การปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน*

WORK PERFORMANCE AND QUALITY OF LIFE AFFECTING THE EFFICIENCY OF AIRPORT IMMIGRATION POLICE OFFICERS

ภาคภูมิ วัฒนศิริ[1] และ สุพัตรา อินทร์ถมยา[2]

Pakpoom Wattanasiri[1] and Supatra Inthomya[2]

[1-2]คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

[1-2]Faculty of Police Sciences, Royal Police Cadet Academy, Thailand

Corresponding Author's Email: pakpoom.wat123@gmail.com

วันที่รับบทความ : 28 พฤษภาคม 2569; วันแก้ไขบทความ 10 มิถุนายน 2569; วันตอบรับบทความ : 12 มิถุนายน 2569

Received 28 May 2026; Revised 10 June 2026; Accepted 12 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน จำนวน 329 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan และจัดสรรกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของแต่ละท่าอากาศยาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

Citation:

* ภาคภูมิ วัฒนศิริ และ สุพัตรา อินทร์ถมยา. (2569). การปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 4(4), 1334-1350.

Pakpoom Wattanasiri and Supatra Inthomya. (2026). Work Performance And Quality Of Life Affecting The Efficiency Of Airport Immigration Police Officers. Journal of Interdisciplinary Social Development, 4(4), 1334-1350.;

DOI: https://doi.org/10.

Website: https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 70.5

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง, ท่าอากาศยาน

Abstract

This research aimed to examine the levels of work-related factors, quality of work life, and work efficiency of airport immigration police officers, and to investigate the work-related factors and quality of work life affecting their work efficiency. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 329 airport immigration police officers. The sample size was determined using Krejcie and Morgan’s table and proportionally allocated according to the population of each airport. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson’s correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the overall levels of work-related factors, quality of work life, and work efficiency were at a moderate level. The correlation analysis showed that work-related factors and quality of work life were positively correlated with work efficiency at the .05 level of statistical significance. The

multiple regression analysis indicated that the factors significantly affecting work efficiency were job responsibility, career advancement and job security, and organizational commitment. The independent variables in the model could jointly explain 70.5 percent of the variance in work efficiency.

Keywords: Quality of Work Life, Work-Related Factors, Work Efficiency, Immigration Police Officers, Airport

บทนำ

การเคลื่อนย้ายของประชากรระหว่างประเทศในยุคโลกาภิวัตน์มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การลงทุนและความมั่นคงของรัฐ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางจากนานาประเทศ ทำให้ระบบการตรวจคนเข้าเมืองมีบทบาทสำคัญทั้งในมิติการอำนวยความสะดวก การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ และการคัดกรองบุคคลเพื่อรักษาความมั่นคงภายใน ภายใต้นโยบายของรัฐที่มุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวและยกระดับบริการภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัจฉริยะในการตรวจสอบบุคคล ตลอดจนการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เดินทาง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566)

อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของการเดินทางระหว่างประเทศหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2568) ระบุว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในปี 2565–2567 มีจำนวน 11,065,226 คน 28,150,016 คน และ 28,768,036 คน ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้เดินทางระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ภาวะดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ปริมาณงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความจำเป็นในการตรวจสอบเอกสารหรือบุคคลอย่างถูกต้องแม่นยำ จึงอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตใน

การปฏิบัติงาน ความเครียด ความเหนื่อยล้า และประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2567)

เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานเป็นบุคลากรด่านหน้าที่ต้องปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างภารกิจด้านความมั่นคงกับภารกิจด้านการบริการประชาชนและชาวต่างชาติ โดยมีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง อนุญาตการเข้า-ออกประเทศ คัดกรองบุคคลต้องห้าม ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักลอบเข้าเมือง รวมถึงอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2567; สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) บทบาทดังกล่าวมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการควบคุมอารมณ์ภายใต้แรงกดดันจากผู้รับบริการจำนวนมาก ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วม และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Walton, R. E., 1973; Peterson, E. & Plowman, E. G., 1953) ในทางตรงกันข้าม หากคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการทำงาน อาจส่งผลให้เกิดความเครียด ความล่าช้า ความผิดพลาด และลดคุณภาพของการให้บริการภาครัฐได้

