

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
งานบริการคนต่างด้าว งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี
Factors Affecting and leading to complaints regarding immigration officers and
the immigration service at Nonthaburi Immigration Office
when foreigners are requesting an extension of visa.

ธนิดา เทิดตระกูล*

Thanida Tirdtrakool*

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*

Master of Arts, Thammasat University*

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ” ผู้ศึกษาพบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักร ถูกร้องเรียนโดยคนต่างด้าวผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งการร้องเรียนนั้นมีผลกระทบต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง ดังนั้นจึงทำให้ข้าพเจ้ามีความสนใจอย่างมากที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี

โดยการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านผู้รับบริการ และด้านช่องทางการบริการ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ รวมทั้งสาเหตุของการร้องเรียนการให้บริการ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมาตรฐานสากล

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล; การร้องเรียน; การให้บริการ; งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักร

Abstract

To examine "Factors affecting the service complaints of Immigration Officers, Alien services, Work requests to stay in the Kingdom of Nonthaburi immigration", It was found that the services of the Immigration Officers, Alien services, Work requests to stay in the Kingdom of Nonthaburi immigration being complained by a foreigner who came to request service The complaint directly affects the respondent's official. Therefore, it makes me very interested to aim at what factors affect the service complaint.

The study suggested that the factors affecting the service complaint of the Immigration Officers, Alien services, Work requests to stay in the Kingdom of Nonthaburi immigration. The main objective is to study the factors affecting the service complaint. It consists of 4 factors which are service provider side Service Recipients and the service channel to study guidelines for the development of staff services and to study the views of officials regarding the performance of service duties Including the causes of service complaints Able to use the results from the study to improve, improve, and be a guideline for work and develop services to be effective and meet international standards.

Keyword: Factors Affecting;

บทนำ

การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยก่อให้เกิดรายได้เป็นอย่างมาก จนเป็นรายได้หลักของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจากสถิติที่ผ่านมามีแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้นจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้นทุกปี เห็นได้จากสถิติการท่องเที่ยวของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและการกีฬา (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 ที่ผ่านมา

ภูมิภาค	จำนวน		ร้อยละ
ประเทศ	พ.ศ. 2561P	พ.ศ.2560P	การเติบโต
ภูมิภาคเอเชียตะวันออก	26,064,292	23,846,387	+9.30
ภูมิภาคอาเซียน	10,284,050	9,322,508	+10.31
ภูมิภาคยุโรป	6,765,326	6,514,011	+3.86
ภูมิภาคอเมริกา	1,600,897	1,541,950	+3.82
ภูมิภาคเอเชียใต้	1,983,252	1,773,564	+11.82
ภูมิภาคโอเชียเนีย	922,520	938,894	-1.74
ภูมิภาคตะวันออกกลาง	739,494	789,939	-6.39
ภูมิภาคแอฟริกา	201,519	187,233	+7.63
ยอดรวมสะสม	38,277,300	35,591,978	+7.54

หมายเหตุ : P หมายถึง ข้อมูลเบื้องต้น

ที่มา : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและการกีฬา. (ออนไลน์) ณ วันที่ 16 มกราคม 2561

ภาพประกอบ 1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวคนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ระหว่าง ปี พ.ศ. 2560 และ ปี พ.ศ. 2561

จะเห็นได้ว่าอัตราการเติบโตส่งผลเป็นบวกมีสถิติเพิ่มขึ้น โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 7.54 และมีแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวคนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพำนักอยู่ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นสูงทุกปี นอกจากการเดินทางเข้ามาด้วยเหตุผลในการท่องเที่ยวของคนต่างชาติแล้ว ยังมีเหตุผลอื่น ๆ อีกหลายประการที่ทำให้คนต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทย เช่น เข้ามาศึกษาในสถานศึกษาในประเทศไทยในระดับชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงอุดมศึกษา ศึกษาภาษาไทย ศึกษาวิจัยด้านต่าง ๆ หรือศึกษาพระพุทธศาสนา คนต่างชาติที่สูงวัยบางกลุ่มเข้ามาพำนักในประเทศไทยเพื่อต้องการใช้ชีวิตบั้นปลายหลังเกษียณอายุหรือเข้ามาใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวคนสัญชาติไทย บางครั้งเพื่อเหตุผลทางการแพทย์หรือรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังมีคนต่างด้าวบางจำพวกต้องการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อประกอบอาชีพต่าง ๆ ทั้งเป็นกรรมกรใช้แรงงาน ครูหรืออาจารย์สอนภาษานักกีฬาอาชีพ สื่อมวลชน นักแสดง หรือปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการหรือองค์กรมูลนิธิ ฯลฯ

