

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Satisfaction of International Passengers towards
Thai Immigration Arrival Officers at Bangkok International Airport



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้า เมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
โดย	น.ส.สิริภัสภรณ์ นัยเนตร
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีโย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีโย)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สิริวัชรภัทร นัยเนตร : ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง
 ขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ. (The Satisfaction of International Passengers
 towards Thai Immigration Arrival Officers at Bangkok International Airport) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุ
 รัชนี ศรีไธ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่งานตรวจ คนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
 พอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
 กรุงเทพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาผ่านช่องทางตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า
 ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 417 คน โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล
 ทางสถิติที่ได้จากแบบสอบถามโดยการใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test โดย
 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และ การ
 วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
 ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยผู้โดยสาร
 ชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยทางเพศ พบว่าผู้โดยสารชาวต่างชาติเพศชาย มี
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กลุ่มที่
 เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 00.01 - 15.00 น. กลุ่มที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก กลุ่มที่เดินทางโดย
 เครื่องบินมากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และพบว่าปัจจัยด้านความเป็นมืออาชีพในการ
 ให้บริการ ทักษะการใช้ภาษา ระยะเวลาที่รอการตรวจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้าย
 ของด่านตรวจคนเข้าเมือง มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสาร
 ชาวต่างชาติมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านปัจจัยด้านสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง และเวลาเดินทางถึงระหว่าง
 20.01 – 00.00 น. ดังนั้น จึงควรปรับปรุงเรื่องป้ายหรือสัญลักษณ์ และ จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถ
 ตอบสนองต่อความต้องการในการรับบริการของผู้โดยสารได้

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
 ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382058224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Siraphatchaphorn Naiyanate : The Satisfaction of International Passengers towards Thai Immigration Arrival Officers at Bangkok International Airport. Advisor: Asst. Prof. SURACHANEE SRIYAI, Ph.D.

This quantitative research aimed to study 1) The level of satisfaction of foreign passengers with the services provided by the Immigration officers; and 2) To study the factors that have impact on the satisfaction of foreign passengers with the services provided by the Immigration officers. The sample in this quantitative research was 417 foreign passengers arriving through immigration at Donmeuang International Airport. The data were collected by online questionnaires and the statistics were analyzed by using frequency, percentage, average, Standard Deviation, T-test, F-test, One-way ANOVA, Pearson correlation coefficient, and multiple linear Regression.

The research results were found that Immigration Officers's service qualities and personal factors of foreign passengers affected the satisfaction of foreign passengers. Foreign passengers were most satisfied with the quality of service. Male foreign passengers were found to be more satisfied with the services than females. While these groups; foreign passengers between the ages of 21 and 50 years, passengers who arrived at Bangkok International Airport between 12.01 AM – 03.00 PM, passengers who use English as their primary language and passengers travelling by plane more than or equal to 5 times a year were more satisfied than other groups of passenger. So the research results showed that those factors mentioned above and also factors in professionalism in service, language skills, and waiting time had an impact to the satisfaction of foreign passengers. However, the results showed that foreign passengers were the least satisfied with the symbol/sign factors of immigration and arrival time between 20.01 – 00.00, so it is necessary make signs and markings more noticeable and to have more staffs to be able to meet the needs of passengers.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้จะไม่สามารสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากปราศจากความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรชนี ศรีใย อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความเมตตาและความเอาใจใส่ของอาจารย์ เพื่อให้ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง ประธานกรรมการ สารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ และอาจารย์ ดร.พิมพ์ศิริ อรุณศรี กรรมการสารนิพนธ์ที่ร่วมกรุณาให้ความรู้ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางทฤษฎีต่าง ๆ จนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

ขอขอบพระคุณ คุณแม่ บุคคลสำคัญผู้ซึ่งอยู่เบื้องหลังทุกความสำเร็จในชีวิต ผู้ที่มอบความปรารถนาดีและความรักที่ยิ่งใหญ่ที่สุดให้ผู้วิจัยตลอดมา คอยทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ เป็นแรงบันดาลใจ เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นกำลังใจ เชื่อมั่นใจในตัวผู้วิจัยเสมอว่าจะเข้มแข็งและผ่านพ้นทุกอุปสรรคไปได้ เป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตเพื่อให้คุณแม่มีความสุขและภาคภูมิใจ และเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุทุกเป้าหมายที่ตั้งไว้ของชีวิตได้สำเร็จ

ขอขอบคุณ คุณพิทักษ์พงษ์ อีกหนึ่งบุคคลสำคัญผู้ซึ่งอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของปริญญาโทใบนี้ ผู้เป็นแรงบันดาลใจในการศึกษาหลักสูตรนี้ เป็นแรงผลักดัน เป็นพลังบวกและเป็นกำลังใจในทุก ๆ วัน ขอขอบคุณสำหรับความปรารถนาดีและความเชื่อมั่นที่มีให้ผู้วิจัยมาเสมอ และสนับสนุนความฝันของผู้วิจัยในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงวันที่สามารถสำเร็จการศึกษาเป็นมหาบัณฑิตตามที่ตั้งใจไว้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา ที่ให้ความเมตตาในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้อย่างลุล่วง ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างครบถ้วน และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณศศิวิมล คุณกนกกาญจน์ คุณศุภณี ผู้เป็นกัลยาณมิตรที่ดี คอยให้คำปรึกษาคอยให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 54 ที่คอยอยู่เคียงข้างตลอดระยะเวลาการศึกษาและให้การช่วยเหลือจนผ่านพ้นทุกปัญหาและทุกอุปสรรคไปได้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณตัวเอง ที่มีความพยายาม อดทน มุ่งมั่นและเชื่อมั่นในตัวเองเสมอมาว่าจะผ่านพ้นทุกปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนสามารถสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทตามที่ตั้งใจไว้