จากความสำคัญดังกล่าว การศึกษาการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานจึงมีความจำเป็นในเชิงรัฐประศาสนศาสตร์ เนื่องจากช่วยอธิบายปัจจัยด้านบุคลากรที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและเศรษฐกิจของประเทศ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน การบริหารกำลังพล การเสริมสร้างขวัญกำลังใจและการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับภารกิจของรัฐในบริบทการเดินทางระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน จำนวน 2,272 คน ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2567 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน จำนวน 329 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อละ 95 และระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากนั้นจัดสรรกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของแต่ละท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 170 คน ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 70 คน ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 28 คน ท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 58 คน และท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 329 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะข้อคำถามในตอนที่ 2–4 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการโดยเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษา จากนั้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.67 ทุกข้อ แสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ด้านคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นทางการ ภายหลังได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยประสานงานกับผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานของท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และแนวทางการตอบแบบสอบถามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากนั้นจึงดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน และ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(n=329)

ตัวแปร/รายด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	2.99	1.42	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจในงาน	3.00	1.41	ปานกลาง
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.04	1.39	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	2.95	1.44	ปานกลาง
ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน	2.97	1.41	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน	3.11	1.41	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.11	1.41	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.16	1.38	ปานกลาง
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.08	1.44	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน	3.09	1.41	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.12	1.41	ปานกลาง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.40	1.02	ปานกลาง
ด้านคุณภาพงาน	3.40	1.01	ปานกลาง
ด้านปริมาณ	3.41	1.01	ปานกลาง
ด้านเวลา	3.39	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านปริมาณ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานมีการรับรู้ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ยังสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้ โดยเฉพาะด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและด้านเวลาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นในแต่ละกลุ่มตัวแปร

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	1	2	3
1. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	1		
2. คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน	.904*	1	
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.717*	.650*	1

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .717 ขณะที่คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์เท่ากับ .650 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานมีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.842	.709	.705	.142	157.590	< .001*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า แบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีความเหมาะสมในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า R เท่ากับ .842 ค่า R^2 เท่ากับ .709 และค่า Adjusted R^2 เท่ากับ .705 แสดงว่า ตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 70.5 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.662	.081	-	20.584	< .001*	-	-
ด้านความรับผิดชอบในงาน	.216	.012	.533	17.692	< .001*	.990	1.010
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.192	.013	.449	14.833	< .001*	.984	1.016
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	.181	.012	.447	14.766	< .001*	.982	1.019
ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน	-.010	.012	-.024	-.811	.418	.993	1.007

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.001	.013	.002	.074	.941	.992	1.008

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยด้านความรับผิดชอบในงานมีอิทธิพลสูงที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ .533 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ .449 และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ .447 ตามลำดับ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่า Tolerance พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .982–.993 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.007–1.019 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่บ่งชี้ปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูงระหว่างตัวแปรอิสระ จึงสามารถนำตัวแปรเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้อย่างเหมาะสม

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบสามารถเขียนได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.662 + .216(ความรับผิดชอบในงาน) + .192(ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน) + .181(ความผูกพันต่อองค์กร)

จากผลการวิเคราะห์โดยรวม จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน และปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานโดย

รวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีพื้นที่สำหรับการพัฒนาในด้านสภาพการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การ ความก้าวหน้าในอาชีพ แรงจูงใจ และการจัดการภาระงานภายใต้บริบทของท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีปริมาณผู้เดินทางจำนวนมากและต้องอาศัยความถูกต้อง รวดเร็ว รอบคอบ และการควบคุมอารมณ์ในการให้บริการประชาชนและชาวต่างชาติ ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton, R. E. (1973) ที่อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเงื่อนไขสำคัญที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย โอกาสในการพัฒนา และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953) ที่มองว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และต้นทุน ดังนั้น เมื่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานไม่ได้เกิดจากความสามารถเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับเงื่อนไขด้านองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงาน มีแรงจูงใจ มีความผูกพันต่อองค์กร ได้รับโอกาสด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง รวมถึงมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน เพราะภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นภารกิจที่ต้องสร้างสมดุลระหว่างความมั่นคงของรัฐ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง และการรักษามาตรฐานการให้บริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยความรับผิดชอบในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานเป็นบุคลากร

