

บทคัดย่อ

181240

ชื่อภาคินพนธ์ : ความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจ
คนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : สิบตำรวจเอก อรรถพร เอิบอิม
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2549

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ชาวต่างประเทศที่มาติดต่อราชการที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน (t - test และ F - test) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน ผู้บริหาร และอาชีพอิสระ) รายได้ต่อเดือน 1,001 - 2,500 อเมริกันดอลลาร์ สัญชาติอื่นๆ (เยอรมัน ฝรั่งเศส ฯลฯ) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย 2 อาทิตย์ วัตถุประสงค์ในการเข้ามาในประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว มาติดต่อราชการที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของจำนวน 1 ครั้ง

2. ความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ อยู่ในระดับ เห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน คนต่างด้าวมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด ในด้าน การประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือด้านงานบริการ ตามด้วยการอำนวยความสะดวก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในการบริการด้านอาคารสถานที่

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ คือ อายุ รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทย

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของชาวต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และความถี่ในการเดินทางมาติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแก้ไขปัญหาความคับแคบของที่ทำการด่านฯและจุดตรวจบริการนักท่องเที่ยว เช่น ความไม่เพียงพอของที่นั่งระหว่างนั่งรอการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆของการติดต่อราชการ ปัญหาในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา เป็นต้น

2. ปรับปรุงป้ายแนะนำสำหรับการให้บริการในจุดต่างๆ ทั้งภาษาไทย , ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ

3. ปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนกำลังพล โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

The three objectives of the study were

1) to learn foreigners' opinion on the service of the Muang Chiang Khong immigration checkpoint in Chiang Khong District, Chiangrai Province;

2) to indentify the factors related to their opinion on the service of the Muang Chiang Khong immigration checkpoint ;

3) to use the research results to develop the work efficiency of the the Muang Chiang Khong immigration checkpoint.

The data were collected by 200 foreigners contacting the Muang Chiang Khong immigration checkpoint in Chiang Khong District, Chiangrai Province. A questionnaire was employed to gather the data. Both the descriptive statistics as the inferential statistics (t-test and F-test) at the 0.05 level of statistical significance were used for data analysis.

The findings were briefly stated as follows :

1. Most of the respondents were male, and were 21 – 30 years old. They had a Bachelor's degree. They were in the category of "other occupations" (students, executives, and self - employment). Their monthly income was 1,001 – 2,500 USdollars. They were also in the category of "other nationalities" (German, French, etc.). They were

in Thailand for two weeks. The purpose in visiting Thailand was to travel. They contacted the Muang Chiang Khong immigration checkpoint only once.

2. The foreigners in the study was satisfied with the service of the Muang Chiang Khong immigration checkpoint district. When the individual aspects of service were considered separately, they were found to be the most satisfied with public relations, followed by service work, justice, and service place, respectively.

3. Age, income and purpose of visiting Thailand were found to be significantly related to the foreigners' opinion on the service of the Muang Chiang Khong immigration checkpoint

4. On the contrary, the factors that had no relationship with their opinion were sex, education, occupation, nationality, the number of visiting day, and frequency of contacting the Muang Chiang Khong immigration checkpoint district.

Recommendations

1. The service place should be more spacious. Enough seats should be available at the tourist checkpoints. The toilets should be clean.

2. The signs indicating service points in Thai, English and Chinese should be of big size so that those who contacted the immigration checkpoints could easily read them.

3. There should be enough service personnel, especial public relations officers. This was an urgent matter that needed improvement.