

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองด่าน ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Improving the Quality of Immigration Services of the Immigration Checkpoint at Suvarnabhumi Airport

สุกานต์ นิมเจริญ¹ กมลพร กัลยาณมิตร² สติติ นิยมญาติ³ ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัช⁴

Sukarn Nimcharoen, Kamolporn Kalyanamitra, Satit Niyomyaht
and Tassanee Kakkhanapichonchat

Received: May 13, 2022 Revised: June 22, 2022

Accepted: November 19, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานโดยตรง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับนโยบาย ระดับกลาง และ

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Doctor of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University.

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

³ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

⁴ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

ระดับปฏิบัติการ รวมทั้งประชาชนผู้มาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสรุปแบบพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าในการทำงาน บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) การเอาใจใส่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสื่อบริการให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ผ่านทางกิริยาท่าทางและน้ำเสียงที่สุภาพ ให้บริการด้วยความเข้าใจกับผู้รับบริการ (2) ความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ โดยด้านสถานที่ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ และมีภูมิทัศน์ที่ดี ด้านบุคลากร ต้องมีการเพิ่มอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับงานที่แท้จริง 3) การตอบสนอง ควรพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย ให้บริการที่รวดเร็ว เป็นระบบ 4) ด้านความมั่นใจ ควรปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 5) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรรักษาคุณภาพการให้บริการโดยทำการศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้มาตรฐาน มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ และ (3) แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างการรับรู้ในการดำเนินงาน มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบที่หลากหลาย และทันสมัย

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนา; คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the problems and obstacles in the development of the quality of immigration services of the immigration checkpoint at Suvarnabhumi Airport (2) to study the success factors

for improving the quality of immigration services at the immigration checkpoint at Suvarnabhumi Airport and (3) to study the appropriate approach to improve the quality of immigration services at the immigration checkpoint at Suvarnabhumi Airport. This research was qualitative. The data would be collected through in-depth interviews with 20 key informants obtained from the selective selection from people with expertise, experience and who were directly involved in the operation, namely police officers, policy-level executives, middle-level and operational levels, people who came to use the service at Suvarnabhumi Airport. Data were analyzed by descriptive summary. The results found that (1) the problems and obstacles in the development of the quality of immigration services at the immigration checkpoint at Suvarnabhumi Airport, for example, the linkage of the information system was not efficient. There was a delay in working, personnel lacking knowledge, skills and expertise in working. The number of personnel was insufficient to perform the work. (2) Success factors for improving the quality of immigration services at the immigration checkpoint at Suvarnabhumi Airport consists of 1) Caring the staff must convey to the service recipient that they were caring through polite gestures and tones, providing services with empathy for the service recipients. 2) The concrete/touchable aspect in terms of location, there should be sufficient infrastructure development, and had a good landscape. Personnel must increase the rate of manpower enough to be consistent with the actual work. 3) Responsiveness, tools, equipment and information technology systems should be developed to be modern provide fast and systematic service. 4) Confidence should improve and develop operations to have working standards, reduce operational errors. 5) Reliability, service quality should be maintained by studying the reliability factor of service quality in order to improve and improve work processes to meet standards be transparent. And (3) An appropriate approach to improve the quality of immigration services at the immigration

checkpoint at Suvarnabhumi Airport was required to evaluate the performance, to improve operational processes to be efficient, create awareness of operations. There was effective human resource management, promote and support the development of operational skills through a variety of modern formats.

Keywords: Improving, Quality Service

บทนำ (Introduction)

Skytrax สำนักจัดอันดับสายการบินและท่าอากาศยานระดับโลก ได้เปิดเผย 10 อันดับ สนามบินที่ดีที่สุดในโลกประจำปี 2021 ที่ลงคะแนนโดยนักเดินทางทั่วโลกหรือ World Airports Award 2021 ซึ่งอยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั่วโลก โดยท่าอากาศยานฮามัด กรุงโดฮา ประเทศกาตาร์ ได้รับการรางวัลท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก World's Best Airport อันดับที่ 2 ได้แก่ ท่าอากาศยานโตเกียว ฮานะดะ, ท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้ ปักกิ่ง, ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน เกาหลีใต้, ท่าอากาศยานนานาชาตินิวยอร์ก ลินคอล์น, ท่าอากาศยานมิวนิค เยอรมนี, ท่าอากาศยานซูริค สวิตเซอร์แลนด์, ท่าอากาศยานลอนดอนฮีทโธรว์ อังกฤษ, ท่าอากาศยานนานาชาติคันไซ ญี่ปุ่น และท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง ฮ่องกง (ข่าวสด, 2564) โดยสำรวจความเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสนามบินหลายรายการ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและให้ความบันเทิง เป็นต้น ในช่วงระบาดของโควิด-19 Skytrax ได้สำรวจเพิ่มอีกหลายรายการ เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การให้บริการเจลล้างมือ และการบังคับสวมหน้ากาก เป็นต้น สนามบินสุวรรณภูมิเคยรั้งอันดับ 10 ของโลกเมื่อปี 2553 ร่วงลงมาอยู่ที่อันดับ 13, 25, 38 และ 48 ในปี 2554-2557 ตามลำดับ จากนั้นได้ขึ้นมาอยู่ที่อันดับ 47 และ 36 ในปี 2558 และปี 2559 ต่อมาร่วงมาอยู่ที่อันดับ 38 ในปี 2560 และไต่กลับขึ้นไปอยู่ที่อันดับ 36 ในปี 2561 หลังจากนั้นร่วงกราวร่วงลงมาอยู่ที่อันดับ 46, 48 และ 66 ในปี 2562 ปี 2563 และปี 2564 ตามลำดับ (ฐานเศรษฐกิจ, 2564)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นเสมือนประตูแรกที่ต้อนรับผู้เดินทางจากทุกมุมโลกสู่ประเทศไทย มีการออกแบบการก่อสร้างที่ทันสมัยพร้อมด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีปัจจัย

สนับสนุนและข้อได้เปรียบจากตำแหน่งที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายของประเทศไทย แต่ในทางกลับกันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีข้อเสียเปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญอย่างท่าอากาศยานนานาชาติชางฮี ของประเทศสิงคโปร์ในสามด้านคือ ด้านภาษาของบุคลากร ด้านความแออัดของท่าอากาศยาน และด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งทั้งสามปัจจัยเป็นปัจจัยที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ แต่คุณภาพการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมก็ยังไม่ได้มาตรฐานที่น่าพอใจ ทั้งๆที่ สนามบินสุวรรณภูมิมีศักยภาพที่จะเป็นสนามบินชั้นนำของโลกได้ สาเหตุหลักมาจากการจัดการและให้บริการในสนามบินหลายหน่วยงานมีอิสระไม่ขึ้นตรงกับ ทอท. เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

คุณภาพการบริการจึงเป็นประเด็นสำคัญหรือหัวใจหลักที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่าง และสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขึ้นได้ (Clemes, 2014) อีกทั้งคุณภาพการบริการยังเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จของการดำเนินกิจการ หากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งคุณภาพการบริการที่ถูกค่าได้รับมากเกินความคาดหวังที่ผู้ให้บริการตั้งไว้ ย่อมเกิดความประทับใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป (Tam, 2014) หรือนำไปสู่การแนะนำบอกต่อกับผู้ที่สนใจก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจต่อไปอีกทั้งคุณภาพการบริการยังมีส่วนสำคัญในการรักษา ความสัมพันธ์ของกลุ่มลูกค้าเดิม ให้ยังคงอยู่และต่อยอดเพิ่มเติมสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ได้จากการแนะนำบอกต่อของผู้ที่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการมาก่อนหรือจากช่องทางสื่อต่าง ๆ ที่เกิดจากการได้รับรู้จากผู้ที่เคยใช้บริการจริงหรือผู้ที่มีความสนใจและมีแนวโน้มที่จะมาใช้บริการในอนาคต (Oliver, 1999) เนื่องจากการให้บริการประชาชนของประเทศไทย เป็นการดำเนินการของรัฐตามบทบาทหน้าที่ซึ่งกฎหมายกำหนดอันเป็นลักษณะของการบริหารงานของประเทศตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย การให้บริการประชาชนจะมีประสิทธิภาพน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่ประชาชนจะพึงมีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งประชาชนโดยทั่วไปคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณ คุณภาพ และการบริการของรัฐจะเหมาะสมหรือไม่ต้องพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน ส่วนการคาดหวังคุณภาพที่ดีจากรัฐบาลและทางราชการเป็นการสนองความต้องการซึ่งกระทำโดยความสุภาพอ่อนโยน มี

ประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตอบสนองและไม่เอินเอียง นอกจากนี้ ระบบราชการจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงิน ใช้ทรัพยากรการเงินและคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่สุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพการให้บริการถือได้ว่าเป็นความสำคัญและเป็นหัวใจของการบริการ (นิพนธ์ อ่ำพิน, 2556)

การเดินทางของประชาชนทั้งในและต่างประเทศที่ผ่านมาส่วนใหญ่เลือกใช้การเดินทางทางอากาศยานเนื่องจากมีความสะดวก ปลอดภัย และที่สำคัญ คือ ประหยัดเวลาในการเดินทาง จึงทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีปริมาณผู้โดยสารทั้งในและต่างประเทศเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก เป็นท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ที่ถนนเทพรัตนและทางพิเศษบูรพาวิถีในเขตตำบลหนองปรือและตำบลราชเทวะ อำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยรัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอน-เมือง และตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย อีกทั้งการเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2553 (จิตรีรัตน์ จันทวย, 2564) ดังจะเห็นได้จากสถิติจำนวนผู้โดยสารซึ่งเดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จากข้อมูลสถิติผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปี พ.ศ. 2550 – 2562 (Airports Council International, 2019)

ตารางที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้โดยสาร ซึ่งเดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปี พ.ศ.	ผู้ให้บริการ
2550	41,210,081
2551	38,603,490
2552	40,500,224
2553	42,784,967
2554	47,910,744
2555	53,002,328
2556	51,363,451
2557	46,423,352
2558	52,902,110

2559	55,892,428
2560	60,860,704
2561	63,378,923
2562	65,421,844

ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ตรวจคัดกรองบุคคลและยานพาหนะทุกประเภทที่ผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรบริการคนเข้าเมืองตามนโยบายของรัฐด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้า การลงทุนและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตรวจสอบและดูแลคนเข้าเมืองที่พักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรป้องกันปราบปรามการกระทำผิดของคนเข้าเมืองรวมทั้งอาชญากรรมข้ามชาติในประเทศ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงภายในประเทศ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) ที่เป็นกรอบการพัฒนาประเทศในระยะยาว มุ่งเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” สร้างความมั่นคงของชาติ พัฒนาคนทุกวัยให้เป็นคนดี คนเก่ง มีศักยภาพ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทั้งในภาคการผลิตและภาคบริการ เพื่อสร้างสังคมที่มีคุณภาพ จึงเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวทางยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555 – 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการสร้างความเข้มแข็งทางการบริหารเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอันเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจงานตรวจคนเข้าเมืองให้แก่ข้าราชการตำรวจ ให้สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องได้กรณีมีเหตุไม่คาดคิดเกิดขึ้น รวมทั้งเป็นการพัฒนาทัศนคติและมุมมองที่สร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การมีวิสัยทัศน์ส่วนตัวในเชิงบวก (Positive Thinking) อีกทั้งยังเพิ่มความเข้าใจแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการแก้ไขสถานการณ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และ

สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ

โดยที่ผ่านมาจากสถิติการดำเนินงานให้บริการพบว่า ปริมาณงานในการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนเกิดโรคระบาดโควิด-19 จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทำให้จำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอไม่ทั่วถึงต่อผู้มาใช้บริการอาคารสถานที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่เข้ามาติดต่อ การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักของงานราชการที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความแออัดคับแคบของที่ทำกรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานในที่ทำการการใช้ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการที่มีระยะเวลานาน ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้

บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในด้านความรู้ ความสามารถในหน้าที่ บุคลิกภาพหรือมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนทักษะในการสื่อสารตรวจคนเข้าเมือง และจากสถานการณ์โควิด-19 ในขณะนี้ ทำให้ผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก และห้วงเวลาที่โควิด-19 ระบาดหนัก จำนวนผู้โดยสารแทบไม่มี ดังนั้น ในขณะนี้จึงเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการศึกษาเรื่องนี้เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองและเป็นการเตรียมพร้อมในการเปิดประเทศต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติการตามภาระหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ศรัทธา และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. เพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง
ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องตามแนวคิดของ Boddy (2016) ซึ่งระบุว่า การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะได้ข้อมูลที่อิมตัว ควรมีขนาดตัวอย่าง 20 คน โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 20 คน

ตารางที่ 3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	รายละเอียด	จำนวน (คน)
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับนโยบาย	3
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับกลาง	3
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ	4
4	ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	10
รวมทั้งหมด		20

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) โดยเปิดช่องว่างให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบได้อย่างอิสระ (ชาย โพธิ์สิตา, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านนี้โดยตรง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 20 คน รวมถึงใช้การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการอ้างอิงหรือสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้ตัวผู้วิจัยเองก็ถือเป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่สังเกตเจ้าหน้าที่ และสภาพทั่วไปของการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีเก็บบันทึกข้อมูลและมีการจดบันทึกเพิ่มเติมเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย โดยผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลัก (Creswell, 2009) เพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครบถ้วนทุกประเด็นหลักของการศึกษาในระหว่างดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการพรรณนาข้อมูลที่ได้มีการจัดเป็นหมวดหมู่ตามความสำคัญที่ได้มีการจัดลำดับไว้แล้ว ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยถอดบันทึกการสนทนาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมาจัดเป็นระบบระเบียบ และเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการทำประเภทของข้อมูลและนำเสนอในลักษณะพรรณนาสรุป (Descriptive)
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4. ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังต่อไปนี้ คือ

ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พบว่า การเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง อัตราค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การขาดจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขาดความทันสมัย และการจัดสรรงบประมาณไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

พบว่า เจ้าหน้าที่ต้องสื่อให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ผ่านทางกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ ให้บริการด้วยความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ การจัดฝึกอบรมการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ภาษา วัฒนธรรม และจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน ให้มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียม จัดทำตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้รับบริการ รับฟังคำแนะนำการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน รวมถึงปรับปรุงระบบการทำงานให้ง่าย และรวดเร็ว จัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

2. ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ (Tangibles)

พบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสถานที่ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ และมีภูมิทัศน์ที่ดี ด้านบุคลากรต้องมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างคนให้เพียงพอสอดคล้องกับเนื้องานที่แท้จริง มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการสื่อสาร และการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

ทั้งภายในและภายนอก ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีอุปกรณ์ที่ครบครัน และทันสมัย ด้านกระบวนการทำงาน ต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ขั้นตอนง่าย กระชับ และรวดเร็ว และด้านงบประมาณ ต้องมีการจัดสรรอย่างเพียงพอต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

พบว่า ควรพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย เพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นระบบ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพและจิตใจ จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้คล่องตัว ฉับไว และมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์

4. ด้านความมั่นใจ (Assurance)

พบว่า ควรปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาและเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ การส่งเสริมการเรียนรู้แก่บุคลากร ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เป็นต้น การปรับหรือการฝึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมั่นใจของบุคลากร เช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความมั่นใจในการให้บริการ และต้องสรรหา คัดเลือก เพื่อหาคนดีมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานเข้ามาทำงาน และต้องใช้คนให้ถูกกับงาน

5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

พบว่า ควรรักษาคุณภาพการให้บริการ โดยการดำเนินการศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้มาตรฐาน มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ พัฒนาบุคลากรให้ต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพในสิทธิมนุษยชนของปัจเจกบุคคล และไม่เลือกปฏิบัติ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติและรับบริการ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ให้มีมาตรฐาน สะอาดเพียงพอกับการใช้งาน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีระบบจัดการฐานข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลที่ครอบคลุม

แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พบว่า ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากรเป็นระยะหรือเป็นครั้งคราว เพื่อปรับปรุงการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างครอบคลุม สร้างการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการให้ ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการสรรหา คัดเลือก การพัฒนา การบริการค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมและสนับสนุน การเรียนรู้ การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบที่หลากหลาย และทันสมัย ส่งเสริมเรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ และจัดหาอุปกรณ์การ ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีความทันสมัย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้า เมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้า เมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง อัตราค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การขาดจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขาดความทันสมัย และการ จัดสรรงบประมาณไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เจ้าหน้าที่ต้องสื่อให้เห็นถึงความเอาใจใส่ผ่านทางท่าทาง น้ำเสียง ให้บริการด้วยความเข้าใจผู้รับบริการ ต้องฝึกอบรมการให้บริการกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านความรู้ ทักษะ ภาษา วัฒนธรรม และจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียม จัดทำตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ รับฟังคำแนะนำการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ปรับปรุงระบบการทำงานให้ง่าย และรวดเร็วและจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chen and Chen (2010) การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพนั้นมีใช่ เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ

2) ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ (Tangibles)

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสถานที่ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ และมีภูมิทัศน์ที่ดี ด้านบุคลากร ต้องมีการเพิ่มอัตรากำลังคนให้เพียงพอสอดคล้องกับงานที่แท้จริง มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการสื่อสาร และการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ทั้งภายในและภายนอก ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีอุปกรณ์ที่ครบครัน และทันสมัย ด้านกระบวนการทำงาน ต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ขั้นตอนง่าย กระชับ และรวดเร็ว และด้านงบประมาณ ต้องมีการจัดสรรอย่างเพียงพอต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่ว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย เพื่อให้การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นระบบ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพและจิตใจ จัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้คล่องตัว ฉับไว และมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Lewis and Bloom (1983) คุณภาพบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

4) ด้านความมั่นใจ (Assurance)

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาและเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ การส่งเสริมการเรียนรู้แก่บุคลากร ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เป็นต้น การปรับหรือการฝึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมั่นใจของบุคลากร เช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความมั่นใจในการให้บริการ และต้องสรรหา คัดเลือก เพื่อหาคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานเข้ามาทำงาน และต้องใช้คนให้ถูกกับงาน สอดคล้องกับ แนวคิดของ Crosby (1982) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตาม ความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

5) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรรักษาคุณภาพการให้บริการโดยการดำเนินการศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้มาตรฐาน มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ พัฒนาบุคลากรให้ต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มี

คุณธรรม จริยธรรม เคารพในสิทธิมนุษยชนของปัจเจกบุคคล และไม่เลือกปฏิบัติ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติและรับบริการ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ให้มีมาตรฐาน สะอาด เพียงพอกับการใช้งาน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีระบบจัดการฐานข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลที่ครอบคลุม สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่ว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผล ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ รวมถึงสอดคล้องกับ ภาวิณี ทองแย้ม (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ พบว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญสามารถนำมาใช้ในการเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีความหมายครอบคลุมไปถึงการที่ผู้บริโภคได้เกิดการรับรู้ถึงระดับคุณภาพการบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งสามารถวัดออกมาได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจริงในขณะที่รับบริการ

แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากรเป็นระยะหรือเป็นครั้งคราว เพื่อปรับปรุงการทำงาน โดยควรมีการสอบวัดความรู้เกี่ยวกับงานด้านตรวจคนเข้าเมืองตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการ การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างครอบคลุม สร้างการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยในแต่ละวันแต่ละผลัด ให้มีการประชุมสั่งการและติดตามงาน ควรจะมีการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา วิธีการแก้ปัญหา และนำมาถ่ายทอดให้ได้รับทราบทั่วกัน มีการประสานงานกับสถานทูตต่าง ๆ เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนอบรมถ่ายทอดความรู้ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการสรรหา คัดเลือก การพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบที่หลากหลายและทันสมัย ส่งเสริมเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ในการปฏิบัติหน้าที่ และจัดหาอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีความทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ สนธยา พลศรี (2547) การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย โดยแยกเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน ในอัตราที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.2 ผู้บริหารควรมีการจัดตั้งงบประมาณประจำปี สำหรับการจัดซื้อเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี ที่ทันสมัย เพื่อให้ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ก้าวทันต่อโลกยุคดิจิทัล

1.3 ผู้บริหารควรมีนโยบายขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว

2.2 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นด่านหน้าสำคัญในการให้บริการ

2.3 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะใน

เรื่องของภาษา เทคโนโลยี ตลอดจนความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวข้อง

2.4 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

2.5 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะเป็นสิ่งสำคัญ ในการนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้น ควรทำการศึกษา ดังนี้

3.1 ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต่อไปอีก โดยขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อศึกษาประชากรในกลุ่มที่กว้างขึ้นและหลากหลายมากขึ้นตามลักษณะทางประชากร เช่น ผู้โดยสารชาวต่างชาติ เป็นต้น

3.2 ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ปัญหาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- ข่าวสด. (2564). สุวรรณภูมิตกชั้น ถูกลดอันดับลงมาอยู่ที่ 66 สนามบินยอดเยี่ยมจาก SKYTRAX. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_6556296
- ชาย โพธิ์สิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- จิตรัตน์ จันทวย. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2564). อันดับโลกดิ่ง! หวัน “เทอร์มินัล 2 ตัดแปะ” จุด “สุวรรณภูมิ” ให้ร่วงอีก. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2564, จาก <https://www.thansettakij.com/economy/496825>
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สนธยา พลศรี. (2547). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Airports Council International. (2019). **Passenger Traffic 2019 FINAL**. Retrieved April 29, 2021, from the original on 29 April 2012. Retrieved 29 April 2012. http://www.airports.org/cda/aci_common/display/main/aci_content07_c.jsp?zn=aci&cp=1-5-54-55_666_2
- Boddy, C. R. (2016). **Sample Size for Qualitative Research**. Qualitative Market Research: An International Journal, 19(4), 426-432.
- Chen, M. L. and Chen, K. J. (2010). **The Relations of Organizational Characteristics, Customer-Oriented Behavior**. African Journal of Business Management, 4(10), 2059- 2074.
- Creswell, J. W. (2009). **Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. 3rd ed. Thousand Oaks: CA Sage Publications.
- Crosby, P. B. (1982). **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill.

Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). **The Marketing Aspects of Service Quality.**

In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association. Chicago, IL.

Oliver, R. L. (1999). **Whence Consumer Loyalty?** *Journal of Marketing*, 63, 33-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.