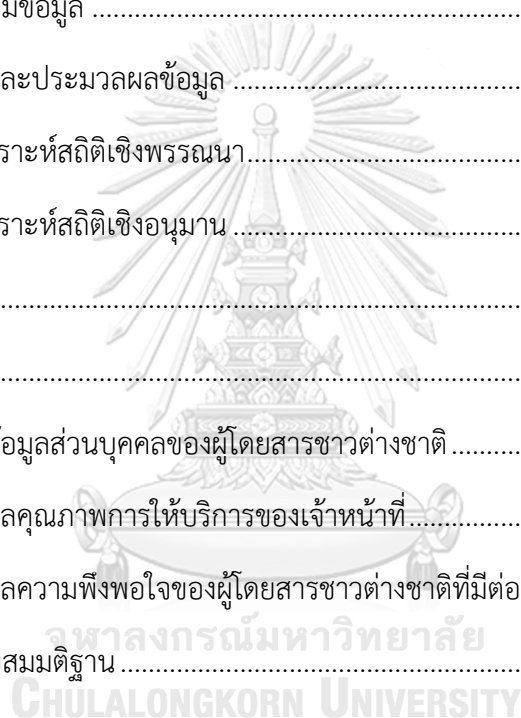
สิริลักษณ์ นัยเนตร

สารบัญ

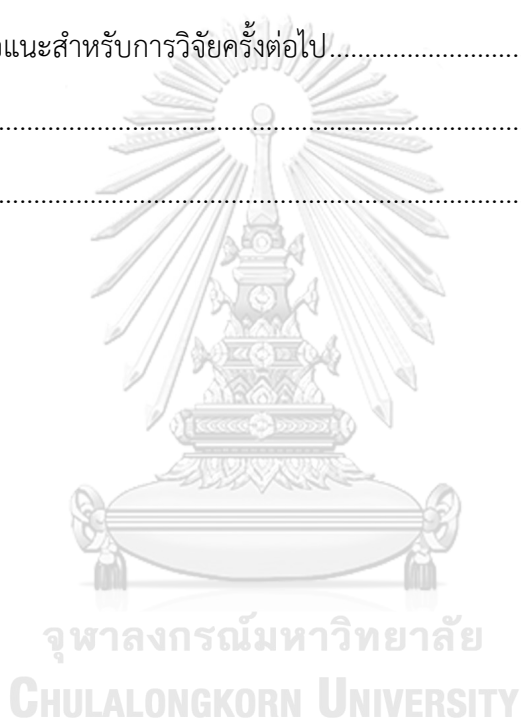
หน้า

.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1	9
บทนำ.....	9
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	9
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
1.3 คำถามในการวิจัย.....	11
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	11
1.4.1 ตัวแปรอิสระ.....	11
1.4.2 ตัวแปรตาม.....	11
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
1.6 ขอบเขตการศึกษา.....	12
1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
1.6.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	13
1.7 สมมติฐานงานวิจัย	13
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
บทที่ 2	15

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3	20
วิธีการดำเนินการวิจัย	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.2 วิธีการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	23
3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	23
3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน	24
บทที่ 4	25
ผลการวิจัย	25
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ.....	25
4.2 การวิเคราะห์ผลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	27
4.3 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	29
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	30
บทที่ 5	41
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	41
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	41
5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ.....	41
5.1.2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	41
5.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	42
5.2.1 การทดสอบสมมติฐาน ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน	42



5.2.2 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขา เข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ.....	43
5.2.3 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขา เข้า มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ.....	44
5.3 อภิปรายผล	44
5.4 ข้อเสนอแนะ	46
5.4.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	46
5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ประวัติผู้เขียน	52



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นภาคอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็น ภาคอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งของภาคบริการและยังก่อให้เกิดการดำเนินงานธุรกิจต่อเนื่องทั้งในภาคธุรกิจ ที่พัก ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกจากนี้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดภาคธุรกิจต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ แล้ว ยังก่อให้เกิดการจ้างงาน การลงทุนจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการ กระจายรายได้ไปสู่ ประชากรทั่วประเทศ การท่องเที่ยวจึงเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมาอย่าง ยาวนาน โดยในช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้กับประเทศด้วยมูลค่าสูงถึง 3 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 20% ของ GDP ประเทศไทย โดยรายได้ 2 ใน 3 มาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ 1 ใน 3 มาจากคนไทย จาก การที่ชาวต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ในไทยส่งผลให้ไทยติดอันดับ 1-5 ประเทศที่มีรายได้ จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด โดยกองเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำข้อมูลสรุปจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและรายได้ จากนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 - พ.ศ.2562 ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2563 พบว่าในปี พ.ศ.2559 มี จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 32,529,588 ล้านคน และมีรายได้ 1,633,497.5 ล้านบาท ปี พ.ศ.2560 มีจำนวน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 35,591,978 ล้านคน และมีรายได้ 1,831,105.00 ล้านบาท ปี พ.ศ.2561 มีจำนวน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 38,178,194 ล้านคน และมีรายได้ 1,876,136.90 ล้านบาทและในปี พ.ศ.2562 มีจำนวน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 39,916,251 ล้าน คน และมีรายได้ 1,911.807.95 ล้านบาท โดยข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า จำนวนนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่สถานการณ์โควิด-19 ได้เปลี่ยนการดำเนินวิถีชีวิตของประชากรทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อ รุนแรงต่อทุกภาคส่วน ทั้งด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การขนส่ง การโรงแรม เป็นต้น และ ประเทศไทยซึ่งพึ่งพา ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศจึงได้รับผลกระทบ เป็นอย่างมากเนื่องจากการปิดพรมแดนของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกและการหยุดชะงักของธุรกิจการ บินเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 โดย World Travel & Tourism Council รายงานว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางไปยังแถบเอเชียแปซิฟิกลดลงมากถึง 74.4% และ GDP ลดลงถึง 53.7% เนื่องจากสาเหตุการปิดพรมแดนของแต่ละประเทศ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่นำนโยบายและมาตรการของ รัฐบาลมาปฏิบัติผ่านการตรวจอนุญาตทุกช่องทาง ทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ โดยนอกจาก

หน้าที่หลักในการตรวจบุคคลและ พาหนะที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรผ่านช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ ซึ่งมีการจัดตั้ง หน่วยงานกระจายอยู่ทั่วประเทศจำนวน 68 จังหวัด จึงเปรียบเสมือนปราการแรกในการคัดกรองบุคคลและยานพาหนะต่าง ๆ เป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ และมีหน้าที่ในการให้บริการบุคคลในการเดินทางผ่านช่องทางอนุญาตที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจึงเป็นผู้ให้บริการในด้านแรกที่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต้องพบเจอเมื่อเดินทางเข้าประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ มีความรู้สึกที่ดี มีมุมมองที่ดีต่อประเทศตั้งแต่เริ่ม เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยเฉพาะช่องทางอนุญาตทางอากาศในท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เช่น ท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือ สนามบินดอนเมือง ซึ่งในสถานการณ์ปกติจะมีผู้โดยสารชาวต่างชาติเข้ารับการตรวจอนุญาตมากกว่า 1 ล้านคนต่อเดือน โดยท่าอากาศยานไทยมีการรายงานข้อมูลเที่ยวบินและผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออกผ่านช่องทาง อากาศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ปี พ.ศ.2563 ว่าการระบาดของที่รุนแรงของโรคส่งผลให้การจราจร ทางอากาศทั่วโลกลดลงเป็นจำนวนมากทั้งการขนส่งทางอากาศที่ลดลง 34.80% การให้บริการเที่ยวบินซึ่งลดลง 55.78% และจำนวนผู้โดยสารซึ่งลดลงมากถึง 67.39% และผลกระทบนี้ได้รวมถึงสถานการณ์ในประเทศไทย ซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลทางด้านสถิติว่าจำนวนผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ลดลงเป็นอย่างมาก เช่น ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาทางท่าอากาศยานดอนเมืองระหว่างเดือน เม.ย - พ.ค. มีจำนวน 1,342 คน 3,151 คน และ 3,537 คน ตามลำดับ ซึ่งลดลงเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อนหน้า คือ 1,519,563 คน 1,410,823 คน และ 1,374,544 คน จากข้อมูลสถิติพบว่าจำนวนผู้โดยสารที่ลดลงเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม หลังการระบาดของที่รุนแรงของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ.2562 และยาวนานมากกว่า 2 ปี ในปี พ.ศ.2565 ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเริ่มผ่อนปรนมาตรการการเข้า - ออกประเทศเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน ให้สามารถดำเนินต่อไปได้เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ออก มาตรการผ่อนปรนหลังสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจในประเทศโดยอาศัยความร่วมมือ จากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวของรัฐบาล

หากเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เป็นที่พึงพอใจจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คลี่คลาย นักท่องเที่ยวย่อมแสวงหาการเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ ดังนั้น การบริการที่ดี มีคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ย่อมสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว เพิ่มโอกาสให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมายังประเทศไทย

เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการกระตุ้นภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ เช่น ภาพลักษณ์ ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษ การบริหารเวลาในการตรวจ เป็นต้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังราชอาณาจักรหรือไม่

1.3 คำถามในการวิจัย

การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังราชอาณาจักรหรือไม่

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยดำเนินการศึกษาผ่านการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังต่อไปนี้

1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

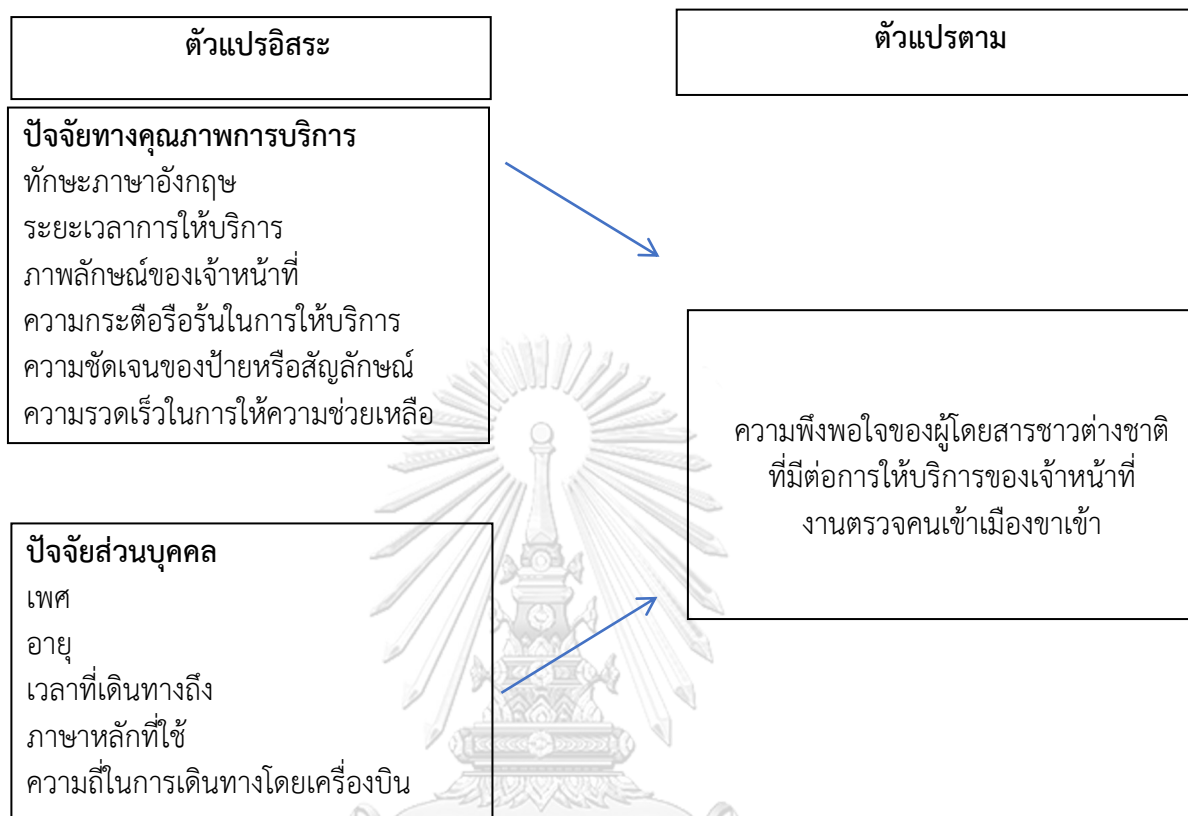
1) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ทักษะภาษาอังกฤษ ระยะเวลาการ ให้บริการ ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนของป้ายหรือสัญลักษณ์ความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ

2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน เวลาที่ เดินทางถึงและภาษาหลักที่ใช้

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่

มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.6 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ผ่านช่องทางการตรวจคนเข้าเมืองที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ผ่านช่องทางการตรวจคนเข้าเมืองที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งเพศชายและ เพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ ต่ำกว่า 20 ปี จนถึงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ กำหนดจำนวนประชากรที่เหมาะสมจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งมีการ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.05

1.6.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

1.7 สมมติฐานงานวิจัย

1.7.1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

- ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

- ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

- ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

- ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีภาษาหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

- ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

1.7.2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

1.7.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ผลจากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง อากาศยานกรุงเทพ รวม

ไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ของ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อให้สามารถส่งมอบการ บริการที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการได้ต่อไป

1.8.2 ผลการศึกษาี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและขยายความรู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขา เข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินการ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ



บทที่ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่งานตรวจคน เข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษา ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมจาก ตำรา บทความและงานวิจัยต่าง ๆ และได้ผล การศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผู้วิจัย	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปร	ผลการศึกษา
ชุตินาถบุญ ภูมิโอบุญ	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้รับบริการงานขอยุ่คนไทย ราชอาณาจักรของด่านตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดชลบุรี	แบบสอบถาม	เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ	เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับ มาก
วชิรา ผ่องใส	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 246 คน	แบบสอบถาม	เพศ อายุ อาชีพและรายได้	เพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึง พพอใจที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05
ธนกร ณรงค์วานิช	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่ ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่า อากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศ ยาน ดอนเมือง	แบบสอบถาม	เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้	เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่าง กัน
จำไพ งามเกษมสุข	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ประชาชนคนไทยและคนต่างด้าวที่มา ติดต่อบริการ จำนวน 83 คน	แบบสอบถาม	เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย ต่อ เดือน อาชีพ สัญชาติจำแนกตามทวีป และประเภทวีซ่า	เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย ต่อ เดือน อาชีพ สัญชาติจำแนกตามทวีป และประเภทวีซ่า มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในระดับ มาก
อติทยา ริมลเมือง	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	บุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 70 คน	แบบสอบถาม	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการติดต่อบริการ	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการติดต่อบริการ มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 2 ตารางสรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผู้วิจัย	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปร	ผลการศึกษา
อติทยา วิมลเมือง	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	บุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 70 คน	แบบสอบถาม	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
วิจิตรภรณ์ จันทร์สุวรรณ	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้ใช้บริการธนาคาร	แบบสอบถาม	เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้	ระดับการศึกษาและรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในขณะที่เพศ อายุ อาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
พัชรี อนุสิทธิ์	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน	แบบสอบถาม	เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	การศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ อายุและสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อานนที ขาวโพธิ์พันธ์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน	แบบสอบถาม	ด้านราคา สถานที่ การส่งเสริมการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์ และบุคลากร	ด้านผลสัมฤทธิ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการให้บริการและบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ตารางสรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผู้วิจัย	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปร	ผลการศึกษา
รัฐนันท์ พุกภักดิ์	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้โดยสารชาวไทย จ จำนวน 200 คน	แบบสอบถาม	อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป	กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง กำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane และ และวัดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับร้อยละ 5 หรือคิดเป็นระดับนัยสำคัญที่ 0.05	แบบสอบถาม	เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยและอาชีพ และปัจจัยด้านความปลอดภัยและด้านสิ่งแวดล้อม	อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
พีระยุทธ คุ้มศักดิ์	การวิจัยเชิงสำรวจแบบ ภาคตัดขวาง (Cross – sectional survey research)	ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตร กำหนดขนาดตัวอย่างของ W.G.cochran	แบบสอบถาม	เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพ	เพศ รายได้ต่อเดือนและอาชีพที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและสถานภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
น้ำลีน เทียมแก้ว	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	ผู้ใช้บริการส นักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จ จำนวน 450 คน	แบบสอบถาม	บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและกระบวนการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับ มาก
วรวลัญช์ วงษ์ศรีเฝือก	การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey study)	กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	แบบสอบถามออนไลน์	ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการและ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการและ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 ตารางสรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ (ปัจจัยส่วนบุคคล)					
	เพศ	อายุ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ
ชุตติกาญจน์ สมิตไพบูลย์	✓	✓	✓		✓	
วชิรา ผ่องใส	✓	✓	✓	✓		
ธนกร ณรงค์วานิช	✓	✓		✓	✓	
ร่ำไพ งามเกษมสุข	✓	✓	✓	✓		✓
อทิตยา วิมลเมือง	✓	✓			✓	
วิษราภรณ์ จันทร์สุวรรณ	✓	✓	✓	✓	✓	
พัชรี อนุสิทธิ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อานันติ ขาวไตรรัตน์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ						
รัฐนันท์ พุกภักดี	✓	✓	✓	✓	✓	
จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์	✓	✓	✓	✓		
พีระยุทธ คุ่มศักดิ์	✓	✓		✓		✓
น้ำลिन เทียมแก้ว						
วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก						

