

บทความการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว

อานนท์ กลิ่นแก้ว

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็น บุคคลและพาหนะเข้า-ออกราชอาณาจักร ในช่วงเดือน มกราคม - เมษายน 2559 จำนวน รวมจำนวน 393 คน ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.778 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที(t-test) ค่าเอฟ (F-Test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกฎหมาย ด้านการให้ความสำคัญกับ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ด้านจิตวิทยาทางสังคม ด้านความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่
2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างเครื่องมือโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารตำราเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดสระแก้ว เพื่อกำหนดประเด็นต่าง ๆ แล้วกำหนดเป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ครอบคลุม เนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดสระแก้ว ในแต่ละด้าน แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เกี่ยวกับเนื้อหา ภาษาที่ใช้ เพื่อรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นผู้วิจัย นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมายทางการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น เสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 7 ด้าน คือ ด้านจิตวิทยาทางสังคม ด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกฎหมาย และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งเป็นไปตามวิธีของลิเกิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77) เกณฑ์การให้คะแนนเป็นดังนี้

- 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก
- 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อยที่สุด

สรุปผล

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.90 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.50 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.00

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกฎหมาย การให้ความสำคัญกับ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านจิตวิทยาทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ประชาชนมีความคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับการที่ดีจากด่านตรวจคนเข้าเมือง มีค่าเฉลี่ย และมีป้ายแสดงให้เห็นเด่นชัดว่ามีด่านตรวจคนเข้าเมือง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นจุดที่ประชาชนทั่วไปให้ความนิยมในการมาใช้บริการเพื่อข้ามไปยังประเทศเพื่อนบ้าน

2.2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีการรักษาสัญญาในการให้บริการ

2.3 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการบริการทุก ๆ ด้าน เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้าน และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทันที

2.4 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลย้อนหลัง หลังการให้บริการ และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาเพื่อนำเอามาแก้ไข ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างดี

2.5 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3

อันดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการที่ประทับใจ และมีความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย มีบุคลิกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

2.6 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านกฎหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ สามารถแจ้งสิทธิของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารที่ต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่าน และแสดงให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

2.7 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ มีการรวบรวมข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นได้ และเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีการประเมินและปรับปรุงวิธี ในการพิจารณาความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินและปรับปรุงวิธี ในการพิจารณาความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการติดตามและแก้ไข กับทุกข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพแะระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก นั่นก็แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการ รวมทั้งมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจตราบุคคลและพาหนะทั้งปวง ที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรเพื่อให้เป็นไปตามบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิงรวมทั้งความผิดอาญาอื่นใดอันมีมูลเหตุของการกระทำความผิดที่มีจุดประสงค์จะให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรโดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนทิพพา นิมานันท์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยของศูนย์ ศิริพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกันต์กวิวิท ภูมิสวัสดิ์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในโดยรวม รายมิติ และรายข้ออยู่ในระดับสูงมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วส่วนใหญ่มีความคาดหวังของต่อคุณภาพการให้บริการของตำรวจที่ทำหน้าที่ประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างมาก ว่าตำรวจจะได้รับการบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัยและไม่ตกค้างอยู่ในประเทศไทยสามารถกลับออกมาได้ทัน ตำรวจประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วควรมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว และควรพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ควรทำตัวให้ผู้มาใช้บริการมีความเชื่อใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจเอกหญิง นภัทร พุ้ยน้อย (2556) ได้ทำการศึกษา การประเมินการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการตรวจลงตราขาเข้า-ขาออก ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานเชียงใหม่และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง มีความพึงพอใจด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการแก่ชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของแนวคิดเกี่ยวกับ ชูติมน บึงกลาง และกฤติยา รุ่งสม (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยในด้านความเชื่อมั่นและการดูแล เอาใจใส่ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ นั่นก็แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างยังขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของตำรวจประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วว่าจะได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการบริการแก่ ผู้มารับบริการ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งผู้บริหารด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้วควรการปรับปรุงการให้บริการ ด้วยการให้ผู้มาใช้บริการตอบแบบสำรวจเพื่อนำความคิดเห็นมาเข้าที่ประชุม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาคูณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยในข้อเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทันทีและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ นั่นก็แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองเห็นว่าเจ้าหน้าที่ประจำด่านตรวจคนเข้าเมืองยังไม่สามารถตอบสนองการมาขอรับบริการได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งก็อาจจะมีสาเหตุ เช่น จำนวนหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยกว่าจำนวนผู้มาขอรับบริการในแต่ละวัน ทำให้การบริการอาจจะไม่รวดเร็วทันใจของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งผู้บริหารควรเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าจะมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างไรให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของตำรวจประจำด่านตรวจคนเข้าเมือง ณ ด่านอื่น ๆ ทั่วไป เพราะจะได้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับนโยบายการเข้าสู่อาเซียนของประเทศไทย