โดยขั้นตอนในการยื่นคำร้องของคนต่างชาติต่อเจ้าหน้าที่งานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรจะพบได้ว่ามีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนในเรื่องของการตรวจพิจารณาเอกสาร อีกทั้งยังใช้ระยะเวลามากจึงจะสามารถดำเนินการครบทุกขั้นตอน ทำให้คนต่างชาติบางคนซึ่งไม่ทราบรายละเอียดขั้นตอนและอาจไม่ได้ศึกษาข้อมูลในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรมาก่อนจึงไม่ได้เตรียมความพร้อมของเอกสารเพื่อจะมายื่นคำร้องส่งผลให้ไม่ได้รับอนุมัติวีซ่าอยู่ต่อในราชอาณาจักรเพิ่มเติม ทำให้คนต่างชาติที่เดินทางมายังตรวจคนเข้าเมืองบางครั้งต้องเสียเวลาเดินทางมากกว่า 1 ครั้งเพราะเอกสารยังไม่ครบถ้วน ทำให้คนต่างชาติผู้ซึ่งเป็นผู้รับบริการบางคนเกิดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักร แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวฝ่ายประชาสัมพันธ์ตรวจเอกสารไม่ละเอียดและกดบัตรคิวให้กับคนต่างชาติและคนต่างชาติได้เข้าไปยังช่องบริการรับคำร้องแล้วแต่เจ้าหน้าที่ประจำช่องรับบริการยังพบว่ามีส่วนของเอกสารที่คนต่างชาตินำมายื่นคำร้องไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์จะแนะนำรายละเอียดเอกสารเพิ่มเติมกับคนต่างชาติ ก็ยังไม่อนุมัติวีซ่าอนุญาตให้คนต่างชาติอยู่ในราชอาณาจักรเพิ่มเติม ทำให้คนต่างชาติเสียเวลาในการรอรับบริการและเกิดความไม่เข้าใจกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรด้วยเหตุผลว่ามีการตรวจสอบเอกสารจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ก่อนกดบัตรคิวแล้วทำให้เสียเวลาแต่กลับไม่ได้รับวีซ่า จนบางครั้งมีการขอพบหัวหน้างานเพื่อร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่รับบริการ หรือบางครั้งก็โพสต์ข้อความร้องเรียนทางสื่อโซเชียลมีเดีย(เฟสบุ๊ก) หรือการต่อว่าโดยตรงต่อตัวเจ้าหน้าที่ แม้ว่าข้อเท็จจริงจะปรากฏว่าหน้าที่ในการศึกษารายละเอียดเอกสารก็เป็นของคนต่างชาติก็จริงแต่ด้วยรายละเอียดของเอกสารที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนดหลักเกณฑ์ไว้นั้นมีเพียงแค่ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถรองรับความหลากหลายของสัญชาติได้หากไม่มีล่ามหรือไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายรายละเอียดก็มีความยากที่จะเข้าใจและจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้องหรือบางครั้งแม้เจ้าหน้าที่จะอธิบายแล้วแต่มีการสื่อสารผิดพลาดหรือไม่สามารถใช้ทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ทำให้บางครั้งคนต่างชาติบางคนไม่เข้าใจและไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนได้ ประกอบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่เน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก กล่าวคือหากเจ้าหน้าที่ทำงานโดยใช้มาตรการให้บริการเชิงรุกในการ

ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และรายละเอียดของเอกสารประกอบการยื่นคำร้องตั้งแต่ก่อนการยื่นคำร้องก็อาจจะไม่เกิดปัญหาการร้องเรียนของคนต่างชาติผู้มารับบริการ อีกทั้งในเรื่องของการยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของประเทศไทยนั้นกำหนดให้คนต่างชาติต้องมายื่นคำร้องด้วยตนเอง หากเอกสารไม่ครบถ้วนก็ต้องเดินทางกลับไปกลับมากับตรวจคนเข้าเมืองหลายครั้ง เพราะมีการให้บริการแค่ที่ตั้งของตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้นโดยไม่มีช่องทางการให้บริการออนไลน์ในการตรวจเอกสารล่วงหน้าก่อนนัดคิวในการมาติดต่อรับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรมาจากหลากหลายปัจจัยด้วยกัน ทำให้ข้าพเจ้ามีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อที่จะนำมาพัฒนาต่อยอดในการทำงานของตนเองและเพื่อนร่วมงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษายังต้องการสะท้อนมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่งานให้บริการ รวมทั้งสาเหตุที่เป็นปัญหาขัดแย้งจนไปสู่การร้องเรียนการให้บริการอีกด้วย

การทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดของการวิจัย

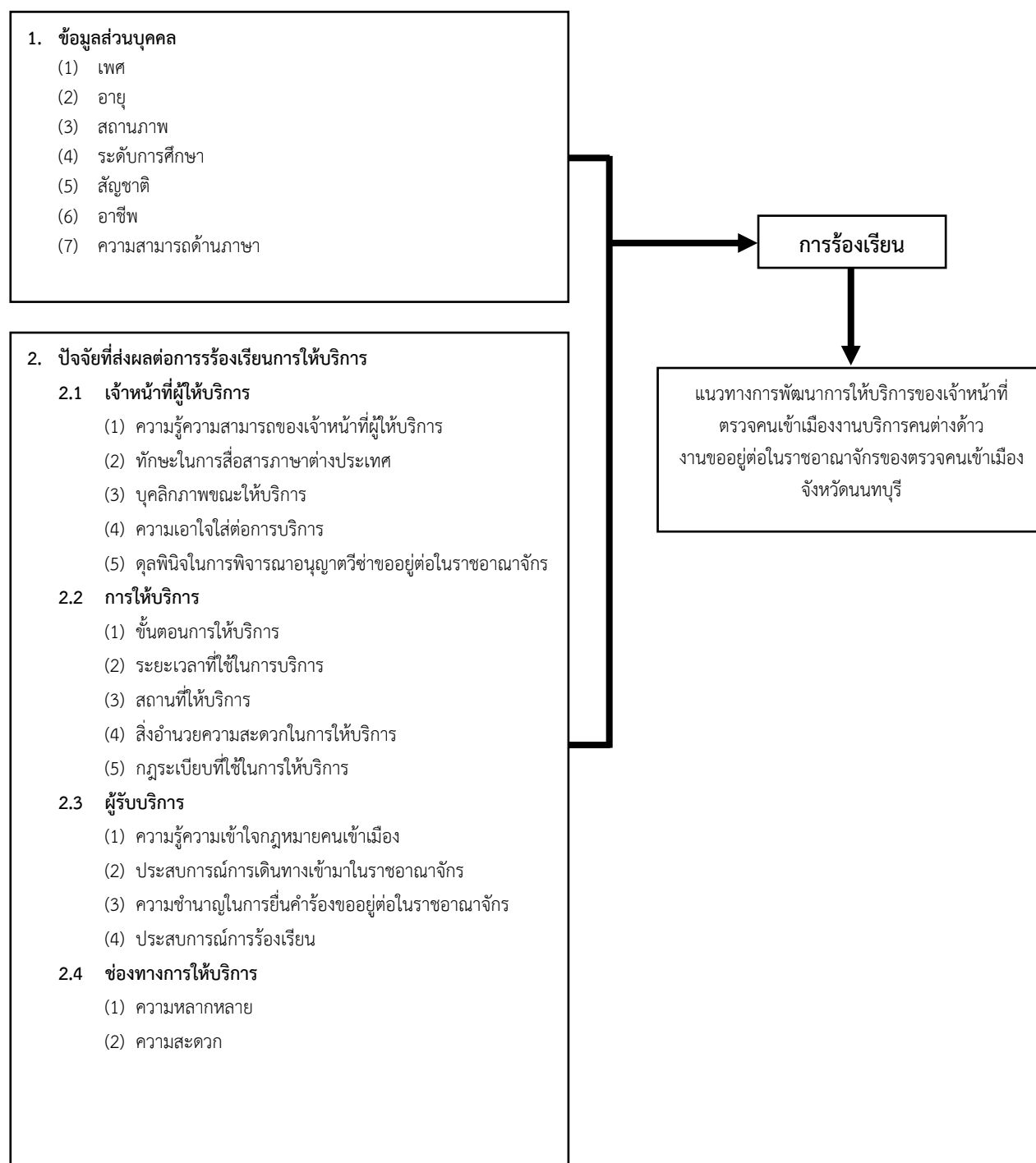
วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2545 , หน้า 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า Service อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ มีดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy หมายความว่า การยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response หมายความว่า การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful หมายความว่า การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness Manner หมายความว่า ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำเพราะเป็นหน้าที่แบบเสียไม่ได้
5. I = Image Enhancing หมายความว่า การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์องค์กรด้วย
6. C = Courtesy หมายความว่า กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm หมายความว่า ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้น ขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรให้องค์กรที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ นำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่าเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อสมมติฐานซึ่งเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของผู้ศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ตามหลักเกณฑ์ของการให้บริการและระเบียบของการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร ว่ามีผลต่อผู้รับบริการในด้านใดบ้างโดยศึกษาจากหลักเกณฑ์การบริการที่ดีและสามารถสรุปจำแนกออกมาได้ ๔ ปัจจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศระดับใด บุคลิกภาพขณะให้บริการเป็นอย่างไร มีความเอาใจใส่ต่อการบริการหรือไม่ มีดุลพินิจในการพิจารณาอนุญาตวีซ่าขออยู่ต่อในราชอาณาจักร การให้ของเจ้าหน้าที่บริการเป็นอย่างไร ขั้นตอน

การให้บริการยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการพอเหมาะ สถานที่ให้บริการมีมาตรฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีกฎระเบียบที่ใช้ในการให้บริการชัดเจน และรวมไปถึงการศึกษาถึงตัวผู้รับบริการว่ามีความรู้ความเข้าใจกฎหมายคนเข้าเมืองหรือไม่ ประสบการณ์การเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรส่งผลมากน้อยเพียงใด มีความชำนาญในการยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักร มีประสบการณ์การร้องเรียนหรือไม่ ลักษณะช่องทางการให้บริการเป็นอย่างไร มีความหลากหลาย มีความสะดวก อีกทั้งผู้วิจัยยังศึกษาถึงปัจจัยภายในโดยการสัมภาษณ์จากผู้บังคับบัญชางาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง (Sample Survey) ของคนไทยหรือคนต่างชาติซึ่งเป็นผู้รับบริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี จำนวน 364 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประเด็นของการให้บริการที่ส่งผลต่อปัจจัยในการร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง งานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ตามกรอบปัจจัย 4 ด้านคือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านผู้รับบริการ และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยการสัมภาษณ์กับผู้บังคับบัญชางานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักร (ระดับสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี) และระผู้ปฏิบัติงานบริการคนต่างด้าว (ระดับรองสารวัตรงานบริการคนต่างด้าวตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการ สภาพปัญหาการร้องเรียน และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อปราศจากการร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา เพื่อความเที่ยงตรงในการวัด

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเนื้อหา (Reliability) โดยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ คนต่างชาติผู้รับบริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการของสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Ecoefficiency) ของครอนบาช โดยมีค่าตั้งแต่ 0.75 – 0.95

3. นำผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม ทำการปรับปรุงให้สมบูรณ์เรียบร้อย ก่อนนำไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ประเมินแล้วไปทำการเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาแล้ว จะทำการวิเคราะห์ประมวลผลทั้งหมดโดยคอมพิวเตอร์ โดยการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC มาวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำถามที่แสดงว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี โดยมีเกณฑ์ว่าหากเป็นข้อคำถามที่แสดงว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการ (เชิงบวก) และคำถามที่แสดงว่าไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการ (เชิงลบ)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ในระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2562 จำนวน 364 ตัวอย่าง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.7 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.8 ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.6 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.9 มีสัญชาติฟิลิปปินส์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอาชีพครู คิดเป็นร้อยละ 26.1 สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ คิดเป็นร้อยละ 74.2 เคยเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.4 เคยมาติดต่องานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรีมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.9 โดยส่วนมากเข้ามาด้วยมีจุดประสงค์เพื่อขออยู่ต่อในราชอาณาจักรอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 44.0 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 94.8 จำนวนครั้งที่เคยร้องเรียนมีเพียง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.0 จากจำนวนผู้เคยร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 5.2 และหน่วยงานที่เคยร้องเรียนคือหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 77.8

2. ปัจจัยที่ส่งผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ บุคลิกภาพขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ถัดไปคือ ความมีดุลพินิจในการพิจารณาอนุญาตให้ขออยู่ต่อในราชอาณาจักร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และน้อยที่สุดคือความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงอยู่ในระดับมากด้วย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91)

3. ปัจจัยที่ส่งผลด้านการให้บริการ

จากผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านการให้บริการ ในประเด็นขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ส่วนประเด็นกฎระเบียบที่ใช้ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.287) แต่ในภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47)

4. ปัจจัยที่ส่งผลด้านผู้รับบริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านผู้รับบริการ ในประเด็นมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

