

ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวออสเตรียที่มีต่อการ
บริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารชาวออสเตรีย
ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

นุชจรีย์ ไกรกิตติชาญ*
อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวออสเตรียที่มีต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารชาวออสเตรียด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวออสเตรียที่มีต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารชาวออสเตรียด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารชาวออสเตรียที่มาใช้บริการ ณ งานตรวจผู้โดยสารชาวออสเตรียจำนวนทั้งหมด 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับทัศนคติต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านตามลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านความรู้ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

1.1 ด้านความรู้ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง ครบถ้วนเรียบร้อยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการมารับการตรวจหนังสือเดินทางมีการออกแบบไว้อย่างเป็นระบบก่อนหลัง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำการเดินทางกับเด็กต้องใช้เอกสารประกอบการพิจารณาตรวจอนุญาตอะไรบ้าง

1.2 ด้านความรู้สึก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้โดยสารรู้สึกว่าการมารับบริการไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ ผู้โดยสารรู้สึกว่าการตรวจผู้โดยสารชาวออสเตรียมีการบริหารจัดการค่อนข้างเหมาะสมทันสมัยและเป็น

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สากล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้โดยสารรู้สึกว่่า ที่ได้รับการช่วยเหลือการมารับบริการ เป็นอย่างมาก

1.3 ด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ ผู้โดยสารพอใจมารับ บริการที่นี้และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และผู้โดยสารจะมารับบริการที่นี้อย่างสม่ำเสมอ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนก งานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย รายด้านตามลำดับ ได้ดังนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านบริการ และด้านสถานที่

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด เป็นระเบียบ เหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ อ่อนนุ่ และ เป็นมิตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับผู้มารับ บริการ

2.2 ด้านบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดช่องทางเป็นพิเศษสำหรับ บุคคลที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น รถเข็น เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ได้อย่างเหมาะสม และ ผู้โดยสารได้รับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติรองลงมาคือ ขั้นตอนการ มารับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถทำดำเนินการได้ด้วยตนเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพียงพอ

2.3 ด้านสถานที่พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะห่างระหว่างสายการบินกับ สถานที่ตรวจหนังสือเดินทางเหมาะสม รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของงานตรวจผู้โดยสารชาวอกระ หหว่างประเทศ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีความสะดวก เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีป้ายแนะนำขั้นตอนการมารับบริการอย่างชัดเจน

1. บทนำ

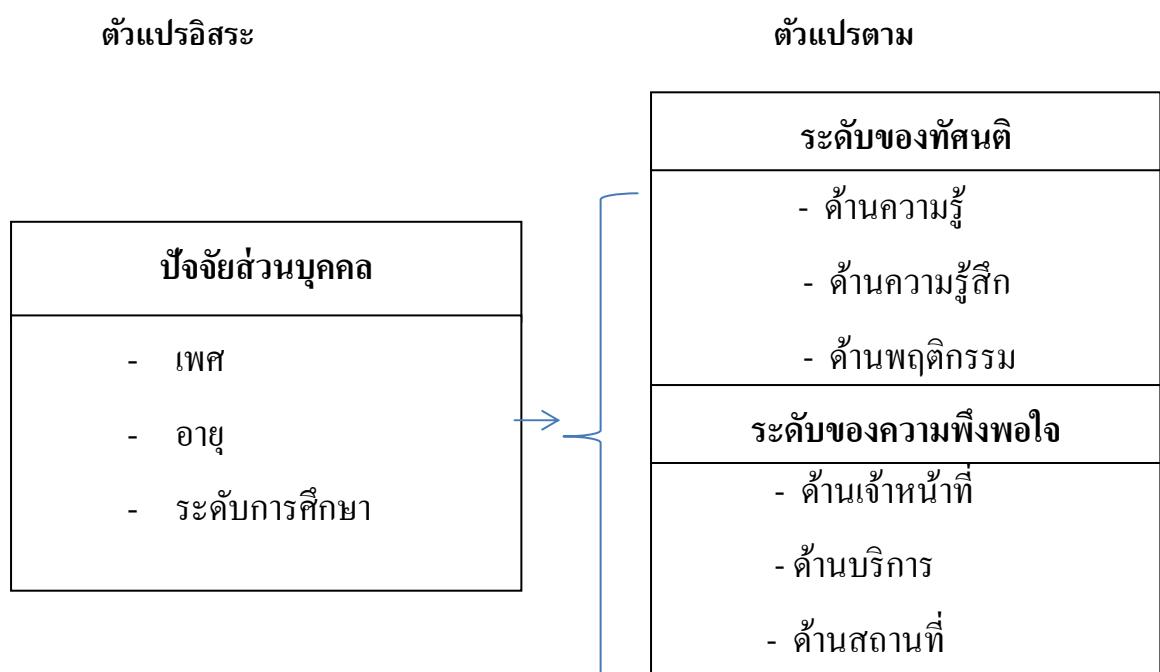
งานตรวจผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ เป็นหน่วยงานระดับแผนก อยู่ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ตรวจบุคคลและยานพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วย การเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ งาน ดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร งานเปรียบเทียบปรับกรณีอยู่ในราชอาณาจักร โดยการอนุญาตสิ้นสุด ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ปฏิบัติงานภายใต้ วิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ “พิทักษ์ชาติ ศาสน์ กษัตริย์ เป็นที่รักของประชาชน” มีพันธกิจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 และปฏิบัติงาน

ภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ “ ตม. เข้มแข็ง ชาติมั่นคง ” ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึง พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

จากการศึกษาทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดที่ได้มาสร้างกรอบความคิดการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตามช่วงเวลาที่กำหนดตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Formal Structured Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลหลักการและทฤษฎีรวมทั้งจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต และสอบถามจากผู้มีประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศ ที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

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

ตอนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะของผู้โดยสารชาวอกระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การพรรณนาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา

ส่วนที่ 2 การวัดระดับทัศนคติและความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประเมินค่า ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดระดับทัศนคติ ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งการตัดสินใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนนใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มได้ ดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผล

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.50 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลผู้วิจัยได้ใช้สถิติอนุมาน (Inference Statistic) ซึ่งเป็นการสรุปข้อมูลที่ได้โดยใช้การประมาณค่า (Estimation) และการทดสอบสมมติฐาน (Testing Hypothesis) ด้วยค่า t-test และ F-test

4. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

ทัศนคติของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

1. ด้านพฤติกรรม จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีทัศนคติต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน

กรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่อง ท่านพอใจมารับบริการที่นี้และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และท่านจะมาใช้บริการที่นี้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากมีผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงทำให้การบริการอาจล่าช้า และไม่ทั่วถึง ดังนั้น แผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรมีการอบรมให้พนักงานให้มี service mind มากยิ่งขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกอย่างมากและอยากกลับมาใช้บริการที่นี้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ มีทัศนคติในทางบวกและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของแผนงานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความรู้สึก จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีทัศนคติต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยเป็นอันดับที่สอง โดยเฉพาะเรื่อง ท่านรู้สึกว่าจะได้รับการช่วยเหลือการมารับบริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน การจะให้เจ้าหน้าที่ไปดูแลเป็นรายบุคคลจึงอาจทำได้ยาก ทำให้บางท่านอาจไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ดังนั้น แผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์อยู่ประจำจุดบริการของงานขาออกระหว่างประเทศ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อคอยให้คำแนะนำกรณีผู้โดยสารมีปัญหาขัดข้องหรือต้องการคำแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้โดยสารจะรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกในการมารับบริการของแผนงานมากยิ่งขึ้น