ตารางที่ 5 ตารางสรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ (ปัจจัยด้านการบริการ)							กระบวนการให้บริการ
	สภาพแวดล้อม	การส่งเสริมการใช้บริการ	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	ระยะเวลา	ความน่าเชื่อถือ	เข้าใจผู้รับบริการ	
ชุตติกาญจน์ สุมิตไพบูลย์								
วชิรา ผ่องใส								
ธนกร ณรงค์วานิช								
ร่ำไพ งามเกษมสุข								
อภิตยา วิมลเมือง					✓			
วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ								
พัชรี อนุสิทธิ์								
อานัติ ชาวไตรรัตน์ และ สุธเสกข์ พงษ์หาญยุทธ	✓	✓	✓					
รัฐนันท์ พุกภักดี								
จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์	✓							
พีระยุทธ คุ่มศักดิ์								
น้ำลิน เทียมแก้ว	✓		✓	✓				✓
วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก						✓	✓	✓

(จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ 2558)

(ชุตติกาญจน์ สุมิตไพบูลย์ 2556)

(ธนกร ณรงค์วานิช 2562)

(น้ำลิน เทียมแก้ว 2560)

(พัชรี อนุสิทธิ์ 2561)

(พีระยุทธ คุ่มภักดี 2555)

(รัฐนันท์ พุกภักดี 2558)

(ร่ำไพ งามเกษมสุข 2556)

(วชิรา ผ่องใส 2557)

(วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก 2564)

(วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ 2555)

(อภิตยา วิมลเมือง 2562)

(อานัติ ชาวไตรรัตน์ และ สุธเสกข์ พงษ์หาญยุทธ 2561)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ แบบสอบถาม เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอน การศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาผ่านช่องทางตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 417 คน

3.2 วิธีการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ และเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับประชากรที่ ทำการศึกษา คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาผ่านช่องทางตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 417 คน จึงใช้วิธีคำนวณเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Taro Yamanek กำหนดระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดกลุ่มประชากร
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

$$\text{แทนค่า } n = n = \frac{100,000}{1 + 100,000(0.05)^2}$$

$$= 398$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 398 คน

จากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยนี้ คือ 398 คน แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวนทั้งสิ้น 417 ฉบับ จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 ตัวอย่าง ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณด้วย สูตร Taro Yamane และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนผ่านการทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 417 ฉบับ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามตั้งอยู่บนฐานของวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ เข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ เลือกตอบ (Questionnaire checklist) ได้แก่ เวลาที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพศ อายุ ภาษาหลักที่ใช้ และความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แก่ คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ ระยะเวลาการรอการตรวจ อนุญาต ความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจ คนเข้าเมือง โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
Very Good	5
Good	4
Neutral	3
Poor	2
Very Poor	1

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5-1}{5}$$

5

$$= 0.8$$

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

1.00 - 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

2.61 - 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก

4.21 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

1.00 - 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อย

2.61 - 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมาก

4.21 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยในการทำหนังสือขอเก็บข้อมูลที่ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

2. นำหนังสือไปยื่นต่อผู้บังคับบัญชาที่ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อขออนุญาต เข้าเก็บข้อมูล

3. ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้ประชากรซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านช่องทางขาเข้า ด้านตรวจคน เข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จนได้กลุ่มตัวอย่างครบทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและนำมาตรวจสอบระดับการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารตอบแล้ว จึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน ใช้สถิติค่า T-test ค่า F-test

โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.80 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.60 – 0.79 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.40 – 0.59 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.20 – 0.39 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันต่ำ

