



“สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ในสายตาประชาชน

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่ให้บริการบุคคลในการเดินทางข้ามแดนเข้า-ออกประเทศ และการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง(สตม.) “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เคยติดต่อหรือใช้บริการ ของ สตม. ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 462 คน ระหว่างวันที่ 28 พฤศจิกายน -2 ธันวาคม 2561 สรุปได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ “สตม.” (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)”

● ความคิดเห็นเชิงบวก

อันดับ 1	การให้บริการ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางเข้า-ออก ประเทศ	50.00%
อันดับ 2	มีการพัฒนาที่ดีกว่าเดิม ปรับปรุงการให้บริการ การทำงานเป็นระบบมากขึ้น	35.53%
อันดับ 3	เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ดูแลรักษาความปลอดภัย ความมั่นคงของประเทศ	14.47%

● ความคิดเห็นเชิงลบ

อันดับ 1	การให้บริการล่าช้า รอนาน	47.15%
อันดับ 2	การทุจริต เรียกเงิน รับผลประโยชน์จากไกด์ และนักท่องเที่ยว	27.14%
อันดับ 3	ปล่อยให้มีการแอบลักลอบเข้าประเทศ	25.71%

2. สิ่งที่ “ประทับใจ” เกี่ยวกับ “สตม.” (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)” คือ

อันดับ 1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจในบริการ	38.77%
อันดับ 2	การช่วยเหลือ ดูแล อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	31.52%
อันดับ 3	การปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท ตั้งใจ	29.71%

3. สิ่งที่ “ไม่ประทับใจ” เกี่ยวกับ “สตม.” (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)” คือ

อันดับ 1	บริการล่าช้า รอนาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	50.86%
อันดับ 2	เจ้าหน้าที่แสดงอารมณ์หงุดหงิด หน้าบึ้ง เสียงดัง	34.48%
อันดับ 3	การเรียกเก็บเงิน เรียกผลประโยชน์จากผู้มาติดต่อใช้บริการ	14.66%

4. สิ่งที่ประชาชนอยากให้ “สตม.” (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง)” ดำเนินการเร่งด่วน คือ

อันดับ 1	ทำงานเร็วขึ้น อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	41.88%
อันดับ 2	แก้ไขภาพลักษณ์การเรียกรับผลประโยชน์จากผู้เดินทาง และปัญหาคอร์รัปชัน	20.58%
อันดับ 3	ปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน	19.13%
อันดับ 4	นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน พัฒนางานบริการออนไลน์	13.00%
อันดับ 5	เพิ่มหน่วยบริการย่อยตามสถานที่สำคัญๆ มีจุดบริการมากขึ้น	5.41%