

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำทำอากาศยานเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย
ผู้เขียน	ร้อยตำรวจเอก หญิง นภัทร พุ้ยน้อย
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา โชคถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองประจำทำอากาศยานเชียงใหม่ และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองประจำทำอากาศยานเชียงใหม่ และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ระหว่างผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองประจำทำอากาศยานเชียงใหม่และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการดำเนินงานและการบริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2556 ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองประจำทำอากาศยานเชียงใหม่ และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยการและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง คือ T-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของชาวไทยกับชาวต่างชาติ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการตรวจลงตราขาเข้า-ขาออก ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำทำอากาศยานเชียงใหม่ และทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง มีความพึงพอใจด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการแก่ชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งยังพบว่า ปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ วิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่สามารถควบคุมการสังเกตผู้ต้องสงสัยในการกระทำผิดได้ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินการด้านเอกสาร กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อห้ามต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปริมาณคนเข้า-ออกในอนาคต โดยควรจัดหาเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็วให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนงานสอดคล้องกับภารกิจที่มีความชัดเจน

Independent Study Title	Evaluation of Services of Chiang Mai and Chiang Rai International Airports Immigration Officers	
Author	Police Captain Npat Puinoi	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee		
	Associate Professor Seksin Srivattananukulkit	Advisor
	Associate Professor Dr. Kanchana Choktaworm	Co-advisor

ABSTRACT

This Independent Study had the objectives of 1) evaluating the services of Chiang Mai and Chiang Rai International Airports Immigration Officers; 2) comparing factors of the service of Chiang Mai and Chiang Rai International Airports Immigration Officers for Thai and foreign customers and 3) investigating problems facing the Immigration officers at both airports in 4 areas: resources, personnel, facilities, operations and services. The sample group consisted of 400 relevant people involved in the services from May – June 2013 at both airports. The tool used was a questionnaire on assessment scale and the data was analyzed and synthesized using descriptive statistics of frequency, percentage, standard deviation and T-test to compare the services given to Thai and foreign customers.

The results of the study showed that customers of the entrance and exit immigration checkpoints of Chiang Mai and Chiang Rai International Airports were satisfied with the services concerning resources, personnel, facilities and operation at a high level. However, the Thai and foreign customers expressed their satisfaction differently. The problems related to the performance of the immigration officers were the method or procedures on monitoring the observation of the suspected persons and the customers' lack of understanding about the process related to documents, rules and regulations as well as certain prohibitions. These were the areas that probed for the need to increase the officers' knowledge and skills to carry out the task to meet the predicted numbers of customers who would pass through Chiang Mai and Chiang Rai International Airport Immigration checkpoints in the future. This could be done by providing the immigration agency with modern and efficient equipment as well as technology to speed up the operation in corresponding to a clear work plan and mission.