

การบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6
Administration of Immigration Police Operations Immigration Division 6

ระวี หนูสี*
Ravee Hnusi
มหาวิทยาลัยชินวัตร*
Shinawatra University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 (3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือข้าราชการตำรวจระดับสารวัตรและ รองสารวัตร จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณคือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 6 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ความถี่ ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test, F - test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's product correlation วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (ให้ตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ด้านการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีการบริหารการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน (2) พฤติกรรมการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ส่งผลต่อการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร และด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พฤติกรรมการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ทุกด้าน

คำสำคัญ : การบริหารการปฏิบัติงาน,ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง, กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง

Abstract

The research's title was The Administration of Immigration Police Operations Immigration Division 6. The research's purposes were (1) The Administration of immigration police operations Immigration Division (2) The Immigration Police Service, Behavior Immigration Division 6 (3) To compare factors that affect the administration of immigration police operations Immigration Division 6 Classified by personal data (4) To study relationships between Immigration police Behavior and factors affecting the administration of immigration police operations Immigration Division 6 .The researcher used Mixed Methods Research. The research instruments were the questionnaires for 400 examples and the group conversation of 30 examples. The research's statistic was Percentage, Frequency, Range, Average, Median, Standard deviation, Dependent sample t-test, F-test and Pearson's product correlation.

The research findings were as follows: (1) The Administration of Immigration Police Operations Immigration Division 6. was about the Administration, the justice, the country security, the preparation for ASEAN community, the immigrant service and consumer protection had the Administration of the immigration officer's operation in high degree. (2) The service of the immigration officer's operation, Immigration Division 6 was about the service officer, the service process and the service environment were in a high degree. (3) The objective of each person, sex didn't have any effect to the Administration of the immigration officer's operation but the age had the effect on the country security, it had significance difference ($p < .05$). The Education of each person, had any effect on the country security in immigrant service effect to the work and the service Justice too, had significance difference ($p < .05$) (4) Responsible service behavior service Justice Service process and The environment of the service and factors that affect service operations in the lowest degree.

Keyword: Operations of, Administration, Police Immigration

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการระดับกรม มีฐานะเป็นนิติบุคคลผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีพันธกิจ การกิจและอำนาจหน้าที่หลายด้าน เช่น การบังคับใช้กฎหมายการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญารักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคง ของราชอาณาจักร รวมถึงการตรวจคนเข้าเมือง ในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน และได้วางแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะประสานกับ แผนนโยบายแห่งรัฐ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านตรวจคนเข้าเมืองที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ ลงวันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2552 และประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง กำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2555 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2555 และประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ (ฉบับที่ 15) พ.ศ.2559(สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ,2561: 1)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือน “ประตูของประเทศ” รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยมีพรมแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 1,810 กิโลเมตร ราชอาณาจักรกัมพูชา 789 กิโลเมตร สหพันธรัฐมาเลเซีย 547 กิโลเมตร และเมียนมาร์ 2,202 กิโลเมตร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน่วยงานตั้งอยู่ 68 จังหวัด มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 118 ช่องทางอนุญาต ในปี พ.ศ. 2559 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร จำนวน 116,665,288 คน (คนไทย 30,986,314 คน และคนต่างชาติ 85,678,974 คน) 80 % เป็นการเดินทางเข้าออกประเทศโดยใช้พาสปอร์ต ที่เหลือใช้บัตรเดรพาส ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญ ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ การสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่าง ๆ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง,2561: 2-3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย เขตพื้นที่ จำนวน 14 แห่งได้แก่ 1.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง 3.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช 4.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสงขลา 5.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปัตตานี 6.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนราธิวาส 7.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต 8.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกระบี่ 9.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสตูล 10.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดยะลา 11.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา 12.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชุมพร 13.ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตรัง 14.ด่านตรวจคนเข้าเมืองเบตง

ซึ่งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจากรายงานการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ผ่านมา พบว่าการบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองได้ประสบปัญหาการให้บริการประชาชนซึ่งในปัจจุบันพบว่ามีปัญหาที่มีแนวโน้ม ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงภายในพื้นที่หลายปัญหาและปัญหาได้ขยายตัวเข้าสู่พื้นที่จังหวัดชั้นในอย่างต่อเนื่อง เช่น ปัญหาการลักลอบหนีเข้าเมือง ปัญหาบุคคลสองสัญชาติ ปัญหายาเสพติด ปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย ตามแนวชายแดน ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ

ความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญของปัญหา กล่าวคือในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูง องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องเผชิญกับปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเชิงการให้บริการที่มากขึ้น องค์กรต่างต้องพัฒนาทั้งเทคโนโลยี วิทยาการต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้บริหารต้องเพิ่มพูนศักยภาพในการบริหารงานมากขึ้นโดยเฉพาะหัวใจสำคัญนั้น คือ “ทรัพยากรบุคคล” ในองค์กรนั่นเองที่ทุกฝ่ายจะต้องประสานความร่วมมือ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้น บุคลากรในองค์กร จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ วิธีการเสริมสร้างขีดความสามารถในตนเอง สร้างแรงจูงใจ เพื่อก่อให้เกิดปัญญาจนนำไปสู่ความสำเร็จแห่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และในชีวิตของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพและวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับงานที่ตนเองรับผิดชอบ จนนำไปสู่การสร้างภาพประทับใจให้กับผู้ใช้บริการขององค์กรต่อไป

เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีบทบาท หน้าที่ และภารกิจที่สำคัญในการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เข้าประเทศ พัฒนาระบบงานตรวจคนเข้าเมืองในความรับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศให้มีความพร้อมสูงสุด ในการปฏิบัติภารกิจด้านการสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เดินทางเข้าประเทศตามบทบัญญัติของกฎหมาย การควบคุมคนเข้าเมือง จัดระบบการแจ้งที่พักของคนที่ต่างตามความในมาตรา 38 แห่งพ.ร.บ.คนเข้าเมืองพ.ศ.2522 ให้เป็นปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม การผลักดันและส่งกลับ ดำเนินการจัดทำและเชื่อมโยงฐานข้อมูลของคนต่างด้าวต้องห้ามเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้เป็นปัจจุบัน และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการส่งกลับ รวมทั้งกวดขันการปฏิบัติงานของสถานกักตัวคนต่างด้าว เพื่อรอการส่งกลับทุกแห่งให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตามหลักสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด การพัฒนาระบบควบคุมสั่งการ พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีศักยภาพในการเป็นศูนย์ควบคุมสั่งการของผู้บังคับบัญชาและฝ่ายอำนวยการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและทันสมัยสถานการณ์ (Real-time) รวมทั้งสร้างเครือข่ายของศูนย์ควบคุมสั่งการให้เชื่อมโยงทุกกองบังคับการและทุกด่านตรวจคนเข้าเมือง สนองตอบนโยบายของรัฐบาลด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวให้เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลอย่างจริงจัง และเกิดประสิทธิผล รวมถึงด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมือง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหาร และด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว องค์กรประกอบที่สำคัญของการให้บริการ คือ บุคลากรที่บริการ พฤติกรรม และวิธีการบริการของบุคลากรที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับบุคลากรที่บริการประชาชน นอกจากนี้ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

(ปรัชญา เวสารัชช,2540)และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญ และความพึงพอใจในการให้บริการ(กันตยา เพิ่มผล,2550) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร.(2549) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ไว้ดังนี้

- 1.เพื่อศึกษาการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6
- 2.เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
- 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการ ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง6 มีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยผู้วิจัยนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เข้ามาใช้ในการศึกษาวิจัย (วิโรจน์ สารัตนะ,2550) กล่าวคือ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพก่อนแล้วจึงใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพกว้างของชุดตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยการสอบถามความคิดเห็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสนทนากลุ่ม จำนวน 30 คน ด้วยการใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ((Inferential Statistics)ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ t – test, F – test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson’s product correlation

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยชินวัตรเพื่อให้ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระหว่างเดือนมีนาคม – สิงหาคม 2561

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

1) สถิติพื้นฐาน (Basic statistics) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) ความถี่ (Frequency)

2) การหาค่าร้อยละ (percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้หาค่าสถิติพื้นฐาน และค่าสถิติที่ใช้เสนอในลักษณะทั่วไปเป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์สถิติ t-test เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ไว้ดังนี้

1) การบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ด้านการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีการบริหารการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

2) พฤติกรรมการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

3) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ส่งผลต่อการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร และด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พฤติกรรมการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ทุกด้าน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งมีสาระสำคัญและประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1) การบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า มีการบริหารการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) และในทุกประเด็นมีระดับการบริหารการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ด้านการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ด้านการบริการคนเข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.48) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ซึ่งถือว่าสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2561) รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับการฝึกฝน ฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงและการบริการประชาชน มาเป็นอย่างดีทุกคน ประกอบกับการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ต้องมีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด รัดกุม ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาล จึงส่งผลทำให้ระดับการบริหารการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งทางด้านการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560)

Brown, L.D. (1983) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตัดสินใจได้ดีภายใต้สถานการณ์เฉพาะหน้า ความกดดันจากสถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง จะสามารถทำให้การตัดสินใจมีความถูกต้อง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น และมีวิธีคิดอย่างเป็นระบบ คิดอย่างมีเหตุผลในการทำงานและเป็นการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการบริการคนเข้าเมือง ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2561) ที่ได้ประกาศไว้ว่า มุ่งสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในด้านการพัฒนาศูนย์กลางการบินในภูมิภาค (Aviation Hub) โดยเตรียมความพร้อมด้านกำลังพล งบประมาณ และพัสดุ เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยถือว่าเป็นความสำคัญเร่งด่วน มุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาระบบงานขอยุ่ต่อในราชอาณาจักร การเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การขอมิถิ่นที่อยู่การขอทะเบียนคนต่างด้าว การพิสูจน์สัญชาติ และการขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on Arrival) โดยพยายามลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติ หรือการนำเสนอ รูปแบบการให้บริการแบบ One Stop Service หรือ

หน่วยบริการเคลื่อนที่ให้เป็นไปตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐของคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (กพร.) และพระราชกฤษฎีกาบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงการนำระบบ E-Service เพื่อการพัฒนาวิธีการทำงานด้านการบริการคนเข้าเมืองให้ก้าวไปสู่การให้บริการโดยใช้ช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) อาทิ ระบบการแจ้งที่พักอาศัย ระบบการตรวจสอบหมายจับ รวมทั้งการ ส่งเสริม สนับสนุนให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ ริเริ่มเสนอโครงการให้บริการในเรื่องนี้ให้เป็นรูปธรรม

2) พฤติกรรมการให้บริการ ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6

พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) และในทุกประเด็นมีระดับการบริหารการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความ รับผิดชอบต่อหน้าที่(ค่าเฉลี่ย = 4.29) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และด้าน สภาพแวดล้อมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.00) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะการบริหารของกอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่ มีความสำคัญยิ่งในการน่านโยบายไปปฏิบัติถือว่าเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความสำคัญยิ่งในการน่านโยบายไป ปฏิบัติที่มีการกำกับดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับการ ทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะเน้นในเรื่องของระเบียบวินัย ควบคู่กับการให้บริการประชาชนเป็น หลัก เพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้าน ต.ม.ท่าอากาศยานสากลซึ่งเป็นหนึ่งใน พันธกิจหลักที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง “ให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยมาตรฐานสากล ยึดความมั่นคงเป็น หัวใจ ของ การทำงาน ” (https://www.immigration.go.th/content/immigration_history) จึงส่งผลทำให้พฤติกรรมการ ให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในทุกประเด็นมีระดับการบริหาร การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ของ กมลพร กลัยณมิตร(2559)ที่ได้ ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ TWO POWERFUL MOTIVATION FACTORS TO SUCCESS ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การที่องค์การใดจะบรรลุถึงเป้าหมายแห่ง ความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับ “แรงจูงใจ” ของบุคลากรในองค์กร อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งใน บรรดาทรัพยากรการบริหารที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ การบริหาร แม้ว่าการกำหนด ลักษณะงานและเป้าหมายผลงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามผลที่คาดหวังได้ แต่ หากบุคลากรมี “แรงจูงใจ” ในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มขึ้น เพราะแรงจูงใจเป็นเสมือนแรงขับ ที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจของบุคลากร ช่วยขับเคลื่อนพลังใน การทำงานให้รุกไปข้างหน้า มุ่งต่อความสำเร็จขององค์การสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2551) นักวิชาการอาวุโส ศูนย์ศึกษาธุรกิจและรัฐบาล มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด **พบว่า** หน่วยปฏิบัติ คือระบบราชการ ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการน่านโยบายไปปฏิบัติ ถ้า ทิศทางของการสนับสนุนเป็นลักษณะการยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตาม การน่านโยบายไปปฏิบัติก็ย่อม สำเร็จได้ง่าย แต่ถ้าหากการสนับสนุนของหน่วยปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางหรือระดับต่ำ ก็ย่อมจะเป็น เครื่องชี้ให้เห็นว่าการน่านโยบายไปปฏิบัตินั้นคงจะสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ยาก หรือบางครั้งยินยอมรับ นนโยบายไปปฏิบัติแต่ขาดความรับผิดชอบขาดจิตสำนึก ขาดความรอบคอบ ละเลยต่อหน้าที่ ประพฤติมิ ชอบ หรืออาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มต่างๆก็ย่อมจะส่งผลทำให้การน่านโยบายไปปฏิบัติไม่บรรลุผล สำเร็จ หรือนโยบายล้มเหลวได้ มีปัจจัยภายนอก 5 ประการสำคัญที่มีผลต่อการจัดการนโยบายทางด้าน

การศึกษาไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านระบบราชการ ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านวัฒนธรรม

3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 มีการจัดบริการประชาชนอย่างเสมอภาคในเรื่องเพศ ให้เกียรติอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีทั้งเจ้าหน้าที่เพศชาย และเจ้าหน้าที่เพศหญิง คอยให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ธนาทิพย์ มากศิริ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง โดยศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านความสะอาด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ที่มีเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ ได้สั่งสมองค์ความรู้ และสามารถปรับตัวได้เข้ากับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมในปฏิบัติหน้าที่มากกว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่อายุน้อยกว่า ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ธนาทิพย์ มากศิริ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง โดยศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านความสะอาด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ทั้ง 5 ด้านผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการและน้อยที่สุดคือด้านข้อมูลที่ได้รับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่า ผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมืองและด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องของสากลที่พลเมืองของแต่ละประเทศย่อมได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐให้มีการศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเทศ สามารถ

พัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ ในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่างๆ ได้อย่างปกติสุข ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมือง และด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อรุณี เพชรภูเขียว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความล่าช้าในการตรวจหนังสือเดินทาง ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ของบุคลากรส่งผลต่อความล่าช้าในการตรวจหนังสือเดินทาง วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีอายุการใช้งานยาวนานเสื่อมสภาพ ข้อเสนอแนะควรจัดให้มีการฝึกทบทวนอบรมให้ความรู้สม่ำเสมอ ระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้อง สถิติการเดินทางเข้าออกประเทศ เพิ่มมากขึ้นและมีจำนวนสูงเกินกำลังการตรวจหนังสือเดินทางของเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ธนาทิพย์ มากศิริ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง โดยศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอัตราความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านความสะดวกผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ที่มี การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุราชการที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า ปัจจัยด้านอายุราชการ ส่งผลต่อการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร และด้านการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะลักษณะและรูปแบบในการทำงานของในแต่ละคนมีบริบทที่แตกต่างกัน จึงส่งผลทำให้มีองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน มีมุมมองในการบริหารงาน การประสานสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคม และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ ปัจจัยด้านอายุราชการ ส่งผลต่อการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร และด้านการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาวิจัยของ ชีรา ผ่องใส (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็กที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการ ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า พฤติกรรมการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากทุกด้าน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เพื่อให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ของประเทศไทย คือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ได้มีการมอบหมายให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ

ได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดย พล.ต.ท.ฉัตร เพราะสุนทร ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง(ผบช.สตม.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ(2560)มีนโยบายในการบูรณาการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ ศุลกากร กรมสรรพสามิต และด่านกักพืชและสัตว์ในการทำงานแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) บูรณาการความร่วมมือ รวดเร็ว โปร่งใส ควบคู่กับงานความมั่นคง ก่อนขยายไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศ รัฐบาลได้มีมาตรการในการกำกับดูแล การบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ประกอบกับการกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นเรื่องที่อ่อนไหวต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียน จึงต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านบุคลากร ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการให้สอดคล้องกับการกิจของหน่วยงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการคนเข้าเมือง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหาร และด้านการรองรับประชาคมอาเซียนอย่างไรก็ตาม ในการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อาจมีปัจจัยอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เช่น สภาพความพร้อมของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ช่วงเทศกาลที่มีคนเดินทางมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ข้อจำกัดของระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และช่องทางในการร้องเรียนพฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีช่องทางเพิ่มมากขึ้นจากสื่อในโลกสังคมออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้น จึงส่งผลทำให้พฤติกรรมการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากทุกด้านสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ของ พงศธร เตมีศักดิ์ (2554, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในการเป็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและไม่ต้องการย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ เพราะมีสวัสดิการดีกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น และมีความพอใจในหน่วยงานที่สังกัดและ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานเปิดโอกาสให้เพิ่มพูนความรู้ และมีความพอใจในเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้เป็นอย่างดี ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานยังไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร เนื่องมาจากขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและการมีโอกาสนเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมีน้อยเกินไป โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้มากขึ้นและเพิ่มสวัสดิการด้านที่พักอาศัยและอาหารกลางวัน และควรมีทุนการศึกษาให้กับบุตรข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้แก่ผู้ที่เป็นบุคคลต่างด้าวและชาวต่างประเทศ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนั้น ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งด้านข้อมูล และการบริการที่มีความโปร่งใสและมีระบบการตรวจสอบประเมินผลการทำงานตามมาตรฐานสากลนานาชาติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ (ถ้ามี)

1) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดนโยบายในการทำงานประสานสัมพันธ์กับตรวจคนเข้าเมืองของประเทศเพื่อนบ้านบริเวณด้านชายแดนที่ชัดเจน ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการระหว่างประเทศ

2) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนา มีความพอประมาณ พอเพียง และสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิต 3) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดแผนแม่บท และยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากด่านตรวจคนเข้าเมืองในแต่ละพื้นที่มีบริบทและสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น 4) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการบูรณาการในการทำงานร่วมกันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน มีเจ้าภาพหลักที่มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการบังคับบัญชาเป็นเอกภาพในการทำงาน เนื่องจากการทำงานเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบัน มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น

5) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น ด้วยการให้รางวัล ประกาศเกียรติคุณ คำชมเชย ลงพื้นที่เยี่ยมเยียน ให้กำลังใจในการทำงาน และเพิ่มสวัสดิการในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น

6) รัฐบาล และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ได้อย่างเหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ อย่างยั่งยืนสืบไป

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ (ถ้ามี)

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ดังนั้น รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ และสร้างศูนย์บัญชาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศในประชาคมอาเซียน

2 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการป้องกันปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี.(2559).การบริหารทรัพยากรมนุษย์. [ออนไลน์], แหล่งที่มา <http://pws.npru.ac.th/kannika/data/file/> กมลพร กัลยาณมิตร.(2559).แรงจูงใจ 2 ปัจจัยพลังสู่ความสำเร็จ.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(3),175-183. (กมลลักษณ์ ยินดียม.(2554).ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. ดุษฎีนิพนธ์บัณฑิต,มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- กาญจนา แก้วเทพ.(2552).สื่อเล็กๆ ที่นำไปใช้ในงานพัฒนา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- กาญจน์ เรืองมนตรี.(2543). เอกสารประกอบการบรรยาย.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กฤษกร พลิสัญญ์ ญวงค์.(2554). รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี.
- กันตยา เพิ่มผล.(2541). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ:
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.(2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- กรุงเทพมหานคร:สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.กิ่งพร ทองใบ.(2553). แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์” ในเอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการและการจัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 9 นนทบุรี โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กิ่งพร ทองใบ. (2543). การจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์.นนทบุรี.มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.