

ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามด่านชายแดนในภาคใต้*

OPERATIONAL PROBLEMS OF IMMIGRATION POLICE OFFICERS ALONG THE SOUTHERN BORDER CHECKPOINT

อธิพงษ์ เพชรสุทธิ

Athipong Phetsute

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี ปทุมธานี ประเทศไทย

Faculty of Political Science, Pathumthani University, Pathum Thani, Thailand

Corresponding author E-mail: atipong_ru@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนภาคใต้ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และ 3) รูปแบบการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของยามาเน่ จำนวน 225 คน สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน เชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 214 คน และ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที่ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบค่าเอฟ ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD วิเคราะห์ค่าพหุคูณถดถอยแบบขั้นตอน พบว่า 1) ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณงาน และหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ จำนวนเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สถานที่ทำงาน ระยะเวลา สวัสดิภาพและความปลอดภัย มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร สภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิต และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิต และด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) รูปแบบการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยี เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการตรวจเอกสาร มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ประชุมชี้แจงรับฟังปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง, ชายแดนภาคใต้

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the level of operational problems of immigration police officers along the southern border checkpoint, 2) factors influencing operational problems, and 3) the solution model of operational problems. This research was mixed methodology research. The sample group consisted of 225 people determined Yamane's

formula and interviewed 11 informants. Quantitative analysis by distributing 214 questionnaires. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation., One-way ANOVA, F-test, pairwise difference test using LSD method, and stepwise multiple regression analysis. The research results revealed that: 1) operational problems was the amount of work and duties, tools, number of officers, co-workers, compensation, benefits, workplace, time periods, welfare and safety were at low level and different personal officers showed no difference on operational problems. 2) Factors Influencing operational problems including technology and communication, environment, life quality, and when testing the hypothesis, it was found that. Officers who different genders, ages, educational levels, position ranks showed no difference opinions on factors influencing operational problems. By officers who different monthly incomes showed difference on efficiency, life quality and technology and communication with statistically significant level of .05, and 3) the solution model of operational problems were knowledge promotion, improve computer systems and technology systems , increase the number of officers, reduce document checking steps, there are modern tools and equipment, promote teamwork, meeting to clarify and listen to problems and methods for solving problems

Keywords: Operational, Immigration Police Officers, The Southern Border

บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ ในสังคมปัจจุบันทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การสร้างตลาดการค้า การแข่งขัน การส่งออก การบริการ การลงทุน และความรู้ร่วมสมัย ส่งผลให้ผู้คนทั่วโลกได้รับประโยชน์จากความเจริญก้าวหน้า ความรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การแข่งขันระหว่างประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการค้าการลงทุน เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม จนทำให้โลกทุกวันนี้แทบจะเรียกได้ว่า “ไร้พรมแดน” ด้วยเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่ดี การคมนาคมขนส่งที่ดีที่เจริญก้าวหน้าไปมาก ทำให้การเดินทางข้ามประเทศของผู้คนซึ่งทำได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะไปทำงาน ไปศึกษาต่อหรือแม้แต่ไปท่องเที่ยว “ประเทศไทย” ถือเป็นอีกจุดหมายปลายทางสำคัญของผู้คนนับล้านจากทั่วทุกมุมโลกทำให้หน่วยงานหลักที่ดูแลด้านการผ่านเข้า-ออกอย่าง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) ต้องพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงนี้เช่นกัน ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อนำรายได้จากการท่องเที่ยวมาแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งประสบกับภาวะการณ์ขาดดุลบัญชีเดินสะพัด เนื่องจากการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการให้บริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ได้ทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่และเป็นที่ประทับใจต่อนักท่องเที่ยว และส่งผลให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ ความสำคัญในบทบาทของตนเองที่มีภารกิจให้บริการในด้านต่าง ๆ ชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ซึ่งมีนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ ตลอดจนผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจภาพพจน์ที่ดีของประเทศไทยในสายตาของชาวต่างประเทศได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย จะต้องผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองจาก เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เช่น การขออนุญาตอยู่ต่อการขอมิถิ่นที่อยู่ ตลอดจนการให้บริการตรวจสอบหลักฐานการเดินทางเข้า – ออกของชาวต่างประเทศเพื่อออกหนังสือเดินทางใหม่ กรณีชาวต่างชาติ หรือนักท่องเที่ยวทำหนังสือเดินทางหายหรือถูกโจรกรรม ซึ่งหากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นไปในทางลบในสายตาของชาวต่างประเทศ ตลอดจนผู้มาใช้บริการย่อมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้า – ออกราชอาณาจักรไทยตามด่านชายแดนในภาคใต้ไม่ต่ำกว่า 80,000 กว่า

คนต่อวัน ดังนั้นการให้บริการ แก่คนต่างชาติส่วนใหญ่จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ต้องการให้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการทั้งขาเข้าขาออกและงานบริการคนต่างด้าว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเหล่านี้ต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ คำสั่งและประกาศต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ เพราะหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ทั่วไป ในหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2566)

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีประชากรประมาณ 600 ล้านคน และแรงงานรวมกันประมาณ 307 ล้านคน โดยอินโดนีเซียมีแรงงาน 120 ล้านคน รองลงมาคือ เวียดนาม 52.6 ล้านคน Philip และไทยประเทศละประมาณ 40 ล้านคน เมียนมาร์ 28.4 ล้านคน มาเลเซีย 12.2 ล้านคน กัมพูชา 8.1 ล้านคน สปป.ลาว 3.2 ล้านคน สิงคโปร์ 2.9 ล้านคน และบรูไน 0.2 ล้านคน แต่แรงงานจากประเทศอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยรวมทั้งระดับล่างและระดับฝีมือยังมีจำนวนน้อยมากประมาณ 1.8 ล้านคน (ไม่รวมแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมายที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน) คิดเป็นร้อยละ 0.6 ของแรงงานทั้งหมดของอาเซียน ดังนี้

ก) แรงงานระดับล่าง 3 สัญชาติ (เมียนมาร์ กัมพูชา และลาว) 1,825,658 คน (แยกเป็นขึ้นทะเบียน 1,248,064 คน พิสูจน์สัญชาติ 505,238 คน และ นำเข้าตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาล 72,356 คน)

ข) แรงงานฝีมือ 14,313 คน (แยกเป็นได้รับใบอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 ประเภททั่วไป 12,303 คน และ ตามมาตรา 12 ส่งเสริมการลงทุน หรือ BOI 2,010 คน)

การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมอาเซียนให้เป็นตลาดและฐานผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการและการลงทุน แรงงานฝีมือและเงินทุนอย่างเสรีภายในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งทำให้เศรษฐกิจในภูมิภาคมีความเข้มแข็ง เพราะประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเป็นแหล่งการลงทุนที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับที่ 3 รองจากประเทศจีนและอินเดีย ประเทศไทยในฐานะสมาชิกของอาเซียนจะได้รับประโยชน์จากการค้ากับประเทศสมาชิกอาเซียนเพิ่มสูงขึ้นและช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับตลาดแรงงานไทย และสร้างโอกาสการมีงานทำแก่แรงงานไทยมากยิ่งขึ้น

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ.2536ภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คือ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าเด็กและสตรี รวมทั้งความผิดอื่นใดอันเนื่องเกี่ยวกับการกระทำผิดพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง งานอำนวยความสะดวก และงานบริการคนต่างด้าวซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดต่าง ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจบุคคลหรือพาหนะที่เดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักรให้เป็นไปตามกฎหมายพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองและกฎหมายอื่นๆ ที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้งการปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศ การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดระหว่างเทศ การก่อการร้ายระหว่างประเทศและการส่งเสริมการท่องเที่ยว (พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง, 2522)

ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจากความรู้ความเข้าใจภาษาต่างประเทศที่ใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติ ที่มาจากยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย ฝรั่งเศสและเยอรมัน ซึ่งในแถบบริเวณด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนภาคใต้ก็จะมีปะปนมากับประชาชนที่อยู่ติดชายแดนทั้งลาวและกัมพูชา ที่ผ่านมาการบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ได้ประสบปัญหาการ

ให้บริการประชาชนซึ่งในปัจจุบันการตรวจหนังสือเดินทาง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าเกิดความล่าช้าในการตรวจหนังสือเดินทาง บางช่วงต้องเข้าคิวรอเป็นแถวยาวมากโดยเฉพาะช่วงเทศกาลหยุดยาว เช่น ช่วงเทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ และช่วงเทศกาลตรุษจีน เป็นต้น ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก การตรวจหนังสือเดินทางล่าช้าส่งผลให้บริการวีซ่าผู้โดยสารหนาแน่น ก่อให้เกิดความเครียดทั้ง 2 ฝ่าย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่ประทับใจ ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ หากรุนแรงอาจมีการร้องเรียนเกิดขึ้น และเกิดปัญหากับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องรับภาระงานมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จะมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จะมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้มากขึ้น หรือลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้และนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไข วางแผนการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบงานตรวจคนเข้าเมืองให้เป็นที่น่าพอใจของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้
3. เพื่อเสนอรูปแบบการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สามารถประเมินสถานการณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดน ในภาคใต้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสมรรถนะในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สามารถประเมินสถานการณ์ต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดน ในภาคใต้ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน สมรรถนะในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ

การสื่อสาร ตลอดจนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่วิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จำนวน 512 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จำนวน 225 คน แบ่งเป็น ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 102 นาย และตำรวจชั้นประทวน จำนวน 123 นาย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย คือ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้
2. ผลที่ได้รับจากการวิจัยนำไปเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้
3. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้สนใจนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ศึกษาระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้
 - 1.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับน้อย
 - 1.2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปริมาณงาน และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สถานที่ทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน และสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
 - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านสมรรถนะในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย
2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้

ตารางที่ 1 ระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ (n=225)

	ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.63	.56	ปานกลาง	2
2	ด้านสมรรถนะในการทำงาน	2.19	.82	น้อย	5
3	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	2.26	.99	น้อย	4
4	ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	2.28	1.01	น้อย	3
5	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.02	1.11	ปานกลาง	1
	โดยภาพรวม	2.48	.74	น้อย	

2.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้ เพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่มีชั้นยศแตกต่างกัน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3. รูปแบบการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ประกอบด้วย การส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้ง ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การใช้เครื่องมือสื่อสาร การตรวจสอบเอกสาร การตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมาย และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่งเสริมความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ กำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับชั่วโมงการทำงาน พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ส่งเสริมพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ลดขั้นตอนการตรวจเอกสารที่ไม่จำเป็น มีอุปกรณ์ตรวจสอบเอกสารปลอม ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ประชุมชี้แจงและรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. การทดสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีผลต่อปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาคใต้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.136	.423		7.240	.000*
ด้านความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ (K ₁)	-.388	.096	-.273	-4.055	.000*
ด้านความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (K ₂)	.379	.118	.216	3.211	.002*
r = .292 R ² = .085		Adjust R Square = .832 SE = .815			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ และความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถทำนายปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้ร้อยละ 2.92 ($r = .292$) เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการ โดยใช้ค่าคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y1 = 3.136 - .388(K_1) + .379 (K_2) \\ (-4.050^*) (3.211^*)$$

4. การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองใน 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สมรรถนะในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อหาตัวแปรทำนายปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามแนวชายแดนในภาคใต้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.162	.148		1.094	.275
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน(FC)	.281	.080	.321	3.524	.001*
ด้านสมรรถนะในการทำงาน(FB)	.298	.074	.282	4.027	.000*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(FE)	.076	.031	.099	2.452	.015*
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (FD)	.184	.074	.214	2.495	.013*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (FA)	.129	.053	.085	2.426	.016*
$r = .867$ $R^2 = .752$ Adjust R Square = .746 SE = .427					

พบว่า มีตัวแปรที่สามารถประเมินสถานการณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด้านชายแดนในภาคใต้ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(FE) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน(FD) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (FA) ตามลำดับ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันประเมินสถานการณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด้านชายแดนในภาคใต้ ได้ร้อยละ 8.67 ($r = .867$) และเมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการโดยใช้ค่าคะแนนดิบ(Y1) มีดังนี้

$$Y2 = .162 + .281(FC) + .298 (FB) + .076(FE) + .184(FD) + .129(FA) \\ (3.524^*) (4.027^*) (2.452^*) (2.495^*) (2.426^*)$$

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ความรู้ความสามารถที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรรู้ คือ พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 และกฎหมายระหว่างประเทศต่างๆ โดยเฉพาะกฎหมายของประเทศเพื่อนบ้านตามแนวชายแดนประเทศไทย กฎหมายศุลกากรเบื้องต้น และพระราชบัญญัติการจราจรทางบกที่ใช้ระหว่างประเทศ วัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน กฎหมายป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เอกสารที่ต้องตรวจสอบ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศที่เป็นภาษาเพื่อนบ้านจะมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เข้าใจกฎระเบียบของการเดินทางเข้า-ออกประเทศ ปัญหาที่พบบ่อยในขณะปฏิบัติหน้าที่ คือ การลักลอบเข้าเมืองของประชาชนในแถบชายแดน เพื่อเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทย การหลบหนีเข้าเมืองโดยไม่มีเอกสารประจำตัวคนต่างด้าว เอกสารหนังสือเดินทางปลอม ใช้ VISA ปลอม ไม่มีพาสปอร์ต(Passport) และบัตรประจำตัวคนต่างด้าว ปัญหาการค้าประเวณี ค้ายาเสพติด และการค้ามนุษย์ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพิ่มความ

เข้มงวดในขั้นตอนการตรวจสอบ และมีเครื่องมือที่มีคุณภาพมาใช้ในการตรวจสอบ แจ้งให้คนต่างด้าวเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจสอบ พร้อมทั้งจะแสดงเอกสารการขออนุญาตเข้าเมืองให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจับกุม ผลักดันส่งกลับประเทศต้นทาง เพื่อเป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ปัจจัยที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปัญหาส่วนตัว เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความรู้ความชำนาญในการใช้งานกับระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ช่องทางตรวจหนังสือเดินทางมีน้อย คำสั่งของผู้บังคับบัญชาขัดแย้งกับหลักกฎหมายแนวทางปฏิบัติ สภาพภูมิประเทศ และปัจจัยสภาพแวดล้อม สมรรถนะในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สมรรถนะในการทำงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีสมรรถนะตามสายงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาการของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านกฎหมายและ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ เพิ่มเติมเพื่อเสริมความรู้และทักษะใน การดำเนินงาน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบเอกสาร และการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาที่เกี่ยวข้องและ สนับสนุนการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

อภิปรายผล

1. ศึกษาระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองตามด่านชายแดนในภาคใต้ ดังนี้

1.1 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ความสามารถระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนวิธีการออกเอกสารอนุญาต การตรวจเอกสารของคนไทยและคนต่างด้าวที่ต้องการเข้า-ออกนอกราชอาณาจักร ตลอดจนการตรวจค้นสิ่งผิดกฎหมาย ที่อาจมีการซุกซ่อนขนย้ายเพื่อจำหน่าย สอดคล้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในงานที่ได้รับมอบหมาย (ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย, 2558) ซึ่งจากผลการศึกษาของ อรรถจันทร์ ฤ ไพรี ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำยาเสพติดเข้าประเทศของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะเมื่อมีผู้ต้องหาที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับเจ้าหน้าที่และในหน่วยงานไม่มีล่ามแปล (อรรถจันทร์ ฤ ไพรี, 2556) ในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง นั้น ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย กล่าวว่า ปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยังขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และความรู้ความเข้าใจภาษาต่างประเทศ ปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงาน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจ

คนเข้าเมือง (ด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย, 2558) และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กล่าวว่า ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นที่ข้าราชการควรมี ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง เช่น กฎหมาย และกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นจึงเป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกคนจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

1.2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านปริมาณงาน และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมีปัญหาระดับปานกลาง เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ไม่เพียงพอ และในแต่ละฝ่ายก็มีหน้าที่ที่แตกต่างกันไป เช่น การตรวจเอกสาร การตรวจค้นสิ่งผิดกฎหมายที่ต้องตรวจสอบนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่ต้องการผ่านแดนให้แล้วเสร็จวันต่อวัน โดยเฉพาะจุดผ่านแดนจะมีคนผ่านแดนจำนวนมาก ซึ่งในช่วงเทศกาลจะมีผู้ผ่านแดนเพิ่มมากขึ้นแต่จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงต้องนำเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ มาช่วย เจ้าหน้าที่บางท่านก็ไม่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรชาติ ฅ หนองคาย ที่กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของการทำงาน ได้แก่ การขาดความร่วมมือ ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน อำนาจไม่ชัดเจน การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และการจูงใจของหน่วยงาน (สุรชาติ ฅ หนองคาย, 2550) และสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งรัตน์ เฟื่องสวย ที่กล่าวว่า ปัญหาการทำงานมีสาเหตุมาจากคนที่มีการแบ่งกลุ่ม มีอคติต่อกัน ขาดความร่วมมือ งานมีความล่าช้ากว่ากำหนด และวิธีการทำงานที่เกิดจากการขาดภาวะผู้นำ และขาดมนุษยสัมพันธ์ (รุ่งรัตน์ เฟื่องสวย, 2550)

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อยเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจเอกสาร ควรสร้างโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาขาดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สร้างความล่าช้าในการทำงาน ควรสร้างช่องทางสื่อสารและการประสานงานที่ีระหว่างองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งควรปรับปรุงรูปแบบประโยคและภาษาเพื่อให้ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความถนัด ความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับ จอห์น อาร์ เซอร์เมอร์ฮอร์น Schermerhorn, J. R. กล่าวว่า การปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ความพยายามในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กร จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจเอกสาร ควรสร้างโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาขาดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สร้างความล่าช้าในการทำงาน ควรสร้างช่องทางสื่อสารและการประสานงานที่ีระหว่างองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งควรปรับปรุงรูปแบบประโยคและภาษาเพื่อให้ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้น (Schermerhorn, J. R., 1996)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด้านชายแดนในภาคใต้ที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด้านชายแดนในภาคใต้ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเป็นการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่และตามตำแหน่ง และเป็นงานประจำ ซึ่งมีปัญหาจากเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานน้อย จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ บุรชัย ศิริมหาสาคร ที่กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ปัญหาเกี่ยวกับงาน เกิดจากการจัดการองค์การที่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างคน

งาน วิธีการ และทรัพยากรในการบริหารจัดการ หากจะให้การดำเนินงานในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้บริหารจะต้องจัดการทรัพยากรต่างๆ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (บุรุษย์ ศิริมหาสาร, 2546)

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเบื่อหน่ายในการทำงานได้ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง จอห์น เอ. อี. (Jones, A. E., 1981) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ภูมิอากาศ พื้นที่ ภูมิประเทศ และอุณหภูมิ สภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งหมายถึงผู้คนที่อยู่โดยรอบ อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้ สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่อยู่อาศัย กฎหมาย เครื่องจักร ความเชื่อ ประเพณี และกฎระเบียบต่างๆ สิ่งแวดล้อมย่อย ๆ ได้แก่ สภาพชนบท สภาพสังคมเมือง สอดคล้องกับแนวคิดของ โชติธัช มีเพียร กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานมากที่สุด (โชติธัช มีเพียร, 2557)

2.3 การวิเคราะห์ตัวแปรความรู้ความสามารถในการทำงาน ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามด้านชายแดนในภาคใต้ พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ และความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ สามารถพยากรณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้ร้อยละ 2.92 ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า การทำงานในองค์การใดๆ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในขั้นตอนการทำงาน จึงจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาคใต้ มีความรู้ความสามารถในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมากที่สุด ถ้าหากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงานก็จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในระดับสัญญาบัตร พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ในด้านการตรวจหนังสือเดินทางเป็นหลักสำคัญ มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 กฎหมายระหว่างประเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถนพ ญ ไพรี ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำยาเสพติดเข้าประเทศของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักตรวจของศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ขาดทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (อรรถนพ ญ ไพรี, 2556)

2.4 สำหรับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถประเมินสถานการณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้ร้อยละ 8.67 จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบ เพื่อนร่วมงานดี บรรยากาศในการทำงานย่อมทำให้ทุกอย่างดีตามไปด้วย มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะการทำงานไม่ว่าจะองค์กรใดๆ บุคลากรทุกคนต้องการที่จะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สะอาดเรียบร้อย เครื่องมือเครื่องใช้ครบถ้วนพร้อมที่จะใช้งาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยหรืออาจไม่เกิดข้อผิดพลาดเลย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาการของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่ในทางกลับกันที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองยังไม่ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน ต้องมีการพัฒนาระบบอีกมากเพื่อให้บริการรวดเร็วทันใจกับผู้มารับบริการ ระบบตรวจคนเข้าเมืองด้วยคอมพิวเตอร์ PIBIC ต้องมีประสิทธิภาพ มีเสถียรภาพ มีระบบการทำงานไม่ยุ่งยาก สามารถค้นหาข้อมูลได้ และใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เรียนรู้และ

พัฒนาระบบได้ตามศักยภาพ ตรวจสอบ ปรับปรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ไม่มีภาระหนี้สิน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีรายได้รายจ่ายที่สมดุลกันมีเงินออม และได้รับการจัดสวัสดิการค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ถ้าบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข สนุกกับงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แสดงความมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การได้รับสวัสดิการที่ดีมีผลทั้งต่อตนเองและครอบครัว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามด่านตรวจคนเข้าเมืองควรมีเวลาพักผ่อนที่เหมาะสม มีค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่มีคุณธรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย ทุกวันนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากนี้ยังมีคุณภาพชีวิตส่วนตัวที่ดีด้วยเช่นกัน เนื่องจากการทำงานที่จุดผ่านแดนมีระยะเวลาจำกัด ไม่ได้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงมีเวลาอยู่กับครอบครัวและมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบ เพื่อนร่วมงานดี บรรยากาศในการทำงานย่อมทำให้ทุกอย่างดีตามไปด้วย มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะการทำงานไม่ว่าจะองค์กรใดๆ บุคลากรทุกคนต้องการที่จะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สะอาดเรียบร้อย เครื่องมือเครื่องใช้ครบถ้วนพร้อมที่จะใช้งาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยหรืออาจไม่เกิดข้อผิดพลาดเลย

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป 1) ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณงาน และหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ จำนวนเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สถานที่ทำงาน ระยะเวลา สวัสดิภาพและความปลอดภัย มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเจ้าหน้าที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร สภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิต และเมื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิต และด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) รูปแบบการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยี เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการตรวจเอกสาร มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ประชุมชี้แจงรับฟังปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ 1) เพิ่มเติมความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ให้มีความรู้ความเข้าใจในภาษาต่างประเทศ มีการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และพัฒนาความรู้ด้านภาษาต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตลอดเวลา 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาคใต้ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ จากปัญหานี้เกิดจากปริมาณคนที่เดินทางผ่านจุดตรวจคนเข้าเมืองซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ จึงเสนอขอเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพควรปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรม ด้านสมรรถนะในการทำงานควรมีการอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ในตำแหน่งงาน การคัดเลือกบุคลากรควรมีการทดสอบหรือประเมินความรู้ ผู้สมัครให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เข้าใจในองค์กร เป็นผู้ริเริ่มที่ดี สร้างเครือข่าย การจัดการตนเอง มีทัศนคติและผู้นำผู้ตามที่ดี การทำงานเป็นทีม ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ควรมีการดำเนินการในเรื่องผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สร้างสังคมที่ดี ธรรมนูญในองค์กร มีอิสระจากการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการตรวจสอบปรับปรุงและเตรียมความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- โชติธัช มีเพียร. (2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย. (2558). ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง. เรียกใช้เมื่อ 28 พฤษภาคม 2566 จาก <https://nongkhai.immigration.go.th/index.php/th-th/5>
- เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2546). สุภาชิตสอนนาย: ศาสตร์และศิลป์แห่งการเป็นผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง. (2522). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 96 ตอนที่ 28 ฉบับพิเศษ หน้า 45 (1 มีนาคม 2522).
- รุ่งรัตน์ เพ็งสอย. (2550). ปัญหาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาระบบงานกำหนดตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2566). แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. เรียกใช้เมื่อ 28 ธันวาคม 2566 จาก https://www.immigration.go.th/?page_id=3310
- สุรชาติ ฅ หนองคาย. (2550). แนวโน้มของการปรับกระบวนการทัศน์เพื่อเท่าทัน. การเปลี่ยนแปลงของข้าราชการ. วารสารดำรงราชานุภาพ, 7(25), 32.
- อรุณจันพร ฅ ไพรี. (2556). ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำยาเสพติดเข้าประเทศ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 24(4), 11-21.
- Jones, A. E. (1981). An Analysis of the Administrative Tasks Defined in the POSDCORB Model and Performance in the Operationalizing of the Community Education Concept in Selected Elementary School Districts of Cook County, Illinois. Dissertation Abstracts International, 41(10), 4235-A.
- Schermerhorn, J. R., (1996). Management and Organizational Behavior Essentials. illustrated: Wiley.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper & Row.