

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
THE SUCCESS FACTORS OF OPERATION OF IMMIGRATION DIVISION 2
IMMIGRATION BUREAU

อธิพัฒน์ พงศ์เรืองรอง* ไชยา ยิ้มวิไล**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ช่วยให้การดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ (2) ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (3) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ และ (4) เพื่อศึกษารูปแบบ/แนวทางที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 328 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร (ผู้บังคับการถึงรองผู้กำกับการ) จำนวน 5 คน (2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้ปฏิบัติ (สารวัตรถึงผู้บังคับหมู่) จำนวน 10 คน และ (3) กลุ่มผู้ใช้บริการจากด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 20 คน โดยใช้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่มย่อย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยด้านที่มามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ และด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

* หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

** หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ/การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม/ตรวจคนเข้าเมือง

ABSTRACT

The objectives of study on “The Success Factors of Operation of Immigration Division 2, Immigration Bureau”, were (1) to study the success factors affecting the efficient operation of Immigration Division 2, Immigration Bureau (2) to study the operation success level of Immigration Division 2, Immigration Bureau (3) to study the current problem situation in operation according to the mission, that affecting the crime prevention and suppression, and the quality of service, and (4) to study the appropriate approach according to the operation of Immigration Division 2, Immigration Bureau. This research was mixed-method research, by using quantitative and qualitative study. The quantitative data was collected by questionnaire from immigration officer of Immigration Division 2, a total of 328 persons. The qualitative data was collected by in-depth interview and focus group discussion from the key informant, consisted of 1) executive immigration officer group (from the rank of Deputy Superintendent to the Commander), a total of 5 persons 2) operation immigration officer group (from the rank of Squad Leader to the Inspector), a total of 10 persons, and 3) Thai and foreigner clients at immigration border checkpoint of 5 airports in Thailand, a total of 20 persons.

The results of the study can be concluded that the overall average of the success factors affecting the efficient operation of Immigration Division 2 was high, with the issue of Teamwork had the highest average. The other lower average issues can be ordered consecutively as follows: Transformational Leadership, Human Resources Development, Policy Implementation, and the issue of Information Technology had the lowest average among all issue. The overall average of operation success level of Immigration Division 2 was high, with the issue of Crime Prevention and Suppression had the highest average, and the issue of Quality of Service had the lowest average among issue.

Keywords: Success Factor/Crime Prevention and Suppression/Immigration

1. บทนำ

สถานการณ์โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจการเมืองโลก ซึ่งทำให้ประเทศต่างๆ ในโลกมีความเชื่อมโยงกันมากยิ่งขึ้น โดยผู้คนที่อยู่ห่างไกลกันสามารถติดต่อถึงกันภายในเสี้ยววินาที และสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารไปได้ทุกแห่ง โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารจึงทำให้เกิดลักษณะโลกไร้พรมแดนในยุคโลกาภิวัตน์ ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากการเกิดขึ้นของโลกาภิวัตน์เนื่องจากเป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม มีขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงาม รวมทั้งรัฐบาลทุกยุคสมัยมีนโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ จึงเป็นสิ่งดึงดูดให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมากและมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยมากถึง 29,881,091 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) แต่อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจการบินและระบบโลจิสติกส์ ได้ผลให้เกิดกระแสการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก แต่ยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดกระแสการไหลเวียนของเงินทุน สินค้าและบริการ รวมทั้งการโยกย้ายถิ่นฐาน ปราบปรามการกระทำผิดที่ก่อให้เกิดการแพร่กระจายของวัฒนธรรม ระบบความคิดความเชื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในรูปแบบต่างๆ แน่แน่นอนว่า ผลพวงอันหนึ่งก็คือการเติบโตของภาคประชาสังคม และองค์กรนอกภาครัฐ (Non-state actors) ต่างๆ ซึ่งก็รวมถึงองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ (Transnational Organized Crime: TOC) ที่ได้ขยายธุรกิจของตนไปยังประเทศซึ่งมีระบบกฎหมายที่ล่าช้าหรือมีการบังคับใช้กฎหมายที่ย่อหย่อนเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกปราบปราม ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการค้ามนุษย์ และปัญหาการลักลอบขนผู้ย้ายถิ่น ที่ถือเป็นอาชญากรรมที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติเข้ามามีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยสร้างวงจรอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำอย่างต่อเนื่อง (สักรินทร์ นิยมศิลป์, 2558, หน้า 233-234)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรเปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ โดยเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญทั้งงานด้านการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2558, หน้า 14) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.2557 ถึง 30 ก.ย.2558) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ทำการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรจำนวน 103,357,834 คน (คนไทย 26,962,551 คน และคนต่างชาติ 76,394,834 คน) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่าการเดินทางเข้าออกประเทศในยุคปัจจุบันมักนิยมใช้บริการจากสายการบินมากขึ้น เนื่องจากมีสายการบินที่แข่งขันการให้บริการจำนวนมาก อีกทั้งมีเส้นทางบริการเพิ่มมากขึ้น และราคาค่า

โดยสารไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับความคุ้มค่า จึงทำให้ท่าอากาศยานต่างๆ ต้องรองรับผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการให้บริการในความรับผิดชอบของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่ามีหลายประการที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาไม่สามารถนำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในพื้นที่ ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่น้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติในการให้บริการมีความล่าช้า ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก โดยไม่ได้มีการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่ควร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับปัญหาความล่าช้าในการตรวจหนังสือเดินทางที่พบว่า บางช่วงต้องเข้าคิวรอเป็นแถวยาวมาก โดยเฉพาะช่วงเทศกาลหยุดยาว เช่น ช่วงเทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ และช่วงเทศกาลตรุษจีน เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเครียดทั้ง 2 ฝ่าย โดยทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่ประทับใจ และไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงอาจทำให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้น

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องมีการวางแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนของการดำเนินงานตามนโยบายสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาในประเด็นที่สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปปรับระบบการทำงานได้ในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีคุณภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 ศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ช่วยให้การดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

2.2 ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.3 ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและปราบปรามอาชญากรรม และคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

2.4 เพื่อศึกษารูปแบบ/แนวทางที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินการกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ (1) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานจังหวัดสงขลา (3) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานจังหวัดภูเก็ต (4) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร และ (5) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ จะทำการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้ปฏิบัติในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 328 คน สำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4 เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จะทำการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ รวมจำนวน 15 คน และวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 จะทำการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และผู้ใช้บริการจากด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง รวมจำนวน 35 คน

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2558-สิงหาคม 2559

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.2 ผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 328 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร (ผู้บังคับการถึงรองผู้กำกับการ) จำนวน 5 คน (2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้ปฏิบัติ (สารวัตรถึงผู้บังคับหมู่) จำนวน 10 และ (3) กลุ่มผู้ใช้บริการจากด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 20 คน โดยใช้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่มย่อย

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.3.1 การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) ทีมงาน (4) การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ และ (5) เทคโนโลยี และระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้แบบสอบถามในการวิจัยได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งค่า IOC ในภาพรวมเท่ากับ 0.93 จากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยนำ

แบบสอบถามไปทำทดสอบ จำนวน 30 ชุด และนำมาหาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972

4.3.2 การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสัมภาษณ์ พัฒนาจากข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่น่าสนใจและส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปร เพื่อนำมาตั้งเป็นประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมถึงแนวคิด ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนารูปแบบ/แนวทางที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจัดตั้งทีมงานวิจัย จำนวน 5 ชุด เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง

4.4.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่มย่อย

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการวิเคราะห์และจัดแยกประเด็นตามกลุ่มของข้อมูล ดีความ และสรุปข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบที่ละประเด็น

5. ผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ช่วยให้การดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

5.1.1 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านทีมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ และด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสำเร็จ โดยภาพรวม

ปัจจัยความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.64	0.49	มาก	2
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.63	0.51	มาก	3
3. ทีมงาน	3.70	0.47	มาก	1
4. การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ	3.59	0.48	มาก	4

5. เทคโนโลยี	3.48	0.65	มาก	5
รวม	3.61	0.42	มาก	

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัยพบว่า (1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นเอกัตถะบุคคลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านทัศนคติต่อภารกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้การศึกษา และด้านการพัฒนางานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3) ด้านทีมงานในภาพรวมของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านศักยภาพของสมาชิก ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีมงาน และด้านการสื่อสารภายในทีมงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4) ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในภาพรวมของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านผู้ปฏิบัตินโยบายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านวิธีการบริหารงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านการสนับสนุนความช่วยเหลือจากส่วนกลาง และด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ (5) ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้าน Hard ware มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้าน Soft ware และ Data Base มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยภาพรวม

ระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	3.72	0.56	มาก	1
2. คุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ	3.64	0.52	มาก	2
รวม	3.68	0.51	มาก	

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า (1) ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีภารกิจด้านการปราบปรามอาชญากรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และภารกิจด้านการป้องกันอาชญากรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีภารกิจด้านการพัฒนาระบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และภารกิจด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.2 สรุปผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และรูปแบบ/แนวทางที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

5.2.1 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในแต่ละปัจจัย พบว่า (1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ว่า ผู้บริหารของตำรวจเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อวิถีคิด พฤติกรรม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ ทั้งนี้ ภารกิจของงานตรวจคนเข้าเมืองมีลักษณะเฉพาะด้านที่ผู้บริหารตำรวจจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานในระดับสูงเพื่อที่จะสามารถสอนงาน ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้บริหารตำรวจควร มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการขับเคลื่อนภารกิจให้ประสบผลสำเร็จ (2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับเป็นผู้ที่สมัครใจเข้าสู่ระบบจึงมีทัศนคติที่ดีต่อภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบกับมีวิธีการคัดเลือกโดยใช้ผลการสอบภาษาอังกฤษ เป็นหลักในการพิจารณา เพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถที่ต้องตรวจสอบเอกสาร และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ (3) ด้านทีมงาน สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกๆ ฝ่ายทั้งในด้านงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้านงานให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่างให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากต้องทำงานร่วมกันอย่างเชื่อมโยงในแต่ละภารกิจ จึงทำให้มีวัฒนธรรมการประชุมสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และประเด็นนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และแนวทางก่อนที่จะเริ่มดำเนินภารกิจทุกครั้ง (4) ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ สรุปได้ว่า ผู้บริหารตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรเกิดจากการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ รวมถึงควรต้องมีการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกที่ทำงานร่วมกับกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (5) ด้านเทคโนโลยี สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกๆ ฝ่ายทั้งงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และงานให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่างให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยเห็นว่า ระบบ PIBICS เป็นระบบงานที่มีความครอบคลุมกับภารกิจของงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ และงานด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออก

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ (1) ปัญหาระบบอุปถัมภ์ในการแต่งตั้งผู้บริหารตำรวจที่ไม่เข้าใจภารกิจของงานตรวจคนเข้าเมืองให้ดำรงตำแหน่งที่เป็นภารกิจสำคัญ ซึ่งส่งผลให้เกิดการสั่งงานที่ผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน (2) ปัญหาความขัดแย้งอันเกิดจากขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบในงาน และมีการผลึกภาระที่ตนเองรับผิดชอบไปให้เพื่อนร่วมงาน (3) เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองไม่มีคู่มือเอกสารที่จำเป็นต่อการอ้างอิงในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความกีดกันในการทำงานที่ต้องอ้างอิง

กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่มากมาย และหากมีการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ (4) เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล และฤดูท่องเที่ยว (5) สภาพบรรยากาศในการทำงานมีความเสี่ยงสูง เนื่องจากต้องพบเจอกับผู้รับบริการที่หลากหลายเชื้อชาติ และวัฒนธรรม รวมถึงรูปแบบของการทำงานต้องเร่งทำงานภายใต้ระยะเวลาที่จำกัดและเร่งด่วน (6) ปัญหาด้านงบประมาณเพื่อนำมาใช้พัฒนา และบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (7) ปัญหาด้านความเสถียรของระบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า (8) ระบบ PIBICS ยังคงขาดการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ข้อมูลไม่อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน (9) ปัญหาด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้การก่ออาชญากรรมข้ามชาติ และการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานได้ยากเพิ่มมากขึ้น และ (10) ปัญหาด้านการให้บริการที่บางช่วงอาจเกิดความล่าช้า จึงทำให้ผู้ใช้บริการบางรายเกิดไม่พึงพอใจ และใช้สื่อโซเชียลมีเดียให้ชาวการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบกับผู้ใช้บริการจากสนามบินส่วนใหญ่มักเข้าใจว่างานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานบริการ โดยไม่รู้ว่าป็นงานด้านความมั่นคง

5.2.3 แนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินภารกิจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบด้วย (1) การให้ความสำคัญกับเรื่องการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของอาชญากรรมข้ามชาติให้มีความเป็นปัจจุบัน และมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในประเด็นนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ต้องมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีศักยภาพสูง และพร้อมพัฒนาตนเองเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง (2) การสร้างและพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่สามารถทำงานร่วมกันภายใต้เป้าหมายเดียวกัน และทำงานทดแทนกันเหนียวแน่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารต้องมีสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการทำงานเป็นที่มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การขับเคลื่อนนโยบายที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความราบรื่น (3) ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างอุดมการณ์ในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดทัศนคติต่อภารกิจ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บริหารต้องแสวงหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อช่วยให้การนำนโยบาย ที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (4) การประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ตรงกันว่า งานตรวจคนเข้าเมืองเป็นภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศ ซึ่งการรับรู้ในประเด็นนี้จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจ และให้ความร่วมมือต่อการดำเนินงานตามขั้นตอนของเจ้าหน้าที่อย่างสมัครใจ

6. อภิปรายผล

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้ง 5 ตัวแปร และระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

6.1 ปัจจัยความสำเร็จด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มากที่สุด ซึ่งผลวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ถือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในระดับสูงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามนโยบายที่มอบหมายอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ผู้บริหารของตำรวจเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อวิธีคิด พฤติกรรม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมตำรวจที่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด โดยใช้การสั่งการตามลำดับชั้นเพื่อช่วยกระตุ้น และกำกับให้เกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจที่มีการมอบหมาย ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมตำรวจจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปลุกฝังความเชื่อ ค่านิยม และสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้น และปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้โดยง่าย ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Bass, B.M. and Avolio, B.J. (1994, p.7) ที่กล่าวว่า ผู้นำจะมีความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ Julian Barling, Weber Tom and Kelloway E. Kevin (1966, p. 827-832) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ผู้นำจะมีความสามารถในการจูงใจและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามมีความกระตือรือร้น และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้

6.2 ปัจจัยความสำเร็จด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อภารกิจมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อภารกิจในความรับผิดชอบเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกระดับในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีทัศนคติที่ดีต่อภารกิจ และตั้งใจโยกย้ายเข้ามาทำงานโดยสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซูซีย์ สมิทธิไกร (2538, หน้า 8-9) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการปลุกฝังทัศนคติ และช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของตะวัน ตรีการฤกษ์ (2559, หน้า 171) ที่ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการทำงาน ได้แก่ การมีทัศนคติเชิงบวกต่อภารกิจด้านการปราบปรามยาเสพติด และมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับส่วนราชการอื่นๆ อย่างต่อเนื่องในภารกิจด้านการป้องกันปัญหาเสพติด ประกอบกับเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ย้ายเข้ามาทำงานในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ครั้งแรกจะมีการให้ความรู้ และความเข้าใจต่อภารกิจหลักในหน้าที่โดยกระบวนการฝึกอบรมตามระบบของตำรวจอย่างเข้มข้น

6.3 ปัจจัยความสำเร็จด้านทีมงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านทีมงานมีค่าเฉลี่ยด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในทีมงานต่าง

ตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันในการทำงาน เพื่อช่วยให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในทีมงานต่างรับรู้มีความเข้าใจ และมีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนเมื่อต้องดำเนินการ เนื่องจากจากหัวหน้าทีมให้ความสำคัญกับการประชุมสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และประเด็นนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และแนวทางสำคัญก่อนที่จะเริ่มดำเนินการทุกครั้ง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในทีมรับรู้มีความเข้าใจ และมีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนเมื่อต้องดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Francis, D. and Young, D. (1979, p.8) ที่ได้กล่าวว่า ทีมงาน จะช่วยให้สมาชิกในทีมสามารถร่วมทำงานด้วยกันได้ดี และสามารถผลิตผลงานได้มีคุณภาพสูง และ Johnson, D.W. and Johnson, R.T. (1991, p.436) ได้กล่าวไว้ในแนวทาง ที่สอดคล้องกันว่า ทีมงานจะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน ทั้งนี้ ญัตติพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 23-25) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกับผลวิจัยเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมไว้ว่า เป้าหมายจะช่วยทำให้เกิดพัฒนาการที่ทีมงาน และสมาชิกมีการทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ทีมต้องการ

6.4 ปัจจัยความสำเร็จด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยด้านผู้ปฏิบัตินโยบายมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จคือ ผู้ปฏิบัตินโยบาย ซึ่งผลวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn (1975, p. 208) ที่ได้ให้คำนิยามว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจดำเนินนโยบายที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว จึงอาจกล่าวได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นความสามารถในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่สุภชัย ยาวะประภาษ (2545, หน้า 87-91) ได้กล่าวไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย และปิยากร หวังมหาพร (2554, หน้า 18) ได้กล่าวสรุปในแนวทางเดียวกันว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแปลงนโยบายมาเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้มีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ George C. Edwards (1980, pp. 147-171) ที่เห็นว่าทัศนคติของนักปฏิบัติโดยเฉพาะการยอมรับต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ วรเดช จันทรศร (2551, หน้า 463-466) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ ได้แก่ (1) การคัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติ (3) ทัศนคติที่มีต่อนโยบาย (4) ทักษะการดำเนินงานและความรู้ ความสามารถ (5) ระดับการยอมรับในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย และ (6) ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

6.5 ปัจจัยความสำเร็จด้านเทคโนโลยีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้าน Hard ware มากที่สุด ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อผลผลิต วิธีการทำงาน และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำวิทยาการสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555-2564 ที่กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนการกำหนดกรอบอัตราและจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษที่ทันสมัยให้เพียงพอ และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้จัดทำโครงการไว้รองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้แก่ (1) โครงการพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (2) โครงการช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (Automatic Channel) และ (3) โครงการพัฒนาระบบประชุมวีดิทัศน์ทางไกล (VEO Conference) จึงทำให้มีความพร้อมในด้านดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ใช้งานได้ง่ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และงานให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่างให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยเห็นว่า ระบบ PIBICS เป็นระบบงานที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ และงานด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (2000, p.254) ที่ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่องค์กรนำมาใช้ให้เกิดผลงานขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่วางเป้าหมายไว้

6.6 ความสำเร็จในการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ชี้ให้เห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ดำเนินการผลักดันให้คนต่างด้าวต้องห้ามออกไปนอกราชอาณาจักรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.2558-2564) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ (พ.ศ. 2556-2560) และยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาลบหนึ่เข้าเมืองทั้งระบบ (มติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2555) ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลจังหวัด เพื่อนำไปสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศการตรวจคนเข้าเมืองให้ทันสมัยและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างส่วนราชการไทยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดทำแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลประวัติบุคคล/การเชื่อมโยง/ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ภารกิจหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศ ทำให้การปรับปรุงคุณภาพการทำงานจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะการติดตาม จับกุม และขยายผลผู้กระทำผิดของชาวต่างชาติ ที่อาศัย การมีข้อมูลของอาชญากรรมข้ามชาติที่จะหลบหนีเข้ามาในราชอาณาจักรไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสอดคล้องกับภารกิจ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของตะวัน ตระการฤกษ์ (2559, หน้า 152) ที่ได้ศึกษาพบว่า เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารที่ตำรวจ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ โปรแกรม TeamViewer โปรแกรม Line Computer แม้าข่าย และระบบฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะในระบบ Polis ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และแนวทางสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพรหม อธิยาภรณ์ (2558, หน้า 206) ที่ศึกษาพบว่า การยกระดับความสามารถของผู้บริหารที่ตำรวจอาจทำได้หลายวิธีการ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหากสามารถใช้ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้แล้วย่อมจะช่วยให้การยกระดับความสามารถในการปฏิบัติมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น สำหรับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

7.1 ดำเนินการทดสอบประเมินผลความสามารถของบุคคลทั้งข้อเขียน และการแสดงวิสัยทัศน์ เพื่อขึ้นทะเบียนผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมในการแต่งตั้งเพื่อดำรงตำแหน่งผู้บริหารตำรวจของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และเสนอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเมื่อถึงวาระแต่งตั้ง โยกย้าย

7.2 ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาจัดทำหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากลในการฝึกอบรมความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคนเข้าเมือง ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการอบรมมีการสรุปองค์ความรู้ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวไปสู่เพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ

7.3 สนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือ/เอกสาร หรือจัดทำไฟล์แนวทางการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้คนในหน่วยงานได้นำไปใช้สำหรับเรียนรู้และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

7.4 กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการหมุนเวียนหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภายในทีม โดยให้หัวหน้าทีมเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และรายงานผลต่อผู้บริหารตำรวจรับทราบ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้รับรู้ถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานที่ตนไม่ได้รับผิดชอบ และเกิดความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมทีม ทั้งเป็นการช่วยลดความขัดแย้ง และเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

7.5 สนับสนุนมีกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปฏิบัติงาน โดยชมเชยผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่คนอื่นๆ โดยเป็นเงินรางวัล และโล่รางวัล รวมไปถึงการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

7.6 สนับสนุนให้ทีมงานมีการสร้างช่องทางเพิ่มเติมในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น อีเมลล์ กลุ่มไลน์ ฯลฯ แล้วนำมาสรุปผลในการประชุมทีมงาน

เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้น โดยให้อิสระทางความคิด แต่พิจารณาจากข้อเสนอแนะที่สามารถปฏิบัติได้จริงเป็นหลัก

7.7 สนับสนุนให้ทีมงานมีการจัดทำโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ โดยมีการจัดทีมพี่เลี้ยงลงไปช่วยสอน และร่วมเขียนโครงการอย่างใกล้ชิด

7.8 จัดกิจกรรมสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาได้จริง และตอบสนองความต้องการที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

7.9 จัดทำค่าของงบประมาณเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การจัดซื้อจัดหาเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และทันสมัยต่อการใช้งานที่มีความเสถียรสูง มุ่งเน้นคุณภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า

7.10 เข้าร่วมกิจกรรมของส่วนราชการต่างๆ ที่ขอสนับสนุนความร่วมมือในด้านต่างๆ

7.11 สนับสนุนกิจกรรมการสร้างและขยายเครือข่ายในการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานต่างๆ เพื่อพูดคุยถึงความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน อาสาสมัครชุมชนหรือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นสายตรวจคนต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยในพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น

7.12 สนับสนุนมีการประสานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการขออนุญาตให้มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลดังกล่าวกับระบบฐานข้อมูล PIBICS เพื่อให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสะดวกต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์แบบเรียลไทม์

7.13 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของงานตรวจคนเข้าเมืองผ่านสื่อต่างๆ และจัดทำป้ายสโลแกน คำขวัญของหน่วยงานเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

7.14 จัดทำ Campaign รณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้สาธารณชนรับทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการรับรู้ถึงวิธีการดำเนินการพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเดินทางผ่านเข้าหรือออกนอกประเทศ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2558*. กรมการท่องเที่ยว.
- เฉลิมพรหม อธิธิยาภรณ์. (2558). ประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์* วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชูชัย สมितिไกร. (2538). *จิตวิทยาการฝึกอบรมบุคลากร*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ตะวัน ตระการฤกษ์. (2560). *ต้นแบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของตำรวจภูธรภาค 7*. วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (ฉบับพิเศษ) ประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน 2560
- ตะวัน ตระการฤกษ์. (2558). *ต้นแบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของตำรวจภูธรภาค 7*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2554). *การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พระครูพิศาลเขตคณารักษ์ (วิรัตน์ ฐานบุญโญ) (2559). *การพัฒนารูปแบบการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการวัดในนวสมัย*. วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม 2559
- วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2540). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สักกรินทร์ นิยมศิลป์. (2558). “อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามไทยและอาเซียน”. ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประชากรและสังคม 2558.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2558). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- Barling, Julian., Tom, Weber. and Kevin, Kelloway E. (1996). “Effects of Transformational Leadership Training on Attitudinal and Financial Outcomes”. *Journal of Applied Psychology*, 81(6), pp. 827-832.
- Bass, Bernard.M. and Avolio, B.J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. CA: Sage.
- Daft, Richard L. (2000). *Organization Theory and Design*. Ohio : South-Western College.

- Edwards, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. DC: Congressional Quarterly Press.
- Francis, D., and Young, D. (1979). *Improving Work Groups*. CF: University Associates.
- Johnson, D.W. and Johnson, R.T. (1991). *Learning Together and Alone: Cooperative, Competitive, and Individualistic*. NJ: Prentice Hall.
- Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. (1975). "The policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration and Society*. 6(4), pp. 200-217.