

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด่านตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการแก่ชาวต่างชาติเกี่ยวกับการขอยุ่ต่อภายในประเทศไทยทั้งในระยะสั้น ระยะยาว และรวมถึงการเข้ามาที่ดินที่อยู่ภายในประเทศ การขออนุญาตออกนอกประเทศและการกลับเข้ามาใหม่ เป็นต้น ในแต่ละปีมีชาวต่างชาติเข้ามาขอใช้บริการในด่านตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ด้วยเหตุนี้ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตามไม่ได้มีการบรรจุภาษาอังกฤษไว้ในหลักสูตรของตำรวจมาก่อนแม้ว่าโดยปกติแล้วจะมีสถานการณ์ที่ทำให้ตำรวจต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น การทักทาย การขอความช่วยเหลือ การพูดทางโทรศัพท์ การบอกทิศทาง การให้คำแนะนำและคำสั่ง การเข้าใจการร้องเรียน การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การอธิบายสถานการณ์ และคำถามต่าง ๆ เป็นต้น (กานดา ช่วงสกุล, 2543, หน้า 1)

ข้อสังเกตของผู้วิจัยจากประสบการณ์การทำงานร่วมกับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษค่อนข้างมาก แต่ยังไม่มีความข้อมูลที่แสดงถึงปัญหานี้โดยตรง เพื่อสะท้อนสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นแต่มีข้อจำกัดบางประการในการประสานงานเพื่อศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือ ผู้วิจัยจึงขอสัมภาษณ์ พ.ต.ต.พนมไพร จันทรกา สารวัตรด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา ซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือ เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาด้านการฟังและพูดภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ย้ายเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองจะมีปัญหาในเรื่องคำศัพท์เฉพาะ คือการอธิบายข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนเข้าเมืองให้แก่ชาวต่างชาติ จึงทำให้การสื่อสารและการให้บริการแก่ชาวต่างชาติเป็นไปด้วยความล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ พ.ต.ต.พนมไพร จันทรกา สารวัตรด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา กล่าวต่อไปว่าด้วยเหตุนี้จึงทำให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก และจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น ดังนั้น ในการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองหรือการจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อฟื้นฟูหรือพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง เพื่อให้การจัดหลักสูตร อบรมภาษาอังกฤษให้กับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในเขตภาคเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในเขตภาคเหนือตามหน้าที่รับผิดชอบ สถานที่ตั้งของด่านตรวจคนเข้าเมือง อายุการทำงาน และระดับการศึกษา

คำถามในการวิจัย

1. ความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขต ภาคเหนืออยู่ในระดับใด
2. ความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือ เมื่อเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบ สถานที่ตั้งของด่านตรวจคนเข้าเมือง อายุการทำงาน และ ระดับการศึกษามีความแตกต่างกันหรือไม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและกำหนดหลักสูตรการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่กำลังปฏิบัติงานอยู่และเพื่ออบรมก่อนเข้าทำงานเป็นตำรวจตรวจคนเมือง ในเขตภาคเหนือตอนบน และอาจนำผลไปประยุกต์ใช้กับการจัดทำหลักสูตรสำหรับตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองของเขตอื่น ๆ อีกด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในปี พ.ศ. 2548
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 152 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตภาคเหนือจำนวน 5 ด้านที่ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจริง คือ
 - 2.1 ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่
 - 2.2 ด้านตรวจคนเข้าเมืองสนามบินเชียงใหม่
 - 2.3 ด้านตรวจคนเข้าเมืองแม่ฮ่องสอน
 - 2.4 ด้านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย
 - 2.5 ด้านตรวจคนเข้าเมืองน่าน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือโดยมีหน้าที่หลักคือดูแลการขอยุ่ต่อให้กับชาวต่างชาติ

ภาคเหนือตอนบน หมายถึง พื้นที่ที่มีอาณาเขตอยู่ด้านบนสุดของทิศเหนือในประเทศไทย ประกอบด้วยจังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน แพร่ น่าน พะเยา

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ เพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ

ความรู้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ทักษะและเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

ทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย การฟัง พูด อ่าน เขียน และการแปลภาษาอังกฤษ

เนื้อหาภาษาอังกฤษ หมายถึง เนื้อหาทางภาษาอังกฤษ เช่น ทางด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ และสำนวนในการปฏิบัติหน้าที่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มารับบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้ในที่นี้จะเน้นเฉพาะชาวต่างชาติ เช่น ชาวอังกฤษ อเมริกา ญี่ปุ่น จีน ที่เข้ามาใช้บริการในด้านตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือตอนบน

การพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง การพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วยทักษะและเนื้อหาภาษาอังกฤษ

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ ณ ตำแหน่งตรวจคนเข้าเมืองนั้น ๆ
ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสำเร็จ เช่น ประกาศนียบัตร
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรืออื่น ๆ

หน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบอยู่ใน
หน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือตอนบน

สถานที่ตั้ง หมายถึง พื้นที่ที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่

ความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง แรงจูงใจ ความจำเป็นที่ต้องการ
ปรับปรุงให้ดีขึ้น ในงานวิจัยนี้หมายถึงความต้องการปรับปรุงความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในเขตภาคเหนือ