai Immigration Office

AUTHOR : Sakda Sinpiang

DEGREE : M.P.A.(Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Watcharin Sutthisai Chairman

Asst. Prof. Dr. Sanya Khenaphum Committee

Assoc. Prof. Dr. Soawalak Nikhornpitaya Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The purposes the research were to assess the service quality of Nong Khai immigration office, to compare the quality regarding nationalities, type of the services, educational background, purpose of the trip, travel time, and to find some useful suggestions for improving the service quality of the immigration office. The samples were four hundred immigrants at Nong Khai immigration points of Thai-Loa Friendship Bridge. The instrument was a questionnaire with a .95 reliability index. The statistics were percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test (Independent Samples) and F-test (One – way ANOVA).

Results of the research were as follows:

1. The findings indicated that the average level of the service quality of Nong Khai immigration office was high. Five high rated areas of the service quality were continuity, quick service, advance service, equality and sufficiency, by statistical significant at 0.05 levels.
2. The findings showed that the opinions of the immigrants toward the service quality regarding their nationalities, type of the services, educational background, purpose of the trip, travel time were not significantly different.
3. In conclusion, the study suggests that the immigration officers should provide an equal service to all immigrants. The officers should be on time for their work, and they officer should be sufficient and available in the office and at the check point. Lastly, technology should be used for improving the service quality such as online services.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จ ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ และ รศ.ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำ วิทยานิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยสอบ วิทยานิพนธ์และ ผศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ ผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มี ประโยชน์ยิ่งทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ พันตำรวจโทหญิงธาราทิพย์ จำรัส นางไกรสร กองธรรม และนางพัชราภรณ์ ป็องคำสิงห์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คณะบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งที่ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ได้แก่ ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญของผู้วิจัย และคอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา ทำให้การวิจัยประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา-มารดา ตลอดจนบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการ ศึกษาและประสิทธิประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

ศักดิ์ดา สีนเป็ียง

สารบัญ

หัวเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	14
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	21
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	34
งานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
กรอบแนวคิดการวิจัย	80

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	84
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	85
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
สรุปผล	114
อภิปรายผล	116
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	129
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	140
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	143
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	146
ประวัติผู้วิจัย	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การกำหนดมาตรฐานเพื่อที่จะนำไปปรับใช้เหมาะสมกับลักษณะการบริการ	29
2 สถิติเดินทางเข้าออกราชอาณาจักร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนก คนไทย คนลาว และคนต่างด้าว ปี 2554	64
3 สถิติเดินทางเข้าออกราชอาณาจักร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนก คนไทย คนลาว และคนต่างด้าว ปี 2555	65
4 สถิติเดินทางเข้าออกราชอาณาจักร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนก คนไทย คนลาว และคนต่างด้าว ปี 2556	66
5 สถิติพาหนะเข้า ออก ราชอาณาจักร ปี 2556	71
6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจ บุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน ...	90
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจ บุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายชื่อ	91
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจ บุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ	92
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจ บุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ	93
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจ บุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ	94

12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ	95
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีประเภทการตรวจแตกต่างกัน	96
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีวันเดินทางแตกต่างกัน	97
15	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ	98
16	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ แตกต่างกัน	99
17	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน	101
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน	102
19	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน	105
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยรวมและรายด้าน	106
21	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีช่วงเวลาเดินทางแตกต่างกัน	110
22	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	111

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC	140
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	143



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	39
2 ขั้นตอนการตรวจผู้โดยสารขาเข้า	59
3 ขั้นตอนการตรวจผู้โดยสารขาออก	63
4 การตรวจผู้โดยสารขาออกที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก	69
5 การตรวจผู้โดยสารขาเข้าที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก	70
6 กรอบแนวคิดการวิจัย	80



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) ได้กำหนดกรอบทิศทางที่จะกำหนดกลยุทธ์และมาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมรับกับการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมาย และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันมีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานแบบบูรณาการด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ สถานการณ์ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ“สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการในด้านการบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน มีการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ อำนาจความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561. 2556 :1)

ตามนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติของพลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงห์แก้ว ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรไว้ว่า เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างให้ตำรวจทุกคนเป็นตำรวจที่ปกป้องและจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่พึ่งของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ประกอบกับ แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2550— 2554 ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นให้ทุกหน่วยงานทำการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้สามารถสนับสนุนความต้องการที่จะทำให้ประเทศไทยมีความพร้อมที่จะรองรับกับความเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโต เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการลงทุนของต่างประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ยุคโลกาภิวัตน์ที่เร่งรัดการพัฒนา ด้านสังคม

บุคลากร เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย การติดต่อสื่อสารตลอดจนธุรกิจการค้า การลงทุนกับต่างประเทศ (แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2550-2554. 2548 : 25)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้รับมอบหมายภารกิจหน้าที่ เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและหน่วยงานในสังกัด ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่ราชอาณาจักร ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่งานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงเป็นงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจหน่วยงานอื่น (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2549 : 18)

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติภารกิจของภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการมากที่สุด เช่น การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ สถานที่ไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่อง การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานการบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้กับผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2547 : 29)

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจและหน้าที่ในการตรวจอนุญาตบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร งานบริการคนเข้าเมือง การให้บริการ ควบคุม และตรวจสอบบุคคลต่างด้าวระหว่างที่อยู่ในราชอาณาจักร จนกระทั่งเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ล้วนเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายนั้น นอกจากจะมีบทบาทสำคัญในด้านความมั่นคงของประเทศแล้วยังมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจในการให้บริการ และดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในประเทศไทย

อันเป็นการส่งเสริมให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็งอีกทางหนึ่ง ยังเป็นหน่วยงานราชการองค์กรหนึ่งที่ต้องดำเนินการกิจด้านการบริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก การกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย คือ การตรวจอนุญาตให้บุคคลและพาหนะ ผ่านเข้าออกราชอาณาจักร ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการประชาชนอย่างหนึ่งการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นการบริการเป็นสำคัญ (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2556 : 8)

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายในอดีตที่ผ่านมาแม้ว่าจะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของทางราชการมาโดยตลอดก็ตาม แต่ปรากฏว่ามักจะมีปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องต่างๆมากมาย เช่นการเดินทางเข้าออกราชอาณาจักรทางด่านพรมแดนหนองคายมีผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และ พาหนะมีเป็นจำนวนมากขึ้นทุกๆปี ทำให้เกิดปัญหาด้านการบริการประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดตรวจบุคคลและพาหนะ สะพานมิตรภาพไทยลาวแห่งที่ 1 ไม่ทั่วถึง การขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีในการตรวจบุคคลและพาหนะที่ทันสมัย การขาดแคลนบุคลากรในด้านการบริการเป็นจำนวนมากอีกทั้งยังมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำการ จึงทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการบริการประชาชน (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2556 : 5)

จากสภาพปัญหา และอุปสรรคของตรวจคนเข้าเมืองหนองคายดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการที่จะปฏิบัติงานให้สนองตอบนโยบายของรัฐบาล และตรวจคนเข้าเมืองอย่างแท้จริง ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านการบริการตรวจคนเข้าเมืองโดยตรงได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง และในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาก็ได้เสนอสภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงทราบมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการมองสภาพปัญหาในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงอยากทราบถึงคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

ด้วยผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบหมวดงานบริการตรวจคนเข้าเมือง ตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เพื่อจะได้แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ส่งเสริม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของหมวดงานบริการตรวจคน

เข้าเมืองหนองคาย ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหมวดงานดังกล่าวอันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและประเทศชาติส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร จำแนกผู้รับบริการตาม สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้มารับบริการที่มีสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 จำนวน 350,836 คน (เดือนกุมภาพันธ์ : 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 โดยการ ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) ได้จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. ด้านตัวแปรในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่งานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้แก่ สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 28 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ธรรมชัย. 2550 : 6) มาประยุกต์เป็นเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม

2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยคุณภาพการให้บริการของงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ไว้ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ด้านระยะเวลา

เมษายน-พฤษภาคม 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้มีนิยามศัพท์หรือคำจำกัดความที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะประกอบด้วย

1. คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการที่ให้บริการที่ให้ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อสนองความต้องการให้กับประชาชนผู้มารับการบริการในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและพาหนะ

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร่วมปฏิบัติ หรือได้รับมอบหมาย โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

3.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีค่าความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใด

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนคนไทยและคนลาว ผู้มารับบริการที่งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

6. งานตรวจบุคคลและพาหนะ หมายถึง การตรวจบุคคลและพาหนะเข้า-ออก
ราชอาณาจักร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

7. ประเภทการตรวจ หมายถึง การตรวจผู้โดยสารที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร
และ การตรวจผู้โดยสารที่เดินทางเข้าราชอาณาจักร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงเพื่อ
เพิ่มคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายให้มี
ประสิทธิภาพต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
5. งานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

1. ความหมายขององค์การและการจัดการ

องค์การ คือ หน่วยสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของกลุ่มบุคคล โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. 2549 : 46)

2. ลักษณะองค์การ

2.1 องค์การเป็น โครงสร้างของความสัมพันธ์ (organization as a structure of relationship) องค์การในลักษณะหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานย่อย

2.2 องค์การเป็นกลุ่มของบุคคล (organization as a Group of people) องค์การว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน บุคคลจะแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เสมอ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นก็เพื่อสนองความต้องการของตน

2.3 องค์การเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ (organization as a Function of Management) องค์การเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องทำการจัดการเพื่อนำปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การมาใช้คือ คน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.4 องค์การเป็นกระบวนการ (organization as a process) องค์การเป็นกระบวนการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมารวมกันไว้ มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและร่วมมือกันทำงาน

2.5 องค์การเป็นระบบอย่างหนึ่ง (organization as a system) องค์การเป็นระบบเปิดประกอบด้วยระบบย่อย ๆ โดยมีปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) ข้อมูลย้อนกลับ (feed-back) และสิ่งแวดล้อม (environment)

องค์ประกอบขององค์การ มีดังนี้

1. กลุ่มบุคคล
2. มีเป้าหมายร่วมกัน
3. การกำหนดหน้าที่
4. การแบ่งงานความสัมพันธ์ระหว่างกัน

3. โครงสร้างองค์การ (organization structure) หมายถึง ระบบการติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกัน และกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างขององค์การประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 วัตถุประสงค์ (objective)
- 3.2 ภาระหน้าที่ (Function)
- 3.3 การแบ่งงานกันทำ (Division of work)
- 3.4 การบังคับบัญชา (Hierarchy)
- 3.5 ช่วงของการควบคุม (span of control)
- 3.6 เอกภาพการบังคับบัญชา (unity of command)

4. รูปแบบองค์การ

รูปแบบที่เป็นทางการ เป็นองค์การที่มีการรวมตัวกันของกลุ่ม อย่างมีระบบแบบแผนครอบคลุมทุกส่วนของการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

รูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เป็นองค์การที่มีการรวมตัวกันของกลุ่ม อย่างไม่มีระบบของการไม่กฎเกณฑ์ ไม่ระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน

5. ประเภทขององค์การ

5.1 แบ่งตามความมุ่งหมายขององค์การ แบ่งได้ 4 ประเภท คือ

5.1.1 องค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิก (mutual – benefits)

1) องค์การธุรกิจ (business concerns)

2) องค์การเพื่อสาธารณะ (commonweal organization)

3) องค์การเพื่อบริการ (service organization)

5.2 แบ่งตามการจัดระเบียบภายในขององค์การ (formal organization) เกิดจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มองค์กร แบบเป็นทางการหรืออาจเกิดขึ้นในสังคมใดก็ได้

5.3 แบ่งตามลักษณะความเป็นเจ้าของ แบ่งได้ 2 ประเภท

5.3.1 องค์การรัฐกิจ

5.3.2 องค์การธุรกิจที่เอกชนเป็นเจ้าของ

6. โครงสร้างองค์การสมัยใหม่

6.1 สาขาการบังคับบัญชาสั้นลง

6.2 ขนาดการควบคุมกว้างขึ้น

6.3 ความเป็นเอกภาพของการบังคับบัญชาน้อยลง

6.4 การมอบหมายงานและการให้คนมีอำนาจมากขึ้น

6.5 การกระจายอำนาจอย่างรวมอำนาจ

6.6 โครงสร้างขนาดเล็กอยู่ในโครงสร้างขนาดใหญ่

6.7 ลดจำนวนที่ปรึกษาให้เหลือน้อยลง

7. ความหมายของการจัดการ

การจัดการ (management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ (robbins and decenzo, 2004 : certo, 2003) ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไปเกี่ยวกับหน้าที่และขบวนการจัดการ

8. ประสิทธิภาพ (efficiency)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลผลิต (output) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่าในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่า หรือเท่ากัน ก็หมายความว่าเราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุนทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการจัดการที่ดีจึงต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

9. ประสิทธิผล (effectiveness)

สำหรับประสิทธิผลในการจัดการหมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่าผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมกันที่ละมากๆ หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาก็อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพคือใช้ทรัพยากรในการผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำแต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษา เป็นต้น และ ในทางกลับกันหากงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวยังไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2547 : 63)

10. ขบวนการจัดการ (Management process)

ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 อองรี ฟาโย (Henri Fayol) ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้องทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การสั่งการ (commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุม (controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) และต่อมาในช่วงกลางทศวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาในการวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การจัดการพนักงาน (staffing) การสั่งการ (directing) และการควบคุม (controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) อันหลังนี้เป็นนิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำรามากกว่า 20 ปี และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การโน้มนำ (leading/influencing) และการควบคุม (controlling) อย่างไรก็ตามงาน

ในแต่ละ ส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2547 : 65)

11. การวางแผน (planning)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย (ประเวศ มหารัตน์สกุล. 2545 : 87)

12. การจัดองค์การ(organizing)

เป็นกิจกรรมที่ทำเกี่ยวกับการจัด โครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไรไม่มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไรใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

13. การโน้มนำพนักงาน (leading/influencing)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสมความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

14. การควบคุม (controlling)

เมื่อองค์การมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆจะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็นผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และ เปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมายขบวนการติดตามประเมินผล เปรียบเทียบ และ แก้ไขนี้ก็คือ ขบวนการควบคุม

15. บทบาทของการจัดการ (Managerial roles)

เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ที่ เกี่ยวกับการจัดการในองค์การมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่างๆในขบวนการการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม) ดังที่กล่าว

ข้างต้น ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญและเวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะดำเนินงานขององค์กรที่แตกต่างกันด้วย (เช่น มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์กรที่แสวงหากำไรหรือการที่ไม่แสวงหากำไร) ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์กรที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่ต่างกันจะให้เวลาในการทำกิจกรรมของและหน้าที่ที่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์กรแล้ว Mintzberg เห็นว่า บทบาทของการจัดการสามารถจัดแบ่งได้เป็น ๆ กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg (Mintzberg's managerial roles) ได้แก่ บทบาทด้านระหว่างบุคคล (interpersonal roles) บทบาทด้านข้อมูล (Information roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทมีบทบาทดังต่อไปนี้

15.1 บทบาทระหว่างบุคคล (interpersonal roles) เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

15.1.1 บทบาทตามตำแหน่ง (figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่าง ๆ ตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น

15.1.2 บทบาทผู้นำ (leader) ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

15.1.3 บทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพ (liaison) โดยสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกเพื่อการกระจายข้อมูลให้ทั่วถึง

15.2 บทบาทด้านข้อมูล (informational roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูลประกอบด้วย บทบาทย่อย ดังนี้

15.2.1 เป็นผู้ติดตามประเมินผล (monitor) เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์กรและสิ่งแวดล้อม เป็นเสมือนศูนย์กลางของ ระบบ

15.2.2 เป็นผู้กระจายข้อมูล (disseminator) รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรบางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริง บางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นในองค์กร

15.2.3 เป็นโฆษก (spokesperson) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับ โยนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์กร เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

15.3 บทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยบทบาทย่อย ดังนี้

15.3.1 เป็นผู้ประกอบการ (entrepreneur) หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงโครงการ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนา โปรแกรมใหม่ๆ

15.3.2 เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (disturbance handler) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์กรเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์กร

15.3.3 เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (resource allocator) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆในองค์กร เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่างๆขององค์กร โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณและการจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน

15.3.4 เป็นผู้ต่อรอง (negotiator) รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญของ

องค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสหภาพแรงงานขององค์กร หรือการต่อรองกับผู้จัดหา (suppliers) (ประเวศ มหารัตน์สกุล. 2545 : 85)

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Service ” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

“การบริการ” ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า คือ การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือแก่ผู้

ดังนั้น “การบริการประชาชน” จึงหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่ผู้ประชาชน ถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน ต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช. 2545 : 128)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้อง ได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะ ได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

ฉันทน์ เทียนพูน (2545 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

เชษฐชัย จัตตชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2547 : 316) ให้คำจำกัดความว่า การบริการคือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 14) ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งเป็น 2 รูปแบบ

1.ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อสุขภาพ การตรวจและการรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขาย จัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเช่น บริการติดตั้ง เครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำปรึกษาในการ ใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมในการใช้เครื่องจักรในการผลิต ให้กับลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่น ได้รับความ สุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

คำว่า “บริการสาธารณะ” เป็นคำใหม่ในภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากคำว่า “Public Service” ซึ่งแต่เดิมในประเทศไทยเคยเรียกรวมๆ กันว่า ราชการ แล้วแปรเปลี่ยนมาใช้เป็นคำว่า ราชการบริการ กล่าวคือ ราชการที่อยู่ในหน้าที่ของฝ่ายบริหาร รวมทั้งภายในปกครอง แต่เนื่องจากต่อมากิจการที่จัดทำเพื่อนสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในประเทศ เราสมัยนี้ได้ขยายขอบเขตออกไปเป็นอันมาก บางด้านก็มีองค์กรเอกชน รัฐวิสาหกิจ คำเนิการ จึงได้มีการเปลี่ยนมาเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” นั่นเอง

“การบริการสาธารณะ” เป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าต้องจัดทำขึ้น เพื่อนสนองความต้องการของประชาชน โดยรวมเพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเอง หรือมอบให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว จากการสังเคราะห์งานวิจัย สามารถจำแนกบริการสาธารณะได้เป็นองค์ประกอบต่างๆดังนี้ (ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช, 2547 : 128)

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 448) ได้ให้ความหมายการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยไม่มุ่งหวังผลกำไรแต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการสาธารณะอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะ

เป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยไม่มุ่งหวังผลกำไรแต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการสาธารณะ

2. ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

จากคำนิยาม “บริการสาธารณะ” ข้างต้น อาจจะแยกลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะออกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง ในฐานะที่เป็นผู้อำนาจการเอง หรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนาจการจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง แต่ก็มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจมอบหมายให้องค์กรของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการแทน ได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปจัดทำ ในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ควบคุมดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนาจการจัดการเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะ ต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยบทกฎหมาย

4. บริการสาธารณะต้องจกดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเทียมกัน

3. ประเภทของบริการสาธารณะ

ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. 2547 : 25-28)

1. บริการสาธารณะทางปกครอง

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม

“บริการสาธารณะทางปกครอง” ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว ถือเป็นงานในหน้าที่ทางฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำด้วย เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคมการป้องกันประเทศ การอำนวยความสะดวกยุติธรรม

บริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เป็นที่บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ปฏิบัติงานและแหล่งที่มาของเงินทุน

4. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โดยทั่วไปแล้ว กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใด หรือเป็นบริการสาธารณะจัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น (นันทวัฒน์ ปรมานันท์, 2545 : 35)

หลักเกณฑ์บริการสาธารณะในทางทฤษฎีเป็นหลักเกณฑ์ที่พัฒนามาจากลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ 3 ประการ ของ Louis Rolland แห่ง Ecole be Bordeaux ซึ่งต่อมาในแวดวงนักกฎหมายมหาชนเรียกหลักเกณฑ์นี้ว่า กฎหมายของบริการสาธารณะ หรือกฎหมายของ Rolland หลักเกณฑ์นี้ได้ถูกสร้างขึ้น มาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะนั้น ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลโดยเฉพาะจะ ไม่เป็นบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องเนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้การบริการสาธารณะต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวอาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัวเท่านั้น อาจเข้าลักษณะคำว่า สม่าเสมอได้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย

ภายในประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมคมนาคมทางอากาศ การต่อเนื่องจะหมายถึงการ จัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดวันและเวลา วันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คืบหน้า จะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะ ได้รักษาประโยชน์ทางสาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงเข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีความหมายถึง การ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่ เสมอ เพื่อให้การบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

5. การบริการประชาชนยุคใหม่

แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่ (กรมการปกครอง. 2547 : 14) ได้นำเสนอ ถึงการให้บริการประชาชนยุคใหม่เป็นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (service with smile) ทำให้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูดท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและมีการตอบสนองที่ แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

5.1 เป้าหมายของการให้บริการด้วยรอยยิ้ม อันหมายถึงลักษณะ

5.1.1 คุณค่าทางใจของผู้รับบริการ

5.1.2 ความรวดเร็วตรงเวลา

5.1.3 ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

5.1.4 การตอบสนองความคาดหวังของประชาชน

5.2 ทักษะที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ อันหมายถึงลักษณะ

5.2.1 ประชาชนคือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้

5.2.2 ประชาชนคือ ผู้ที่มากบอกความต้องการของท่าน

5.2.3 ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา

5.2.4 ประชาชนมิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน

5.2.5 ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน

5.2.6 ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

5.3 การแสดงถึงการบริการด้วยรอยยิ้มอันหมายถึงลักษณะ

5.3.1 ลักษณะการมองผู้อื่น

- 5.3.2 การแต่งกาย
- 5.3.3 การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 5.3.4 กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 5.3.5 วิธีการให้บริการ

ความสำคัญของประชาชนในฐานะผู้ให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยในลักษณะรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใดๆก็ตามของหน่วยงานของรัฐต้องฟังเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติงานและการประเมินผล เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการหรืออีกนัยหนึ่งคือ ลูกค้านั้น มิใช่อยู่ในฐานะแค่เพียงผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในแง่ได้รับความสนใจโดยถือว่า เป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ ความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้า ถือว่าเป็นผลชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ และขยายต่อเนื่องไปถึงการพยายามปรับปรุงหน่วยงานของรัฐในทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งก็คือประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐให้ได้ เช่นเดียวกับภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ให้กับประชาชนหรือป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐก็ต้องปรับตัวให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ด้วย

งานตำรวจในสภาพความเป็นจริง กำลังตำรวจไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงจึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชนให้ความร่วมมือต่างๆ ทั้งในการให้ข่าวสาร ช่วยแจ้งเหตุ หรือสนับสนุนทางด้านอื่นๆ นอกจากนั้นแล้วประชาชนยังจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการประเมินผลการทำงานขององค์กรของรัฐด้วย ประชาชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการขององค์กรของรัฐ เพราะการที่จะบอกได้ว่า องค์กรของรัฐใด สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนคนได้อย่างแท้จริงนั้นควรให้ประชาชนผู้ได้รับผลจากการบริการสาธารณะนั้น ในฐานะเป็นลูกค้าผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วนร่วมในการประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

ของหน่วยงานรัฐ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องไปประเมินถึงความรู้สึกของประชาชนว่ามี ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากเพียงใด ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้น เป็น เหมือนข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข (ปิยะ อุทาโย, 2548 : 25)

การให้บริการ เป็นหน้าที่โดยตรงและสำคัญในการบริหารงานของรัฐ และ รวมถึงภาคเอกชน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หรือเรียกว่าได้อีกอย่างหนึ่งว่า การบริการสาธารณะ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี หน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน โดยยึดหลักการบริการที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันในการ บริการ ความสำเร็จของงานบริการจึงขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็น สำคัญ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพบริการ

เกี่ยวกับความหมายของคุณบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2546 : 3) ได้ให้ความหมายในหนังสือ TMQ (Total Quality Management) ไว้ดังนี้

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน
2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง

คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก ความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 103) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่าหมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิด ความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2548 : 5) ได้ให้ความหมายคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ความ พยายามทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระดับ

1. เป็นไปตามความต้องการ

2. ลูกค้าพึงพอใจ

3. เกิดความคาดหวังของลูกค้า

จตุทา เทียนไทย (2548 : 5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ที่สำคัญคือ บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถ ตามที่ต้องการ

จากการศึกษาความหมายคุณภาพบริการ สรุปได้ว่า หมายถึง ทำที่ความรู้สึกรหรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร่วมปฏิบัติ หรือได้รับมอบหมาย โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

2. ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

สมชาติ กิจจรธง (2545 : 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้มาที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือให้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546 : 55) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าไว้ 5 ประการดังนี้

1. การวัดทำให้พวกเราเกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และมีความต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเรื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
2. การวัดทำให้พวกเราเข้าถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่พวกเราต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาเราไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต้องงานด้วยนั้น
4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่า คุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้านั่นเอง
5. การวัดจะช่วยผลักดันจิตใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพและประเมินผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ (2547 : 106-107) กล่าวว่า iva ลูกค้านำวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายและบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการ บริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการ บริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางการภาพ ได้แก่ หนาอาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัย ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพอื่นๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางการภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่นบอร์ดความรู้โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้าอื่นๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญา ไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในคามหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับ

คุณลักษณะของบริการหลัก กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำได้ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3.การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันทีปัจจัยเน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนยะของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

4.การทำให้ลูกค้ามั่นใจ พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และมีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคล ซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่นได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจกรรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

- 4.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า
- 4.2 ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 4.3 รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- 4.4 มีอัธยาศัยสุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยเหล่านี้ ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

นัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการบริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากลูกค้าจากแหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งก็คือลูกค้าผู้ที่ใช้บริการ จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านแปลความใดๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และใช้เวลากับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าลูกค้าต้องการ ชอบ หรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงมีความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพของการบริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้นๆ เป็นคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภักดีของลูกค้าในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้วการที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งด้วย เพื่อที่เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุกๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่ธุรกิจต้องทราบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการถึงพอใจ เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ไม่ใช่มีคุณสมบัติเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้เริ่มล้าสมัยไปแล้วก็ไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง มากเพียงพอที่จะตัดสินใจอย่างแม่นยำ มีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียว อาจไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างละเอียดครบถ้วนได้ หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

สรุปได้ว่า จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพในการบริการ ความสำคัญของคุณภาพในการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรทุกองค์กร ต้องให้ความสำคัญในด้านต่างๆ เช่น ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้ดีที่สุด

ในการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดหลักการในการให้บริการเพื่อให้ผู้ให้หรือบริการปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โดยหลักดังกล่าวประกอบด้วยคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการและคุณลักษณะที่แสดงออกในการให้บริการ ซึ่งหลักการบริการที่ดีควรยึดหลักที่ควบคุมทุกด้านดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2546 : 173)

1. หลักการให้บริการ การให้บริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้นั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ให้บริการมาขอเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล

การให้บริการไม่ว่าจะตั้งใจบริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

1.3 การให้บริการซึ่งจะสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้อย่างชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

1.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงความยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆด้วย

3. ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการบริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายทั้งพนักงานทุกคนระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ (สมิต สัจฉกร. 2546 : 174)

1. ลูกค้าต้องมาเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอะไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยยิ้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลาย

ออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สุขุมกร. 2546 : 175-176)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำให้ทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มที่ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกทุกอย่างก็ถูกจ่อในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการเสนอความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่สำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้กับคนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อผู้ใดที่ให้บริการสนองต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

4. มาตรฐานการให้บริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการมีความคิดคำนึงถึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัย และไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่นๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า

หากพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นทั่วไป เพื่อจะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่กรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังตารางที่ 1 (สมิต สัชฌกร. 2546 : 177-178)

ตารางที่ 1 การกำหนดมาตรฐานเพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการ

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและขุ่มขำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสงบสนทนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันถ้วนหน้า 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวหนำยเอ็นษา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องอย่างสมบูรณ์	3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างเข้าใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้	5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ลึกในสินค้าและการบริการอย่างแท้จริง
6.1 ต้องมีความรู้ลึกในสินค้าและการบริการอย่างแท้จริง	6.2 ต้องมุ่งมั่นถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

งาน	มาตรฐาน
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

5. แนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet)

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 28 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ธรรมชัย, 2550 : 18) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถที่จะอธิบายว่าการบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาได้จากสิ่งเหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลายขั้นตอนและหลายด้าน ซึ่งมีทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การให้บริการสาธารณะตามแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 28 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ธรรมชัย, 2550 : 6) มี 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

6. คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ บริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับใดดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้การบริการทั่วไป มี 10 ประการ ดังนี้ (จารุบุญ ภาณานนท์, 2546 : 11-12)

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถหมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถเข้าใจในการบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึงจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความอภัยคยดี หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและเข้าใจในความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม นุเคราะห์ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เราสามารถสัมผัสได้

การบริการที่ดีมีคุณภาพ จำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความ สุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหา ยังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

“การบริการที่ดี” คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการเมื่อประชาชนมารับการบริการจากเรา สิ่งที่เราต้องการคือ ความถูกต้องรวดเร็วและสะดวกสบาย ความสำคัญความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงินการท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณะสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) คือความรู้ที่รู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) คือความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย เหน็ด เกลียดขี้หน้า อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจของผู้บริการแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้อย่างมากด้วย ตรงกันข้ามกับการบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ไม่ตรีจิต มิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจ แก่ผู้รับบริการก่อนแล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบาย และง่ายไปหมด

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวก่อให้เกิด กระตุ้น ตัวชกนำความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการที่นำ

ความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญ (Knowing to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุม คุณภาพบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และ ระดับ ความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

7. คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักคำว่า บริการสาธารณะ นั้นจะแตกต่างกันกับการ ให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลที่สำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ ที่ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะ ถือว่าเป็นหน้าที่รัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือ กล่าวอีกหนึ่งคือ การมุ่งหากำไรจากการ ให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณา วัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการหน่วยงาน ภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของภาครัฐ การให้ความ ช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

8. หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริการที่ดีคือ การดูความสามารถ ในการจัดองค์และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ และรักษาระดับการ ปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ประสิทธิภาพ คือสิ่งที่ เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้าย การบริหารองค์ประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนัก สังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพมักหมายถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ขณะที่ภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่า วัดจากผลกำไรแต่ในการ บริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อการสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก สำคัญ ดังนั้นประสิทธิผลของภาครัฐ จึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรนั้นๆ ได้ ตั้งไว้รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการประชาชน โดยส่วนรวมได้ด้วยหรือ เรียกว่า คุณภาพของภาครัฐนั่นเอง ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของ รัฐหรืออีกหนึ่งการตัดสินว่า หน่วยงานของภาครัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการทำงาน

เพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ Steers (ปิยะ อุทาโย. 2548 : 12 ; อ้างถึงใน Steers. 1977 : 1-2)

1. การประเมินผลในแง่บรรลุปเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุปเป้าหมายที่ได้เอาไว้แล้ว ซึ่งอาจพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้อนปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ มีความเสมอโดยการป้องกันเป็นการควบคุม อัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกิดกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจสามารถปฏิบัติงานป้อนปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุปเป้าหมายได้ แต่นั่นมิอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น บางคดีที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ผู้เสียหายไม่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจอาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

1. ประวัติตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

พ.ศ. 2488 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2470 เมื่อปี พ.ศ.2488 โดยมีพนักงานอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นข้าราชการ พลเรือนสามัญทำหน้าที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง สังกัด “กรมตรวจคนเข้าเมือง ” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2493 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจ ได้ปรับสถานภาพพนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือน เป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียม ของอารยะ ประเทศ โดยตั้งเป็น “กองตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ และได้รับมอบงาน การตรวจคนเข้าเมืองจากพนักงานอำเภอเมืองหนองคาย มีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายตั้งอยู่ริมแม่น้ำโขงตรงข้ามวัดหายโศก ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นครั้งแรก พ.ศ. 2496 ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ

ที่ทำการที่ได้ก่อสร้างใหม่เป็นตึกสองชั้น ที่ถนนศรีสะเกษ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ทำการเขตศุลกากรหนองคาย ส่วนด้านตรวจคนเข้าเมืองไม่มีสถานที่ที่เป็นของตนเองต้องเช่าอาคารทำเทียบเรือของเทศบาลเมืองหนองคาย เป็นที่ทำการด้านชั่วคราวซึ่งปัจจุบันเป็นจุดตรวจท่าเสด็จเป็นด่านท้องถิ่น อนุญาตให้มีการสัญจร ไปมาเฉพาะบัตรผ่านแดน พ.ศ.2537 เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2537 คณะกรรมการ ข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้ปรับปรุงโครงสร้างกองตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานระดับกองกำกับการ เรียกว่า “ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย” ขึ้นตรงต่อ กองตรวจคนเข้าเมือง 3 โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด 12 ตำแหน่ง และกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งสิ้น 47 ตำแหน่ง มีด้านในปกครองคือ ด้านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ และด้าน ตรวจคนเข้าเมืองศรีเชียงใหม่ ในปีเดียวกันได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ แห่งใหม่ เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2537 (ที่ทำการปัจจุบัน) ที่ถนนเฉลิมพระเกียรติ ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ทำการแห่งใหม่นี้ ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมทางหลวง มีเนื้อที่ 10 ไร่ 3.6 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้างทั้งสิ้น 19,456,000.-บาท เป็นอาคารสองชั้นใช้สำหรับเป็นที่ทำการด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย มีช่องทางอนุญาต 2 ช่องทางคือ จุดตรวจสะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว และจุดตรวจท่าเสด็จ พ.ศ.2540 อนุกรรมการข้าราชการตำรวจ (อ.ก.ตร.) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 4/2540 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540 อนุมัติกำหนดตำแหน่งเพิ่มใหม่ให้ ด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย อีก 18 ตำแหน่ง เพื่อรองรับงานควบคุมคนต่างด้าว (ห้องกัก) และดำเนินการส่งกลับปัจจุบันมีตำแหน่งรวมทั้งสิ้น 65 ตำแหน่ง เพื่อให้การปฏิบัติงาน ตรวจคนเข้าเมือง มีประสิทธิภาพประสานต่อแนวนโยบายของรัฐบาลมีด้านในปกครองคือ ด้านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ (ยุบด้านตรวจคนเข้าเมืองศรีเชียงใหม่) ปี 2552 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 แบ่งส่วนราชการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเสียใหม่ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2552 โดย ด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ปรับสถานภาพและเรียกชื่อใหม่เป็น ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 ซึ่งมีที่ตั้งอยู่จังหวัดหนองคาย และมีเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง คือ จังหวัดหนองคาย (ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. 2556 : 9)

2. ขอบเขตความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

2.1 งานอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.1.1 งานธุรการ และงานสารบรรณ

2.1.2 งานบริหารงานบุคคล

2.1.3 งานสวัสดิการ และการขอพักอาศัยในอาคารบ้านพัก

2.1.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด จัดทำ ติดตาม ประเมินผลแผนงาน

นโยบาย โครงการต่าง ๆ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณ และ เงินนอกงบประมาณ

2.1.5 งานจัดทำสถิติ

2.1.6 งานวิชาการ

2.1.7 งานจัดการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง

2.1.8 งานร้องทุกข์ ร้องเรียน งานคดีวินัย และงานกฎหมาย

2.1.9 งานดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

2.1.10 งานจัดสรรและบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

2.1.11 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่

2.1.12 งานดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ

2.1.13 งานเบิกจ่ายค่าอาหารคนต่างด้าวซึ่งต้องกักและคนอพยพ

2.1.14 งานรับ-จ่าย และเก็บรักษาเงินประกันและหลักประกัน

2.1.15 งานประชาสัมพันธ์

2.1.16 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2 งานบริการคนต่างด้าว

2.2.1 งานดำเนินการรับคำขอการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

2.2.2 งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

2.2.3 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

2.2.4 งานตรวจลงตรา และงานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

2.2.5 งานออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่ (ตม.15 ตม.16)

2.2.6 งานออกไปแทนใบสำคัญถิ่นที่อยู่ (ตม.17) กรณีสูญหาย ชำรุดหรือ

หมดหน้าตราประทับ

2.2.7 งานสลักหลังแจ้งออกและขอตรวจลงตราเพื่อกลับเข้ามาอีก

2.2.8 งานรับแจ้งที่พักอาศัยคนต่างด้าวเกินกว่า 90 วัน

- 2.2.9 งานรับแจ้งคนต่างด้าวเข้าพักอาศัยจากสถานประกอบการ
- 2.2.10 งานตรวจสอบข้อมูลกรณีหนังสือเดินทางสูญหาย
- 2.2.11 งานเปรียบเทียบปรับ
- 2.2.12 งานการเปลี่ยนใช้หนังสือเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางเล่มใหม่ กรณีสูญหาย หมดอายุ หรือหมดหน้าตราประทับ
- 2.2.13 งานแก้ไขตราประทับ
- 2.2.14 งานแก้ไขสัญชาติในใบสำคัญถิ่นที่อยู่
- 2.2.15 งานดำเนินการกรณีคนต่างด้าวเสียชีวิต
- 2.2.16 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะ

- 2.3.1 งานอนุญาตเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 2.3.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร หรือผ่านราชอาณาจักร
- 2.3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว
- 2.3.4 งานเปรียบเทียบปรับ
- 2.3.5 งานแก้ไขการอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่
- 2.3.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4 งานสืบสวนปราบปราม

- 2.4.1 การปราบปรามและสืบสวนผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งความผิดอาญาอื่นใดที่เกี่ยวข้องมาจากความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 2.4.2 การปราบปรามดำเนินคดี และขยายผลการกระทำความผิดของคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง แรงงานผิดกฎหมายคนต่างด้าวผู้มีอิทธิพล
- 2.4.3 การสืบสวนหาข่าวด้านความมั่นคงที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าว รวมถึงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายสากล และอาชญากรรมข้ามชาติ
- 2.4.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2.4.5 งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.4.6 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.5 งานห้องกักและส่งกลับ

2.5.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร

2.5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมตัวคนต่างด้าวที่รอการส่งกลับออกไปนอกราชอาณาจักร หรือออกนอกห้องกัก

2.5.3 ดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามมิให้เข้ามาในราชอาณาจักรหรือถูกเพิกถอนการอนุญาต

2.5.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการปล่อยตัวชั่วคราวโดยมีหรือไม่มีประกันหรือหลักประกันของคนต่างด้าวที่ถูกกักตัวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

2.5.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการเพิกถอนการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

2.5.6 การพิสูจน์สัญชาติ

2.5.7 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่อพยพเข้ามาในราชอาณาจักร

2.5.8 งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ในบริเวณห้องกัก ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.5.9 งานจัดทำบัญชีรายชื่อคนต้องห้ามและคนต่างด้าวอพยพ

2.5.10 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

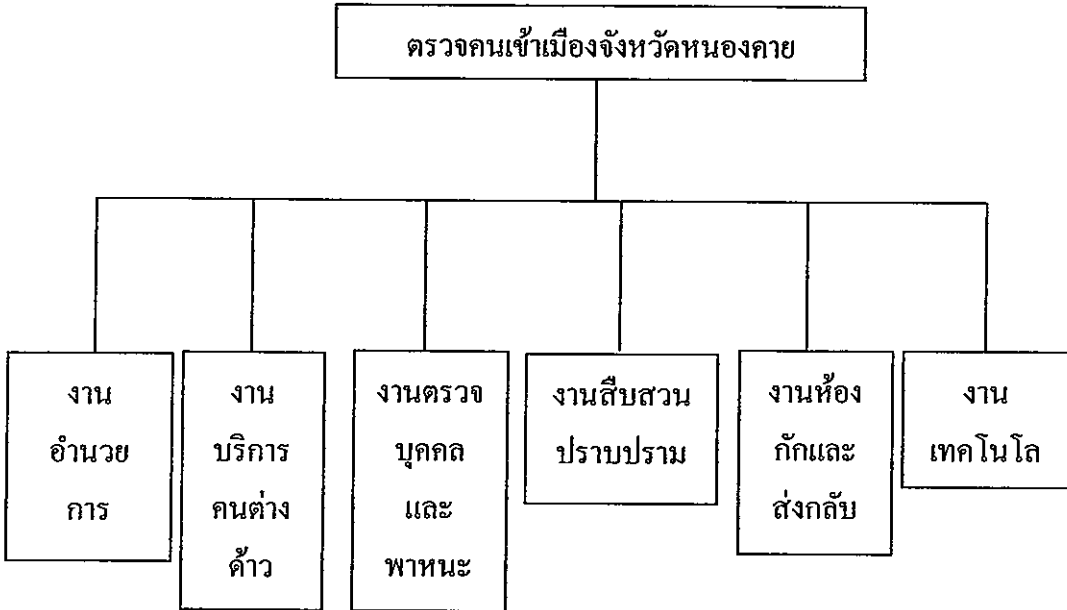
2.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.6.1 งานระบบฐานข้อมูลตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.6.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและระบบการสื่อสารข้อมูล

2.6.3 พัฒนา บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.6.4 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
 ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (2556 : 12)

สถานภาพกำลังพล

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มีกำลังพลรวม 101 คน

1. **ชั้นสัญญาบัตร ประกอบด้วย**

1.1 ระดับผู้กำกับการ	จำนวน	1	คน
1.2 ระดับรองผู้กำกับการ	จำนวน	2	คน
1.3 ระดับสารวัตร	จำนวน	4	คน
1.4 ระดับรองสารวัตร	จำนวน	41	คน

2. **ชั้นประทวนประกอบด้วย**

2.1 ระดับผู้บังคับหมู่	จำนวน	53	คน
------------------------	-------	----	----

รวม 101 คน

กำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดผ่านแดนถาวร สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่ง

ที่ 1 (งานตรวจบุคคลและพาหนะ) ใช้กำลังพล รวม 37 คน ประกอบด้วย

ระดับสารวัตร จำนวน 1 คน

ระดับรองสารวัตร จำนวน 6 คน

ระดับผู้บังคับหมู่ จำนวน 30 คน

ซึ่งการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหมวดงานตรวจบุคคลและพาหนะแบ่งกำลังออกเป็น 4 ชุด ชุดละ 8 คนผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรผลัดละ 4 วัน โดยใน 1 ชุดจัดเข้าเวรประจำช่องตรวจ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประจำช่องตรวจขาเข้า มีการจัดเจ้าหน้าที่เวรตามจำนวน ดังนี้
 - 1.1 ร้อยเวรขาเข้า จำนวน 1 คน
 - 1.2 ทูรการขาเข้า (Visa on arrival) จำนวน 2 คน
 - 1.3 ช่องตรวจหนังสือเดินทางผ่านแดน จำนวน 1 คน
 - 1.4 ช่องตรวจ 1A จำนวน 1 คน
 - 1.5 ช่องตรวจ 2A จำนวน 1 คน
 - 1.6 ช่องตรวจ 3A จำนวน 1 คน
 - 1.7 ช่องตรวจ 4A จำนวน 2 คน
 - 1.8 ช่องตรวจ 5A จำนวน 2 คน
2. เจ้าหน้าที่ประจำช่องตรวจขาออก มีการจัดเจ้าหน้าที่เวรตามจำนวนดังนี้
 - 2.1 ร้อยเวรขาออก จำนวน 1 คน
 - 2.2 ทูรการขาออก จำนวน 2 คน
 - 2.3 ช่องตรวจหนังสือผ่านแดน จำนวน 1 คน
 - 2.4 ช่องตรวจ 1D จำนวน 1 คน
 - 2.5 ช่องตรวจ 2D จำนวน 1 คน
 - 2.6 ช่องตรวจ 3D จำนวน 1 คน
 - 2.7 ช่องตรวจ 4D จำนวน 2 คน
 - 2.8 ช่องตรวจ 5D จำนวน 2 คน

งานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

1. ความเป็นมาและวิวัฒนาการกฎหมายคนเข้าเมืองของไทย

การตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยนั้น กำเนิดขึ้นมาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก แต่เมื่อใดนั้น ไม่แน่ชัด แต่เท่าที่ค้นพบนั้นปรากฏว่าในสมัยสุโขทัย พ่อขุนรามคำแหง พระมหากษัตริย์ไทยผู้มีความสามารถเป็นอย่างยิ่งทั้งในด้านการรบ การปกครอง และอักษร

ศาสตร์ ได้ดำเนินนโยบายต่างประเทศอย่างชาญฉลาดคือ ได้สร้างสัมพันธไมตรีอันดีต่อมองโกล ทำให้มองโกลที่ปกครองประเทศจีนอยู่ในเวลานั้น มีสถานะเป็นมิตรภาพที่ดีต่อไทย

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกก็ได้มีชาติยุโรปชาติเดียวที่มาติดต่อกับรัฐบาลไทยคือประเทศโปรตุเกส โดยอนุญาตให้เข้ามาตั้งสถานีการค้าในประเทศไทย และยังอนุญาตให้สร้างโบสถ์ทางคริสต์ศาสนาอีกด้วย

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ได้มีการทำสนธิสัญญาไมตรีและการค้ากับประเทศอังกฤษ นับเป็นสนธิสัญญาฉบับแรกที่รัฐบาลไทยทำกับชาวยุโรป โดยชาวยุโรปนั้นได้นำศาสนาคริสต์เข้ามาเผยแพร่ รวมทั้งความเจริญทางด้านการศึกษา ด้านการพิมพ์ ด้านการแพทย์ เช่น หมอบริดเลย์ ได้นำเอาวิชาการแพทย์สมัยใหม่เข้ามาเผยแพร่ ที่สำคัญที่สุดคือ วิธีการปลูกฝีป้องกันไข้ทรพิษ และการฉีดวัคซีนป้องกันอหิวาตกโรค

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ก็ได้มีการทำสนธิสัญญากับประเทศอังกฤษคือ สนธิสัญญาเบาริ่ง ถึงแม้สนธิสัญญาฉบับนี้ ประเทศไทยถูกบีบให้ต้องทำ และถูกเอารัดเอาเปรียบอย่างมาก แต่ก็มีผลจำเป็นที่ต้องทำ เพื่อป้องกันมิให้ประเทศไทยต้องตกเป็นเมืองขึ้นของประเทศอังกฤษ ในสนธิสัญญาฉบับนี้ก็ได้มีข้อตกลงเกี่ยวกับการค้าขายต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าได้มีคนต่างด้าวจากประเทศต่าง ๆ เข้ามาในประเทศไทยแล้ว

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ก็ได้มีพระราชทานบรรดาศักดิ์ให้แก่คนต่างด้าวที่เข้ามาทำประโยชน์ให้แก่ประเทศไทยอีกด้วย แต่ในสมัยดังกล่าวก็ยังไม่มีกฎหมายคนเข้าเมืองมาบังคับใช้ ประเทศไทยเริ่มมีกฎหมายคนเข้าเมืองตั้งแต่สมัยรัชการที่ 6 ซึ่งได้ประกาศใช้ช่วงระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติลักษณะคนต่างประเทศเข้าเมือง พุทธศักราช 2460 อันมีหลักการและเหตุผลในการตราพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว โดยสรุปได้ว่า เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีคนต่างด้าวเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บางคนไม่สามารถประกอบอาชีพหรือมีปัจจัยในการเลี้ยงดูตนเองได้ ก็จะเที่ยวจรจัดเตร็ดเตร่หรือก่ออาชญากรรมต่าง ๆ เป็นเหตุให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับความเดือดร้อน ประกอบกับรัฐบาลในนานาประเทศได้มีการบัญญัติการตรวจตราหนังสือเดินทางคนต่างประเทศที่เดินทางไปขึ้น ณ เมืองท่าของประเทศนั้น ๆ โดยเข้มงวด และเมืองท่าต่างประเทศที่อยู่ติดกับราชอาณาจักรก็ได้กระทำการตรวจตราโดยเข้มงวดกวัดขัน ถ้าผู้ใดจะเดินทางจากราชอาณาจักรโดยมิได้มีตราเดินทาง ซึ่งเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจในประเทศซึ่งบุคคลผู้นั้น มีภูมิลำเนาอยู่ได้ออกให้สำหรับตัว โดยถูกต้อง และโดยชอบแล้ว อาจจะได้รับความสะดวกและเดือดร้อนด้วยประการต่าง ๆ เช่น อาจจะถูกกักไว้ในเรือ

ไม่ให้ขึ้นบก หรือขึ้นบกไปได้แล้ว ก็อาจจะถูกจับกุมไปกักขังไว้ ฉะนั้น เพื่อป้องกันปัญหา ดังกล่าวมิให้เกิดขึ้นกับประชาชนในประเทศของตน จึงให้ประชาชนที่ประสงค์จะเดินทางไป ต่างประเทศไปแสดงความจำนงขอรับหนังสือเดินทางต่อกระทรวงต่างประเทศ แต่ถ้าจะไป เพียงเมืองต่างประเทศที่ใกล้เคียงติดต่อกับประเทศไทย ก็ให้ไปขอรับหนังสือเดินทางจากผู้ว่า ราชการจังหวัด หรือสมุหเทศาภิบาล ในมณฑลที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่นั้น นอกจากนั้น ได้มีพระ บรมราชโองการอีกฉบับหนึ่ง ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2460 ห้ามมิให้สตรีและ เด็กเดินทางไปยังประเทศอังกฤษและประเทศในทะเลเมดิเตอร์เรเนียน กับในเขตน่านน้ำที่มีการ สงคราม ต่อมาในปี พ.ศ. 2463 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการเดินทางเข้าออกในพระ ราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2463 อันมีหลักการและเหตุผล ในการตราพระราชบัญญัติ ฉบับดังกล่าว โดยสรุปได้ว่า เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น มีคนต่างด้าวที่ไม่สมควรเข้ามา อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงได้ตราพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวนี้ เพื่อรักษาความ สงบสุขของประชาชน สาระสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวคือ บุคคลที่จะเดินทางเข้าออก ประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนต่างด้าวนั้น ต้องมีการตรวจตราเป็นพิเศษเพื่อป้องกันมิให้ คนต่างด้าวซึ่งเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนาเข้ามาในประเทศไทย อีกทั้งเป็นการป้องกันประชาชน คนไทยมิให้ถูกล่อลวงจากคนร้ายที่จะชักชวนออกนอกประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การคบหาสมาคม คนร้ายดังกล่าว หรืออาจเป็นเหตุให้ผู้ที่ชักชวนนั้น เปลี่ยนแปลงสัญชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือประชาชนดังกล่าวนั้น อาจจะตกกระกำลำบาก หากที่พึงมิได้

พ.ศ. 2470 ได้มีคนต่างด้าวสัญชาติต่าง ๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานที่อยู่ประกอบ อาชีพในประเทศไทยมากขึ้น เป็นการบีบคั้นให้คนไทยซึ่งเป็นเจ้าของประเทศต้องประสบ ความยุ่งยากลำบากในการประกอบอาชีพ ดังนั้น รัฐบาลไทยในขณะนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนด นโยบายการควบคุมกีดกันและจำกัดสิทธิของคนต่างด้าวขึ้น โดยได้ตราพระราชบัญญัติคนเข้า เมือง พ.ศ. 2470 ขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2470 ซึ่งมีหลักการและเหตุผลของการตรา พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวคือ ในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น ประเทศไทยได้เห็นภัยที่เกิดจากคนต่างด้าว เข้ามาในประเทศไทยขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากว่าหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 นั้น ประเทศจีนได้ประสบ ความมอดอยากขึ้น คนจีนจึงได้อพยพเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทย โดยทางเรือเป็นอัน มาก และทวีจำนวนขึ้นโดยรวดเร็ว และพร้อม ๆ กันนั้นก็ยังมีบุคคลบางจำพวกได้ล่อลวงหญิง และเด็กจีนเข้ามาค้าประเวณีจำนวนมาก และการกระทำดังกล่าว เป็นการแพร่โรคภัย และ กระทบกระเทือนศีลธรรมอันดีของประเทศไทย โดยเหตุนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2471 รัฐบาลไทยจึง ได้ตราพระราชบัญญัติค้าหญิงและเด็กหญิง พ.ศ. 2471 ขึ้น บังคับให้ใช้ด้วย และเพื่อให้การ

บริหารราชการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจตราคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลในขณะนั้น จึงได้ตั้งกรมตรวจคนเข้าเมืองขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2470 โดยสังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบบริหารราชการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง และพระราชบัญญัติค้าหญิงและเด็ก และได้ตั้งที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองขึ้นตามมณฑล จังหวัดและอำเภอชายแดนที่เป็นช่องทางเข้าออกทั่วประเทศไทย กรมตรวจคนเข้าเมือง 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 ได้มีการเปลี่ยนแปลงจึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองฉบับดังกล่าวนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาดังกล่าว

พ.ศ. 2493 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พุทธศักราช 2493 หลักการและเหตุผลที่มีการตราพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อจัดการและควบคุมการเข้ามาของคนต่างด้าวให้ดีและรัดกุมยิ่งขึ้น กับเพื่อควบคุมเจ้าของ ผู้ควบคุม และคนประจำยานพาหนะให้เป็นระเบียบ อีกทั้งเป็นการเพิ่มความรัดกุมในการที่จะควบคุมป้องกันการเข้าเมืองของคนต่างด้าวซึ่งยังมีช่องทางของการหลีกเลี่ยงพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองนี้อยู่อย่างมาก

พ.ศ. 2497 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2497 หลักการและเหตุผลที่มีการตราพระราชบัญญัตินี้ ก็เพื่อควบคุมคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว คนต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทย ทั้งประเภทที่คนเข้าเมืองและประเภทที่ไม่นับเป็นคนเข้าเมือง ได้ทวีมากขึ้นและการประกอบอาชีพของคนต่างด้าวดังกล่าวก็ไม่ใช่เป็นหลักฐานมั่นคง อาจเป็นภาระของรัฐที่จะต้องรับสงเคราะห์ให้คนต่างด้าวเหล่านั้นต่อไปอีกด้วย ซึ่งถ้าปล่อยให้เวลานั้นนานไป จะเป็นผล

เสียหายต่อเศรษฐกิจของชาติและต่อประชาชนคนไทย จึงสมควรแก้ไขพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง กำหนดคุณสมบัติจำนวนคนต่างด้าว ที่จะเข้ามาในประเทศไทยไว้ให้เป็นการเหมาะสม

พ.ศ. 2522 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้จนถึงกระทั่งปัจจุบันนี้ หลักการและเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ เนื่องจากในปัจจุบันนี้คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในประเทศไทยได้ทวีจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ พระราชบัญญัติฉบับก่อนหน้านี้อาจได้ประกาศใช้มาเป็นเวลานานแล้ว บทบัญญัติต่าง ๆ ล้าสมัย และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนในประเทศชาติ จึงจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเสียใหม่ โดยกำหนดคุณสมบัติและจำนวนคนต่างด้าวที่จะเข้ามาในราชอาณาจักร ไว้ให้เป็นการเหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสัญชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับในปัจจุบันนี้รัฐบาลมีนโยบายที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนในประเทศไทย จึงสมควรที่จะผ่อนคลายและอำนวยความสะดวกให้แก่คนต่างด้าวที่ประสงค์จะเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังได้มีบทบัญญัติโทษสำหรับการกระทำความผิดในบางกรณี เพื่อเป็นการป้องกันมิให้คนต่างด้าวหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีเข้ามาในประเทศไทยได้ และได้เพิ่มบทกำหนดโทษให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บอยู่ในขณะนี้ยังอยู่ในอัตราต่ำจึงสมควรปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมเสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. เอกสารที่ใช้เดินทางกรณีบุคคล

2.1 หนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง

หนังสือเดินทาง หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง เป็นหลักสากลที่ทุกประเทศจะออกเอกสารดังกล่าวให้บุคคลสัญชาติของตนเอง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ส่วนการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อกำหนดระยะเวลาที่ให้อยู่ในราชอาณาจักรตามแต่ละความประสงค์ของการเดินทาง จะต้องมีหรือไม่มีขึ้นอยู่กับว่าประเทศนั้น ๆ จะมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อถือปฏิบัติต่อคนต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศของตนมากน้อยเพียงใด หรืออาจมีข้อตกลงยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับการเดินทางเพื่อความประสงค์ใด ของคนสัญชาติใด ก็ได้ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจะต้องรู้ และเป็นผู้ตรวจสอบเอกสารและอนุญาตให้เข้าประเทศพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้อยู่ในประเทศ (ตามประเภทของการตรวจลงตรา (Visa)

2.2 หนังสือบัตรผ่านแดน

เป็นข้อตกลงระหว่างรัฐบาลไทย กับรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีความประสงค์จะอำนวยความสะดวกให้กับพลเมืองของประเทศตนเองในการเดินทางไปมาระหว่างกัน โดยไม่จำเป็นต้องมีหนังสือเดินทาง หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทางตามข้อ 2.1 ซึ่งหนังสือผ่านแดนนี้มี 2 แบบคือ

1. แบบธรรมดา จะออกให้กับประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดที่ติดกับชายแดนลาว ซึ่งนายอำเภอท้องที่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ตนประสงค์จะเดินทางผ่านเป็นผู้อนุญาต ใช้ได้หลายครั้ง ครั้งละไม่เกิน 3 วัน มีอายุการใช้งาน 1 ปี (ให้มีผู้ติดตามที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 12 ปี ได้ไม่เกิน 5 คน)
2. แบบชั่วคราว จะออกให้กับคนสัญชาติของตน ซึ่งนายอำเภอท้องที่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ตนประสงค์จะเดินทางผ่าน เป็นผู้อนุญาต ใช้ได้ครั้งเดียว ไม่เกิน 3 วัน อายุการใช้งาน 7 วัน (ให้มีผู้ติดตามที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 12 ปี ได้ไม่เกิน 5 คน)
3. ผู้ประสงค์จะขอให้ออกหนังสือผ่านแดนจะต้องแจ้งความประสงค์ต่อนายอำเภอท้องที่ที่มีด่านตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่และเป็นด่านฯ ที่ติดกับประเทศ สปป.ลาว เท่านั้น ซึ่งการออกหนังสือผ่านแดนนี้ทางฝั่งประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวก็จะมีลักษณะเหมือนกัน

3.กรณีพาหนะรถยนต์

- 3.1 สมุดคู่มือการจดทะเบียนรถและการชำระภาษีประจำปี หรือ หนังสืออนุญาตรระหว่างประเทศ ที่ออกให้โดยกรมการขนส่งทางบก
- 3.2 หนังสือมอบฉันทะ (กรณีผู้ควบคุมพาหนะมิใช่เจ้าของที่แท้จริงต้องได้รับมอบฉันทะจากเจ้าของที่แท้จริง)
- 3.3 เอกสารการเดินทางของบุคคลผู้ควบคุมพาหนะและผู้ติดตาม
- 3.4 หลักฐานเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ตามกฎหมายไทย (กรณีรถต่างประเทศเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร)
- 3.5 ใบอนุญาตขับขี่ของผู้ควบคุมพาหนะ

4. กฎหมายและระเบียบการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร

บุคคลที่จะเดินเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร จะต้องเดินทางเข้ามาในหรือออกไปตามช่องทาง ด่านตรวจคนเข้าเมือง เขตท่าสถานี หรือท้องที่ และตามกำหนดเวลาที่รัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 11),

บุคคลที่จะเดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรตามมาตรา 11 ต้องยื่นรายการตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง (เรียกว่า บัตร ตม.6 หรือ TM-CARD โดย 1 บัตรประกอบด้วยสองส่วน คือขาเข้าและขาออก) และผ่านการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่หน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมืองประจำเส้นทางนั้น ๆ (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 18), คนต่างด้าวจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรมิได้ เว้นแต่จะ ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ และด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรี ทั้งนี้ภายในจำนวนที่รัฐมนตรีประกาศตามมาตรา 40 และได้รับใบสำคัญถิ่นที่อยู่ตามมาตรา 47 แล้ว (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 41),

เพื่อให้การเข้ามามีถิ่นที่อยู่ของคนต่างด้าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประเทศให้มากที่สุด ให้คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของคนต่างด้าวซึ่งขอเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร โดยคำนึงถึงรายได้ สิทธิพล ทรัพย์สิน ความรู้ ความสามารถในด้านวิชาชีพและฐานะทางครอบครัวของคนต่างด้าวดังกล่าวกับบุคคลซึ่งมีสัญชาติไทย เงื่อนไขเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ หรือเงื่อนไขอื่นตามความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 41 วรรค 2)

บุคคลซึ่งในที่นี่หมายถึง คนไทย หรือคนต่างด้าว ที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร มีหน้าที่ต้องกรอกรายการในแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง (บัตร ตม. 6) แล้วยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมกับหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางของตน เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจรายการในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง และทำการตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้ามเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักรว่าจะอนุญาตให้บุคคลนั้นเดินทางเข้าหรือออกนอกราชอาณาจักรได้หรือไม่อย่างไร เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจรายการในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางดังกล่าวแล้ว เห็นว่าถูกต้อง และเป็นบุคคลที่ไม่ปรากฏว่ามีพฤติกรรมหรือคุณสมบัติขัดต่อกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง (เป็นบุคคลต้องห้ามตามมาตรา 12) พนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะอนุญาตให้บุคคลนั้นเดินทางเข้าหรือออกนอกราชอาณาจักรได้ โดยจะประทับตราอนุญาตลงในหนังสือเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางแล้วคืนหนังสือเดินทางหรือเอกสารให้แทนหนังสือเดินทางแก่ผู้ถือ พร้อมกับประทับตราอนุญาตเช่นเดียวกับที่ประทับในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางลงในบัตร ตม.6

สำหรับคนต่างด้าวเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร พนักงานเจ้าหน้าที่จะเก็บบัตร
 ตม.6 ขาเข้าไว้เป็นหลักฐาน ส่วนบัตร ตม.ขาออก จะเย็บติดไว้กับหนังสือเดินทางเพื่อใช้
 ประกอบการตรวจเมื่อจะเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ต่อไป

หลังจากที่คนต่างด้าวได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว กรณี
 เกิดเหตุต่าง ๆ กับคนต่างด้าว ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจสอบความเป็นมาของ
 คนต่างด้าวนั้นได้จากเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง ดังนี้

1. หนังสือเดินทาง (PASSPORT)
2. เอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง (TRAVEL DOCUMENT)
3. หนังสือผ่านแดน (BORDER PASS) ซึ่งใช้เฉพาะการเดินทางเข้า - ออกกับ
 ประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทย
4. การตรวจลงตรา (VISA)

5. การตรวจหนังสือเดินทาง (PASSPORT)

หนังสือเดินทาง คือ เอกสารที่ประเทศนั้น ออกให้เพื่อคุ้มครองสัญชาติของผู้ถือ
 คนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ต้องมีหนังสือเดินทางหรือเอกสารที่ใช้แทน
 หนังสือเดินทางอันถูกต้องและยังสมบูรณ์อยู่ ซึ่งรัฐบาลไทยยอมรับ กล่าวคือ ต้องเป็นเอกสาร
 การเดินทางซึ่งรัฐบาลของประเทศนั้น ๆ ออกให้แก่คนสัญชาติตน
 หนังสือเดินทางแบ่งออกเป็น 5 ชนิด คือ

- 5.1 หนังสือเดินทางทูต (Diplomatic Passport)
- 5.2 หนังสือเดินทางราชการ (Official Passport, Service Passport, Passport de
 Service and Passport De Charge De Mission)
- 5.3 หนังสือเดินทางธรรมดา (Ordinary Passport)
- 5.4 หนังสือเดินทางขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Passport)
- 5.5 หนังสือเดินทางหมู่ (Collective Passport)

คนต่างด้าวบางประเภท ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องมีหนังสือเดินทาง เช่น ผู้ควบคุม
 พาหนะและคนประจำพาหนะทางน้ำหรือทางอากาศ ซึ่งเพียงแต่แวะเข้ามายังท่า สถานี หรือ
 ท้องที่ในราชอาณาจักร แล้วกลับออกไป หรือคนสัญชาติของประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับ
 ประเทศไทยเดินทางเข้าพรมแดนไปมาชั่วคราว โดยปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับ
 รัฐบาลประเทศนั้น ๆ หรือคนโดยสารรถไฟผ่านแดนซึ่งถือตัวโดยสารทอดเดียวตลอดสาย
 เพียงแต่ผ่านประเทศไทยไปนอกราชอาณาจักรตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาลทั้งสองประเทศ

รวมทั้งคนประจำพาหนะและผู้ควบคุมพาหนะรถไฟนั้น ๆ ด้วย (มาตรา 13 แห่ง พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522)

กรณีเมื่อพบคนต่างด้าวที่มีเหตุอันควรสงสัยว่า จะอยู่ในราชอาณาจักร โดยมีขอบให้ทำการขอตรวจหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางหรือหนังสือผ่านแดน ดังนี้

1. กรณีตรวจพบคนต่างด้าวไม่มีหนังสือเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง หรือใบสำคัญถิ่นที่อยู่ หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ให้ดำเนินการตามฐานความผิด ดังต่อไปนี้

มาตรา 11 เข้ามาในราชอาณาจักรโดยไม่ผ่านช่องทางที่กำหนด

มาตรา 18 วรรคสอง ไม่ยื่นแบบและไม่ผ่านการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และมาตรา 81 อยู่ในราชอาณาจักรโดยไม่ได้รับอนุญาตโดยผู้กระทำความผิดดังกล่าว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปีและปรับไม่เกิน 20,000 บาท (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 62) (กรณีคนสัญชาติไทยเปรียบเทียบปรับได้ตามอัตราที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดไว้) และระวางโทษ จำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 81)

2. กรณี คนต่างด้าวมีหนังสือเดินทางมาแสดง ให้ตรวจความถูกต้องของหนังสือเดินทางนั้น เช่น สอบถามชื่อ-นามสกุล วัน-เดือน-ปี เกิด ตรงกับหนังสือเดินทางหรือไม่ดูเปรียบเทียบภาพถ่าย ดูการแก้ไขเปลี่ยนแปลงภาพถ่าย ดูวันหมดอายุหากพบว่าเป็นหนังสือเดินทางปลอมคนต่างด้าวนั้นมีความผิดข้อหาปลอมและใช้เอกสารปลอม ตามมาตรา 264 และมาตรา 268 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และหากไม่สามารถหาหนังสือเดินทางเดิมหรือแสดงการเดินทางเข้ามาที่ถูกต้องได้ต้องแจ้งขอหาตาม ข้อ 1. ด้วย

3. กรณีมีหนังสือเดินทางถูกต้องและสมบูรณ์ ให้ดูที่รอบตราประทับขาเข้าครั้งสุดท้าย ซึ่งปกติจะอยู่ใกล้เคียงกับหน้าที่มีบัตรขาออก (ตม.6) เย็บติดอยู่ แต่ถ้า ไม่มีบัตร ตม.6 ขาออก เย็บติดอยู่ในหนังสือเดินทาง และคนต่างด้าวอ้างว่าทำหาย กรณีหากตรวจพบหรือสงสัย ให้ประสานด่านตรวจคนเข้าเมืองใกล้เคียง

4. กรณีมีหนังสือเดินทางถูกต้อง และมีรอยตราประทับขาเข้า ให้ดูที่รอยตราประทับขาเข้านั้นว่าถูกต้องหรือไม่ ดูวันที่ตรวจอนุญาตหรือวันเดินทางเข้ามาในรายการช่อง “ADMITTED” วันที่อนุญาตให้อยู่ได้ถึง ในรายการช่อง “UNTILL” ว่าเกินกำหนดนี้แล้วหรือไม่ หากเกินกำหนดแล้ว คนต่างด้าวมีความผิดข้อหาอยู่ในราชอาณาจักร โดย การอนุญาต

สิ้นสุดตามมาตรา 81 แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มีโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5. กรณีมีรอยตราประทับขาเข้าที่ถูกต้องและยังอยู่ในกำหนด หรือครบกำหนดแต่มีการต่ออายุอนุญาตให้แล้ว จึงถือว่าคนต่างด้าวผู้นั้น อยู่ในราชอาณาจักร โดยถูกต้อง อย่างไรก็ตาม อาจจะมีการปลอมรอยตราประทับ ไม่ว่าจะเป็นการทำปลอมขึ้นทั้งหมดหรือแก้ไขบางส่วน เช่น วัน เดือน ปี

6. การตรวจเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง

เอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง เป็นเอกสารซึ่งรัฐบาลประเทศต่าง ๆ ออกให้กับคนสัญชาติของตนเพื่อใช้ในการเดินทางประเภทหนึ่ง รายละเอียดในเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง จะปรากฏข้อความทำนองเดียวกับหนังสือเดินทาง ซึ่งจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามความนิยมหรือภาษาของแต่ละประเทศ เช่น

- 6.1 Certificate of Identity
- 6.2 Form of Affidavit to Be Used in Lieu of Passport
- 6.3 emergency Certificate
- 6.4 Form of Affirmation
- 6.5 Laissez-Passez
- 6.6 Certificate De Depart
- 6.7 Seaman's Discharge Book (เป็นเอกสารใช้เฉพาะผู้มีหน้าที่ประจำเรือ)

7. การตรวจลงตรา (VISA)

การตรวจลงตราหรือที่นิยมพูดกันโดยทั่วไปว่า การขอวีซ่า (VISA) เป็นเอกสารราชการที่สถานทูต หรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ หรือกระทรวงการต่างประเทศออกให้กับคนต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งระบุวัตถุประสงค์ของการเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

วีซ่าในที่นี้มาจากคำภาษาอังกฤษว่า "VISA" ซึ่งหมายถึง หลักฐานการอนุญาตให้เข้าประเทศที่ทำเป็นรอยตราประทับ หรือเป็นแผ่นกระดาษ (สติ๊กเกอร์) ติดอยู่ในหนังสือเดินทาง โดยเป็นหลักการเดียวกันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่ถือได้ปฏิบัติว่า ก่อนที่คนของประเทศหนึ่งจะเดินทางเข้าไปอีกประเทศหนึ่ง ประเทศใด ก็จะต้องไปขอวีซ่าเพื่อเข้าประเทศจากกงสุลของประเทศที่จะเดินทางไปเสียก่อน เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ก็จะได้รับ การประทับตราวีซ่า หรือติดเป็นสติ๊กเกอร์ ที่เป็นวีซ่าให้ในหนังสือเดินทาง ตามปกติโดยทั่วไปแล้ว

ถึงแม้ว่าการเดินทางระหว่างประเทศ จะต้องขอวีซ่าสำหรับเดินทาง เข้าประเทศนั้น ๆ เสียก่อนก็ตาม แต่ก็มีข้อยกเว้นสำหรับบางประเทศที่ได้ทำความตกลงไม่ต้องขอวีซ่าระหว่างกันก็ได้ หรือบางประเทศอาจยกเว้น โดยการอนุญาตให้คนบางสัญชาติเดินทางเข้าไปได้โดยไม่ต้องขอวีซ่าเลยก็ได้

สำหรับในส่วนของประเทศไทยนั้น เป็นลักษณะผสม 3 อย่าง คือ

1. ต้องขอวีซ่าจากต่างประเทศก่อนเดินทางเข้ามา
2. มาขอวีซ่าที่มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า VISA ON ARRIVAL ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองบางด่านหรือที่สนามบินนานาชาติในประเทศไทย
3. มีการยกเว้นสำหรับคนที่มีสัญชาติของบางประเทศ ไม่ต้องขอวีซ่าเลยก็สามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้ แต่ว่าพวกที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีวีซ่านี้ก็จำกัดเพียงเฉพาะคนสัญชาติของประเทศที่มีความเจริญ และมีฐานะค่อนข้างดี ที่มีความประสงค์จะเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยวในระยะเวลาสั้นเพียง 30 วัน เท่านั้น

วีซ่าของประเทศไทยเกิดจากอำนาจตามกฎหมายที่เรียกกันว่ากฎกระทรวงซึ่ง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5, มาตรา 12 (1), และ มาตรา 34 (15) แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ตราออกมาบังคับใช้ โดยได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่สังกัดอยู่ในกระทรวงการต่างประเทศ และพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง สังกัดอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นผู้รับไปปฏิบัติ นับตั้งแต่วันที่ได้มีการใช้พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง ฉบับ พ.ศ. 2522 มาจนถึงปัจจุบัน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ออกกฎกระทรวงกำหนดเกี่ยวกับการตรวจลงตรา (VISA) ออกมาใช้ ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 9 ประเภท บางประเภทจะออกให้สำหรับบุคคลที่ถือหนังสือเดินทางทูต หรือหนังสือเดินทางราชการเท่านั้น บางประเภทจะออกให้กับคนต่างด้าวทั่วไปที่ต้องการจะเข้ามาอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว และบางประเภทจะเป็นวีซ่าเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามา มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ซึ่งการตรวจลงตราในแต่ละประเภทนี้ จะมีสิทธิแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของระยะเวลาที่จะได้รับอนุญาตให้พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็น ระยะเวลายาวนานไม่เท่ากัน และค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราก็แตกต่างกันด้วย ดังต่อไปนี้

1. การตรวจลงตราสำหรับเจ้าหน้าที่ทางการทูต (DIPLOMATIC VISA) การตรวจลงตรานี้จะออกให้สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางทูต เพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทยโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมวิธีการขอกระทำได้โดยการยื่นคำขอ การตรวจลงตราที่สถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ แต่หากผู้ถือหนังสือเดินทางทูตของประเทศนั้นเป็น

ประเทศที่มีความตกลงกับประเทศไทยว่าด้วย การยกเว้นการตรวจลงตราระหว่างกัน ก็จะ สามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้เลย โดยไม่ต้องขอตรวจลงตรา 90 วัน

2. การตรวจลงตราสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางเป็นการ (OFFICIAL VISA) การตรวจลงตราชนิดนี้ออกให้กับผู้ถือหนังสือเดินทางราชการเพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ซึ่งมีวิธีการขอวีซ่าหรือมีการยกเว้น ไม่ต้องมีวีซ่าสำหรับบางประเทศที่มีข้อตกลงระหว่างกัน ในทำนองเดียวกันกับวีซ่าสำหรับเจ้าหน้าที่ทางการทูต ผู้ถือการตรวจลงตราชนิดนี้เมื่อเดินทางเข้ามาใน ราชอาณาจักรจะได้รับอนุญาตให้พำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 90 วัน ณ ด่านตรวจเช่นกัน

3. การตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว (NON-IMMIGRANT VISA) การตรวจลงตราชนิดนี้คนต่างชาติจะต้องไปยื่นคำขอที่สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลไทย ในต่างประเทศ โดยต้องระบุแจ้งเหตุผลลงในแบบคำขอตรวจลงตราด้วยว่าต้องการจะเดินทางเข้าประเทศไทยด้วยความมุ่งหมายใด ซึ่งทางราชการได้กำหนดครหส์เป็นอักษรย่อภาษาอังกฤษไว้ สำหรับใส่กำกับลงไป ในวีซ่า ตามแต่ละเหตุผลที่ขอตรวจลงตรา ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงเหตุผลหรือความมุ่งหมายตั้งแต่แรกของคนต่างด้าวว่า ต้องการจะขอเข้าประเทศไทย ด้วยวัตถุประสงค์ใด และยังเป็นประโยชน์ในการควบคุมทางทะเบียนและการสถิติอีกด้วย NON-IMMIGRANT VISA นี้มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว ชนิดเดียวเท่านั้น ที่สามารถยื่นขอรับใบอนุญาตทำงานได้ และการที่คนต่างชาติจะขอรับใบอนุญาตทำงานได้หรือไม่ นั้น จะต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตาม ที่พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 มาตรา 11 ได้บัญญัติไว้ว่า “คนต่างด้าวซึ่งจะขอรับใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 7 ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (1) มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรหรือได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยมีชื่อได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางผ่าน...” การจะได้รับอนุญาตให้ทำงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับประเภทวีซ่าที่ขอเข้ามาในประเทศไทยว่า ต้องไม่ใช่ในฐานะนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางผ่าน คนต่างด้าวผู้ใด หากต้องการจะขอวีซ่าชนิดนี้ก็ต้อง ไปยื่นคำขอยังสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ กรอกแบบคำขอตรวจลงตรา แจ้งวัตถุประสงค์ของตน ที่ต้องการขอตรวจลงตราดังได้กล่าวแล้วข้างต้น แต่เนื่องจากการตรวจลงตราชนิดนี้มีความสำคัญ เพราะสามารถใช้ประกอบคำขอใบอนุญาตทำงาน และจะใช้ขออนุญาตอยู่ต่อในประเทศไทยเป็นเวลานานได้ตามความจำเป็นการตรวจลงตราของไทย ดังกล่าวนี้ในปัจจุบันจะเป็นสติ๊กเกอร์ ติดลงไป ในหนังสือเดินทาง แต่อาจมีกงสุลไทยบางแห่ง

ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกงสุลกิตติมศักดิ์ที่ยังใช้เป็นตราประทับอยู่ แต่ก็ใช้ได้เหมือนกัน โดย สติกเกอร์หรือรอยตราประทับดังกล่าวจะมีข้อความระบุบอกว่าเป็นการตรวจลงตราประเภทอะไร มีรหัสว่าอะไร เช่น ถ้าขอเพื่อไปทำงานในการตรวจลงตราก็จะระบุว่าเป็น NON-IMMIGRANT VISA class B ถ้าขอเพื่อเข้ามาศึกษาก็จะเป็น class ED หรือถ้าเป็น O ก็หมายถึง OTHER คือพวกที่เดินทางเข้ามาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ระบุไว้ และในการตรวจลงตรานั้นจะระบุกำหนดระยะเวลาให้ใช้การตรวจลงตราว่าให้ใช้ได้ตั้งแต่วันที่ออกให้ จนถึงเมื่อใด ระยะเวลาตรงนี้มีผู้เข้าใจผิดกันมาก โดยมักจะเข้าใจว่าเป็นระยะเวลาที่อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย ซึ่งไม่ใช่เช่นนั้น เพราะวาระเวลาที่ระบุไว้นั้น เป็นเพียงกำหนดระยะเวลาที่ให้ใช้ในการเดินทางเข้าประเทศไทยเท่านั้นเอง และเมื่อเดินทางเข้าประเทศไทยในระหว่างเวลาที่กำหนดให้ใช้วีซ่า ก็จะได้รับการประทับตราอนุญาตให้อยู่ได้เป็นเวลา 90 วัน ณ ด้านตรวจ แม้ว่าจะเดินทางเข้าประเทศไทยในวันสุดท้ายของระยะเวลาให้ใช้วีซ่าที่ระบุไว้นั้นก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นกำหนดระยะเวลาการอนุญาตในขั้นต้นสำหรับวีซ่าประเภทนี้ นอกจากนั้นแล้ว หากเห็นว่ามียกเว้นเป็นภาษาอังกฤษว่า NO EXTENSION OF STAY (ไม่อนุญาตให้อยู่ต่อ) ที่ปรากฏอยู่ในการตรวจลงตรา หากการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร ตามการตรวจลงตราที่ได้รับไว้ตั้งแต่แรกขณะที่เดินทางเข้ามาจะสิ้นสุดลง คนต่างด้าวนั้นก็มิสิทธิ์ที่จะยื่นคำขออยู่ต่อได้ตามเหตุผล และความจำเป็นของตน ถ้าหากผู้มีอำนาจอนุญาตเห็นว่ามีเหตุผล หรือความจำเป็นจริง ก็จะอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไปได้ หรือหากว่าคนต่างด้าวผู้นั้นมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การอนุญาตให้อยู่ต่อของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่กำหนดไว้ ก็จะได้รับอนุญาตให้พำนักอยู่ต่อได้

4. การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (TOURIST VISA) การตรวจลงตราชนิดนี้ชื่อก็บอกอยู่แล้วว่าเป็นการตรวจลงตราเพื่อการท่องเที่ยว โดยการตรวจลงตราชนิดนี้ต้องยื่นคำขอจากนอก ประเทศไทยเช่นเดียวกับ NON-IMMIGRANT VISA เมื่อเดินทางเข้าประเทศไทยจะได้รับอนุญาต ณ ด้านตรวจ ให้อยู่เป็นเวลา 60 วัน และขออยู่ต่อได้อีก 30 วัน (เฉพาะประเทศศรีลังกา บังคลาเทศ อินเดีย ปากีสถาน เนปาล อิหร่าน ไนจีเรีย โตโก ยูกันดา จะขอเลื่อนการเดินทางออกไปได้อีกเพียง 7 วัน ตามนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) การตรวจลงตราชนิดนี้สามารถขออยู่ต่อในระยะยาวได้เช่นกันหากมีความจำเป็น เพราะกฎหมายให้อำนาจอธิบดีกรมตำรวจ (ปัจจุบันคือ ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) เป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อได้ครั้งละไม่เกิน 1 ปี (ตามความในมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522) เพียงแต่ว่าการตรวจลงตราชนิดนี้ไม่สามารถ ใช้ขออนุญาตทำงานได้เท่านั้นเอง

อนึ่ง คนต่างด้าวผู้ที่ถือ TOURIST VISA หากเขาต้องการจะขออนุญาตทำงานในประเทศไทย หรือเกรงว่าถ้าไม่มี NON-IMMIGRANT VISA ตามที่ได้รับคำบอกเล่าของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว จะไม่สามารถขอยืดต่อระยะยาวได้ ก็มีสิทธิยื่นคำขอเปลี่ยนการตรวจลงตราประเภทเป็น NON-IMMIGRANT VISA ได้ที่กองกำกับการ 2 กองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 507 ซอยสวนพลู เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โทร 02- 2873101-10 ต่อ 2263 แต่ว่าจะได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนประเภทการตรวจลงตราหรือไม่ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

5. การตรวจลงตราประเภทคนเดินทางผ่านราชอาณาจักร (TRANSIT VISA) การยื่นคำขอตรวจลงตราชนิดนี้ก็เหมือนกับการขอ Tourist Visa ทุกประการ คงมีข้อต่างกัน เฉพาะชื่อการตรวจลงตรา และเรื่องระยะเวลาการอนุญาตให้พำนัก อยู่ในประเทศไทยขณะเมื่อผ่านด่านตรวจ กับจำนวนเงินค่าธรรมเนียมวีซ่าเท่านั้น การตรวจลงตราชนิดนี้เมื่อเดินทางเข้าประเทศไทย จะได้รับอนุญาตให้พำนักอยู่เป็นเวลา 30 วัน ณ ด่านตรวจ และสามารถยื่นคำขออยู่ต่อได้อีก 30 วัน (เฉพาะประเทศศรีลังกา บังคลาเทศ อินเดีย ปากีสถาน เนปาล อิหร่าน ไนจีเรีย โตโก ยูกันดา จะขอเลื่อนการเดินทางออกไปได้อีกเพียง 7 วัน เช่นเดียวกับพวกที่มี Tourist Visa) แต่ในกรณีจำเป็นก็อาจยื่นคำขออยู่ต่อได้ เช่นเดียวกับ Tourist Visa ดัง ได้กล่าวมาแล้ว การตรวจลงตราชนิดนี้ไม่สามารถใช้ขอใบอนุญาตทำงานได้ แต่อาจขอเปลี่ยนเป็น NON-IMMIGRANT VISA เช่นเดียวกับ TOURIST VISA

6. การตรวจลงตราประเภทคนเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ตามมาตรา 41 (IMMIGRANT VISA UNDER SECTION 41) การตรวจลงตราชนิดนี้เป็นวีซ่าสำหรับออกให้แก่คนต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยจากคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมือง โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี แต่ความเป็นจริงในปัจจุบันไม่มีการออก การตรวจลงตราชนิดนี้ เนื่องจากไม่มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการยื่นคำขอเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยผ่านสถานทูต หรือสถานกงสุลในต่างประเทศแต่อย่างใด คงมีแต่การเข้ามายื่นคำขอมิถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย เท่านั้น

7. การตรวจลงตราประเภทคนเข้าเมืองนอกกำหนด จำนวนคนต่างด้าว ซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นรายปี (NON-QUOTA IMMIGRANT VISA) การตรวจลงตราชนิดนี้จะออกให้แก่ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยแล้ว แต่ประสงค์จะเดินทางไปต่างประเทศ และจะกลับเข้ามามีถิ่นที่อยู่ตามเดิม ซึ่งเปรียบเสมือนเป็น Re-Entry Visa ของผู้มีถิ่นที่อยู่ โดยทำเป็นตราประทับลงไปในหนังสือเดินทาง และต้องใช้คู่กันกับใบสำคัญถิ่นที่อยู่ ซึ่งต้องมีการสลักหลัง (Endorsement) ด้วยทุกครั้งเดินทางเข้า-ออก

ราชอาณาจักร ค่าธรรมเนียมของการตรวจลงตราชนิดนี้เป็นเงินจำนวน 1,900 บาท สำหรับการเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร 1 ครั้ง และจำนวน 3,800 บาท สำหรับการเดินทางกลับเข้ามาหลายครั้ง โดยจะมีกำหนดอายุการใช้ตามอายุของสติกหลังโนบสำคัญถิ่นที่อยู่

8. การตรวจลงตราประเภทอภัยวีซ่า (COURTESY VISA) การตรวจลงตราชนิดนี้เป็นการตรวจลงตราที่ออกให้แก่ผู้ที่ถือหนังสือทางราชการ เพื่อจะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม

8. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า(Arrival Section)

8.1 หลักการทั่วไปในการตรวจหนังสือเดินทาง

1. พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจบุคคลและยานพาหนะทั้งปวงที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เว้นแต่ในกรณีที่พาหนะนั้นใช้ในราชการ โดยเฉพาะ
2. บุคคลหรือยานพาหนะที่ออกไปนอกราชอาณาจักร ต้องผ่านการตรวจจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งตั้งอยู่ตามช่องทางที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา
3. คนต่างด้าวทุกคน รวมทั้งคนสัญชาติไทย เมื่อเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย ไม่ว่าจะโดยพาหนะประเภทใดหรือเดินทางเท้า มีหน้าที่ต้องกรอกรายการใบเอกสารบัตรขาเข้าและบัตรขาออก หรือบัตร ตม.6 (Arrival and Departure Card) ขึ้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมกับหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางของตน เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจร่างกายในหนังสือหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง
4. เมื่อเห็นว่าถูกต้อง และพนักงานเจ้าหน้าที่แพทย์ได้ตรวจโรคแล้ว ไม่ปรากฏมีโรคต้องห้ามข้อใดข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง (เฉพาะประเทศที่กำหนดให้ต้องตรวจโรคก่อน) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประทับตราตรวจอนุญาตตามประเภทการตรวจลงตราของคนที่เข้ามาในราชอาณาจักร ในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางแก่ผู้ถือและให้ประทับตราตรวจเช่นเดียวกับที่ประทับในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางลงในบัตร ตม.6 (ขาเข้า) ด้วย

8.2 การตรวจหนังสือเดินทางไทย

1. กรณีผู้โดยสารคนไทยมี 2 สัญชาติ และใช้หนังสือเดินทาง 2 เล่ม ให้ตรวจอนุญาตในหนังสือเดินทางเล่มสัญชาติที่ใช้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรเพียงสัญชาติเดียว โดยประเทศไทยยึดหลักการมีสัญชาติเดียวตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ

2. กรณีคนไทยถือหนังสือเดินทางที่ทำจากต่างประเทศ ในหนังสือเดินทางไม่มีตราประทับขาออก ให้ตรวจสอบข้อมูลการเดินทางออกจากระบบคอมพิวเตอร์และประทับตราในหนังสือเดินทางเล่มใหม่ โดยหมายเหตุได้ตราประทับขาเข้าว่า “ตราขาออกอยู่เล่มเก่า”

3. คนไทยถือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง CI : Certificate of Identity ให้ปฏิบัติ ดังนี้

3.1 กรณีผู้โดยสารมีหลักฐานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้วว่า เป็นคนไทยและได้เดินทางออกตามช่องทางอนุญาตถูกต้อง ให้ตรวจอนุญาตเข้าราชอาณาจักรไทย

3.2 กรณี CI ระบุให้พิสูจน์สัญชาติ ให้ดำเนินการส่งฝ่ายพิธีการเข้าเมืองเพื่อดำเนินการต่อไป

3.3 กรณีถูกส่งกลับให้ดำเนินการส่งฝ่ายพิธีการเข้าเมืองเพื่อดำเนินการต่อไป

4. คนไทยเดินทางเข้าราชอาณาจักร โดยถือหนังสือเดินทาง UN เล่มเดียว ให้ตรวจสอบหลักฐานการเป็นคนไทย และให้อนุญาตเข้าราชอาณาจักรในหนังสือเดินทาง UN และหมายเหตุได้ตราขาเข้าว่า “คนไทย”

5. กรณีหนังสือเดินทางไทยหมดอายุให้ดำเนินการดังนี้

5.1 กรณีตรวจสอบได้ว่าผู้โดยสารเป็นคนสัญชาติไทย ซึ่งตรวจสอบได้จากบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือหลักฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรในระบบ POLIS และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ว่ามีข้อมูลการเดินทางออก ให้ตรวจอนุญาตเข้าราชอาณาจักรได้เสมือนผู้โดยสารปกติ

5.2 กรณีตรวจสอบไม่ได้ว่าผู้โดยสารเป็นคนมีสัญชาติไทยจริงหรือไม่ เพราะผู้โดยสารไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่แสดงว่าเป็นคนมีสัญชาติไทย หรือไม่พบข้อมูลทะเบียนราษฎรในระบบ POLIS และไม่มีหลักฐานการเดินทางไปต่างประเทศ หรือถูกจับกุม ให้ดำเนินการส่งฝ่ายพิธีการฯ เพื่อดำเนินการต่อไป

6. กรณีคนไร้สัญชาติ (Stateless) ซึ่งอ้างว่าเป็นคนไทย แต่ไม่มีหลักฐานเอกสารสำคัญยืนยันและไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นคนไทย เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย โดยใช้เอกสารแทนหนังสือเดินทาง ให้ส่งฝ่ายพิธีการเข้าเมืองเพื่อดำเนินการต่อไป

7. คนไทยเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ผ่านช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (Automatic Channel) ซึ่งไม่มีตราประทับขาออกในหนังสือเดินทางและเมื่อเดินทางกลับเข้ามาผ่านช่องตรวจหนังสือเดินทางปกติให้ประทับตราอนุญาตและหมายเหตุได้ตราประทับเข้าว่า OUT-A

8. คนไทยไม่ได้เดินทางเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ตามช่องทางด่านตรวจคนเข้าเมือง เขตท่า สถานี หรือท้องที่ และตามกำหนดเวลาอนุญาต มีบทกำหนดโทษตามมาตรา 62 แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522

8.3 การตรวจหนังสือเดินทางต่างชาติ

1. ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง ซึ่งมีสัญชาติของประเทศที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดฯ ได้รับสิทธิยกเว้นการตรวจลงตราเพื่อการท่องเที่ยว (ผ.30) ให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้หลายครั้ง ครั้งละไม่เกิน 30 วัน

2. เว้นแต่การเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรทางช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร สำหรับคนสัญชาติมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาทางช่องทางอนุญาตฯ ที่มีเขตติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

3. คนไร้สัญชาติซึ่งถือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางจะไม่ได้รับยกเว้นการตรวจลงตรา และจะต้องขอรับการตรวจลงตราก่อนเดินทางมาประเทศไทย

4. ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการประชุมหรือการแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศซึ่งรัฐบาลเป็นเจ้าภาพ หรือที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้อง จะได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

5. กรณีคนสัญชาติเกาหลีใต้ถือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นเอกสารที่รัฐบาลเกาหลีใต้ออกให้แก่คนสัญชาติตน ไม่ใช่ Stateless ให้อนุญาตพำนักเพื่อการท่องเที่ยวไม่เกิน 30 วัน

6. เอกสาร Re-entry permit to Japan หรือ Entry and Exit to Vietnam ใช้เดินทางเข้าราชอาณาจักรไทยต้องขอรับการตรวจลงตราจากสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยก่อนเพราะเป็นเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางที่ออกให้แก่คนสัญชาติอื่นหรือคนไร้สัญชาติ (Stateless) ที่พำนักในประเทศนั้น