5. ปัจจัยที่ส่งผลด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนให้บริการฯ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็นสามารถยื่นเอกสารขออยู่ต่อในราชอาณาจักรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และช่องทางในการให้บริการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรปัจจุบันยังไม่ได้ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) แต่หากป่วยหรือพิการ สามารถให้ผู้อื่นยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรแทนได้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนให้บริการฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเท่ากันทั้งหมดตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ บุคลิกภาพขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ถัดไปคือ ความมีดุลพินิจในการพิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อในราชอาณาจักร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และน้อยที่สุดคือความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ดังนั้นโดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงอยู่ในระดับมากด้วย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91)

รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการในประเด็นมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

ถัดมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการในประเด็นสามารถยื่นเอกสารขออยู่ต่อในราชอาณาจักรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และช่องทางในการให้บริการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรปัจจุบันยังไม่ได้ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) แต่หากป่วยหรือพิการ สามารถให้ผู้อื่นยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรแทนได้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

น้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ในประเด็นขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ส่วนประเด็นกฎระเบียบที่ใช้ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.287) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการฯ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47)

โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

6. ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล

ประเด็นที่ 1 มุมมองการให้บริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรปัจจุบัน

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบและคำสั่งที่ใช้ในการพิจารณาการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรบางประเภท อย่างเช่นประเภทวิชาเกษียณอายุ ประเภทวิชานักเรียน ประเภทวิชาแรงงานสามสัญชาติ ฯลฯ จึงทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานขออยู่ต่อนั้นต้องมีการศึกษาข้อมูลอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้บริการได้ตรงกับระเบียบและคำสั่งข้อบังคับต่าง ๆ อันเป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 แต่เมื่อมีการ

เปลี่ยนแปลงระเบียบคำสั่งต่าง ๆ เพิ่มเติมขึ้นก่อให้เกิดความสับสนในการบริการทั้งต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและผู้เข้ารับบริการด้วยเช่นกันที่ต้องทำความเข้าใจในเนื้อหา สารที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างสูงสุด อีกทั้งในฐานะของผู้ให้บริการงานบริการคนต่างด้าวจะต้องยึดถือทั้งระเบียบข้อบังคับในการตรวจคนเข้าเมืองและพิจารณาอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรด้วยการคัดกรองทั้งด้านเอกสารและดุลพินิจในการพิจารณาเหตุความเหมาะสมของการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร ทำให้ต้องมีการทำงานในสองรูปแบบไปพร้อมกัน คือทั้งให้บริการและการป้องกันอาชญากรรมที่อาจแอบแฝงเข้ามาอยู่ในรูปแบบของการอ้างอิงการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรรูปแบบต่าง ๆ

ประเด็นที่ 2 มุมมองของการให้บริการที่ดีในงานบริการคนต่างด้าวงานขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร

การให้บริการที่ดี คือการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และต้องคำนึงกฎระเบียบข้อบังคับที่ทางราชการกำหนดไว้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ตลอดจนจำเป็นที่จะต้องคัดกรองอาชญากรรมแฝงต่างๆที่ผู้รับบริการนั้นอาจปิดบังเอาไว้ รวมถึงระมัดระวังการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการนั้นมีความหลากหลาย ทั้งในด้านสัญชาติ ภาษา ความสามารถในการสื่อสารของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงต้องระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และต้องให้ผู้รับบริการกลับไปด้วยรอยยิ้มของความพอใจในบริการด้วย ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะต้องเป็นที่มีใจรักในการบริการ (service mind) เนื่องจากการให้บริการนั้น จำจะต้องเผชิญกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มีความหลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นจึงต้องใช้ความอดทน เป็นอย่างมาก

ประเด็นที่ 3 ทิศนะต่อการร้องเรียนและปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี

ท่านได้ให้ความเห็นว่าการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบริการคนต่างด้าวนั้นมีมาจากหลายปัจจัยซึ่งส่วนใหญ่มาจากความไม่พอใจที่ตนเองไม่ได้รับวีซ่าตามที่ยื่นคำร้องไว้เนื่องมาจากไม่สามารถจัดหาเอกสารได้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณา และอีกประการคือผู้รับบริการไม่ได้ศึกษารายละเอียดการขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรมาโดยละเอียดทำให้เสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการและเมื่อไม่ได้รับวีซ่าตามเป้าประสงค์ก็เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สำหรับการร้องเรียนการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรีนั้น ท่านเห็นว่ามีย่านน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละปีแล้วมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 จึงเป็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขน้อย หรือบางครั้งก็แก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุเฉพาะหน้าในแต่ละเรื่องไป แต่หากในอนาคตถ้ามีจำนวนผู้รับบริการมากขึ้นอาจทำให้ปัญหาการร้องเรียนเพิ่มขึ้นด้วย จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจถ้ามีการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีระบบ อีกทั้งเป็นการหาแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพแทนที่จะเกิดปัญหาขึ้นตามมาได้

โดยผู้ศึกษาได้สอบถามท่านเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรนั้น ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดแบ่งปัจจัยเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ท่านให้ความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนเป็นส่วนใหญ่ โดยข้อร้องเรียนส่วนมากนั้นคือ การที่ไม่ได้รับวีซ่าตามที่ต้องการ อาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่ได้เตรียมความพร้อมด้านเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาขอยุ่ต่อในให้ครบถ้วน ทำให้เกิดการเสียเวลาในการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการ ความหลากหลายทางสัญชาติและความสามารถในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการซึ่งมักจะมีปัญหาในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้ โดยตามปกติเจ้าหน้าที่ต้อง

ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการหรือผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเป็นล่ามในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการรับบริการของผู้รับบริการเหล่านั้น เป็นต้น

2. รองลงมา คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การกดยกบัตรคิว รอเรียกคิวและรับฟังผลการพิจารณาวิชา ซึ่งผู้รับบริการบางคนไม่ได้เผื่อระยะเวลาในการทำกิจกรรมอื่น และการที่เจ้าหน้าที่มีการคัดกรองเอกสารหลายครั้งทำให้ผู้รับบริการอาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความสะดวกสบาย แต่ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการคัดกรองคนอยู่ต่อในราชอาณาจักรของการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องมีการคัดกรองเอกสารหลายชั้น ทำให้ขั้นตอนการให้บริการอาจยืดเยื้อและทำให้ผู้รับบริการที่ไม่ได้เตรียมตัวเผื่อเวลามานั้นไม่พอใจและร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในที่สุด หรือบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าขาดเอกสารอีกเพียงเล็กน้อยจึงให้กลับไปนำเอกสารมาประกอบเพิ่มเติมโดยไม่ต้องกดยกบัตรคิวใหม่ ทำให้ผู้ที่รอบัตรคิวไม่ทราบและอาจคิดว่าการลัดคิวเพื่อผลประโยชน์ได้ในบางครั้ง และยังเพิ่มเติมด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้ประกอบการพิจารณาให้อยู่ต่อในราชอาณาจักรนั้นมีการเปลี่ยนแปลง หากผู้รับบริการไม่ได้ศึกษามาก่อนเข้ารับบริการจึงทำให้ไม่ได้รับวิชาตามต้องการก่อให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ และยังส่งผลต่อผู้รับบริการท่านต่อไปเพราะต้องใช้ระยะเวลาในการอธิบายให้กับผู้รับบริการที่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลมาก่อนฟังจนเป็นที่เข้าใจตรงกัน หากไม่เข้าใจตรงกันและผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ส่งผลต่อปัญหาการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวเช่นกัน

3. ประเด็นต่อมา คือ ปัจจัยด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนต่างด้าวถือว่าเป็นเฉพาะรายบุคคลมากกว่า เพราะบางคนก็มีอำนาจที่จะสามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์เองได้เนื่องจากระดับชั้นยศนั้นให้อำนาจกระทำได้ แต่บางคนก็ไม่สามารถกระทำได้ต้องให้พิจารณาเป็นลำดับขั้น เนื่องจากระบบราชการเป็นระบบการบังคับบัญชาตามลำดับขั้น ทำให้เมื่อเกิดข้อสงสัยหรือปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องปรึกษาและแจ้งเรื่องให้หัวหน้าแต่ละระดับทราบเพื่อรอพิจารณา ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบางอย่างหรือตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้โดยทันที อีกทั้งเรื่องของภาษาในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการสอบภาษาอังกฤษเพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ได้เตรียมเผื่อไว้สำหรับภาษาที่สามหรือภาษาอื่นๆ ทำให้ผู้รับบริการที่ไม่สามารถพูดหรืออ่านภาษาอังกฤษได้นั้นเกิดความไม่สะดวกในการรับบริการและร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้

4. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการคนต่างด้าว ปัจจุบันถือว่าเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การร้องเรียนค่อนข้างน้อยเนื่องจากงานบริการคนต่างด้าวได้ขยายการให้บริการครอบคลุมเกือบทุกจังหวัดของประเทศไทย อีกทั้งมีกำลังพลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ทำให้มีความพร้อมรองรับการให้บริการ หากแต่อาจแตกต่างจากต่างประเทศในการยื่นจองคิวออนไลน์ได้ ทั้งนี้ตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยกำลังอยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ประเด็นที่ 4 แนวทางการพัฒนาและขจัดปัญหาข้อร้องเรียนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี

แนวทางในการพัฒนาและขจัดปัญหาข้อเรียกร้องต่างๆ สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์นั้น ให้ความสนใจในแนวทางในการพัฒนาและขจัดปัญหาข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาและแก้ไขในปัจจัยที่สามารถที่จะแก้ไขได้ภายในองค์กรเป็นสำคัญ โดยเสนอไว้ดังนี้

1) จัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่มีความจำกัต้องใช้ในงานเพื่อการอธิบายเบื้องต้นระหว่างการประชุมงานกับล่ามผู้ชำนาญการ เพื่อเป็นการเพิ่มขีด

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีมากขึ้น และสามารถที่จะสื่อสารกับกลุ่มคนต่างด้าวที่ไม่สามารถสื่อสารได้ในภาษาอังกฤษ และสามารถที่จะตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2) การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการได้รับทราบถึงกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้ดำเนินการเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆที่ต้องนำมาแสดงให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณา ในระหว่างการให้บริการ ซึ่ง การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์นี้ รวมไปถึงการเพิ่มภาษาที่มากกว่า การประชาสัมพันธ์ในภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ช่องทางดังกล่าว ควรที่จะต้องเพิ่มให้มีการแปลข้อความเหล่านั้นออกไปหลากหลายภาษาเพื่อให้คนต่างด้าวได้รับทราบข้อมูลที่ต้องการจากทางราชการ ทั้งนี้จะช่วยให้ระยะเวลาในการรับบริการนั้นลดลง ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

ประเด็นที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมงานบริการคนต่างด้าว

สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า สิ่งที่เห็นสมควรพิจารณาให้มี คือการเพิ่มช่องทางในการให้บริการออนไลน์งานขออยู่ต่อควรให้มีการบริการจองคิวในการรับบริการออนไลน์ เพื่อจองคิวและจำกัดจำนวนผู้รับบริการต่อวันได้ เพราะในปัจจุบันไม่สามารถจำกัดจำนวนผู้รับบริการได้ จำกัดได้เพียงระยะเวลาการให้บริการ ทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจใช้ระยะเวลาจำกัดไม่สามารถตอบคำถามปัญหาข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เต็มที่ หากมีการจำกัดคิวต่อวันจะมีผลดีในเรื่องของการรอเรียกคิวด้วย แต่ทั้งนี้ต้องศึกษาและรอการพิจารณาเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ส่วนในด้านการยื่นเอกสารในทางออนไลน์นั้นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากหากมีการปลอมแปลงเอกสารเกิดขึ้นได้ และอยากให้ตรวจคนเข้าเมืองมีการประสานล่ามจากส่วนกลางที่เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในด้านสัญชาติและภาษาโดยการประสานสถานทูตต่าง ๆ หรือให้เห็นความสำคัญของคนชาติตนเอง จึงจะทำให้การทำงานให้บริการคนต่างด้าวจึงจะมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นด้วย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัย 4 ด้าน นั้นพบว่าปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมส่งผลต่อภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเท่ากันทั้งหมดตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ ด้านบุคลิกภาพขณะให้บริการ ด้านความมีดุลพินิจในการพิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อในราชอาณาจักร ด้านทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และน้อยที่สุดคือความเอาใจใส่ในการให้บริการ เช่นเดียวกับปัจจัยด้านผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็น ด้านการมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรอยู่ในระดับมาก และมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับมากเช่นกัน ในทำนองเดียวกันกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการซึ่งภาพรวมอยู่ในลำดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นที่อาจให้สามารถยื่นเอกสารขออยู่ต่อในราชอาณาจักรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบล่วงหน้าได้ และช่องทางในการให้บริการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรปัจจุบันยังไม่ได้ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก แต่ในประเด็นหากป่วยหรือพิการ สามารถให้ผู้ยื่นยื่นคำร้องขออยู่ต่อในราชอาณาจักรแทนได้อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นกฎระเบียบที่ใช้ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ใน

ระดับปานกลาง โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการจัดเก็บสถิติการร้องเรียนทางวาจาเพิ่มเติม โดยนำจำนวนการร้องเรียนด้วยวาจาที่มีไว้ในบันทึกประจำวันมานับรวมกับจำนวนสถิติการร้องเรียนทางเอกสาร เพื่อรวมเป็นแนวทางและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น
2. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต้องปรับปรุงข้อมูลหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรให้เป็นปัจจุบัน (Update) โดยผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งจะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกสบาย
3. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการงานบริการคนต่างด้าวงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรด้วยวิธีการจัดอบรมทุก 6 เดือนหรืออบรมเฉพาะกิจตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีการทดสอบความรู้ประจำปี ผ่านคณะกรรมการของศูนย์ฝึกอบรมของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
4. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของคนต่างด้าวให้กับผู้ที่ไม่เคยหรือไม่มีประสบการณ์ในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร โดยมอบหมายให้ตรวจคนเข้าเมืองแต่ละจังหวัดจัดอบรมตามสถานประกอบการให้กับนายจ้างและลูกจ้างหรือจัดอบรมที่สถานศึกษาในแต่ละจังหวัดให้กับครูและนักเรียนคนต่างด้าว
5. ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรีควรพัฒนาช่องรับบริการให้มีประสิทธิภาพรองรับกับผู้รับบริการ ด้วยการจัดเจ้าหน้าที่ประจำช่องให้บริการสำหรับวีซาระยะสั้นแบ่งแยกจากวีซาระยะยาว เพื่อให้ลดระยะเวลาในการรอรับบริการของวีซาระยะสั้น
6. ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรีควรพัฒนาระบบการให้บริการแบบเปิดจองคิวล่วงหน้าด้วยวิธีออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เพื่อจำกัดปริมาณผู้ใช้บริการแต่ละวัน โดยการ จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและนัดคิว ออนไลน์ให้กับผู้รับบริการในแต่ละวัน
7. ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรีควรมีการจัดทำแบบสำรวจรายการเอกสาร (Chick list) ให้กับผู้รับบริการได้ตรวจสอบรายการเอกสารด้วยตนเองก่อนเข้ารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยหลังจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นแล้วควรแจกรายการเอกสาร (Chick list) ให้กับคนต่างด้าวระหว่างรอเรียกคิวเข้าช่องให้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการขออยู่ต่อในราชอาณาจักร

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์. (2539). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ใน
หน่วยผู้ป่วยนอก : ศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- คเชนทร์ เสวตะทัต. (2544). การให้บริการคนต่างด้าวเกี่ยวกับการขออยู่ต่อในราชอาณาจักรของ
เจ้าหน้าที่กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง 1 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.สารนิพนธ์
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จุฑามาศ พรหมมนตรี, บุตรี บุญโรจน์พงศ์. (2561). การลดข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยแนวคิดการ
ปรับปรุงงาน : กรณีศึกษา บริษัทขนส่งภาคใต้.เอกสารการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ
และนานาชาติ ครั้งที่ 9
- เฉลิมพล พลวัน.(2527) ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโรงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ :
ศึกษากรณีข้าราชการจังหวัดบุรีรัมย์.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- ดลหทัย นิลธำรง. (2558). การออกแบบและพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค.สารนิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม คณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์.(2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นรศักดิ์ เหมนิธิ.(2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญณชนก คู่บารมี.(2542). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อระบบตรวจคนเข้าเมือง.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรัชญา จันทราภัย.(2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2542.
- พลอย ยี่บัว.(2534). ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ
ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต.(2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุกรม.
สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ภัทรพร ภัทรพงศ์สินธุ์.(2551). การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกับคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร กรณีศึกษา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , วทัญญู วิทยผลไทย์.(2542). ภาพลักษณ์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม , 2542.
- วัชรพล สว่างแพ้ว.(2545). ปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้ พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิสนุ ปราสาททองโอสถ พล.ต.ต.(2555). การแก้ไขพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เพื่อพัฒนา งานตรวจคนเข้าเมืองศึกษาเฉพาะกรณี : งานตรวจผู้โดยสารเดินทางเข้าและออกด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล หลักสูตรผู้บริหาร กระบวนการยุติธรรมระดับสูงรุ่นที่ 16 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม
- ศุภกิต เสนอก. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมชาย ไชว์พันธ์.(2528). การสนองความต้องการของชุมชนโดยรัฐ : ศึกษากรณีการจัดการหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่อำเภอวานรนิวาส.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัจฉรา โทบุญ.(2534). ระดับความพึงพอใจของผิมารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- อัญชลี เหล่าธิพิงศ์.(2524). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เดินทางขอการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขต กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.