3. ด้านความรู้ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีทัศนคติต่อการบริการของแผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยเป็นอันดับสุดท้าย โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำกรณีเดินทางกับเด็กต้องใช้เอกสารประกอบการพิจารณาตรวจอนุญาตอะไรบ้าง ทั้งนี้ ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่มีเด็กมาด้วยมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับผู้โดยสารขาออกอื่นๆ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดูแลได้อย่างเต็มที่มากกว่า แต่ก็มีผู้โดยสารบางส่วนที่ไม่ได้เตรียมเอกสารและทราบข้อมูลมาก่อนเลย ดังนั้น แผนงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางสื่อสาร เช่น อีเมลล์ของหน่วยงาน โทรศัพท์ กองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ สถานทูตและสถานกงสุล สำนักงานเขต อำเภอ จังหวัด ตัวแทนสายการบิน หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อประชาชนทั่วไปจะได้รับทราบ เพื่อจะได้เตรียมหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องมาได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของแผนงานมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวออสเตรียระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

1. ด้านบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวออสเตรียระหว่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่อง การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจาก งานชาวออสเตรียระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ยังมีการประชาสัมพันธ์ที่น้อย ดังนั้น แผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับขั้นตอนการมาเข้ารับบริการ ว่าจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจหนังสือเดินทาง โดยจัดให้มีจอมอนิเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงควรจัดให้มีป้ายไฟ หรือตัววิ่งบนช่องตรวจหนังสือหนังสือเดินทาง เพื่อให้ผู้โดยสารจะได้ดูระหว่างเข้าคิวรอรับบริการ อาจทำเป็นแผ่นพับขนาดพกพาเพื่อแจกแก่ผู้โดยสารประชาสัมพันธ์ผ่านวารสารหรืออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการคือผู้โดยสารได้รับการบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ตรงเวลา เสมอภาค รวมถึงได้รับการอย่างก้าวหน้า คือ งานตรวจผู้โดยสารมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ด้านสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวออสเตรียระหว่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยเป็นอันดับที่สอง โดยเฉพาะเรื่อง มีป้ายแนะนำขั้นตอนการมาเข้ารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแนะนำขั้นตอนต่างๆ ยังมีจำนวนน้อย และอยู่ในอาคารเท่านั้น ดังนั้น แผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรจัดให้มีป้ายแนะนำขั้นตอนการมาเข้ารับบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น และติดป้ายติดไว้บริเวณที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้างานตรวจผู้โดยสารขาออก และพื้นที่ที่ผู้โดยสารมารอคิวเข้ารับบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวออสเตรียระหว่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่างประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านนี้น้อยเป็นอันดับสุดท้าย โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ เนื่องจากมีผู้โดยสารชาวออสเตรียระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของงานชาวออสเตรียระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณผู้โดยสาร จึงทำให้ผู้โดยสารต้องรอคิวนาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของแผนกงานตรวจผู้โดยสารระหว่าง

ประเทศด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จึงควรพิจารณาให้มีการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอต่อไป ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในปัจจุบันที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบ่งชี้ถึงปัญหาอันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยทัศนคติและความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยใช้ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกนาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน เพื่อจะได้เป็นการบูรณาการการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

2. ควรเพิ่มช่องทางในการสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกงานตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนผู้มาเข้ารับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงการประเมินทัศนคติและความพึงพอใจดังกล่าวได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ .(2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรรยา ลิทธิपालวัฒน์. (2539). *การพัฒนามาตรวัดทัศนคติต่อวิชาสุขศึกษา สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2538). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร : สามดีการพิมพ์.
- ชัยพร วิชาวุธ.(2523). *การวิจัยเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
ทฤษฎีทัศนคติ. เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org> (วันที่สืบค้น ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗).
- ทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org> (วันที่สืบค้น ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗).
- ธีรพร อุวรรณโณ. (2539). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2527). *จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : แผนกจิตวิทยา คณะ
ศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แพรภัทร. (2557). กรุงเทพมหานคร (ออนไลน์). แหล่งที่มา : *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ*.
: <https://www.gotoknow.org/posts/280647>
- สุบิน ยุระรัช. (2557). *ทฤษฎีการวัดความพึงพอใจ*. กรุงเทพมหานคร (ออนไลน์).
- สมบัติ บุญปาน. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ใน
สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองเพชรบูรณ์ ในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน (การศึกษา
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- อานนท์ อุนทรจันทร์. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
นครบาลมักกะสัน ภายใต้โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน (ภาคนิพนธ์ปริญญา
โท)*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.