7. ผู้ถือหนังสือเดินทางฮ่องกงได้รับการยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับระยะเวลาพำนักไม่เกิน 30 วัน ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลไทยและรัฐบาลเขตปกครองพิเศษฮ่องกงได้ลงนามในความตกลงว่าด้วยการยกเว้นการตรวจลงตราเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 มีผลให้ผู้ถือหนังสือเดินทางของไทยและหนังสือเดินทางของเขตปกครองพิเศษฮ่องกงได้รับการยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับการเดินทางเข้า-ออก หรือผ่านดินแดนไทยหรือเขตปกครองพิเศษฮ่องกงแล้วแต่กรณี สำหรับระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

8. ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง “การอนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ พ.ศ.2543” ให้คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเป มีสิทธิได้รับใบอนุญาตพิเศษเพื่อการเข้าประเทศประเภท (ข) (Special Entry Permit)(B) และได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวสำหรับใช้ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งเป็นเวลา 3 ปี นับแต่วันที่เดินทางเข้ามา และสามารถเดินทางเข้า-ออก ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา (Re-entry Visa) เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร ไม่ต้องรายงานตัวทุก ๆ 90 วัน และเมื่อครบกำหนดที่ได้รับอนุญาตให้พำนักในราชอาณาจักร 3 ปี แล้วให้ขออยู่ต่อได้ ทั้งนี้ การอนุญาตให้พำนักการขออยู่ต่อยกเว้นค่าธรรมเนียมทุกกรณี

9. การตรวจหนังสือเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางของผู้ถือบัตร APEC ให้ตรวจสอบว่าที่ด้านหลังบัตรได้ระบุ THA และบัตรยังมีอายุการใช้งานอยู่หรือไม่ หากทุกอย่างถูกต้องให้จดหมายเลขบัตรเอเปคไว้ในช่องวีซ่าบน ตม.6 และอนุญาตพำนักได้ไม่เกิน 90 วัน หากบัตรไม่ได้ระบุคำว่า THA หรือบัตรหมดอายุ จะต้องได้รับการตรวจลงตราที่ถูกต้องหรือจะต้องเป็นประเทศที่ได้รับยกเว้นการตรวจลงตราตามกฎหมาย จึงจะตรวจอนุญาตให้พำนักในราชอาณาจักรได้

10. คนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวซึ่งได้รับการตรวจลงตราประเภทอภัยยศย์ไมตรี (Courtesy Visa) ให้อนุญาต ดังนี้

10.1 กรณีคนต่างด้าวถือหนังสือเดินทางทูตหรือหนังสือเดินทางราชการหรือหนังสือเดินทางสหประชาชาติให้อุญาต 90 วัน

10.2 กรณีคนต่างด้าวเป็นแขกของหน่วยงานของรัฐให้อุญาตไม่เกิน 90 วัน

11. บุคคลสัญชาติลาว ผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาของประเทศลาวสามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้ โดยยกเว้นการตรวจลงตราได้ไม่เกิน 30 วัน อนุญาตตาม

สิทธิ ผผ.30 โดยหนังสือเดินทางนั้นต้องมีอายุการใช้งานไม่น้อยกว่า 6 เดือน มิฉะนั้นจะต้องขอรับการตรวจลงตราจากสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยก่อน หากไม่ได้รับการตรวจลงตรา จะต้องดำเนินการส่งฝ่ายพิธีการฯ ให้เป็นบุคคลต้องห้ามตาม ม.12(1) แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เนื่องจากเอกสารเดินทางไม่ได้รับการตรวจลงตรา (คำสั่ง สตม.ที่ 301/2547 เรื่อง ความตกลงระหว่างรัฐบาลราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ว่าด้วยการยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดา) โดยการยกเว้นให้เฉพาะผู้ถือหนังสือเดินทางเท่านั้น ส่วนผู้ถือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางไม่ได้ ยกเว้นการตรวจลงตรา (ผผ.30)

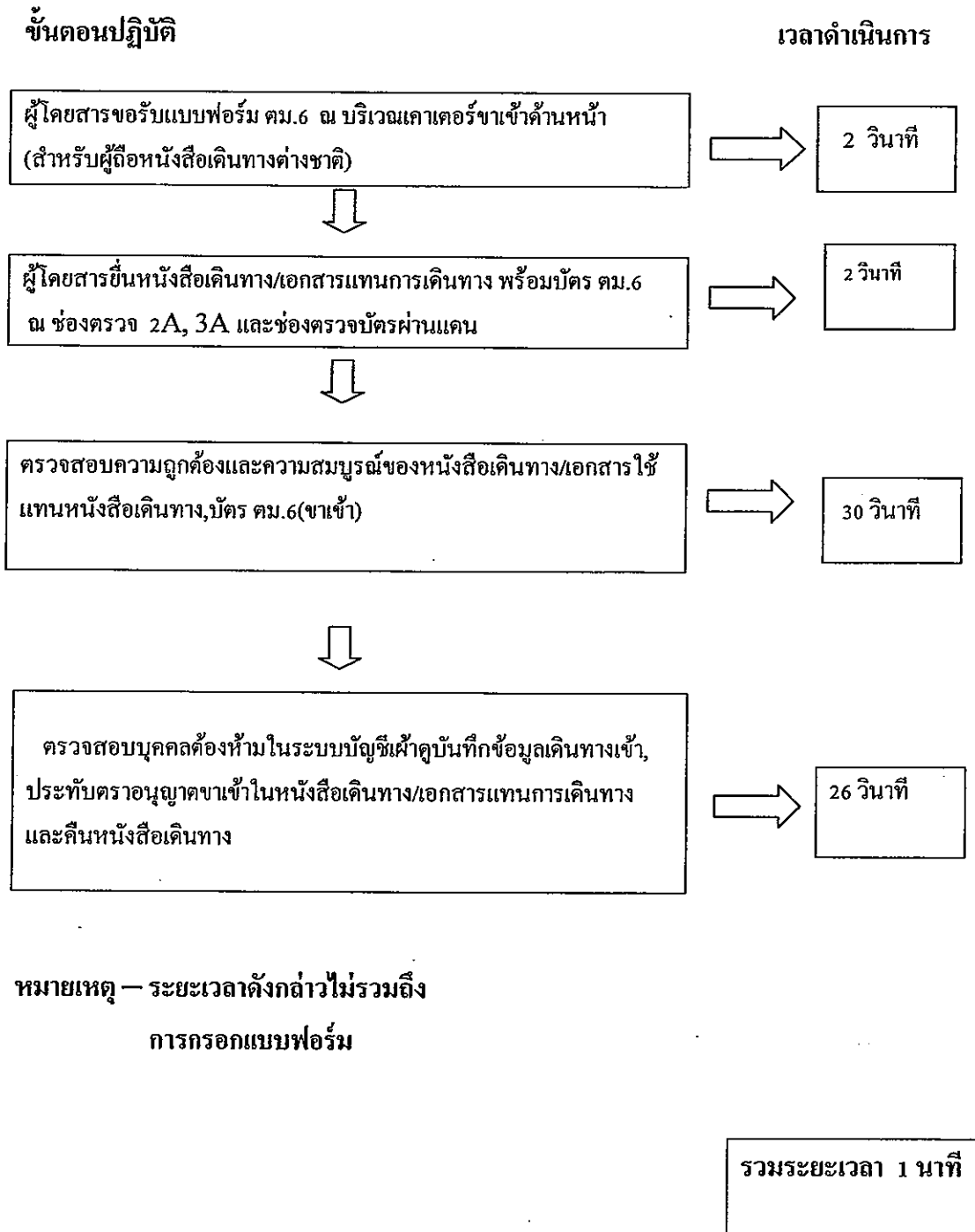
กรณีหนังสือเดินทางธรรมดาของประเทศลาวมีอายุไม่ถึง 6 เดือน แต่ได้รับการตรวจลงตราเพื่อการท่องเที่ยวให้พิจารณาตรวจอนุญาตตามประเภทการตรวจลงตรานั้น เนื่องจากการตรวจลงตราประเภทอื่น มิใช่การได้รับสิทธิการยกเว้นตรวจลงตรา ผผ.30 จึงไม่ต้องนำหลักเกณฑ์หนังสือเดินทางต้องมีอายุใช้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน มาพิจารณา

12. หนังสือเดินทางธรรมดาของประเทศกัมพูชา สามารถเดินทางเข้าประเทศไทยโดยได้รับยกเว้นการตรวจลงตราได้ 14 วัน อนุญาตตามสิทธิ ผผ.14 โดยหนังสือเดินทางต้องมีอายุการใช้งานไม่น้อยกว่า 6 เดือน มิฉะนั้น จะต้องขอรับการตรวจลงตราจากสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยก่อน หากไม่ได้รับการตรวจลงตราจะต้องดำเนินการส่งฝ่ายพิธีการฯ ให้เป็นบุคคลต้องห้ามตาม มาตรา 12 (1) แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เนื่องจากเอกสารเดินทางไม่ได้รับการตรวจลงตรา โดยการยกเว้นการตรวจลงตรา (ผผ.14) ยกเว้นให้เฉพาะผู้ถือหนังสือเดินทางเท่านั้น ส่วนผู้ถือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางไม่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (ผผ.14)

กรณีหนังสือเดินทางธรรมดาของประเทศกัมพูชามีอายุไม่ถึง 6 เดือน แต่ได้รับการตรวจลงตราเพื่อการท่องเที่ยว ให้พิจารณาตรวจอนุญาตตามประเภทการตรวจลงตรานั้น เนื่องจาเป็นการตรวจลงตราประเภทอื่น มิใช่การได้รับสิทธิการตรวจลงตรานั้น เนื่องจากการตรวจลงตราประเภทอื่น มิใช่การได้รับสิทธิการยกเว้นการตรวจลงตรา ผผ.14 จึงไม่ต้องนำหลักเกณฑ์เรื่องหนังสือเดินทางต้องมีอายุใช้งานไม่น้อยกว่า 6 เดือน มาพิจารณา

13. กรณีคนต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว กัมพูชา ได้รับการตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว เพื่อทำงานภายใต้ความร่วมมือด้านการจ้างแรงงาน Non-LA ให้ตรวจอนุญาต 2 ปี หากประสงค์จะเดินทางออกนอกราชอาณาจักรก่อนครบกำหนด จะต้องทำ Re-entry เพื่อรักษาสิทธิเดิมไว้ และตรวจอนุญาตตามสิทธิที่เหลืออยู่

การตรวจคนโดยสารขาเข้า
ณ จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย—ลาว



แผนภูมิที่ 2 ขั้นตอนการตรวจผู้โดยสารขาเข้า
ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (2556 : 8)

9. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก(Departure Section)

9.1 หลักการทั่วไปในการตรวจหนังสือเดินทาง

1. พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจบุคคลและยานพาหนะทั้งปวงที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เว้นแต่ในกรณีที่พาหนะนั้นใช้ในราชการ โดยเฉพาะ

2. บุคคลหรือยานพาหนะที่ออกไปนอกราชอาณาจักร ต้องผ่านการตรวจจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งตั้งอยู่ตามช่องทางที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. คนต่างด้าวทุกคน รวมทั้งคนสัญชาติไทย เมื่อเดินทางออกนอกราชอาณาจักรไทย ไม่ว่าจะโดยพาหนะประเภทใดหรือเดินทางเท้า มีหน้าที่ต้องกรอกรายการใบเอกสารบัตรขาเข้าและบัตรขาออก หรือบัตร ตม.6 (Arrival and Departure Card) ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมกับหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางของตน เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจร่างกายในหนังสือหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง

4. เมื่อเห็นว่าถูกต้อง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประทับตราตรวจอนุญาตในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางแก่ผู้ถือและให้ประทับตราตรวจเช่นเดียวกับที่ประทับในหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางลงในบัตร ตม.6 (ขาออก) ด้วย

9.2 การตรวจหนังสือเดินทางไทย

1.กรณีผู้โดยสารคนไทยมี 2 สัญชาติ และใช้หนังสือเดินทาง 2 เล่ม ให้ปฏิบัติ ดังนี้

1.1 โดยทั่วไปจะต้องใช้หนังสือเดินทางไทยเดินทางออกนอกราชอาณาจักร แต่มีบางกรณีที่หนังสือเดินทางไทยหมดอายุหรือยกเลิกเล่ม ผู้โดยสารจะขอใช้หนังสือเดินทางเล่มต่างชาติเดินทางออก เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบจะไม่อนุญาตให้เดินทางออกเนื่องจากกรณีหนังสือเดินทางต่างชาติไม่ได้ตรวจประทับตราให้เข้าราชอาณาจักรหรือไม่มีตราขาเข้า และไม่สามารถพิสูจน์ทราบว่ายู่ในราชอาณาจักรในฐานะคนต่างด้าวเกินกำหนดอนุญาตหรือไม่ จะแนะนำให้ทำหนังสือเดินทางก่อนแล้วจึงเดินทางออกนอกราชอาณาจักรได้

1.2 กรณีคนไทยเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร โดยใช้หนังสือเดินทางต่างชาติ เช่น หนังสือเดินทางสหรัฐอเมริกา เมื่ออยู่ในราชอาณาจักรไทยเกินกำหนดอนุญาต ไม่ประสงค์จะเสียค่าปรับและจะใช้หนังสือเดินทางไทยเดินทางออกนอกราชอาณาจักร หากเจ้าหน้าที่ตรวจพบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จะไม่ตรวจอนุญาตให้เดินทางออก ต้องใช้หนังสือ

เดินทางต่างชาติเล่มที่ใช้เดินทางเข้ามาเดินทางออกและต้องเสียค่าปรับกรณีอยู่เกินกำหนดอนุญาต

2. คนไทยเมื่อทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ หนังสือเดินทางเล่มเก่าจะถูกยกเลิกการใช้ หากตรวจพบบุคคลสัญชาติไทย นำหนังสือเดินทางไทยเล่มที่ถูกยกเลิกมาใช้เดินทางออก เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบจะต้องไม่ตรวจอนุญาตให้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร เนื่องจากไม่มีหนังสือเดินทางอันถูกต้องและยังสมบูรณ์อยู่ แนะนำให้ผู้โดยสารนำหนังสือเดินทางเล่มใหม่มาใช้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร

3. กรณีคนไทยนำหนังสือเดินทางที่ถูกยกเลิกมาใช้ และอ้างว่ามีหนังสือเดินทางเล่มเดียว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบหนังสือเดินทางไทย โดยนำหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ตรวจสอบในระบบคอมพิวเตอร์ จะพบว่าบุคคลนั้นมีหนังสือเดินทางมากกว่า 1 เล่ม โดยจะต้องใช้หนังสือเดินทางเล่มล่าสุดเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ทั้งนี้หนังสือเดินทางที่ถูกยกเลิกโดยกระทรวงต่างประเทศจะไม่สามารถนำมาใช้ในการเดินทางได้อีก

9.3 การตรวจหนังสือเดินทางสำหรับคนต่างชาติ

คนต่างด้าวประเภทนี้ หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย โดยสามารถถือหนังสือเดินทางประเภทใดประเภทหนึ่งจาก 2 ประเภท คือ

1. หนังสือเดินทางได้รับการตรวจลงตราหรือ
2. หนังสือเดินทางไม่ได้รับการตรวจลงตราหรือยกเว้นการตรวจลงตรา

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของหนังสือเดินทาง โดยให้ใช้ความรอบคอบเป็นพิเศษ วันหมดอายุ ความเรียบร้อยของเอกสารทุกหน้าไม่มีร่องรอยการแก้ไข หากสงสัยให้ขูด ID Card หรือบัตรอื่นที่ทางการรับรอง
2. ตรวจสอบบุคคลที่ถือหนังสือเดินทางว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับบุคคลที่ปรากฏในหนังสือเดินทางหรือไม่
3. ตรวจสอบชื่อในหนังสือเดินทางตรงกับชื่อในบัตรที่นั้งและบัตร ตม.6 หรือไม่ ซึ่งในเอกสารทั้ง 3 อย่าง ต้องถูกต้องตรงกัน
4. ตรวจสอบรายละเอียดในบัตร ตม.6 ว่ากรอกข้อมูลครบถ้วนตรงกับหนังสือเดินทางหรือไม่

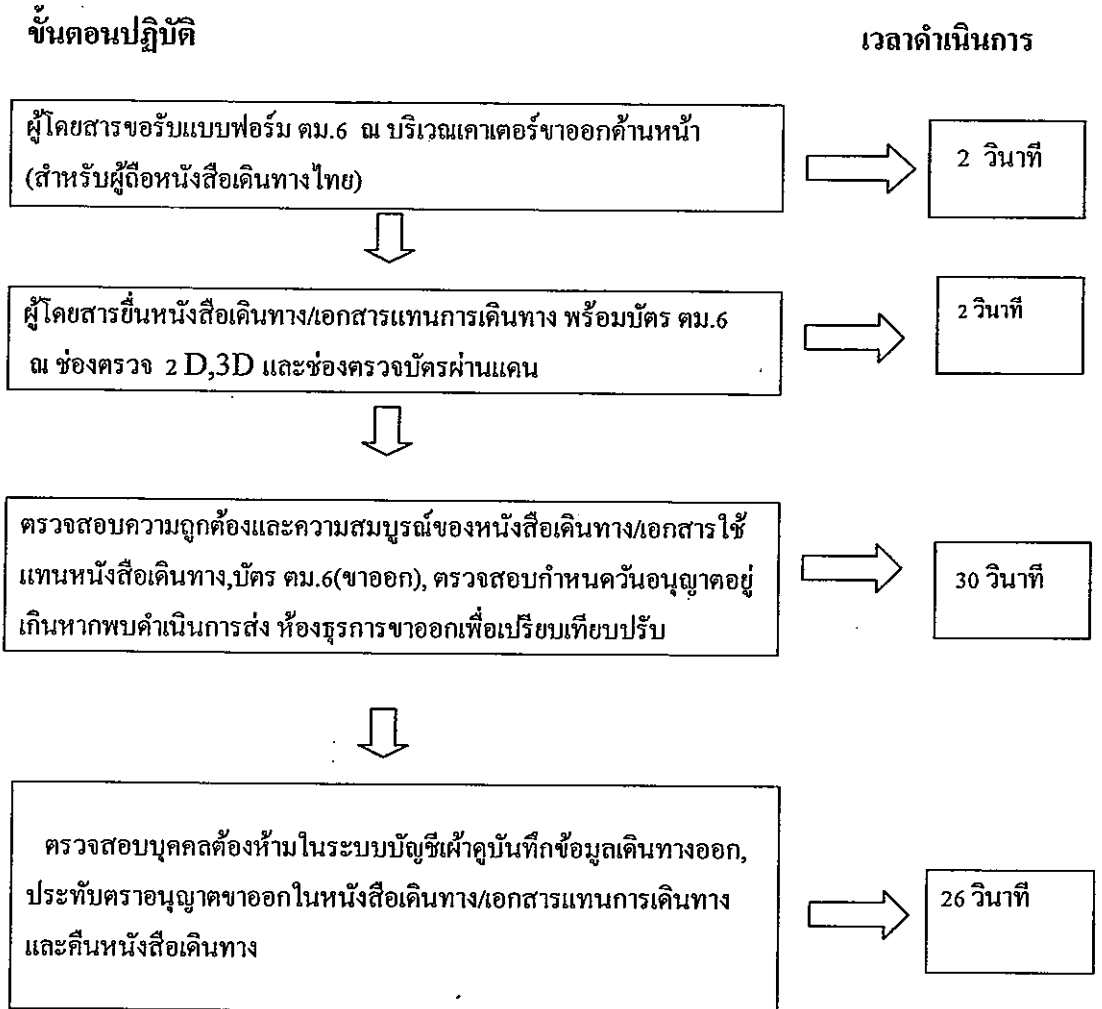
5. บันทึกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ระบบตรวจคนเข้าเมือง เพื่อตรวจสอบว่าเป็นบุคคลที่ทางการห้ามเดินทางออกนอกราชอาณาจักร หรือมีหมายจับ หรือถูกอายัดด้วยบัญชีหรือหนังสือเดินทางถูกแจ้งยกเลิกแล้วหรือไม่ โดยพิมพ์หมายเลข ตม.6, รหัสสัญชาติ และหมายเลขหนังสือเดินทาง

6. เมื่อข้อมูลถูกต้องตรงกันแล้ว ให้ตรวจสอบเป้าหมายต่าง ๆ ของทางราชการ และบันทึกข้อมูลการเดินทางออก ระหว่างตรวจสอบหากพบปัญหาหรือข้อสงสัยใด ให้เรียกนายตำรวจผู้ควบคุมด้านหลังช่องตรวจรับตัวไปดำเนินการตรวจสอบต่อไป

7. ประทับตราตรวจอนุญาตขาออกในหนังสือเดินทางในหน้าที่มีคำว่า “Visa” หรือ “ตรวจลงตรา” และในบัตร ตม.6 (ขาออก)

8. เก็บบัตร ตม.6 (ขาออก) ไว้ แล้วส่งคืนหนังสือเดินทางและบัตรที่นั่งให้ผู้โดยสาร

การตรวจคนโดยสารขาออก
ณ จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย – ลาว



หมายเหตุ – ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมถึง
การกรอกแบบฟอร์ม

รวมระยะเวลา 1 นาที

แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนการตรวจผู้โดยสารขาออก
ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (2556 : 9)

ตารางที่ 2 สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และคนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2554

เดือน	ปี 2554					
	คนไทย		คนลาว		อื่นๆ	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
มกราคม	104,783	120,913	95,000	90,126	33,172	35,556
กุมภาพันธ์	91,604	83,244	82,799	80,382	26,215	30,563
มีนาคม	94,323	104,784	98,297	98,313	34,036	33,562
เมษายน	102,693	104,724	100,438	102,870	31,218	30,543
พฤษภาคม	97,378	97,897	104,654	99,772	29,772	30,483
มิถุนายน	88,626	88,142	100,049	100,249	27,463	27,559
กรกฎาคม	91,209	93,447	109,792	107,354	31,036	31,592
สิงหาคม	93,820	94,140	115,623	116,105	31,159	29,891
กันยายน	91,200	92,833	106,820	104,791	26,754	26,096
ตุลาคม	104,802	104,957	95,574	99,275	26,887	29,829
พฤศจิกายน	95,926	98,065	87,193	85,435	29,189	29,692
ธันวาคม	96,334	100,491	96,207	96,259	35,057	34,188
รวม	1,152,698	1,183,637	1,192,446	1,180,931	361,965	369,554

ที่มา : สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และ
คนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2554 (2554 : 14)

ตารางที่ 3 สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และคนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2555

เดือน	ปี 2555					
	คนไทย		คนลาว		อื่นๆ	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
มกราคม	91,043	89,091	95,146	92,747	28,477	31,739
กุมภาพันธ์	82,360	84,360	90,749	91,205	30,695	26,410
มีนาคม	104,037	104,950	106,787	107,966	36,342	34,090
เมษายน	110,614	109,542	91,298	106,045	35,285	34,755
พฤษภาคม	91,616	93,077	102,927	100,953	31,175	31,078
มิถุนายน	91,014	94,288	103,881	102,400	30,819	28,601
กรกฎาคม	98,058	99,521	98,132	99,627	33,323	41,116
สิงหาคม	84,239	87,280	96,329	93,627	33,323	41,116
กันยายน	89,718	94,982	102,168	103,966	28,491	27,317
ตุลาคม	101,381	104,690	86,063	88,256	28,294	28,346
พฤศจิกายน	86,569	90,485	86,824	83,526	32,922	33,006
ธันวาคม	92,201	101,633	88,503	86,345	32,922	34,178
รวม	1,122,850	1,153,899	1,148,807	1,156,281	377,868	376,355

ที่มา : สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และคนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2555 (2555 : 6)

ตารางที่ 4 สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และคนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2556

เดือน	ปี 2556					
	คนไทย		คนลาว		อื่นๆ	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
มกราคม	94,317	95,828	93,522	84,833	36,284	37,260
กุมภาพันธ์	88,273	89,223	91,088	82,252	30,155	28,328
มีนาคม	74,422	76,230	73,554	68,865	31,429	26,301
เมษายน	83,189	87,204	83,905	80,605	34,659	33,246
พฤษภาคม	72,592	76,662	78,617	70,397	31,574	30,062
มิถุนายน	67,670	67,865	85,535	75,873	30,294	27,854
กรกฎาคม	79,737	82,209	90,550	82,512	31,203	29,578
สิงหาคม	86,571	88,601	98,429	87,082	32,203	29,917
กันยายน	85,098	85,762	87,342	79,135	28,277	25,857
ตุลาคม	90,018	92,162	83,592	77,999	29,124	28,170
พฤศจิกายน	97,116	96,231	85,227	75,951	32,401	31,627
ธันวาคม	98,649	97,255	86,616	77,109	34,945	30,154
รวม	1,017,652	1,035,232	1,037,977	942,613	382,742	358,354

ที่มา : สถิติคนเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ตม.จว.หนองคาย จำแนกคนไทย คนลาว และ
คนต่างด้าวอื่นๆ ปี 2556 (2556 : 7)

10. การตรวจพาดู

10.1 ผู้ควบคุมพาดูหรือคนประจำพาดู กรอกข้อมูล แบบ ตม.2, ตม.3 และ ตม.4 พร้อมนำคนโดยสารและกรอกแบบฟอร์ม ตม.6 ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

10.2 กรณีที่พาดูที่จดทะเบียนในประเทศ ต้องการเดินทางออก นอกจากจะต้องปฏิบัติตามข้อ 1) แล้ว ต้องแสดงเอกสารเกี่ยวกับพาดูด้วย ซึ่งได้แก่สมุดคู่มือการจดทะเบียนและชำระภาษีประจำปี หรือหนังสืออนุญาตให้ใช้ระหว่างประเทศ ที่ออกให้โดยกรมการขนส่ง หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด และหากเป็นการนำรถที่มีใช้รถของตนเองเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร ก็ต้องมีเอกสารหนังสือมอบฉันทะจากเจ้าของพาดูที่แท้จริง หรือผู้มีอำนาจ (กรณีเจ้าของที่แท้จริงเป็นนิติบุคคล) ติดอากรแสตมป์ให้เรียบร้อยยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

10.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จะตรวจดูความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร ตรวจพาดูตรวจบุคคลที่เดินทางไปกับพาดู เมื่อเห็นว่าถูกต้องตรงกันแล้วก็จะประทับตราอนุญาตให้เดินทางออกไปได้

11. ขั้นตอนและวิธีการตรวจพาดู

11.1 การตรวจพาดูที่ใช้เดินทางเข้ากรณีเป็นรถที่จดทะเบียนต่างประเทศ

11.1.1 รถยนต์บรรทุก เข้าช่องตรวจ 1A รถยนต์ส่วนบุคคล เข้าช่องตรวจ 5A

11.2.2 เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาดู ต้องยื่นแบบรายการ ตม.2, ตม.3 และ ตม.4 พร้อมสำเนา ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

11.3.3 เจ้าพนักงานตรวจดูความถูกต้องของเอกสารแล้วประทับตราอนุญาตให้รถเดินทางเข้า ลงในแบบ ตม.2 ตม.3 และ ตม.4 คืนแบบ ตม.2 และเอกสารตัวจริงให้กับเจ้าของพาดูหรือผู้ควบคุม

11.2 การตรวจพาดูที่ใช้เดินทางเข้ากรณีเป็นรถที่จดทะเบียนในประเทศไทย

11.2.1 รถยนต์บรรทุก เข้าช่องตรวจ 1A รถยนต์ส่วนบุคคล เข้าช่องตรวจ 5A

11.2.2 เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาดู ต้องยื่นแบบรายการ ตามแบบ ตม.2 ต้นฉบับที่มีตราประทับอนุญาตให้เดินทางออก คืนให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่

11.2.3 เจ้าพนักงานตรวจความถูกต้องของเอกสารและตรวจดูรอยตราประทับอนุญาตให้เดินทางของจาก สปป.ลาว ของทางฝ่าย ตม.สปป.ลาว แล้วประทับตราอนุญาตให้รถเดินทางเข้า ลงในแบบ ตม.2

11.3 การตรวจพาหนะที่ใช้เดินทางออกกรณีเป็นรถที่จะทะเบียนต่างประเทศ

11.3.1 รถยนต์บรรทุก เข้าช่องตรวจ ID รถยนต์ส่วนบุคคล เข้าช่องตรวจ 5D

11.3.2 เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะ ต้องยื่นแบบรายการ ตม.2 ที่มีรอยตราประทับอนุญาตให้เดินทางเข้า คืนให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่

11.3.3 เจ้าพนักงานตรวจความถูกต้องของเอกสารแล้วประทับตราอนุญาตให้รถเดินทางออก ลงในแบบ ตม.2 แล้วเก็บไว้เป็นหลักฐาน

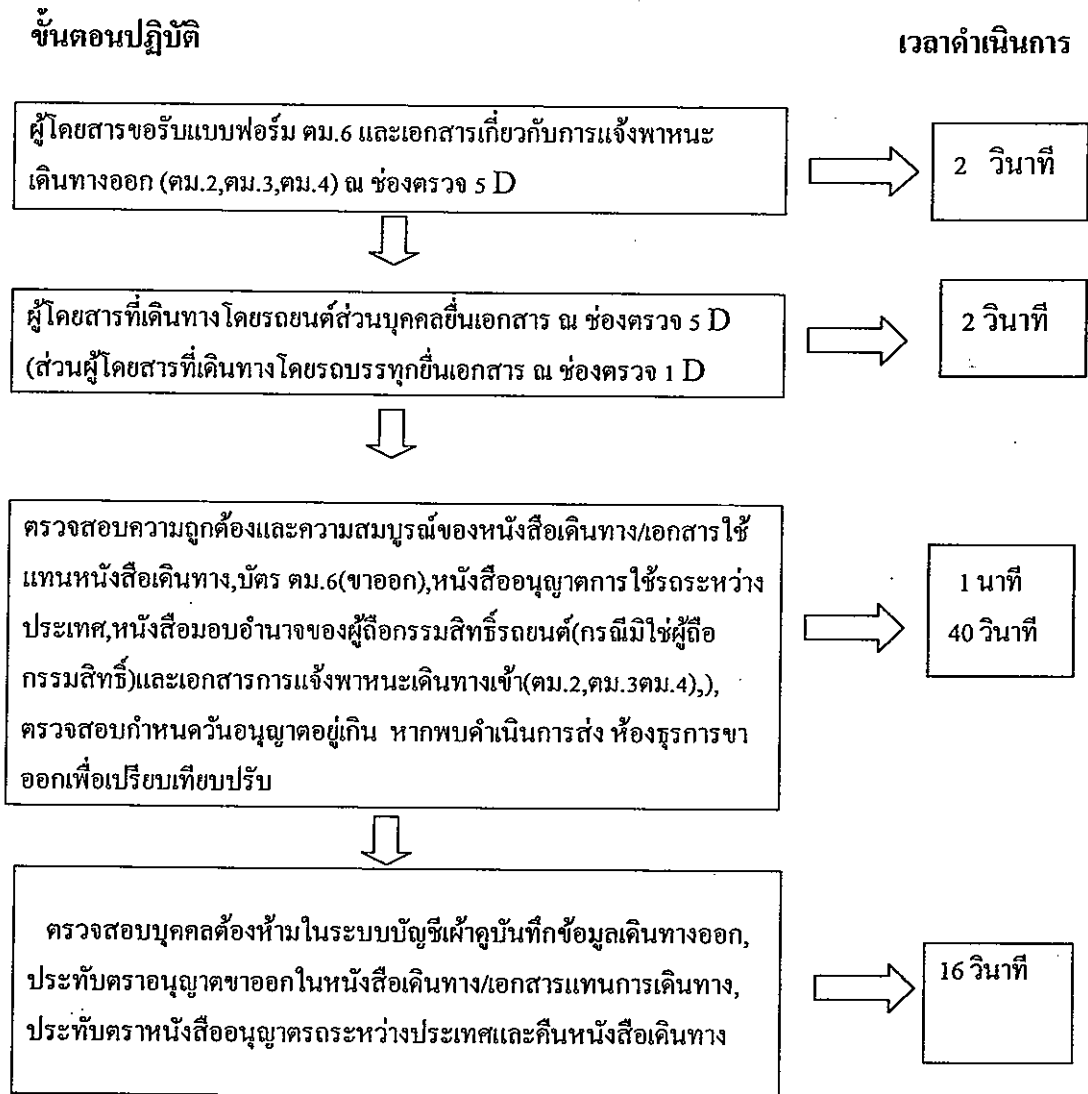
11.4 การตรวจพาหนะที่ใช้เดินทางออกกรณีเป็นรถที่จดทะเบียนในประเทศไทย

11.4.1 รถยนต์บรรทุก เข้าช่องตรวจ ID รถยนต์ส่วนบุคคล เข้าช่องตรวจ 5D

11.4.2 เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะ ต้องยื่นแบบรายการ ตม.2, ตม.3 และ ตม.4 พร้อมสำเนา ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ และเอกสารสมุดคู่มือการจดทะเบียนรถและการชำระภาษีประจำปี หรือใบอนุญาตให้ใช้รถระหว่างประเทศ (พาสปอร์ตรถ) ใดๆอย่างหนึ่ง (หากมิใช่รถของตนเอง ให้แสดงหนังสือมอบฉันทะพร้อมทั้งติดอากรแสตมป์ให้เรียบร้อย)

11.4.3 เจ้าพนักงานตรวจความถูกต้องของเอกสารแล้วประทับอนุญาตให้เดินทางออก ลงในแบบ ตม.2 ตม.3 และ ตม.4 คืนเอกสาร ตม.2, ตม.3 และ ตม.4 ที่เป็นต้นฉบับ และสมุดคู่มือการจดทะเบียนรถและการชำระภาษีประจำปี หรือใบอนุญาตให้ใช้รถระหว่างประเทศ (พาสปอร์ตรถ) ให้เจ้าของพาหนะหรือผู้ควบคุม 1 ชุด เก็บสำเนาไว้ 1 ชุด

การตรวจคนโดยสารขาออกที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก
ณ จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย – ลาว



หมายเหตุ — ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมถึง

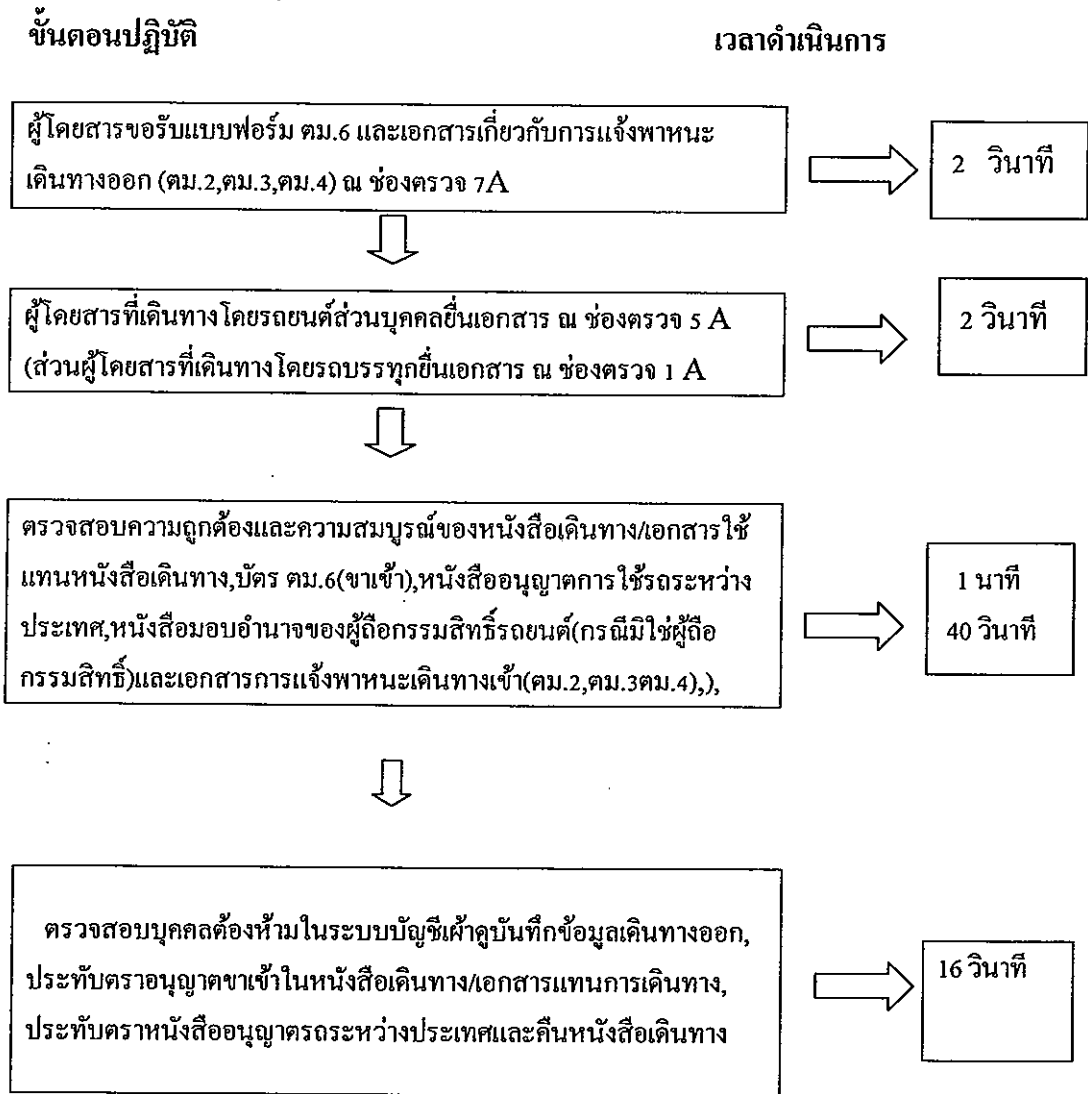
การกรอกแบบฟอร์ม

รวมระยะเวลา 2 นาที

แผนภูมิที่ 4 การตรวจคนโดยสารขาออกที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก

ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (2556 : 13)

การตรวจคนโดยสารขาเข้าที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก
ณ จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย—ลาว



หมายเหตุ — ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมถึง
การกรอกแบบฟอร์ม

รวมระยะเวลา 2 นาที

แผนภูมิที่ 5 การตรวจคนโดยสารขาเข้าที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล/รถบรรทุก

ที่มา : ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย (2556 : 14)

ตารางที่ 5 สถิติ พาหนะเข้า-ออก ราชอาณาจักรปี 2556

เดือน	ปี 2556			
	รถยนต์		รถบรรทุก	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก
มกราคม	34,141	33,683	7,441	7,887
กุมภาพันธ์	32,679	31,561	6,667	6,891
มีนาคม	35,900	33,694	7,433	7,479
เมษายน	33,704	30,833	6,766	6,986
พฤษภาคม	34,599	31,912	7,529	7,659
มิถุนายน	35,155	31,912	7,529	7,629
กรกฎาคม	35,837	31,855	6,742	6,761
สิงหาคม	37,672	34,240	6,165	6,329
กันยายน	35,165	34,240	3,165	6,428
ตุลาคม	35,113	33,095	6,544	6,869
พฤศจิกายน	34,509	31,298	6,797	7,065
ธันวาคม	38,945	34,454	7,149	7,407
รวม	423,419	390,187	82,034	84,349

ที่มา : สถิติ พาหนะเข้า-ออก ราชอาณาจักร คม.จว.หนองคาย ปี 2556 (2556 : 16)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้จากการศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

เพ็ญพิชา บางเขียว (2545 : บทคัดย่อ) ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่ภาคกลาง งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นเขตพื้นที่ภาคกลาง เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำแนกตาม

ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และส่วนงานที่สังกัดของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และเพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในภาคกลาง จำนวน 297 คน คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนค่า 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าร้อยละรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบปัญหาของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบปัญหาของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และส่วนงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีปัญหาการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ เห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือสัมมนาเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง ควรมีการจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความละเอียดชัดเจนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ทวิ ขอบเรียบร้อย (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจชั้นประทวน และพลตำรวจกรณีศึกษา ด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กรณีศึกษา ด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจใช้แบบสอบถามกลุ่มประชากร คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และพลตำรวจ ในสังกัดด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 118 นาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS ใช้สถิติและค่าในสมการ และวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 8 นาย ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1. ลักษณะกลุ่มตัวอย่างเพศชายมากกว่า หญิง ส่วนใหญ่ อายุไม่เกิน 40 ปี มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จบการศึกษานุปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มโสดและสมรสดำรงตำแหน่งไม่เกิน 6 ปี และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ การเงินและงานตรวจบุคคล-พาหนะ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ-การเงิน ด้านงานตรวจบุคคล ตำแหน่งด้านงานสืบสวนปราบปราม กล่าวคือเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ผู้มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 41 ปี ขึ้นไป ผู้ดำรงตำแหน่งเกิน 6 ปี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ดำรงตำแหน่งเกิน 6 ปี และสถานภาพทางครอบครัว มีผล

ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานสืบสวนปราบปราม ด้านงานคนต้องห้าม-ส่งกลับ กลุ่มโสดและสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มและแยกกันอยู่ 3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ สังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในด้านความเป็นอยู่มากกว่ามีรายได้และสวัสดิการเพียงพอ ส่วนใหญ่ ไม่ต้องการสวัสดิการจากทางราชการ อีกไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายเพราะมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และเป็นงานที่ชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และไม่ค่อยพึงพอใจต่อการพิจารณาความชอบ การแต่งตั้งและการพิจารณาเกณฑ์ที่ทางวินัย เพราะต้องมีการวิ่งเต้นผู้ใหญ่ตลอดกาล 4. ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ยานพาหนะ เครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสาร งบประมาณ ไม่เพียงพอ ไม่มีคอมพิวเตอร์ออนไลน์ตรวจสอบบุคคลต้องห้าม สถานที่ทำงานกันแแถบไม่เหมาะสมบุคลากร ไม่เพียงพอและขาดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์การพิจารณา คำร้องของ สดม. ค่าเช่า ระดับเกณฑ์ทางเงินของ สดม. ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติความร่วมมือจากหน่วยงานข้างเคียงและประเทศเพื่อนบ้าน กัมพูชา ไม่ดีพอ

อมรชัย ปัญญา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ศึกษาเฉพาะฝ่าย 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเรื่องของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการทำงานของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ใช้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 234 น โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้ สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือด้านการคลัง งบประมาณ และพัสดุ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ปัญหาที่น้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านการจัดโครงสร้างและระบบงาน ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล ปรากฏว่า เรื่องการอบรมบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนบุคลากรในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การจัดประชุมและแนะนำงาน การถูกข่มขู่ไปช่วยราชการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

รสนา วงษ์สุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมือง 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมือง วิธีการศึกษาใช้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง วิธีการศึกษาใช้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชาอำเภอสีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้านตรวจผู้โดยสารขาเข้า ออก (พาหนะเรือ) และงานด้านอยู่ต่อในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจงานด้านการสืบสวนปราบปราม และงานธุรการ สารบรรณในระดับน้อย เหตุผลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากคือ รายได้สวัสดิการที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการปฏิบัติงาน พบดังนี้ ด้านบุคลากรมีการแต่งตั้งบุคลากรไม่ตรงสายงาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับและไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ ด้านเครื่องมือใช้และวัสดุอุปกรณ์มีปริมาณ ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานไม่มีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน ด้านความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติไม่ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นและมีแนวทางแก้ไขโดยรวมดังนี้ 1. ควรจัดให้มีการอบรมความรู้เพิ่มอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง พร้อมทั้งการขอรับการสนับสนุนบุคลากรเพิ่ม 2. ควรขอรับการสนับสนุนและจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอและทันสมัย 3. ควรการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน 4. ควรจัดกิจกรรมเพิ่มความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 5. ควรสนับสนุนและพิจารณาแต่งตั้งในตำแหน่งที่สูงขึ้นจากบุคลากรภายในหน่วย

วีระพล เดชะรเวช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย จังหวัดนราธิวาสมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อใช้บริการเดินทางเข้า-ออกนอกราชอาณาจักรไทย ที่ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้บริการขอผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัยต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวนครั้งที่ขอรับบริการมากกว่า

26 ครั้ง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดียิ่ง เพื่อพิจารณารายด้าน คือ ความมีคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการอย่างเต็มที่ มีความเป็นกันเอง กระตือรือร้น ให้ความสนใจซักถามและส่วนน้อยที่มีการแสดงความรำคาญ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก ให้ความสำคัญกับผู้เดินทางเข้าประเทศ มีการให้บริการตามลำดับคิว และด้านบุคลิกภาพ ท่าที และมารยาท พบว่า ผู้มาขอรับบริการยอมรับและพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยแต่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดินทางเข้า – ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง ส่วนข้อเสนอแนะควรให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น บางครั้งพบการให้บริการที่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งความไม่สะดวกและไม่เป็นระเบียบของการให้บริการ ควรมีการจัดที่นั่งรอรับบริการ เนื่องจากผู้ขอรับบริการจำนวนมาก ตลอดจนการเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

นภดล วรรณิกา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในทรรสนะของประชาชนผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลุ และศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตนำงาน อ.รัชดาภิเษก ผลการสำรวจของเอเบคโพลล์ พบว่า ผู้มาขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังต่อประเด็นต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสูง ในขณะที่เดียวกันนั้น เจ้าหน้าที่ก็สามารถปฏิบัติงาน ได้ค่อนข้างดีเช่นกัน คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริง มีค่าคะแนนเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ที่ได้คะแนนการปฏิบัติงานจริงกัน 2.77 ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงมีค่าคะแนนเกินกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ที่ได้คะแนนการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.77 ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในทุกด้านแต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวัง และคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อคณะผู้วิจัยได้พิจารณาในประเด็นแต่ละด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังมากที่สุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่ปลอดภัย คือ 4.02 ส่วนประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังน้อยที่สุด คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ คือ 3.45 ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานจริงนั้น พบว่า ประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ คือ 3.72 และประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ คือ 2.77 สำหรับด้านการบริหารจัดการนั้น พบว่า ค่าคะแนนความคาดหวังในแต่ละประเด็นใกล้เคียงกัน คือ อยู่ระหว่าง 3.85 - 4.00 และประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด คือ ความใส่ใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจ (3.63) สำหรับประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ (3.34) อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงขั้นตอนการให้บริการ นั้น ค่าคะแนนความคาดหวังของด้านนี้ อยู่ระหว่าง 3.75-3.90 ซึ่งประเด็นที่ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด คือ หลักเกณฑ์การอนุญาตมีความโปร่งใส ยุติธรรม และประเด็นที่ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วและแม่นยำของการให้บริการ สำหรับด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่นั้น ผลสำรวจพบว่า ค่าคะแนนความคาดหวังอยู่ระหว่าง 3.86 - 4.06 ซึ่งบุคลิก และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในขณะที่ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ได้คะแนนน้อยที่สุด เมื่อคณะผู้วิจัยได้พิจารณาจำแนกตามลำดับงานให้บริการนั้น พบว่าค่าคะแนนความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทุกด้านจะได้รับคะแนนความคาดหวัง และผลการปฏิบัติงานจริง มากกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านจะได้รับคะแนนความคาดหวัง และผลการปฏิบัติงานจริง มากกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้าน ยกเว้นประเด็นเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ที่ได้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.80 สำหรับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู และ 2.73

นิวัฒน์ ชัยสวัสดิ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงใจของประชาชนและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชนของด่านตรวจคนเข้าเมืองภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท การให้บริการโดยรวมของด่านตรวจตรวจคนเข้าเมืองภูสิงห์ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกลยุทธ์ในความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบปัจจัยที่มีความกับการให้บริการ

ประชาชน ได้แก่ สัญชาติ และประเภทการตรวจ วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทางที่แตกต่างกัน ส่วนการศึกษาวัตถุประสงค์ในการขอเข้าประเทศต่างกัน ไม่พบความแตกต่าง สำหรับข้อเสนอแนะ ห้าแนวทางการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวก ควรมีมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยด้านการพูด การต่างกาย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคและควรมีภาคีติดตั้งป้ายบอกทางทั้งภายนอกและภายในที่ทำการ ต่างตรวจคนเข้าเมืองสุรินทร์

จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก วัฒนธรรมตามลำดับ

ปัจจัยด้านความมั่นคง โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับมาก ด้านความศรัทธาของผู้รับบริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และด้านการสนับสนุนเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบริการ โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ด้านความโปร่งใสในการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากด้านความเสมอภาคในการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมาย

ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

วรางคณา บุญปั้น (2553 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน ภูมิลำเนาและพื้นที่รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวังจังหวัดยโสธร ในปี 2552 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน (Disproportionate stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวังจังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านบุคลากร ด้านความเสมอภาค และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ ภูมิลำเนา และด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่าง
4. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทาง

กายภาพ ด้านบุคลากร และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน ประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการด้านประสิทธิภาพของ งาน และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

6. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือนต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามพื้นที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพื้นที่รับบริการ ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Scardina (1994 : 64) ได้ทดลองนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ตามแนวคิดเชิงการตลาดของเซทามล์ พาราสุรามานและเบอร์รี่ มาประยุกต์ใช้วัดคุณภาพ บริการพยาบาลกับผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจ โดยนำเครื่องมือที่ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมบริการ(Tangible) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การ ตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) 5) การเข้าใจเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือดังกล่าวสามารถใช้วัดคุณภาพบริการได้โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.74-0.98

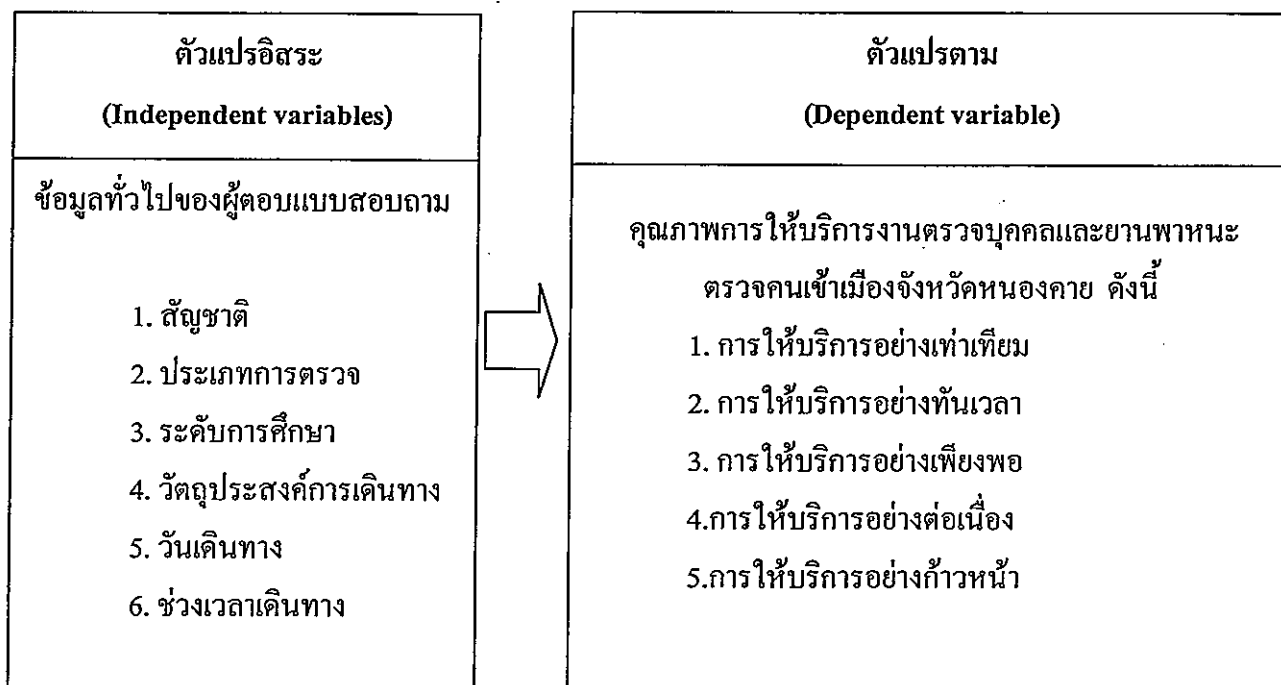
Youssef, Nel & Boraird (1995 : 47) ได้ศึกษาคุณภาพในการดูแลทางด้าน สุขภาพอนามัยในโรงพยาบาลที่มีบริการทางด้านสุขภาพอนามัยแห่งชาติ โดยใช้เครื่องมือวัด คุณภาพ(SERVQUAL) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับระหว่างความ

คาดหวังของผู้ป่วยก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลกับการรับรู้ของผู้ป่วยหลังจำหน่ายกลับบ้าน ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ประการ ในการประเมินคือ 1) ความเป็นรูปธรรมบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) การเข้าใจเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันทางลบอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้ากับบริการที่ได้รับ สร้างความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการหลังจากที่ได้รับบริการ มีความโดดเด่นหรือให้ได้มากกว่าที่คาดไว้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้นและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิด จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 28 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ธรรมชัย. 2550 : 6) ดังนี้



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คนไทยและคนลาว ที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 จำนวน 350,836 คน (เดือนกุมภาพันธ์ : 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คนไทยและคนลาวที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane : 1973 : 727) ได้ จำนวน 400 คน

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

จากสูตร n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{350,836}{1+350,836(0.0025)}$$

$$= 399.97 = 400$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดโควตาสำหรับกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดดังนี้

1.1 คนไทย	100 คน
1.2 คนลาว	100 คน
1.3 คนเอเชียที่ไม่ใช่ไทยกับลาว	100 คน
1.4 คนยุโรป,อเมริกา,ออสเตรเลีย	100 คน

2. จากนั้นทำการเก็บข้อมูลตามจำนวนโควตาที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับคุณภาพการบริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสมและนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence หรือ IOC) ดังนี้

สอดคล้อง	ให้คะแนน	+ 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	- 1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1.1 พันตำรวจโทหญิง ธาราทิพย์ จำรัส วุฒิกการศึกษา ร.ป.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางไกรสร กองธรรม วุฒิกการศึกษา ศษ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครูผู้สอน โรงเรียนบ้านหนองพันทา ตำบลหนองพันทา อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.1.3 นางพัชราภรณ์ ป้องคำสิงห์ วุฒิกการศึกษา กศ.ม. (การวิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนอนุบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3.2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item-objective Congruence) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับคนไทยและคนลาว ที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร ที่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 40 คน

ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. จากนั้นนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล นำผลที่ได้เสนอในรูปแบบตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

มากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทการตรวจ และวันเดินทาง ใช้ t-test และจำแนกตาม สัญชาติ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง ใช้ F-test (one way ANOVA) ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามี ความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีแอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะผู้วิจัยจะวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่ม (grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และอภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือ คือแบบสอบถาม ได้ทำการตรวจสอบเรียบเรียง ประมวลผลข้อมูล ได้ผลและรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาในลักษณะต่าง ๆ จัดเป็นตารางการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นส่วน ๆ ประกอบด้วย

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- n แทน กลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
- F แทน ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F - test)
- df แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
- SS แทน ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. สัญชาติ		
1.1 ไทย	100	25.00
1.2 ลาว	100	25.00
1.3 เอเชีย (ยกเว้นไทย-ลาว)	100	25.00
1.4 ยุโรป, อเมริกา, ออสเตรเลีย และอื่นๆ	100	25.00
รวม	400	100.00
2. ประเภทการตรวจ		
2.1 ขาเข้า	258	64.50
2.2 ขาออก	142	35.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	11	2.75
3.2 มัธยมศึกษา	59	14.75
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.เทียบเท่า	52	13.00
3.4 อนุปริญญา	83	20.75
3.5 ปริญญาตรี	150	37.50
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.25
รวม	400	100.00
4. วัตถุประสงค์การเดินทาง		
4.1 ท่องเที่ยว	205	51.25
4.2 ศึกษาต่อ	43	10.75
4.3 ธุรกิจ	57	14.25
4.4 แรงงาน	32	8.00
4.5 ราชการ	45	11.25

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.6 อื่น ๆ	18	4.50
รวม	400	100.00
5. วันเดินทาง		
5.1 วันปกติ จันทร์-ศุกร์	165	41.25
5.2 วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และนักชดถุกษ์	235	58.75
รวม	400	100.00
5. ช่วงเวลาเดินทาง		
5.1 ภาคเช้า 06.00-12.00 น.	248	62.00
5.2 ภาคบ่าย 12.01-16.30 น.	131	32.75
5.3 ภาคค่ำ 16.31-22.00 น.	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีสัญชาติไทย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลาว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เอเชีย (ยกเว้น ไทย-ลาว) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และอื่น ๆ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประเภทการตรวจส่วนใหญ่ ขาเข้า จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ขาออก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมัธยมศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ ธุรกิจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และราชการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ส่วนใหญ่เดินทางวันเสาร์-อาทิตย์ และนักชดถุกษ์ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ วันปกติ จันทร์-ศุกร์ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ส่วนใหญ่เดินทางช่วงเช้า 06.00-12.00 น. จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ภาคบ่าย 12.01-16.30 น. จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.1 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้า
เมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและ
พาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.15	.80	มาก
2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.27	.72	มาก
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	.76	มาก
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.31	.78	มาก
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.25	.82	มาก
รวม	4.20	.78	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้า
เมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการ
ให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.15$) และ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

2.2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ ได้แก่

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	3.97	.89	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมา ก่อน-หลัง เป็นประจำ	4.24	.75	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	4.29	.76	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ	4.17	.79	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง	4.08	.84	มาก
รวม	4.15	.80	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.29$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมา ก่อน-หลัง เป็นประจำ ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ($\bar{X} = 4.08$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา	4.24	.68	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ	4.25	.77	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้มารับบริการ	4.29	.74	มาก
4.เจ้าหน้าที่คอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ	4.21	.72	มาก
5.เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด	4.36	.71	มาก
รวม	4.27	.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด ($\bar{X} = 4.36$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.25$) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 4.24$) และเจ้าหน้าที่คอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานในแต่ละวัน	3.83	.72	มาก
2.มีโต๊ะเก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	4.03	.72	มาก
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเช่น ตู้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่างเพียงพอ	4.02	.81	มาก
4.มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับผู้มารับบริการดื่มอย่างเพียงพอ	4.10	.77	มาก
5.มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	.78	มาก
รวม	4.03	.76	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.19$) มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับผู้มารับบริการดื่มอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.10$) มีโต๊ะเก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเช่น ตู้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.02$) และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานในแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและในวันหยุด	4.25	.84	มาก
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้	4.36	.73	มาก
3.การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว	4.22	.81	มาก
4.เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลง ไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.37	.77	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.36	.76	มาก
รวม	4.31	.78	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.37$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้ ($\bar{X} = 4.36$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.36$) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและในวันหยุด ($\bar{X} = 4.25$) และการให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้	4.16	.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ	4.26	.83	มาก
3. มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่างๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ	4.35	.76	มาก
4. มีการเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา	4.19	.87	มาก
5. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ	4.26	.82	มาก
รวม	4.25	.82	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่างๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) มีการเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา ($\bar{X} = 4.19$) และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ .

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา
วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง แตกต่างกัน

3.1 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้า
เมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีประเภทการตรวจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล
และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีประเภทการตรวจแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	ประเภทการตรวจ				t	sig.
	ขาเข้า		ขาออก			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.60	.66	3.71	.59	-1.693	.091
2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.61	.71	3.60	.79	.097	.922
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	.87	3.57	.81	-1.629	.104
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	.74	3.53	.57	-.540	.589
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	.79	3.69	.63	-1.393	.165
รวม	3.54	.55	3.62	.51	-1.393	.164

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีประเภทการตรวจต่างกัน
มีระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีวันเดินทางแตกต่างกัน ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล
และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีวันเดินทางแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	วันเดินทาง				t	sig.
	วันปกติ จันทร์-ศุกร์		วันหยุดเสาร์- อาทิตย์และ นักขัตฤกษ์			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.58	.46	4.64	.46	-1.005	.365
2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.36	.48	4.39	.51	-.375	.367
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.47	3.66	.44	-.019	.654
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	.53	4.38	.50	-.561	.277
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	.43	4.37	.42	-.645	.239
รวม	4.25	.47	4.29	.47	-.521	.380

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและ
พาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีวันเดินทางแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและ
รายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	3	.469	.067	1.460	.185
	ภายในกลุ่ม	396	8.035	.046		
	รวม	399	8.504			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	.105	.015	.542	.802
	ภายในกลุ่ม	396	4.867	.028		
	รวม	399	4.973			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.928	.418	.506	.829
	ภายในกลุ่ม	396	144.737	.827		
	รวม	399	147.665			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	.986	.141	1.775	.095
	ภายในกลุ่ม	396	13.884	.079		
	รวม	399	14.870			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.294	.042	.640	.722
	ภายในกลุ่ม	396	11.487	.066		
	รวม	399	11.781			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.160	.023	.523	.816
	ภายในกลุ่ม	396	7.632	.044		
	รวม	399	7.791			

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ
แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย		สัญชาติ									
		ไทย		ลาว		เอเชีย (ยกเว้น ไทย-ลาว)		ยุโรป ,อเมริกา, ออสเตรเลีย และอื่นๆ		แปลผล	
		\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม	มาก	3.83	0.76	3.95	0.82	3.60	0.87	3.74	0.77	มาก	มาก
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	มาก	3.70	0.78	3.52	0.74	3.68	0.81	3.81	0.74	มาก	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ปานกลาง	3.10	0.82	3.33	1.01	3.32	0.90	3.33	1.01	ปานกลาง	ปานกลาง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ปานกลาง	3.11	1.12	2.89	1.25	3.10	1.13	3.12	1.17	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	มาก	4.03	0.64	3.50	0.99	3.20	1.09	3.97	0.69	ปานกลาง	มาก
รวม	มาก	3.62	0.82	3.65	0.91	3.60	0.84	3.67	0.83	มาก	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ

ไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$)

ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.89$)

เอเชีย (ยกเว้นไทย-ลาว) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.68$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$)

ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และอื่น ๆ (ระบุ)..... โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.12$)

3.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.288	.258	1.272	.344
	ภายในกลุ่ม	394	51.593	.212		
	รวม	399	52.881			
2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	1.466	.2881	1.225	.376
	ภายในกลุ่ม	394	60.777	.249		
	รวม	399	62.243			
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.482	.296	1.369	.291
	ภายในกลุ่ม	394	52.311	.214		
	รวม	399	53.793			
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5	4.514	.905	3.434	.028
	ภายในกลุ่ม	394	61.658	.253		
	รวม	399	66.172			
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	1.402	.280	1.445	.335
	ภายในกลุ่ม	394	46.014	.179		
	รวม	399	47.416			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.030	.405	1.749	.275
	ภายในกลุ่ม	394	54.471	.179		
	รวม	399	56.501			

จากตารางที่ 17 คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา								ระดับความคิดเห็น
	ประถมศึกษา		ระดับความคิดเห็น	มัธยมศึกษาตอนต้น		ระดับความคิดเห็น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า		
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
ด้านการให้บริการ									
อย่างเท่าเทียม	4.56	.48	มากที่สุด	4.64	.44	มากที่สุด	4.62	.46	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่าง									
รวดเร็ว	4.33	.51	มาก	4.39	.50	มาก	4.39	.49	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียง									
พอ	3.70	.46	มาก	3.64	.47	มาก	3.56	.39	มาก
ด้านการให้บริการอย่าง									
เนื่อง	4.28	.52	มาก	4.44	.47	มาก	4.31	.51	มาก
ด้านการให้บริการอย่าง									
รวดเร็ว	4.33	.45	มาก	4.38	.45	มาก	4.37	.38	มาก
รวม	4.24	.48	มาก	4.30	.47	มาก	4.25	.45	มาก

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา								
	อนุปริญา		ระดับความ คิดเห็น	ปริญญาตรี		ระดับความ คิดเห็น	สูงกว่าปริญญาตรี		ระดับความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียม	4.57	.50	มากที่สุด	4.73	.38	มากที่สุด	4.68	.40	มากที่สุด
2.ด้านการให้ บริการอย่าง ทันเวลา	4.33	.50	มาก	4.50	.48	มาก	4.46	.49	มาก
3.ด้านการให้ บริการอย่างเพียง พอ	3.65	.44	มาก	3.70	.50	มาก	3.72	.33	มาก
4.ด้านการให้ บริการอย่าง ต่อเนื่อง	4.25	.44	มาก	4.62	.47	มาก	4.45	.36	มาก
5.ด้านการให้ บริการอย่าง ก้าวหน้า	4.23	.35	มาก	4.47	.35	มาก	4.38	.24	มาก
รวม	4.21	.45	มาก	4.40	.44	มาก	4.34	.36	มาก

จากตารางที่ 18 ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับประถมศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับมากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.28$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.56$)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.44$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.39$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.38$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.64$)

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.39$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.31$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.62$)

ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.23$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.57$)

ระดับปริญญาตรี ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.47$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.73$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.62$)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.46$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.45$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.38$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.68$)

3.5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการอย่างเท่า เทียม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.785	.298	1.416	.473
	ภายในกลุ่ม	394	51.096	.211		
	รวม	399	52.881			
2.ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	1.496	.249	1.005	.472
	ภายในกลุ่ม	394	60.747	.250		
	รวม	399	62.243			
3.ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.453	.2421	1.054	.438
	ภายในกลุ่ม	394	52.399	.251		
	รวม	399	53.792			
4.ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5	2.689	.449	1.675	.197
	ภายในกลุ่ม	394	63.492	.261		
	รวม	399	66.181			
5.ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	1.402	.234	1.226	.376
	ภายในกลุ่ม	394	46.013	.189		
	รวม	399	47.415			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.765	1.294	1.275	.391
	ภายในกลุ่ม	394	54.737	.225		
	รวม	399	56.502			

จากตารางที่ 19 คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง
จังหวัดหนองคาย จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่
แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม
วัตถุประสงค์การเดินทาง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการตรวจบุคคล และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด หนองคาย	วัตถุประสงค์การเดินทาง											
	ท่องเที่ยว			ศึกษาต่อ			ธุรกิจ			แรงงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.55	.44	มากที่สุด	4.59	.47	มากที่สุด	4.63	.45	มากที่สุด	4.79	.38	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.35	.48	มาก	4.35	.51	มาก	4.38	.49	มาก	4.47	.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	.41	มาก	3.69	.48	มาก	3.64	.35	มาก	3.65	.38	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.26	.48	มาก	4.31	.52	มาก	4.37	.51	มาก	4.59	.43	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.32	.36	มาก	4.35	.45	มาก	4.35	.38	มาก	4.38	.30	มาก
รวม	4.22	.43	มาก	4.26	.49	มาก	4.27	.38	มาก	4.38	.40	มาก

คุณภาพการให้บริการจนครบชุด และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด หนองคาย	วัตถุประสงค์การเดินทาง					
	ราชการ			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.57	.53	มากที่สุด	4.59	.51	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.46	.51	มาก	4.39	.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46	.07	มาก	3.69	.55	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.56	.52	มากที่สุด	4.35	.52	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.50	.31	มาก	4.32	.44	มาก
รวม	4.51	.33	มาก	4.27	.50	มาก

จากตารางที่ 20 ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน พบว่า

ท่องเที่ยว ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.32$) ด้านการบริหารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.26$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.55$)

ศึกษาต่อ ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการบริหารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.31$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.69$) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.59$)

ธุรกิจ ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.38$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการบริหารอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.35$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.63$)

แรงงาน ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.47$) ด้านการบริหารอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.38$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) และอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.79$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.59$)

ราชการ ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

($\bar{X} = 4.57$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.56$) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.46$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.46$)

อื่นๆ ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.39$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.32$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.69$) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.59$)

3.6 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีช่วงเวลาเดินทางแตกต่างกัน ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีช่วงเวลาเดินทาง แตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	.41	1.19	.31
	ภายในกลุ่ม	397	135.51	.34		
	รวม	399	136.74			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.04	.34	.77	.51
	ภายในกลุ่ม	397	178.61	.45		
	รวม	399	179.66			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.94	.98	2.36	.07
	ภายในกลุ่ม	397	164.80	.41		
	รวม	399	167.75			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	.30	.10	.20	.89
	ภายในกลุ่ม	397	190.77	.48		
	รวม	399	191.07			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.73	.24	.61	.60
	ภายในกลุ่ม	397	157.33	.39		
	รวม	399	158.07			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.04	.24	.86
	ภายในกลุ่ม	397	68.59	.17		
	รวม	399	68.72			

จากตารางที่ 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ที่มีช่วงเวลาเดินทาง พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคล
และพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจ
คนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพและทุก ฐานะโดยเท่าเทียมกัน	12
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง	7
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่กีดกันผู้รับบริการ	5
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน	10
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม	11
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงเวลา	15
2.2 เจ้าหน้าที่นัดหมายให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด	4
2.3 เจ้าหน้าที่บริการ โดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับ บริการ	10
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน ของผู้รับบริการ	8
2.5 เจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อคำร้องขอต่าง ๆ อย่าง รวดเร็ว ตรงเวลา	6
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน	43
3.2 มีโต๊ะ เก้าอี้ และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้อย่าง เพียงพอ	16
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่างเพียงพอ	5

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
3.4 มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับให้ผู้มารับบริการดื่มอย่างเพียงพอ	4
3.5 มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ	10
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและวันหยุด	5
4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้	4
4.3 การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว	14
4.4 เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง	6
4.5 เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องที่รับไว้ดำเนินการ	5
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้	12
5.2 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ	3
5.3 มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ	7
5.4 มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการสืบค้น	9
5.5 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ	8

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดยเท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม

2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลามากขึ้นเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการเพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว

3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ขึ้นอีกเพื่อเพียงพอบริการประชาชน รองลงมาคือควรมีน้ำดื่มให้กับผู้ที่มารับบริการ

4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่คนเก่าควรจะดำเนินเรื่องแทนเจ้าหน้าที่คนเดิมได้เมื่อเจ้าหน้าที่คนเดิมไม่อยู่หรือออกเวรปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือควรปรับปรุงให้การบริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว

5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานตรวจบุคคลและพาหนะ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต การให้ปากคำจากเจ้าหน้าที่ทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ควรจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีสัญชาติไทย ลาว เอเชีย (ยกเว้น ไทย-ลาว) ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และอื่น ๆ มีประเภทการตรวจขาเข้า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาท่องเที่ยว เดินทางวันเสาร์-อาทิตย์ และนักชัตตฤกษ์ และเดินทางช่วงเช้า 06.00-12.00 น.

1.2 คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร จำแนกผู้รับบริการตามสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทางวันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง ผลการวิจัยพบว่า

2.1 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามสัญชาติ พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีสัญชาติต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทการตรวจ พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีประเภทการตรวจต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามวันเดินทาง พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีวันเดินทางต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.6 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกตามช่วงเวลาเดินทาง พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรที่มีช่วงเวลาเดินทางต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกฐานะโดยเท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม

3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลามากขึ้นเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการเพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ขึ้นอีกเพื่อเพียงพอบริการประชาชน รองลงมาคือควรมีน้ำดื่มให้กับผู้ที่มารับบริการ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่คนเก่าควรจะดำเนินเรื่องแทนเจ้าหน้าที่คนเดิมได้เมื่อเจ้าหน้าที่คนเดิมไม่อยู่หรือออกรับปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือควรปรับปรุงให้การบริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานตรวจบุคคลและพาหนะ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต การให้ปากคำจากเจ้าหน้าที่ทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ควรจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

อภิปรายผล

จากการวิจัย คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่น่าอภิปรายดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่พบจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ในภาพรวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับรายด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีระพล เดชะราช (2547) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้า-ออกนอกราชอาณาจักรไทย ด้านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดียิ่ง เมื่อพิจารณารายด้าน คือ ความมีคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการอย่างเต็มที่ มีความเป็นกันเอง กระตือรือร้น ให้ความสนใจซักถามและส่วนน้อยที่มีการแสดงความรำคาญ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า มีความพึงพอใจซักถามและส่วนน้อยที่มีการแสดงความรำคาญ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก ให้ความสำคัญกับผู้เดินทางเข้าประเทศ มีการให้บริการตามลำดับคิว และ

ด้านบุคลิกภาพ ท่าที และมารยาท พบว่า ผู้มาขอรับบริการยอมรับและพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยแต่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และสอดคล้องกับการศึกษาของ นิวัฒน์ ชัยสวัสดิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่าการให้บริการโดยรวมของด้านตรวจคนเข้าเมืองภูสิงห์ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกลยุทธ์ให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ นภดล กรรณิกา (2549) กล่าวถึง ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจคนเข้าเมืองในทรรศนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวนพลู ผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ พบว่า ผู้มาขอรับบริการได้ให้ความคาดหวังต่อประเด็นต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองค่อนข้างสูง ในขณะที่เดียวกันนั้น เจ้าหน้าที่ก็สามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างดีเช่นกัน คะแนนความคาดหวัง และคะแนนการปฏิบัติงานจริง มีค่าคะแนน ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นด้านเครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ที่ได้คะแนนการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.77 ถึงแม้ว่าคะแนนของการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในทุกด้านแต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังและคะแนนของการปฏิบัติงานจริงแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาในประเด็นแต่ละด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังมากที่สุด ส่วนประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังน้อยที่สุด คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ และจากผลการปฏิบัติงานจริงนั้น พบว่า ความสะอาดของอาคารสถานที่ได้คะแนนมากที่สุดส่วนประเด็นที่ได้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ เครื่องอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ สำหรับด้านการบริหารจัดการนั้น พบว่า ค่าคะแนนความคาดหวังในแต่ละประเด็นใกล้เคียงกัน และประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด คือ ความใส่ใจในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวและธุรกิจสำหรับประเด็นที่ตัวอย่างให้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการ อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด คือ หลักเกณฑ์การอนุญาตมีความโปร่งใส ยุติธรรม และประเด็นที่ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วและแม่นยำของการให้บริการ สำหรับด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่นั้น ผลสำรวจพบว่า บุคลิก และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ได้รับคะแนนผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในขณะที่ความรู้

ความสามารถของเจ้าหน้าที่ได้คะแนนน้อยที่สุด และพบว่า คะแนนความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจริงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทุกด้านจะได้รับคะแนนความคาดหวัง และผลการปฏิบัติงานจริง มากกว่า 3 คะแนน ในเกือบทุกด้านยกเว้นประเด็นเรื่องอำนาจความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ที่ได้คะแนนผลการปฏิบัติงานจริงเท่ากับ 2.80

และสอดคล้องกับการศึกษาของ จำเนียร วงศ์กัลยา (2552) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการและปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกตามลำดับ

สำหรับความเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นงานที่ต้องให้บริการกับผู้บริการทั้งที่ขอให้บริการทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบราชการซึ่งเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ เป็นมาตรฐานสากล ของการตรวจบุคคลเข้า-ออก ราชอาณาจักรในทุกๆ ที่ สำหรับคุณภาพการให้บริการที่ทำการศึกษาในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่นเดียวกับการศึกษาของ วีระพล เตชะราช (2547) และนภดล วรรณิกา (2549) โดยเมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่การศึกษาของ จำเนียร วงศ์กัลยา (2552) เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพคือการให้บริการและอำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลการปฏิบัติหน้าที่ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้มารับบริการที่มีสัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย แตกต่าง

1. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามสัญชาติ โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงใจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้บริการตามความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง ทำให้มีความ

คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี สัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดินทางเข้า – ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรสัญชาติ

2. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามประเภทการตรวจ โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายได้ให้ความสำคัญกับการบริการผู้เดินทางเข้า-ออกนอกราชอาณาจักรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าเข้าหรือขาออก ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี ประเภทการตรวจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดินทางเข้า – ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรประเภทการตรวจ

3. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เดินทางเข้า-ออกนอกราชอาณาจักรที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความเท่าเทียมกันหรือไม่แตกต่างกัน ได้รับบริการที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงหรือไม่ก็ได้รับบริการที่เท่ากัน ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ)

ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับ บริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมือง สุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดินทางเข้า - ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก พบว่า ตัวแปรที่มีผล ต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรการศึกษา

4. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่ แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันเห็นว่า การให้บริการ ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน และอาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการมีการให้บริการที่เท่าเทียม กันไม่เลือกปฏิบัติ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี วัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุก ด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึง พอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่าน ตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มา รับบริการเพื่อเดินทางเข้า - ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรวัตถุประสงค์การเดินทาง

5. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามวันเดินทาง โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรที่มีวันเดินทางต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกันหรืออาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ที่มีวันเดินทาง ต่างกันเหมือนๆ กันจึงทำให้ไม่เห็นความแตกต่างในการให้บริการ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้อง

กับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำราด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี วันเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำราด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งใน ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย โกลก จังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดินทางเข้า – ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้า เมืองสุโขทัย โกลก พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรวันเดินทาง

6. ผลการวิจัยพบว่า คนไทยหรือคนลาวที่เดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรไทย จำแนกตามช่วงเวลาเดินทาง โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่าง กัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคายสามารถให้บริการผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรได้อย่างเสมอภาค คือ ไม่ว่า ผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรจะเป็นช่วงเวลาเดินทางใด ก็จะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ จำเนียร วงศ์กัลยา (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงประสิทธิผลการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำราด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี ช่วงเวลาเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรา ด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วีระพล เดชะราช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับ บริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมือง สุโขทัย โกลก จังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อเดิน ทางเข้า – ออกนอกราชอาณาจักรไทยที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย โกลก พบว่า ตัวแปรที่มีผล ต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรช่วงเวลาเดินทาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่องาน ตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ในการกำหนดนโยบายหรือวาง

แผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนของบมพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ควรจะดำเนินการดังนี้

1.1.1 ควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้และปรับปรุงเพื่อให้ดียิ่งขึ้น

1.1.2 ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ รวมทั้งขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้เหมือนกันทุก ๆ ด้านตรวจในประเทศ

1.1.3 ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศที่หลากหลายขึ้น

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตามความเห็นของผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร จำแนกผู้รับบริการตาม สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง ควรจะดำเนินการดังนี้

1.2.1 ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกช่องทางการรับบริการที่สะดวกหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.2.2 ควรพัฒนาอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

1.2.3 ควรมีการเพิ่มจุดตรวจหรือช่องทางพิเศษ เพื่อให้บริการผู้มาใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ควรจะดำเนินการดังนี้

1.3.1 ควรมีการปรับปรุงการบริการโดยให้เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเป็นธรรมชาติตามหน้าที่ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ใด ๆ ให้ความเท่าเทียมกันกับผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพ

1.3.2 เจ้าหน้าที่จะให้บริการตามลำดับการมารับบริการแล้วจะต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนในแต่ละกรณีของผู้มารับบริการด้วย เพื่อให้การให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน

1.3.3 ควรมีการปรับปรุงการบริการ โดยควรจัดให้มีห้องน้ำทั้งหญิงและชายไว้คอยบริการและมีพนักงานทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ

1.3.4 เจ้าหน้าที่ควรแจ้งความคืบหน้าในการบริการให้กับผู้รับบริการทราบว่าการให้บริการอยู่ในขั้นตอนใดและได้ดำเนินการสิ่งใดไปบ้างแล้วและการให้บริการขั้นต่อไปจะเป็นอย่างไร

1.3.5 ควรมีการปรับปรุงการบริการ โดยจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือรับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเข้ามาในหน่วยงาน เพื่อบริการผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยเน้นศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายค้าน้อยที่สุด

2.2 ควรวิจัยคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย โดยเน้นศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายค้านมาก

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. คู่มือบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อาสาธิกา
ดินแดนกรมการปกครอง, 2547.
- กองนิติการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2552.
- จารุบุญฉวี ป่าพานนท์. การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว.
9,(2), 2546.
- จุฑา เทียนไทย. ความคิดและความคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2548.
- จำเนียร วงศ์กัลยา. ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร.
วิทยานิพนธ์ พบ.ค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช. ข้าราชการกับการบริการประชาชน. วารสารข้าราชการ. 31(3) : 33, 2547.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น.
เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ชวลิต หน่อคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนา
สถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสารภี จังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- โชคชัย เนียลเซ็น. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
ชนะสงคราม. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2545.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic management. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ณัฐพร เพราะสุนทร. อิมมิเกรชั่นทเวนตีไฟร์ เซเวน. กรุงเทพฯ : สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2556.
- คนัย เทียพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษห้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2545.

- ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย. แผนกลยุทธ์ศาสตร์และกลยุทธ์ประจำปี 2556. ม.ป.ท.: ม.ป.พ, 2556.
- ทวี ขอบเรียบร้อย. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจชั้นประทวน และพลตำรวจกรณีศึกษา ด้านตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียง. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ทัศนีย์ อารมณเถייםง. แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (อาชีวศึกษา) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมค (ไทยแลนด์) จำกัด, 2547.
- นภดล กรรณิกา. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในทรรสนะของ ประชาชนผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานตรวจคนเข้า เมือง สวนพลุ และศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตนางาน อ.รัชดาภิเษก. วิทยานิพนธ์ พบ.ด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- นันทวัฒน์ ปรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2545.
- นิธิวัฒน์ พัฒนาถาบัตร. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ร.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- นิวัฒน์ ชัยสวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ประชาชน รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชน ของด่านตรวจคนเข้าเมืองภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ร.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประเวศ มหารัตน์สกุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี, 2545.
- ประเสริฐ ธรรมชัย. ร.ด.อ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, 2530.

- ปิยะ สุขประเสริฐ. ทศนคติของประชาชนต่อสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน:ศึกษารณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2526.
- ปิยะ อุทาโย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ พบ.ค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท้องถิ่นและกีฬา, 2556.
- แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2550-2554. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล, 2548.
- เพ็ญพิชา บางเขียว. ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่ภาคกลาง. สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- พิชัย เสี่ยมจิตต์. มุมชนกับการให้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ : อรุณกาลาดพร้าว, 2548.
- พิบูล ทีปะปาล. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2546.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2546.
- รสนา วงษ์สุวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- วราภรณ์ บุญปิ่น. คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2553.
- วชิระ ไทบุญญานนท์. สัมฤทธิ์ผลของโครงการ โรงพักของเรา ที่สถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : สวนเงินมีมา, 2546.
- วีระพล เดชะราช. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเพื่อเดินทางเข้าออกนอกราชอาณาจักรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. วิธีแก้ปัญหาแบบคิวซี. กรุงเทพฯ : สมาคมเทคโนโลยีญี่ปุ่น, 2545.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2543.
- ศิริพงษ์ ตลาวัลย์ ณ อยุธา. ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2547.

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. คู่มือการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้าราชการไทย พ.ศ. 2556-2561. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิชั่นพรีน แอน มีเดีย, 2556.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2547.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา, 2541.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2533.
- อมรชัย ปัญญา. ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่กษณะเฉพาะฝ่าย 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2. สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- Robbins, D. and decenzo, P. **Fundamentals of management.** (3rd ed.). New jersey: Prentice-Hall, 2004.
- Scardina, R. **Organizational Behavior.** (7th ed.). New York : John Wiley & Son, 1994.
- Stoner, James AF. **Management.** New jersey : Prentice-Hall, 1978.
- Yamane, Taro. **Statistic An Introduction Analysis.** 2nd ed. New York : Harper and Row, 1973.
- Youssef, N. and Boraird F. **Management.** (7th ed.). New York : John Wiley & Son, 1995.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ สัญชาติ ประเภทการตรวจ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง วันเดินทาง และช่วงเวลาเดินทาง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

2.โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบทุกขั้นตอน ทุกข้อ ข้อมูลที่สมบูรณ์จะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับและใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคคล หรือหน่วยงานและจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ดาบตำรวจศักดิ์ดา สิ้นเป็ยง

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. สัญชาติ

ไทย

ลาว

เอเชีย (ยกเว้นไทย-ลาว)

ยุโรป, อเมริกา, ออสเตรเลีย และอื่นๆ

2. ประเภทการตรวจ

ขาเข้า

ขาออก

3. ระดับการศึกษา.....

4. วัตถุประสงค์การเดินทาง

ท่องเที่ยว

ศึกษาต่อ

ธุรกิจ

แรงงาน

ราชการ

อื่นๆ

5. วันเดินทาง

วันปกติ จันทร์-ศุกร์

วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และนักชัตตฤกษ์

6. ช่วงเวลาเดินทาง

ภาคเช้า 06.00-12.00 น.

ภาคบ่าย 12.01-16.30 น.

ภาคค่ำ 16.31-22.00 น.

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด

หนองคาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องระดับความคิดเห็นได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน โดยเท่าเทียมกัน					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการมา ก่อน-หลัง เป็นประจำ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่กีดกันผู้รับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง					

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

6.	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ					
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้มารับบริการ					
9.	เจ้าหน้าที่คอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ					
10.	เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด					

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

11.	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานในแต่ละวัน					
12.	มีโต๊ะเก้าอี้และที่พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	มีน้ำดื่มสะอาดสำหรับผู้มารับบริการดื่มอย่างเพียงพอ					
15.	มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
16.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวันเวลาราชการและในวันหยุด					
17.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้					
18.	การให้บริการเสร็จสิ้นเพียงจุดเดียว					
19.	เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจดำเนินการแทนเพื่อบริการได้อย่างต่อเนื่อง					
20.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
21.	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้					
22.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ					
23.	มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่างๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ					
24.	มีการเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา					
25.	มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจ
คนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย

1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

.....

.....

.....

.....

2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

.....

.....

.....

.....

3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

.....

4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

.....

5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

.....

Questionnaire for Research

The Quality of Services of Nong Khai Immigration Office

Explanation

1. The questionnaire is divided into 3 steps.

Part 1 General information to respondents. There is a list to survey (Check – List) 4 items and include Nationality, Education and Purpose to trip.

Part 2 A questionnaire is about quality of service people and vehicles checking point Nong Khai Immigration. It is a five – level scale. (Rating Scale)

Part 3 Open – ended questionnaire (Open – ended) Investigators comment or suggest about quality of service people and vehicles checking point Nong Khai Immigration.

2. Please answer the questionnaire truthfully in every step, item in complete information so it will help the conclusions which can be useful and make the trust. And put to good use.

3. Data from the survey will be secret and used only for this research only. No part to any person or entity involved in the assessment, and will not affect or cause any damage. The position and duties of the respondents.

Pol.Sen.Sgt.Maj. Sakda Sinpiang

The educational curriculum master of public Administration

Maha Sarakham Rajabhat University

Part 1 Backaround information to the respondents.

Explanation. Please mark thev/to Messages that match your information.

1. Nationality

Thai Laos other ().....

2. Type the

Arrival

Departure

3. Education.....

4. Purpose of travel

Travel

Study

Business

Labor

Agency

Other

5. dates

A typical day Monday -Friday

holiday Saturday-Sunday and festivity

6. Travel Period

morning 06.00-12.00 am

Afternoon 12.01-16.30 am

Evening 16.31-22.00 am

Part 2 Quality of Service people and vehicles checking point NongKhai Immigration.

Explanation. Please mark the \sqrt to the level quality of service Including most very Moderate Little and Least only a single.

Article	Quality of Service people and vehicles checking point NongKhai Immigration.	Opinion				
		Most	Very	Mod erate	Little	Least
1. The services equitable.						
1.	Staff are available to clients equally.					
2.	Staff are by the pick before – after regularly.					
3.	Staffed equally.					
4.	Staffed by not deprive patients.					
5.	Generously staffed by personal gain and partisan					
2. The service is timely						
6.	Staff to perform servicesontime.					
7.	Staff provided an immediate and enthusiastic notification on to service.					
8.	Staff are available forcompletion by the urgent need to the service.					
9.	Staff always explain the process.					
10.	Officials are to correct it when it goes wrong.					
3. Services, adequate.						
11.	Have sufficient staff workloads, but not today.					
12.	There are tables and chairs to relax adequately for services.					
13.	There are enough facility for communication such as telephones and Internet.					

Article	Quality of Service people and vehicles checking point NongKhai Immigration.	Opinion				
		Most	Very	Mod erate	Little	Least
14.	Clean water for drinking and adequate service.					
15.	Provide adequate clean bathrooms.					

4. The service continues.

16.	Staff are available throughout office hours and on holidays.					
17.	Authorities can provide new services seamlessly with the existing staff.					
18.	The service finished onto one point.					
19.	Senior staff attorney to the lower level staff are authorized to set on behalf of the services continued.					

5. Services, Progressively.

21.	With advanced equipment and technology, efficient use.					
22.	Staff have the knowledge, technology and facilities.					
23.	Petition forms or examples that are unclear. Easy to understand service.					
24.	There is collection system is easy to search.					
25.	There is a box for comments or suggestions to offer.					

Part 3 Suggest about Quality of Service people and vehicles checking point NongKhai Immigration.

1.The services equitable

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

2.The services is timely

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

3.Services adequate

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

4.The services continues.

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

5.Services progressively

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

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ของ
การวิจัย โดยวิธีการหาค่า IOC

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

คำถามข้อที่	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
คำถาม 1	90.9488	212.0329	.2656	.9567
คำถาม 2	91.2362	204.8768	.6675	.9535
คำถาม 3	91.5276	204.0921	.7120	.9531
คำถาม 4	91.6220	206.5048	.5873	.9541
คำถาม 5	91.4803	209.1202	.6114	.9542
คำถาม 6	91.6024	203.7029	.7364	.9530
คำถาม 7	92.0000	196.2846	.7378	.9528
คำถาม 8	91.9252	196.5675	.7601	.9525
คำถาม 9	91.8504	203.3135	.5723	.9543
คำถาม 10	92.1181	200.2311	.7249	.9529
คำถาม 11	92.1496	197.1633	.7452	.9527
คำถาม 12	91.7165	202.7415	.6096	.9540
คำถาม 13	91.4882	203.3497	.7149	.9531
คำถาม 14	91.6575	207.1194	.7713	.9533
คำถาม 15	91.7795	201.6113	.9105	.9518
คำถาม 16	91.8504	203.7562	.8305	.9525
คำถาม 17	91.5472	209.7033	.3199	.9566
คำถาม 18	91.8110	206.5017	.4479	.9555
คำถาม 19	91.8583	205.7427	.4256	.9560
คำถาม 20	91.6457	206.3483	.5257	.9546

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

คำถามข้อที่	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
คำถาม 21	91.7795	209.7773	.3915	.9556
คำถาม 22	92.0906	200.5096	.6655	.9535
คำถาม 23	91.8583	196.0984	.7929	.9521
คำถาม 24	91.9961	195.4980	.8150	.9519
คำถาม 25	92.1063	193.6132	.8750	.9543

N of Cases = 25.0

N of Items = 40

Alpha = .9552

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศษ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๖๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน

ด้วย นายศักดิ์ สินเปียง รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๓๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์วิทยาลัยเทคโนโลยีอาเซียน กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การ
วิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๑๖๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นายศักดิ์ สนิมเปียง รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๓๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์วิทยาลัยเทคโนโลยีอาเซียน กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การ วิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ การวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนไทยและคนลาวที่เดินทาง เข้า – ออก ราชอาณาจักรไทย จุดตรวจสะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่ ๑ จำนวน ๔๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๑๖๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน

ด้วย นายศักดิ์ดา ลินเปียง รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๐๓๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์วิทยาลัยเทคโนโลยีอาเซี่ยน กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การ วิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๑๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นายศักดิ์ สินเป็ยง รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๓๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์วิทยาลัยเทคโนโลยีอนิเมชัน กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานตรวจบุคคลและพาหนะตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนไทยและคนลาวที่เดินทาง เข้า – ออก ราชอาณาจักรไทย ที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ดาบตำรวจศักดิ์ดา สิ้นเปียง
วัน เดือน ปี เกิด	26 มกราคม 2512
ภูมิลำเนา	ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ตำบลมีชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
สถานที่ทำงาน	ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	นิติศาสตรบัณฑิต น.บ. (นิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม