

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง
THE IMPACTS OF PASSENGERS' SATISFACTION TO IMMIGRATION
OFFICERS IN SUVARNABHUMI AIRPORT AND DONMUAENG AIRPORT**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนกร ณรงค์วานิช
สาขาวิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ

E-mail : thanakorn.na@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองของท่าอากาศยานและวัดผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนข้อมูลในครั้งนี้อยู่ที่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลจากการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการท่าอากาศยานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานมีความพึงพอใจในการให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ ๑ มีความมุ่งมั่นยินดีเต็มใจในการบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ๒ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ ๓ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ๑ ที่ให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในการให้บริการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และสุดท้ายที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ABSTRACT

The objective of this research has to study the satisfaction of passenger towards immigration officers at Suvarnabhumi Airport and Don Muaeng Airport and to compare the satisfaction of the immigration services of the airport . The samples for this research are Thai and foreign passengers who use immigration service at Suvarnabhumi Airport and Don Muaeng Airport. The statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation to test the hypothesis by using statistical t-test and one-way analysis of variance (One way ANOVA).

The results showed that overview of passengers were satisfied with the services of immigration at Suvarnabhumi Airport and Don Muang Airport. The level of satisfaction and when considering an item found that airport users are satisfied with the services of immigration officer's. The officers welcome willingness to serve was a minor official's performance, taking into account the benefits of the service staff's opinion. efficacy expertise with responsibility, appropriate uniform ,the service steps in providing flexibility without complexity. There are enough officers in the service. Open to feedback on services such comments box, the average minimum speed of service respectively.

Keywords: airport users. Immigration Officer

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยที่เป็นช่องทางในการเดินทาง และเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจการบินทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองจะมีบทบาทสำคัญในด้านการขนส่งผู้โดยสารแล้วยังเป็นศูนย์กลางในการขนส่งทางอากาศ มีทางหลวงพิเศษที่ทันสมัยเชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานและกรุงเทพมหานคร ในทางกลับกันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ยังมีข้อด้อยในสามด้าน คือ ด้านภาษาของบุคลากร ด้านความแออัดของท่าอากาศยาน และด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ด้านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งทั้งสามปัจจัยเป็นปัจจัยที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ (จิตต์พัฒน์ พรหมพงษ์, 2558) และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าว บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องร่วมมือกับหน่วยงานสำนักงานตำรวจคนเข้าเมืองนำนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) มาใช้ดำเนินการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ที่มีให้ดีขึ้น

เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2560 ที่ผ่านมามีผู้โดยสารต้องรอคิวผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองนานกว่า 4 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 00.00-05.00 น. ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีเที่ยวบินขาเข้าระหว่างประเทศ เที่ยวบินปกติ รวมทั้งสิ้น 21 เที่ยวบิน รวมทั้งมีเที่ยวบินที่ทำการบินล่าช้าคือ เที่ยวบินจากสิงคโปร์ 2 เที่ยวบิน จากฮ่องกง 1 เที่ยวบิน ประกอบกับมีเที่ยวบินพิเศษของสายการบิน Thai Air Asia ทำการบินจากประเทศจีนอีก 1 เที่ยวบิน ทำให้มีเที่ยวบินรวมทั้งสิ้น 25 เที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารรวม 4,977 คน ในขณะที่จำนวนของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถรองรับการบริการได้เพียง 1,000 คนต่อชั่วโมง จึงเกิดความล่าช้าในการบริการนางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ให้ความเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นล่าสุดน่าจะเป็นครั้งสุดท้ายและไม่น่าจะกระทบกับภาคการท่องเที่ยว ซึ่งกระทรวงฯ พยายามส่งเสริมการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่อื่น เพื่อลดความแออัดของจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองที่รองรับจนเกินขีดความสามารถแล้ว และนายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ให้ความเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจส่งผลต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยวบ้าง ซึ่งขณะนี้ทราบทางสำนักงานตำรวจคนเข้าเมืองมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ และอยู่ระหว่างเพิ่มอัตรากำลัง หากมีปัญหาติดขัดที่ใด ทางกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาพร้อมนำเรื่องนี้ไปยังที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อนำเป็นวาระเร่งด่วน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยว

ด้านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็มีปัญหาจากกรณีที่มีภาพการเข้าคิวยาวของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัญหาความล่าช้าและความแออัดบริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง หรือ ตม.ประจำท่าอากาศยานสุวรรณ

ภูมิ เนื่องจากกำลังเจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมือง ขณะนี้มีประมาณ 1,500 นาย บางส่วนลาออกไปอยู่หน่วยอื่นประมาณ 300 นาย และมีเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องไปอบรมนายตำรวจสัญญาบัตรอีกประมาณ 100 นาย ทำให้กำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่แล้วลดลงกว่าร้อยละ 30 ซึ่งทำให้เกิดความโกลาหล นอกจากการขาดกำลังเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแล้ว คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่มีการใช้งานเป็นเวลานานยังไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงไปใช้เครื่องที่มีความรวดเร็ว ระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานปัจจุบันก็ใช้ของต่างชาติ ซึ่งระบบล้าสมัย และปัญหาคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถสแกนหนังสือเดินทางได้ประมาณ 6 ประเทศ เนื่องจากกระดาษมันเกินไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจะต้องใช้การบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องแทนการอ่านด้วยคอมพิวเตอร์ จะใช้เวลาต่อคนเกือบ 3 นาที จากปกติใช้เวลาไม่เกิน 45 วินาที ทั้งนี้ หากมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก เช่น เช้ามหาลัมเข้ามา ก็จะเกิดปัญหาความแออัดทั้งขาเข้าและขาออก ดังนั้นหากปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไขนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางต้องเผื่อเวลาเดินทางก่อนเวลา 3-4 ชั่วโมง

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2560 เวลาประมาณ 16.00 น. ทางกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2ชี้แจงว่า ในช่วงเวลาดังกล่าว 15.00-16.00 น. เป็นช่วงเวลาที่เครื่องบินลงจอดถึง 20 เครื่อง หรือ 20 เที่ยวบิน ผู้โดยสารประมาณ 4,600 คน ในขณะที่พื้นที่ในการตรวจของด่านตรวจคนเข้าเมืองนั้นสามารถรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 3,000 คน จึงทำให้เกิดผู้โดยสารรอรับการตรวจคนเข้าเมืองล้น ไปนอกพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองตามที่ปรากฏในภาพข่าว ซึ่งขณะนั้นเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเข้าปฏิบัติหน้าที่เต็มอัตรากำลังทุกช่องทาง โดยคุณยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงปัญหาแออัดจนนักท่องเที่ยวขึ้นเครื่องบินไม่ทัน การมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวไทยมากขึ้นถือเป็นข่าวดี เศรษฐกิจไทยวันนี้ต้องพึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก ปัญหาที่เป็นอยู่ก็คือ ต้องแก้ปัญหาการเข้าออกที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) นั้นเอง

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ได้รับการบริการจากด่านตรวจคนเข้าเมืองของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองมากนักน้อยเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงระดับของคุณภาพการให้บริการ และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวว่า มีความพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นที่ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่า และศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