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.01 – 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

4.2 การวิเคราะห์ผลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.3 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เวลาที่เดินทาง ถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ เพศ อายุ ภาษาหลักที่ใช้ และความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1 – 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำแนกตามเวลาที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ

เวลาที่เดินทางถึง	จำนวน	ร้อยละ
00.01 - 05.00 น.	99	23.74
05.01 - 10.00 น.	59	14.15
10.01 - 15.00 น.	97	23.26
15.01 - 20.00 น.	68	16.31
20.01 - 00.00 น.	94	22.54
รวม	417	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเวลา ระหว่าง 00.01 - 05.00 น. มากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 รองลงมา คือ ช่วงเวลา ระหว่าง 10.01 - 15.00 น. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 ช่วงเวลา ระหว่าง 20.01 - 00.00 น. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.54 ช่วงเวลา ระหว่าง 15.01 - 20.00 น. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.31 และช่วงเวลา ระหว่าง 05.01 - 10.00 น. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย (Male)	236	56.59
หญิง (Female)	181	43.41
รวม	417	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 และเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 43.41

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี (Under 20)	34	8.15
21 – 30 ปี (21 – 30)	85	20.38
31 – 40 ปี (31 – 40)	60	14.39
41 – 50 ปี (41 – 50)	109	26.14
มากกว่า 50 ปี (Over 50)	129	30.94
รวม	417	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.38 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำแนกตามภาษาหลักที่ใช้

ภาษาหลักที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษ : English	104	24.94
ภาษายุโรป : European Language (e.g., Italian, French, German, Spanish, Swedish, etc.)	31	7.43
ภาษาอาเซียน : Asian Language (e.g., Hindi, Korean, Chinese, Vietnamese, Burmese, etc.)	282	67.63
รวม	417	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 67.63 รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 และภาษายุโรป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อปี (1-2 times a year)	141	33.81
3-5 ครั้งต่อปี (3-5 times a year)	134	32.13
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี (More than 5 times a year)	142	34.05
รวม	417	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 รองลงมา คือมีความถี่ในการเดินทาง 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 และมีความถี่ในการเดินทาง 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13

4.2 การวิเคราะห์ผลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แก่ คุณภาพ

การบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษา ในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต ความชัดเจนของ สัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจ คนเข้าเมือง โดยระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

1.00 - 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

2.61 - 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก

4.21 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติต่อ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ (Service quality of Immigration officers)	4.11	0.86	มาก
ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism of service)	4.43	0.72	มากที่สุด
ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร (Communication skill of Immigration officers)	4.09	0.90	มาก
การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ (Helpfulness and courteousness of Immigration officer)	3.93	0.85	มาก
ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต (Waiting time for Immigration Process)	4.11	0.77	มาก
ความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้าย	3.91	0.78	มาก

ของด่านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Signs and Markings)			
รวม	4.10	0.62	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 อยู่ในระดับมาก ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 อยู่ในระดับมาก การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 อยู่ในระดับมาก และความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมาก
- 4.21 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มี

ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม (How do you describe level of satisfaction with overall services)	3.85	3.98	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.98

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	236	4.31	0.93	13.151	0.000*
หญิง	181	3.27	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเพศ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง

ขาเข้ามากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	34	3.79	0.41	20.821	0.000*
21 – 30 ปี	85	3.19	0.89		
31 – 40 ปี	60	4.03	0.84		
41 – 50 ปี	109	3.76	0.62		
มากกว่า 50 ปี	129	4.31	1.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.10

ตาราง 4.10 ผลต่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))					
	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	3.79		0.606*	-0.239	0.033	-0.516*
21 – 30 ปี	3.19			-0.845*	-0.573*	-1.122*
31 – 40 ปี	4.03				0.272	-0.277*
41 – 50 ปี	3.76					-0.549*
มากกว่า 50 ปี	4.31					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 ผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ จำแนกตามอายุ

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้ จากการทดสอบพบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ ดังนี้

กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี

กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

กลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี

กลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี

กลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

กลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ

เวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
00.01 - 05.00 น.	99	3.99	0.63	83.830	0.000*
05.01 - 10.00 น.	59	3.54	1.09		
10.01 - 15.00 น.	97	4.93	0.26		
15.01 - 20.00 น.	68	3.34	0.48		
20.01 - 00.00 น.	94	3.18	0.99		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.12

ตาราง 4.12 ผลต่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เวลาเดินทางถึง ท่าอากาศยาน กรุงเทพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))					
	ค่าเฉลี่ย	00.01 - 05.00 น.	05.01 - 10.00 น.	10.01 - 15.00 น.	15.01 - 20.00 น.	20.01 - 00.00 น.
00.01 - 05.00 น.	3.99		0.448*	-0.938*	0.652*	0.809*
05.01 - 10.00 น.	3.54			-1.385*	0.204	0.362*
10.01 - 15.00 น.	4.93				1.590*	1.747*
15.01 - 20.00 น.	3.34					0.157
20.01 - 00.00 น.	3.18					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 ผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 15.01 – 20.00 น.

กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ ช่วงระยะเวลา 10.01 - 15.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 - 00.00 น.

จากการวิเคราะห์ผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 15.00 น. และ กลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่เดินทางถึง ท่าอากาศยานกรุงเทพระหว่างช่วงเวลา 20.01 - 00.00 น.