ด่านหน้าที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ภารกิจที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ ภาพลักษณ์ของรัฐ และความเชื่อมั่นของผู้เดินทางระหว่างประเทศ การมีความรับผิดชอบในงานจึงช่วยให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ลดความผิดพลาดในการตรวจสอบเอกสารและบุคคล และสามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker, P. F. (1967) ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ และการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งในบริบทของงานตรวจคนเข้าเมือง ความรับผิดชอบในงานถือเป็นฐานสำคัญของประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ

ส่วนความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันสูงจำเป็นต้องรับรู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้า ความมั่นคงของตำแหน่ง และโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน เพราะปัจจัยเหล่านี้ช่วยสร้างแรงจูงใจ ความเชื่อมั่นต่อองค์การ และความพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยนี้เชื่อมโยงกับแนวคิดของ Maslow, A. H. (1943) ที่อธิบายว่าความต้องการด้านความมั่นคงเป็นพื้นฐานสำคัญของแรงจูงใจมนุษย์ และเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองด้านความมั่นคงแล้ว ย่อมมีแนวโน้มพัฒนาตนเองและแสดงศักยภาพในการทำงานได้สูงขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Alderfer, C. P. (1969) ที่อธิบายความต้องการของมนุษย์ในมิติการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และการเติบโต ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมิได้เป็นเพียงผลตอบแทนทางอาชีพ แต่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ

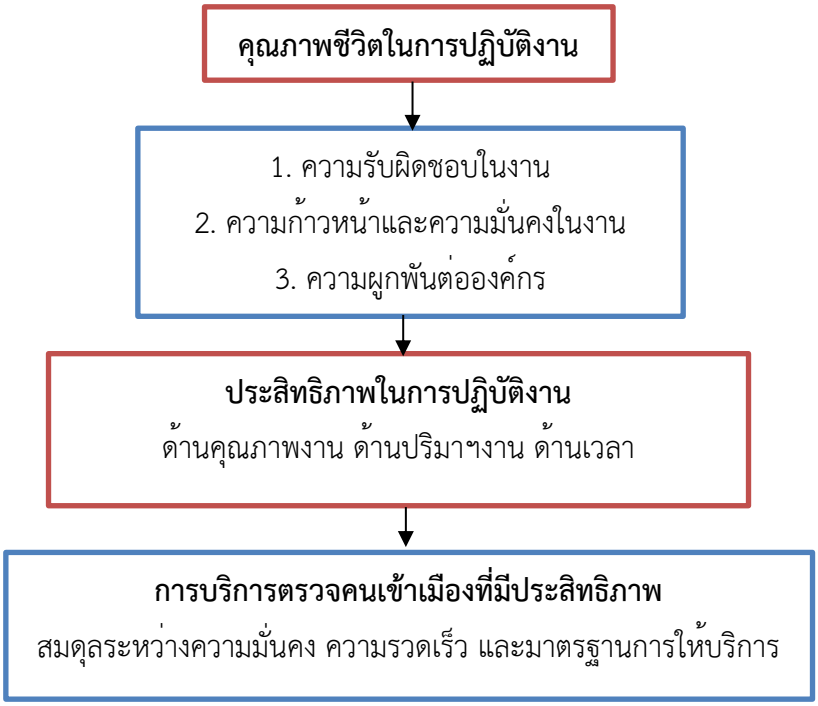
นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ และเห็นคุณค่าของภารกิจที่ตนรับผิดชอบ ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เสียสละ และรักษามาตรฐานของงานได้ดีขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเชื่อมโยงเป้าหมายของบุคลากรกับเป้าหมายของหน่วยงาน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976) ที่อธิบายว่าคุณลักษณะของงานที่มีความหมาย มีความรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้บุคคลรับรู้ผลลัพธ์ของงาน จะส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ในบริบทของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การสร้างความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็น

แนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจด้านความมั่นคงและการบริการประชาชน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานเป็นงานที่มีระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การตัดสินใจในการปฏิบัติงานจึงต้องอยู่ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่และข้อกำหนดของหน่วยงานเป็นหลัก ทำให้การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานอาจไม่ได้สะท้อนผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนค่าตอบแทนและสวัสดิการ แม้เป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ในบริบทของการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ได้รับตามระบบราชการอยู่แล้ว จึงไม่ปรากฏอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยสามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ในลักษณะของ โมเดลการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานผ่านคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน โดยองค์ความรู้ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มิได้เกิดจากการควบคุมผลการทำงานหรือการเพิ่มปริมาณงานเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน

จากภาพที่ 1 โมเดลประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ส่วนแรก คือ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในงานตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันจากปริมาณผู้เดินทางจำนวนมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการ และข้อจำกัดด้านเวลา ส่วนที่สอง คือ ปัจจัยขับเคลื่อนประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยความรับผิดชอบในงานช่วยให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานช่วยเสริมแรงจูงใจและความต่อเนื่องในการทำงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรช่วยสร้างความภาคภูมิใจ ความทุ่มเท และความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประเทศชาติ และส่วนที่สาม คือ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนผ่านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลา โดยเมื่อเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและได้รับการส่งเสริมใน

3 ปัจจัยสำคัญดังกล่าว จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว รอบคอบ และสามารถรองรับภารกิจด้านการตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ความรู้ใหม่นี้จึงเสนอว่า หน่วยงานควรมุ่งพัฒนาระบบบริหารบุคลากรที่ไม่ได้เน้นเพียงการสั่งการหรือควบคุมผลงาน แต่ควรเสริมสร้างความรับผิดชอบ กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอย่างชัดเจน และสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า หากเจ้าหน้าที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานย่อมมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 70.5 ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยานควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจจัยด้านบุคลากรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะการสร้างความรับผิดชอบในงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้** คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรับผิดชอบในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง และภาพลักษณ์ของประเทศ หน่วยงานควรกำหนดแนวทางส่งเสริมความก้าวหน้าและความ

มั่นคงในงานอย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาสมรรถนะเฉพาะทาง การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการตรวจคนเข้าเมือง การพัฒนาทักษะการสื่อสารกับชาวต่างชาติ และการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การยอมรับคุณค่าของบุคลากร การสื่อสารภายในองค์การอย่างต่อเนื่อง และการสร้างความภาคภูมิใจในภารกิจของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เสียสละ และรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน โดยพิจารณาปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน การบริหารกำลังพล การจัดสรรภาระงาน และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับปริมาณผู้เดินทางและความซับซ้อนของภารกิจในแต่ละท่าอากาศยาน **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป** ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความเครียดจากการทำงาน ภาระงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากขึ้นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจบริบท ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประจำท่าอากาศยาน ซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างท่าอากาศยานแต่ละแห่ง หรือเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกับด่านตรวจคนเข้าเมืองประเภทอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่างของบริบทการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับลักษณะภารกิจของแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2568). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ม.ค. - ธ.ค. ปี 2567 (เบื้องต้น) (International Tourist Arrivals to Thailand Jan - Dec 2024P). เรียกใช้เมื่อ 27 พฤษภาคม 2568 จาก https://www.mots.go.th/news/category/759

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2567). แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. เรียกใช้เมื่อ 8 กันยายน 2567 จาก https://www.immigration.go.th/?page_id=3310

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ราย 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570). เรียกใช้เมื่อ 4 เมษายน 2569 จาก https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan66.pdf

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. Organizational Behavior and Human Performance, 4(2), 142-175.

Drucker, P. F. (1967). The effective executive. New York: Harper & Row.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250-279.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370-396.

Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). Business organization and management. (3rd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? Sloan Management Review, 15(1), 11-21.