

การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการตรวจลงตรา และปัจจัยนำออก ในด้านความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของคนต่างด้าว

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้าราชการตำรวจ ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งสิ้น 60 นาย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนต่างด้าว จำนวน 394 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ความรู้และความเข้าใจของข้าราชการตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านความพร้อมของทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับไม่เพียงพอ
2. ด้านกระบวนการ พบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติได้ดี
3. ด้านปัจจัยนำออก พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของคนต่างด้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก
4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีปัญหาเกี่ยวกับขาดการสนับสนุนด้าน วัสดุ อุปกรณ์ การขาดแคลนกำลังพล ส่วนอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือการจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม และข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์แน่นอน

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุง ระเบียบ คำสั่ง กฎกระทรวง นโยบาย และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันสมัย และสามารถบังคับใช้ได้โดยไม่ต้องใช้ดุลยพินิจ
2. เพิ่มกำลังพลให้เต็มตามจำนวนตำแหน่ง และมีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ ในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร
3. ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสถานที่ เพื่อให้สะดวก และรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน

The purpose of the study was twofold:

1. to evaluate the performance of immigration police officers at Suvarnabhumi Airport in terms of inputs, inspection process and output, the last of which included the police officers' satisfaction as well as the foreigners'.

2. to indicate their work performance problems and obstacles.

This data were collected by distributing questionnaires to 60 immigration police officers and 394 foreigners at Suvarnabhumi Airport. They were selected by accidental sampling. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data.

The findings were summed up as follows.

1. Inputs. As a whole, the knowledge and understanding of the immigration police officers were found to be at a very high level. However, the readiness of resources was found to be at an inadequate level.

2. Process. Overall, they could performance their work in line with the work procedures at a high level.

3. Output. The immigration police officers were moderately satisfied with their work, while the foreigners were found to be very satisfied with it.

4. Problems, obstacles and suggestions. The immigration police officers experienced the problems in adequacy of materials and facilities or equipment and lack of manpower. The major obstacle was arrangement of workplace. They suggested that the work policy should be set with specific criteria.

Recommendations.

1. Work regulations, directives, ministerial rules, policy and criteria related to work should be update and revised to enforce them easily without having to use subjective judgment.

2. All the vacant position should be filled up. The immigration police officers should be trained on related rules, regulations and directives, as well as language skills for communication.

3. Work procedures, material and equipment, information technology and workplace should be improved to speed up work.