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีภาษาหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามภาษาหลัก

ภาษาหลัก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ภาษาอังกฤษ	104	4.77	0.61	120.220	0.000*
ภาษายุโรป	31	4.52	0.68		
ภาษาอาเซียน	282	3.45	0.85		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามภาษาหลัก

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีภาษาหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.14

ตาราง 4.14 ผลต่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามภาษาหลักที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ภาษาหลัก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))			
	ค่าเฉลี่ย	ภาษาอังกฤษ	ภาษายุโรป	ภาษาอาเซียน
ภาษาอังกฤษ	4.77		0.253	1.322*
ภาษายุโรป	4.52			1.069*
ภาษาอาเซียน	3.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 ผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามภาษาหลัก

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้ จากการทดสอบพบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ดังนี้

กลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก

กลุ่มที่ใช้ภาษายุโรปเป็นภาษาหลัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก

จากการวิเคราะห์ผลผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จำแนกตามภาษาหลัก พบว่า กลุ่มที่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษและภาษายุโรปเป็นภาษาหลัก

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ เข้า
จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

ความถี่ในการ เดินทาง โดยเครื่องบิน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
1-2 ครั้งต่อปี	141	3.94	0.61	41.635	0.000*
3-5 ครั้งต่อปี	134	4.31	1.16		
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	142	3.34	0.86		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจ
คนเข้าเมืองฯ เข้า จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ เข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.16

ตาราง 4.16 ผลต่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ความถี่ในการเดินทาง โดยเครื่องบิน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	ค่าเฉลี่ย	1-2 ครั้ง ต่อปี	3-5 ครั้ง ต่อปี	มากกว่า 5 ครั้งต่อปี
1-2 ครั้งต่อปี	3.94		-0.370*	0.605*
3-5 ครั้งต่อปี	4.31			0.975*
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	3.34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 ผลต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบพบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ดังนี้

กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 3-5 ครั้งต่อปี

กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ มากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 3-5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ มากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

ตาราง 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อนของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองฯ ต่อการสร้างคามพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่	0.035	0.067	0.031	0.524	0.601
ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	0.234	0.085	0.172	2.738	0.006*
ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร	0.259	0.053	0.238	4.845	0.001**
การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ	0.273	0.060	0.235	4.548	0.000*
ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต	-0.052	0.062	-0.041	-0.841	0.401
ความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง	0.275	0.067	0.217	4.081	0.000*
(Constant)	-0.312	0.257		-1.212	0.226

R = 0.697 R Square = 0.486 Adjusted R Square = 0.478 Sig. = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า จากตัวแบบสมมติฐาน เมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติมากที่สุด คือ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร (Beta = 0.238) รองลงมา คือ การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ (Beta = 0.235) ความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง (Beta = 0.217) และ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Beta = 0.172) ตามลำดับ โดยปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต ไม่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยในการพิจารณาตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปรครั้งนี้ สามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 47.8 (Adjusted R Square = 0.478)

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ส่งผลต่อตัวแปรอย่างมี

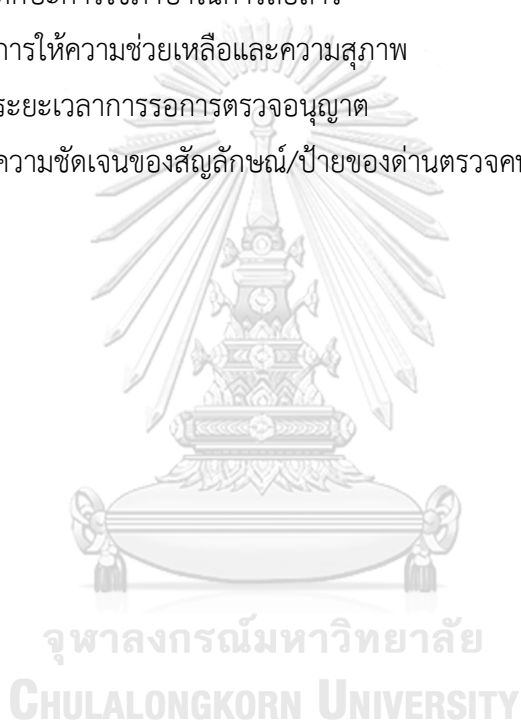
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเขียนเป็นสมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z = 0.031X_1 + 0.172X_2 + 0.238X_3 + 0.235X_4 - 0.041X_5 + 0.217X_6$$

เมื่อกำหนดให้

- | | |
|----------------|---|
| Z | คือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ |
| X ₁ | คือ คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ |
| X ₂ | คือ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ |
| X ₃ | คือ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร |
| X ₄ | คือ การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ |
| X ₅ | คือ ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต |
| X ₆ | คือ ความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง |



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 417 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Online Questionnaire) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากแบบสอบถามโดยการใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

จากการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำนวน 417 คน พบว่ามีการเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพในช่วงเวลาระหว่าง 00.01 - 05.00 น. มากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 โดยมีอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 67.63 และมีความถี่ในเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปีมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05

5.1.2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณา รายละเอียด พบว่าความเป็นมืออาชีพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต อยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ทักษะการ

ใช้ภาษาในการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ อยู่ในระดับมาก และความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.98

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 การทดสอบสมมติฐาน ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน

1. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้ามากกว่าเพศหญิง

2. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี นอกจากนี้ กลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

3. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 00.01 - 05.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 05.01 - 10.00 น. กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 15.01 – 20.00 น. และกลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 – 00.00 น. ส่วนกลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 00.01 - 05.00 น. และกลุ่มที่เดินทาง

ถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 05.01 - 10.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 10.01 - 15.00 น. นอกจากนี้ กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 05.01 - 10.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 - 00.00 น. และกลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 10.01 - 15.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 15.01 - 20.00 น. และกลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 - 00.00 น.

4. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีภาษาหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และกลุ่มที่ใช้ภาษายุโรปเป็นภาษาหลักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก

5. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 3-5 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-2 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 3-5 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

5.2.2 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ และความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

เมื่อนำมาวิเคราะห์หาการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ คือ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพและความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง โดยตัวแปรอิสระสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 47.8

5.3 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า และมีหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้โดยสารต่างชาติ นั้น ต่างได้รับการอบรมจากภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติในการให้บริการ ซึ่งช่วยหล่อหลอมให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากที่สุด

2. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้ามากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะกลุ่มเพศชายอาจมีการเดินทางบ่อย จึงรับรู้ถึงการให้บริการแต่ละประเภทและในภาพรวมของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มากกว่ากลุ่มเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรา ผ่องใส พบว่า เพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน (วชิรา ผ่องใส 2557)

3. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีอายุ 21 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มองการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแบบภาพรวม จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ สุमितไพบูลย์ พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (ชุตติกาญจน์ สุमितไพบูลย์ 2556)

4. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเวลาเดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 00.01 - 15.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 – 00.00 น. เนื่องจากช่วงระยะเวลา 20.01 – 00.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ปริมาณผู้โดยสารมาก แต่มีจำนวนเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าไม่เพียงพอ ซึ่งอาจไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ดีเท่าช่วงเวลาอื่น ๆ ดังนั้น การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า จะทำให้สามารถให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติได้รวดเร็วมากขึ้นและเพียงพอต่อการให้บริการ

5. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีภาษาหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษหรือกลุ่มที่ใช้ภาษายุโรปเป็นภาษาหลัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่ใช้ภาษาอาเซียนเป็นภาษาหลัก อาจเป็นเพราะกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษหรือกลุ่มที่ใช้ภาษายุโรปเป็นภาษาหลักนั้น สามารถทำการสื่อสาร และโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าให้เข้าใจได้ จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่เน้นใช้ภาษาอาเซียน

6. ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อปี

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี เป็นไปได้ว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อปี อาจไม่เคยประสบกับปัญหา หรือประสบกับปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าที่น้อยมาก จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

7. คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ ระยะเวลาการรอการตรวจอนุญาต และความชัดเจนของสัญญาณ /ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าปฏิบัติและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติทุกคนด้วยความเท่าเทียมจึงทำให้ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

8. ปัจจัยความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือและความสุภาพ และความชัดเจนของสัญญาณ/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ อาจเป็นเพราะปัจจัยข้างต้นมีความเป็นรูปธรรม ที่ผู้โดยสารชาวต่างชาติต่างสัมผัสได้ถึงการให้บริการ จึงเชื่อได้ว่าจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (น้ำลิน เทียมแก้ว 2560)

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการได้ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดในประเด็นความชัดเจนของสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลสัญลักษณ์/ป้ายของด่านตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพควรทำการติดตั้งในจุดที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ชัดทั้งในระยะใกล้และระยะไกล รวมถึงจัดทำขนาดป้ายสัญลักษณ์ให้มีขนาดใหญ่และมีความชัดเจนเช่นกัน

2. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 00.01 - 15.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า มากกว่ากลุ่มที่เดินทางถึงท่าอากาศยานกรุงเทพช่วงระยะเวลา 20.01 - 00.00 น. ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ทำการคัดเลือกผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการมารองรับกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในช่วงเวลา 20.01 - 00.00 น. ให้มีจำนวนที่มากขึ้น

3. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการในประเด็นทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ควรมีการจัดอบรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าอย่างสม่ำเสมอ ให้สามารถรับมือในสถานการณ์ต่างๆ และโต้ตอบกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้อย่างทันที

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานของพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า และวางแผนการส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เป็นแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. คว้ารศีกษาปัจจยัอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการสร้างควมพึงพอใจของผูัโดยสธารชาวต่างชาติ
เช่น ปัจจยัส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)



บรรณานุกรม

จิตต์พัฒน์ พหรมพงษ์ (2558). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ."

ชุตติกาญจน์ สุมิตไพบุลย์ (2556). "ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบริการขอยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี รี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3."

ธนกร ณรงค์วานิช (2562). "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง."

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560). "การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560."

พัชรี อนุสิทธิ์ (2561). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง."

พีระยุทธ คุ่มภักดี (2555). "ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ."

รัฐนันท์ พุกภักดี (2558). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย."

রাই গামগেমসুখ (2556). "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อนานบริการคนเข้าเมืองระยะสั้นของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี รี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3."

วชิรา ผ่องใส (2557). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด่านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด."

วรวิญญ์ วงษ์ศรีเผือก (2564). "คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด."

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555). "ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต."

อติทยา วิมลเมือง (2562). "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์."

อานัติ ขาวไตรรัตน์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2561). "ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชของประชาชน."





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สิבתำรวจโทหญิง สิริภักษภรณ์ นัยเนตร
วัน เดือน ปี เกิด	29 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	พิษณุโลก
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอังกฤษ-อเมริกันศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY