



การพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

THE DEVELOPMENT OF IMMIGRATION INSPECTION MODELS AT SAMUTPRAKAN
IMMIGRATION OFFICE IMMIGRATION BUREAU ROYAL THAI POLICE

ธนิดา เทิดตระกูล¹, ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ²,

Thanida Tirdtrakool¹, Nattawat Siriphornwut²,

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ประเทศไทย¹⁻²

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand¹⁻²

Corresponding Author E-mail: supangaporn@gmail.com

Received 22 May 2026; Revised 4 June 2026; Accepted 28 June 2026

การพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ธนิดา เทิดตระกูล¹, ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล และ (3) แนวทางในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญประกอบด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากรและภาระงานที่เพิ่มขึ้น กระบวนการให้บริการที่มีความซับซ้อน ระบบเทคโนโลยีที่ยังไม่เชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อจำกัดด้านกฎหมายและนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (2) ขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ รูปแบบการให้บริการ และโครงสร้างระบบการบริหารจัดการ ทั้งนี้ (3) แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม 3 แนวทาง มีดังนี้ 3.1) ควรมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว 3.2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3.3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคนต่างด้าวและเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการของไทยในระยะยาว

การพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สามารถพัฒนาใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ จัดทำ CHECK LIST ให้ผู้รับบริการ มิติที่ 2 ด้านการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ เปิดการจองคิวออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน พัฒนาระบบตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า มิติที่ 3 ด้านการบริหารทรัพยากรและกำลังพล จัดอบรมด้านภาษาและการสื่อสาร หมุนเวียนกำลังพล/จัดให้เหมาะสมกับงาน มิติที่ 4 ด้านการสร้างความร่วมมือและการบูรณาการ จัดทำประสานข้อมูลกลางของภาครัฐ จัดอบรมระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน

คำสำคัญ : การตรวจคนเข้าเมือง, การพัฒนารูปแบบ, การบริการภาครัฐ, ธรรมาภิบาล, การบริหารนโยบาย

สาธารณะ

Click or tap here to enter text.

THE DEVELOPMENT OF IMMIGRATION INSPECTION MODELS AT SAMUTPRAKAN IMMIGRATION OFFICE IMMIGRATION BUREAU ROYAL THAI POLICE

Thanida Tirdtrakool, Nattawat Siriphornwut

Abstract

The objectives of this study were: (1) to examine the problems and obstacles affecting immigration inspection, (2) to identify the factors influencing the development of immigration inspection models, and (3) to propose appropriate development guidelines for immigration inspection models at the Samutprakan Immigration Office, Immigration Bureau, Royal Thai Police. This study employed a qualitative research methodology. Data were collected from 20 key informants, comprising both service providers and service recipients. The research instrument consisted of in-depth interviews, and the data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that (1) the implementation process was integrated and participatory, requiring collaboration among all sectors, aligning policies and plans with local contexts, and emphasizing ongoing monitoring and evaluation. This comprehensive approach supports sustainable development, (2) significant challenges include budget and human resource limitations, inconsistent centrally driven policies, inadequate public participation, and pressures from public expectations. Both internal and external factors play a crucial role in determining implementation success, (3) NPM implementation aligns with sustainable development by emphasizing results-based management, public participation, decentralization, technology use, human resource development, and transparency. These practices foster balanced growth across economic, social, and environmental dimensions.

The development of immigration procedures at the Samutprakan Provincial Immigration Office could be improved in four dimensions: Dimension 1: Development of Service Processes: Increase online service channels and create checklists for service users. Dimension 2: Technology and Service Utilization: Launch online queue booking via applications and develop a system for pre-checking documents. Dimension 3: Resource and Human Resource Management: Provide language and communication training, rotate personnel /assign them to suitable roles. Dimension 4: Collaboration and Integration: Establish a central government data coordination system and conduct training between government and private sector agencies.

Keywords: Immigration Inspection, Model Development, Public Service, Good Governance, Public Policy Implementation

บทนำ

กระแสการเคลื่อนย้ายถิ่นระหว่างประเทศในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและนับเป็น “Megatrend” หนึ่งในอนาคต ไทยยังติดอันดับ Top 20 ของประเทศปลายทางการย้ายถิ่น ไทยถือเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของแรงงานข้ามชาติในภูมิภาค ASEAN โดยในระยะหลังประเทศต่าง ๆ ในโลกต่างหันมาให้ความสำคัญอย่างจริงจังในการบริหารจัดการการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของทั้งประเทศต้นทางและปลายทางและต่อผู้ย้ายถิ่นเอง ปัจจุบันไทยพึ่งพาแรงงานข้ามชาติทำงานอาชีพพื้นฐาน (Elementary Occupations) อยู่มากระดัดหนึ่งประมาณร้อยละ 6 ของคนทำงานทั้งประเทศ ส่วนใหญ่ทำงานที่ใช้แรงและ ทำงานบ้าน (Domestic Workers) ถือเป็น “แรงงานฐานรากสนับสนุนกิจกรรมเศรษฐกิจ” และกระจุกตัวในภาคอุตสาหกรรมเป็นสำคัญสะท้อนถึงระดับการใช้เทคโนโลยีการผลิตในภาพรวมที่ยังอยู่ในระดับไม่สูงนักประกอบกับแรงงานไทยเองก็เลือกงานและไม่ต้องการทำงานหนัก ขณะเดียวกันไทยยังพึ่งพาแรงงานข้ามชาติกลุ่มที่มีทักษะสูงด้วยเช่นกันประมาณร้อยละ 10 ของคนทำงานกลุ่มนี้ทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับสูง/ผู้จัดการ อาชีพด้านการสอน ช่างเทคนิคด้านต่าง ๆ สถาปนิกและวิศวกร เข้ามาช่วยเติมเต็มช่องว่างทักษะในสาขาที่ไทยยังขาดแคลน (เสาวณี จันทะพงษ์, เพรงเพรา สิงห์พงษ์ และ กานต์ชนิต เลิศเพียรธรรม, 2561)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าว ขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวทางในการรักษาความมั่นคงของประเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน่วยงานตั้งอยู่ 68 จังหวัด มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 118 ช่องทางอนุญาต สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ ป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรหรือการเพิกถอนการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร การส่งเสริมการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อความสำเร็จของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และการส่งเสริมนั้นควรได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น การขาดแรงจูงใจที่มีผลในการชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ สามารถจูงใจให้เกิดภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและเพิ่มความสามารถที่จำเป็นต่อการจัดการกับงานที่หลากหลายในปัจจุบัน ซึ่งมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กร และบุคคลในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เพิ่มความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ (ธนากร ศรีศัชนาม, 2566)

ในปัจจุบันจังหวัดสมุทรปราการเป็นหนึ่งในจังหวัดปริมณฑลที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีทรัพยากร ในพื้นที่ที่หลากหลาย เช่น มีท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีท่าเรือน้ำลึก และยังมีพื้นที่เป็นเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งอุตสาหกรรมต่างด้าวจำนวนมากให้เข้ามาทำงานทำในพื้นที่แห่งนี้ อีกทั้งยังเป็นประตูสำคัญ

ของการเดินทางเข้า-ออกประเทศทั้งทางอากาศและทางทะเลส่งผลให้บทบาทและอำนาจหน้าที่ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะหน่วยงานระดับจังหวัดที่ทำหน้าที่สืบต่อจากด่านตรวจคนเข้าเมืองสนามบินและชายแดน โดยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจการพิจารณาการเข้ามาพำนักในราชอาณาจักรเพิ่มเติมให้กับคนต่างด้าวที่มาขอพำนักต่อในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พิจารณาทั้งด้านเอกสารประกอบการอนุญาต ประกอบกับการควบคุม กำกับดูแล การขอยุ่ต่อของคนต่างด้าวในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพิ่มเติมจากสนามบินหรือชายแดนตามวัตถุประสงค์ในการพำนักของคนต่างด้าวนั้น ๆ ว่ามีความเหมาะสมและสมควรที่จะพำนักอยู่ต่อในราชอาณาจักรหรือไม่ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการดำเนินการ ทั้งทางเอกสารและด้านกฎหมาย เพื่อป้องกันมิให้คนต่างด้าวใช้ประโยชน์จากช่องว่างของกฎหมายเพื่อเข้ามาอาศัยราชอาณาจักรไทย และดำเนินการที่อาจเป็นภัยต่อมั่นคงในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามรักษามาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้มาเข้ารับบริการภาครัฐให้มีความประทับใจ ในการได้รับบริการดังกล่าว อีกทั้งขั้นตอนการดำเนินการที่มีแบบแผนด้านเอกสารหลักฐาน ที่เป็นไปตามระเบียบการดำเนินการที่เจ้าหน้าที่ต้องยึดถือ และปฏิบัติ อาจเป็นข้อจำกัดที่สร้างความรู้สึกไม่ได้ รับการบริการที่ดีจากผู้เข้ารับบริการดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการร้องเรียนและสร้างความไม่ประทับใจ หรือความรู้สึกด้านลบต่อเจ้าหน้าที่และ องค์กรภาครัฐ เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะดำเนินการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการนี้เป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นแต่เนิ่น ๆ แม้ว่าปัญหาดังกล่าว จะยังไม่เกิดขึ้นก็ตาม และเพื่อยกระดับของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสมุทรปราการ ให้มีประสิทธิภาพสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ให้เกิดภาระงานที่หนักต่อตัวเจ้าหน้าที่ เช่น การต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่เองในอนาคต ทั้งยังต้องให้เกิดความสอดคล้องกับจำนวนของผู้เข้ารับบริการดังกล่าวอีกประการหนึ่ง ทั้งนี้ด้วยจำนวนของผู้ที่เข้ามารับบริการนั้น จะส่งผลต่อปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และความเหนื่อยล้าของเจ้าหน้าที่ด้านหน้าที่ต้องให้บริการกับผู้เข้ารับบริการเหล่านั้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของงานวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ทาง คือ การศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ บทความ หนังสือ วารสาร สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับรวบรวมแนวคิดเพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to face) ควบคู่ไปกับวิธีการแบบสังเกตเพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) และวิธีการสัมภาษณ์ไม่เป็นทางการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในครั้งนี้มุ่งเน้นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมือง และแนวทางการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อันจะศึกษาที่เป็นประเด็นสำคัญให้ได้ข้อมูลรายละเอียดครบถ้วนเพื่อนำไปสรุปการวิจัย

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน คัดเลือกโดยวิธีเจาะจง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้บริการด้านการตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 10 คน (ระดับผู้บริหารนโยบาย จำนวน 1 คน, ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน, ผู้ปฏิบัติการ จำนวน 7 คน)

กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน (เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 1 คน, เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 1 คน, เจ้าหน้าที่โรงเรียนเอกชน จำนวน 1 คน, เจ้าหน้าที่โรงเรียนรัฐบาล จำนวน 1 คน, พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 1 คน, สามัญชนสัญชาติไทย จำนวน 1 คน, ภรรยาคนสัญชาติไทย จำนวน 1 คน, ผู้ใช้ชีวิตบั้นปลาย จำนวน 1 คน, นักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน)

3. เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview Guide) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามในลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบประเด็นคำถามได้ อย่างอิสระ (Cohen, D., & Crabtree, B., 2006)

แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview Guide) แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนตัวสัมภาษณ์เกี่ยวกับ อายุและประสบการณ์การทำงานตรวจคนเข้าเมือง
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ
- 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ

4) แนวทางการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการให้มีประสิทธิภาพ

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสร้างเครื่องมือ

1) วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาข้อมูล เอกสาร งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีประเด็นคำถามที่เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์

2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในพันธะตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์

3) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การพัฒนาเครื่องมือ

การตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่นำไปวิเคราะห์ จึงใช้วิธี การเปรียบเทียบโดยการสอบถามกับนักวิชาการหรืออาจารย์ที่ปรึกษาเมื่อสงสัยคำถามเพื่อเปรียบเทียบ ความเที่ยงตรงกับข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา เพื่อนำมาแก้ไข ส่วนต่าง ๆ รายละเอียดของงาน ให้แบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสมที่ในการเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวม รายละเอียดดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้คัดเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด สมุทรปราการ ผู้บริหารนโยบาย จำนวน 1 คน, ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน, ผู้ปฏิบัติการ จำนวน 7 คน และประชาชน ผู้มาใช้บริการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 10 คน รวมทั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแหล่งข้อมูลด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูล อ้างอิงและสนับสนุนการวิจัยทั้งนี้ ผู้วิจัยเองถือเป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่สังเกตเจ้าหน้าที่และสภาพการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการโดยมีการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำมาเก็บบันทึกเป็นข้อมูลวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนตามประเด็นของการศึกษาวิจัย

2) ผู้วิจัยได้สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยการเข้าศึกษาในสถานที่จริงคือตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ และรวบรวมข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้งหมดตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและครอบคลุมบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากช่องทางต่าง ๆ และการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้การพรรณนาข้อมูล โดยมีการจัดการข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามลำดับความสำคัญผ่าน วิธีการดำเนินการ คือ ผู้วิจัยได้ถอดบันทึกการสนทนาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล

สำคัญ จากนั้นนำข้อมูล ที่ได้มาจัดระเบียบเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการแยกประเภทของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของการ พรรณนาสรุป (Summary Description) โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของเนื้อหา ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6. จริยธรรมในการวิจัย ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ในการสัมภาษณ์ดำเนินการอย่างรอบครอบ อยู่ภายใต้ขอบเขตของจริยธรรมการวิจัย การบันทึกข้อมูลในรูปแบบลายลักษณ์อักษร และบันทึกเสียง โดยการขอความยินยอมของผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนดำเนินการ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัยพบว่า ในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองมีปัญหาและอุปสรรค มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริการและโครงสร้างองค์กร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคมีลักษณะเป็นปัญหาเชิงระบบ โดยโครงสร้างการให้บริการยังคงยึดรูปแบบดั้งเดิมที่เน้นการเข้ารับบริการด้วยตนเอง ส่งผลให้ไม่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการขาดกลไกสนับสนุนเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบนัดหมายและการบริหารจัดการปริมาณงาน นอกจากนี้ โครงสร้างอัตรากำลังและทรัพยากรไม่สอดคล้องกับภาระงาน ขณะที่นโยบายและการบริหารขาดความต่อเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน การรองรับความหลากหลายของผู้รับบริการ และการสื่อสารสาธารณะที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลให้การพัฒนารูปแบบการให้บริการยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. ด้านกระบวนการและการให้บริการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นข้อจำกัดเชิงกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม กล่าวคือ กระบวนการให้บริการยังมีความซับซ้อน ขาดความชัดเจน และไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ประกอบกับการขาดระบบเตรียมความพร้อมล่วงหน้า และการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความสับสนในขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ กระบวนการยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่ไม่ต่อเนื่อง การใช้ดุลพินิจที่ขาดมาตรฐาน รวมถึงลักษณะงานที่ซ้ำซ้อนและไม่ยืดหยุ่นต่อความหลากหลายของผู้รับบริการ อีกทั้งยังขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาและการออกแบบบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง จึงทำให้การให้บริการไม่สามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคมีลักษณะเป็นข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการขาดการบูรณาการระบบ โดยหน่วยงานยังขาดระบบเทคโนโลยีที่จำเป็น เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ การยื่นคำร้องล่วงหน้า และการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้การให้บริการยังคงพึ่งพารูปแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนา และมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถยกระดับระบบให้ทันสมัยได้ อีกทั้งเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ยังไม่ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และช่องทางสื่อสารดิจิทัลยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยสรุป หน่วยงานยังจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ระบบบูรณาการข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

4. ด้านบุคลากรและองค์ความรู้ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรและองค์ความรู้มีลักษณะสำคัญ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ภาระงานที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร รวมถึงความจำเป็นในการปรับตัวต่อกฎหมายและนโยบายที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบการขาดระบบการจัดการองค์ความรู้และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรมีลักษณะพึ่งพาบุคคลมากกว่าระบบ อีกทั้งการขาดระบบข้อมูลกลางทำให้ภาระการสื่อสารถูกถ่ายโอนไปยังเจ้าหน้าที่ และยังขาดการออกแบบบริการที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้รับบริการ โดยสรุป จำเป็นต้องพัฒนาทั้งศักยภาพบุคลากรและระบบสนับสนุนด้านองค์ความรู้ควบคู่กัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมือง มีทั้งหลายปัจจัยรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมือง โดยพบว่าบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับภาระงาน และยังขาดทักษะที่จำเป็น เช่น ภาษา เทคโนโลยี และการสื่อสาร รวมถึงมีความแตกต่างด้านประสบการณ์ ทักษะ และจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการโดยรวม ดังนั้น จำเป็นต้องพัฒนาทั้งจำนวนและศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการสมัยใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

2. ด้านผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการยังจำกัดอยู่ที่รูปแบบ on-site ทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน ขาดความยืดหยุ่นและการสนับสนุนจากระบบดิจิทัล จึงควรพัฒนาช่องทางบริการ โดยเฉพาะระบบออนไลน์ พร้อมลดขั้นตอนและกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ด้านการให้บริการ พบว่า การให้บริการยังมีข้อจำกัดด้านช่องทาง โดยพึ่งพาการติดต่อแบบ on-site เป็นหลัก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความแออัด อีกทั้งกระบวนการยังซ้ำซ้อน ขาดความยืดหยุ่น และยังไม่มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้สนับสนุนอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรพัฒนาช่องทางบริการให้หลากหลาย โดยเฉพาะระบบออนไลน์ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. ด้านโครงสร้างและระบบ พบว่า โครงสร้างและระบบการดำเนินงานยังขาดความต่อเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎหมาย รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร อีกทั้งขาดการบูรณาการข้อมูลและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ระบบยังมีลักษณะรวมศูนย์ ขาดความยืดหยุ่น และการใช้เทคโนโลยียังไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรพัฒนาระบบให้มีความต่อเนื่อง ยืดหยุ่น และบูรณาการ พร้อมทั้งสนับสนุนเทคโนโลยีและทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัยพบว่า ในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ต้องดำเนินการไปพร้อมกันในทุกด้าน แต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ พบว่า ควรพัฒนาระบบการให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร ควบคู่กับการบริหารจัดการผู้รับบริการและอัตรากำลังให้เหมาะสม เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย โดยนำเทคโนโลยีมาสนับสนุน เช่น ระบบจองคิว การตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า และการติดตามผลออนไลน์ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลและจัดทำรายการเอกสารอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทสากล

2. ด้านการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ พบว่า ควรพัฒนาระบบการให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร ควบคู่กับการบริหารจัดการผู้รับบริการและอัตรากำลังให้เหมาะสม เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย โดยนำเทคโนโลยีมาสนับสนุน เช่น ระบบจองคิว การตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า และการติดตามผลออนไลน์ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลและจัดทำรายการเอกสารอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทสากล

3. ด้านการบริหารทรัพยากรและกำลังพล พบว่า ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านภาษา เทคโนโลยี และการบริการ ควบคู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการและการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งจัดสรรกำลังพลและสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสม รวมถึงเพิ่มช่องทางสื่อสารออนไลน์เพื่อลดภาระงาน โดยยึดหลักความโปร่งใสและการให้บริการที่ครอบคลุมหลายภาษา เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

4. ด้านการสร้างความร่วมมือและบูรณาการ พบว่า ควรพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคการศึกษา โดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ควบคู่กับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสื่อสารที่ทั่วถึง รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลกลางและช่องทางประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ มิได้เป็นเพียงข้อจำกัดเชิงเทคนิคหรือการดำเนินงานเฉพาะส่วน หากแต่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและพฤติกรรมเชิงระบบที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกันในหลายมิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne and Gaebler (1992) และ Denhardt and Denhardt (2000) ที่วิพากษ์ระบบราชการแบบดั้งเดิมว่ามีข้อจำกัดด้านความยืดหยุ่น การตอบสนองต่อประชาชน และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน รายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการและโครงสร้างองค์กร พบว่า โครงสร้างการให้บริการยังคงยึดรูปแบบเดิมที่เน้นการเข้ารับบริการ ณ สถานที่ (on-site) เป็นหลัก และขาดกลไกสนับสนุนเชิงระบบ เช่น ระบบนัดหมายหรือการบริหารจัดการปริมาณงาน ส่งผลให้ไม่สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นดังกล่าวสะท้อนความไม่สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่เน้นประสิทธิภาพ ความสะดวก และการเข้าถึงบริการ อีกทั้งยังขัดกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในมิติของประสิทธิภาพ (efficiency) และความรับผิดชอบ (accountability) รวมถึงสะท้อนช่องว่างในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (implementation gap) ตามแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973)

ด้านกระบวนการและการให้บริการ พบว่ากระบวนการมีความซับซ้อน ขาดความชัดเจน และมีความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ที่ชี้ว่าคุณภาพบริการเกิดจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ Oliver (1980) นอกจากนี้ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ที่ขาดมาตรฐานยังสะท้อนแนวคิด Street-level Bureaucracy ของ Lipsky (1980) ที่อธิบายว่าผู้ปฏิบัติงานระดับหน้าเป็นผู้กำหนดผลลัพธ์ของนโยบายในทางปฏิบัติ ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่เท่าเทียมในการให้บริการ

ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานยังขาดโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและระบบบูรณาการข้อมูล ส่งผลให้การให้บริการยังคงพึ่งพารูปแบบดั้งเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Heeks (2006) ที่กล่าวถึงความล้มเหลวของโครงการภาครัฐด้านเทคโนโลยีจากช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติจริง อีกทั้งยังขัดกับแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนธุรกรรม และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงส่งผลต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาด้านบุคลากรและองค์ความรู้ พบข้อจำกัดด้านทักษะภาษา เทคโนโลยี และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงภาระงานที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ประเด็นดังกล่าวสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิด ทศนคติและทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud ที่ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของบุคคลได้รับอิทธิพลจากทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก ขณะเดียวกัน การขาดระบบจัดการองค์ความรู้ยังสะท้อนลักษณะองค์กรที่พึ่งพาบุคคลมากกว่า ระบบ และสอดคล้องกับแนวคิด Street-level Bureaucracy (Lipsky, 1980) ที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสม่ำเสมอของการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยที่พบเป็นปัจจัยเชิงระบบที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งในมิติของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ กระบวนการให้บริการ และโครงสร้างระบบ ซึ่งสามารถอธิบายผลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองโดยข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร ทักษะภาษา เทคโนโลยีและการสื่อสาร ตลอดจนความแตกต่างด้านทัศนคติและจิตสำนึกการให้บริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะที่เน้นบทบาทของผู้ให้บริการในการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (Denhardt & Denhardt, 2000) ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติที่ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการโดยตรง นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายผ่านแนวคิด Street-level Bureaucracy ของ Lipsky (1980) ซึ่งระบุว่าเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติเป็นผู้กำหนดผลลัพธ์ของนโยบายในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในบริบทที่ทรัพยากรจำกัด เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ดุลพินิจในการให้บริการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคลากรได้รับอิทธิพลจากทั้งแรงจูงใจภายในและสภาพแวดล้อมการทำงาน ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ด้านผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากข้อจำกัดของรูปแบบการให้บริการที่ยังคงพึ่งพาการติดต่อแบบ on-site เป็นหลัก ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ความซ้ำซ้อน และขาดความยืดหยุ่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่เน้นการเข้าถึงและความสะดวกของประชาชน ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ Oliver (1980) ที่ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับ หากกระบวนการให้บริการมีความล่าช้าและไม่ชัดเจนจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ และนอกจากนี้ยังสะท้อนถึงข้อจำกัดในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่ไม่สามารถออกแบบบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลายได้อย่างแท้จริง

ด้านการให้บริการ พบว่าการให้บริการยังมีข้อจำกัดด้านช่องทางและกระบวนการ โดยพึ่งพาการให้บริการแบบ on-site เป็นหลัก ขาดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ส่งผลให้เกิดความแออัดและความล่าช้า อีกทั้งกระบวนการยังมีความซ้ำซ้อนและขาดความยืดหยุ่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสมัยใหม่และ

การให้บริการสาธารณะที่เน้นประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความสะดวก ประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนธุรกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพ (Heeks, 2006) นอกจากนี้ ยังสะท้อนปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ไม่สามารถปรับรูปแบบบริการให้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้

ด้านโครงสร้างและระบบพบว่าโครงสร้างและระบบการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดด้านความต่อเนื่องของนโยบาย กฎหมาย และทรัพยากร รวมถึงการขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน อีกทั้งระบบยังมีลักษณะรวมศูนย์ ขาดความยืดหยุ่น และยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Pressman & Wildavsky, 1973) ที่ชี้ให้เห็นว่าความล้มเหลวของนโยบายมักเกิดจากความซับซ้อนของโครงสร้างและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วม ซึ่งยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในระบบการดำเนินงานปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne and Gaebler (1992) ที่เสนอให้ภาครัฐปรับตัวสู่รูปแบบการบริหารที่มีความยืดหยุ่นและเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ

แนวทางการพัฒนารูปแบบการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าแนวทางการพัฒนามีลักษณะเป็นการปรับปรุงเชิงระบบที่ครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการ เทคโนโลยี บุคลากร และการบูรณาการความร่วมมือ ซึ่งสามารถอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ พบว่าควรมุ่งปรับปรุงกระบวนการให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร ควบคู่กับการบริหารจัดการผู้รับบริการและอัตราค่าจ้างอย่างเหมาะสม รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุน เช่น ระบบจองคิว การตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า และการติดตามสถานะออนไลน์ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริการ และการให้บริการสาธารณะ ที่เน้นประสิทธิภาพ ความสะดวก และการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Denhardt & Denhardt, 2000) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Pressman and Wildavsky (1973) ที่เน้นความสำคัญของความชัดเจนของกระบวนการและการลดความซับซ้อนของขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินนโยบายเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) และทฤษฎีความพึงพอใจของ Oliver (1980) ที่ชี้ว่าการลดขั้นตอนและเพิ่มความชัดเจนของบริการจะช่วยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริงของผู้รับบริการ อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้น

ด้านการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศพบว่าการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ การยื่นเอกสารล่วงหน้า การติดตามสถานะ และการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการภาครัฐยุคดิจิทัล (Digital Public Service) ที่มุ่งใช้เทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนธุรกรรมและเพิ่มความเร็วในการให้บริการ (Heeks, 2006)

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังสะท้อนความจำเป็นในการพัฒนาเทคโนโลยีควบคู่กับบริบทจริงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด design–reality gap ของ Heeks (2006) ที่ชี้ว่าความล้มเหลวของระบบดิจิทัลภาครัฐมักเกิดจากความไม่สอดคล้องระหว่างการออกแบบระบบกับสภาพการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการบูรณาการข้อมูล และสามารถใช้งานได้จริงในบริบทของหน่วยงาน

ด้านการบริหารทรัพยากรและกำลังพล พบว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งด้านภาษา เทคโนโลยี และการให้บริการ รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการ และการสร้างแรงจูงใจ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนา แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ที่ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของบุคลากรมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการโดยตรง ขณะเดียวกัน ยังสามารถอธิบายผ่านแนวคิด Street-level Bureaucracy ของ Lipsky (1980) ที่ระบุว่าเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดผลลัพธ์ของนโยบายในทางปฏิบัติ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซึ่งอธิบายว่าพฤติกรรมการทำงานได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจภายในและภายนอก ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงต้องครอบคลุมทั้งด้านทักษะ ความรู้ ทัศนคติ และแรงจูงใจ ควบคู่กับการจัดสรรกำลังพลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ แนวทางการเพิ่มความโปร่งใสและมาตรฐานการให้บริการยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเสมอภาคในการให้บริการภาครัฐ

ด้านการสร้างความร่วมมือและการบูรณาการ พบว่า การพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา รวมถึงการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นแนวทางสำคัญในการลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และการบูรณาการเชิงนโยบาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ในมิติของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ยังช่วยให้การออกแบบบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะสมัยใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

องค์ความรู้ใหม่

ภาพองค์ความรู้ “รูปแบบการพัฒนาการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ” แสดงให้เห็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองในระดับพื้นที่ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ รูปแบบดังกล่าวสังเคราะห์จากองค์ประกอบการพัฒนา 4 มิติหลัก ได้แก่ การพัฒนากระบวนการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ การบริหารทรัพยากรและกำลังพล และการสร้างความร่วมมือและการบูรณาการ

มติที่ 1 ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ เป็นมติที่มุ่งปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน ลดความซับซ้อน และช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเตรียมความพร้อมได้อย่างถูกต้อง โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ และการจัดทำ CHECK LIST ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสารหรือดำเนินการตามขั้นตอนใดบ้าง มตินี้จึงเป็นฐานสำคัญในการลดระยะเวลาการให้บริการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนหรือชาวต่างชาติที่มาติดต่อราชการ

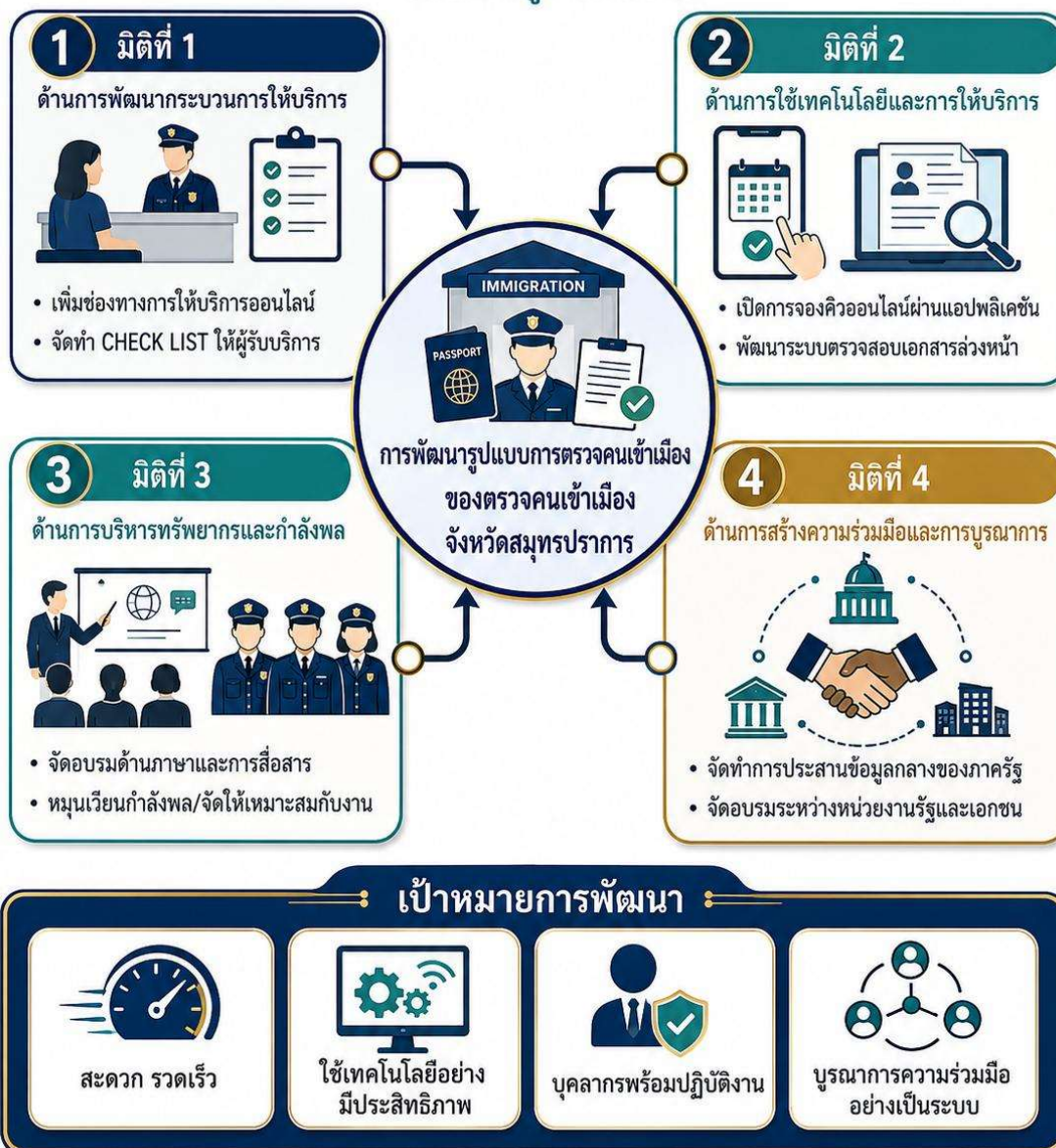
มติที่ 2 ด้านการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ เป็นมติที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อยกระดับการบริการของตรวจคนเข้าเมืองให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น การเปิดระบบจองคิวออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน และการพัฒนาระบบตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า การดำเนินการดังกล่าวช่วยลดความแออัด ลดการรอคอย ลดภาระของเจ้าหน้าที่ และทำให้การให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้มากขึ้น

มติที่ 3 ด้านการบริหารทรัพยากรและกำลังพล เป็นมติที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและชาวต่างชาติหลากหลายกลุ่ม จึงจำเป็นต้องจัดอบรมด้านภาษาและการสื่อสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง สุกภาพ และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรมีการหมุนเวียนกำลังพลหรือจัดกำลังพลให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว ลดภาระงานที่ไม่สมดุล และเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยรวม

มติที่ 4 ด้านการสร้างความร่วมมือและการบูรณาการ เป็นมติที่สะท้อนว่า การพัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองไม่สามารถดำเนินการโดยหน่วยงานเดียวได้อย่างสมบูรณ์ แต่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการจัดทำการประสานข้อมูลกลางของภาครัฐ และการจัดอบรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มความต่อเนื่องในการให้บริการ

รูปแบบการพัฒนาการตรวจคนเข้าเมืองของ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาการตรวจคนเข้าเมืองของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรกำหนดนโยบายที่มีความต่อเนื่อง ชัดเจน และสนับสนุนการพัฒนาระบบดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การพัฒนาระบบ e-Service เช่น การจองคิวออนไลน์ การยื่นคำร้อง และการติดตามสถานะ รวมถึงการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกลาง

2) ควรกำหนดกระบวนการให้มีความเรียบง่าย ลดขั้นตอนและเอกสาร พร้อมกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2. ข้อเสนอในการนำไปใช้ประโยชน์

1) ควรเร่งพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยจัดทำ Checklist เอกสาร สำหรับแต่ละประเภทคำร้องเผยแพร่ทางออนไลน์

2) ควรพัฒนาศักยภาพและการจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยจัดอบรม ทักษะภาษา เทคโนโลยี และการบริการ อย่างต่อเนื่อง, กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาผลกระทบของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2) ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

ธนากร ศรีศัชนาม. (2566). *การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวณี จันทะพงษ์, เพรงเพรา สิงห์พงษ์ และ กานต์ชนิต เลิศเพียรธรรม. (2561). *กระแสการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ: เข้าใจ เข้าถึง และเป็นธรรม*. https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_07Aug201.html

Cohen, D., & Crabtree, B. (2006). *Qualitative research guidelines project*. <http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.

Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L.. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland*. University of California Press.