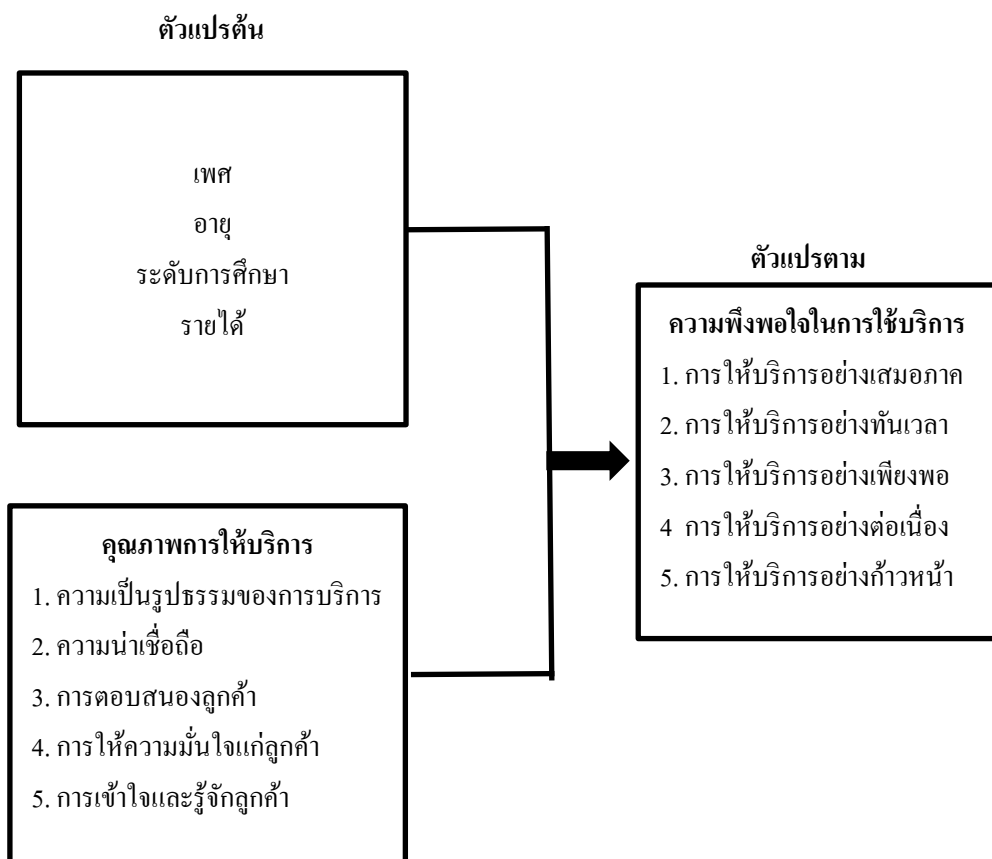
1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง

4. เพื่อค้นหาตัวแปรกรรมที่ดีของความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง

5. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดเป็นขอบเขตในการวิจัยตัวแปรแต่ละตัว ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ข้อมูลเป็นเวลา 6 เดือน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของ ยุทธ ไกยวรรณ (2546)

4.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

5. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

- เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานมีต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง
- เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล และกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืนต่อไป

6. อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้บริการท่าอากาศยานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริการท่าอากาศยานมีความพึงพอใจในการให้บริการด่านตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ ๑ มีความมุ่งมั่นยินดีเต็มใจในการบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ๑ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้บริการ เจ้าหน้าที่ ๑ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ๑ ที่ให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเพียงพอในการให้บริการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และสุดท้ายที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ สำหรับผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริการท่าอากาศยานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจในภาพรวมในเรื่องความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิณรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการชาวไทยผลการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวน

เพียงพอ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ และเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วเท่ากัน และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความเอาใจใส่ต่อ ปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานสุวรรณภูมิและ ทำอากาศยานดอนเมือง ในครั้งนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพอใจมาก แต่ยังมีคำแนะนำของผู้ใช้บริการให้มีการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

ดังนั้นเพื่อรักษามาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมือง ควรมีการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการ เช่น

1. ความรวดเร็วในการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมือง
2. ความรู้ความสามารถ เช่น ภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลางของโลก ควรปรับปรุงเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสารทั้งทางเจ้าหน้าที่และคนที่รับบริการอีกด้วย
3. การปรับปรุงให้มีช่องบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ

9. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิมารัตน์ ภูวัฒน์ชัยกิจ. (2559). **คุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition, Harper and Row, New York.