

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง*

The Efficiency Improvement in Information Technology System of

Thai Immigration Bureau

อัมริน บิล अबดุลล่าห์**

Amrin Binabdullah

6314832068@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คนพบว่า รูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ 2) การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3) การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุก ระดับของบุคลากรภาครัฐ และ 4) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายระบบ เกิดความไม่คล่องตัว 2) ปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ 3) ปัญหาด้านบุคลากร ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ 1) สร้างนวัตกรรมใหม่ โดยการรวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการแบบองค์รวม 2) การจัดสรรงบประมาณ ต้องมีการวางแผนการจัดงบประมาณให้เพียงพอเป็นการล่วงหน้า และ 3) การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ; สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

Keywords: The Efficiency Improvement; Information Technology; Immigration Bureau

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

พลตำรวจเอก สุวัฒน์ แจ้งยอดสุข ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ กำชับให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานตำรวจ ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2564, หน้า 63) ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองพัฒนาระบบฐานข้อมูลคนเข้าเมืองให้ทันสมัย รวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลคนเข้าเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้เร่งสนองรับแนวคิดดังกล่าวให้ทันต่อการรับนโยบายเปิดประเทศของรัฐบาล โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองขึ้น

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง, 2522) ได้กำหนดให้มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยมีพรมแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยติดต่อกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา 2,401 กิโลเมตร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 1,810 กิโลเมตร ราชอาณาจักรกัมพูชา 798 กิโลเมตร และสหพันธรัฐมาเลเซีย 547 กิโลเมตร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน่วยงานตั้งอยู่ 76 จังหวัด มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 126 ช่องทางอนุญาต ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่าง ๆ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้หน่วยงานในสังกัดตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ปรับแนวความคิดการปฏิบัติงานจากเชิงรับเป็นเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารให้มีการเชื่อมโยงกันทั้งระบบ และเป็นการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วอย่างมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งมั่น และสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนให้สอดคล้อง และสนับสนุนการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในการใช้หลักการ "รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์" (e-Government) ในการบริหารประเทศ (กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2556, หน้า 3)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมา รูปแบบและวิธีการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัย

รวบรวมข้อมูลเอกสาร เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา โดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ คือ เอกสารทางวิชาการ ตำรา สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.สตม.)
 - 2.2 ผู้บังคับการศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผบก.ศท.ตม.)
 - 2.3 ผู้กำกับฝ่ายจัดการระบบและฐานข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ฝ่ายจัดการระบบและฐานข้อมูล ศท.ตม.)
 - 2.4 ผู้กำกับฝ่ายอำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ฝอ.ศท.ตม.)
 - 2.5 ผู้กำกับฝ่ายอำนวยการ 5 กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ฝอ.5 บก.อก.สตม.)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกรณีศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
 - 1) การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ (Government Integration) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบไบโอเมตริกส์ (Biometrics) ที่มุ่งเน้นการตรวจผ่านแดนเข้าออกประเทศโดยใช้หนังสือเดินทาง (Passport) และ ระบบที่ 2 คือ ระบบดั้งเดิม เรียกว่า ระบบ PIBICS (Personal Identification and Blacklist Immigration Control System) ซึ่งใช้ในการให้บริการคนต่างด้าว ได้มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านโครงข่าย ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN) เชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ได้มีการเชื่อมโยงผ่าน Platform ของกรมการปกครองที่ชื่อว่า Linkage Center กรมสรรพากร กรมแรงงาน เป็นต้น และยังมีอีกหลายหน่วยงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.สตม.) บางตอนกล่าวว่า "เพราะฉะนั้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานไม่มีปัญหา สตม. พร้อม ซึ่งที่ผ่านมาเราก็ได้มีการเชื่อมระบบไปยังส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่แล้ว ถ้าพูดถึงภาพรวม คำเรียกว่าเป็น Database ในเรื่องของความมั่นคง มั่นก็คือ สมช. ซึ่งเรามีความพร้อม"

2) การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Smart Operations) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีโครงการระบบ Biometrics หรือ ระบบพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ เป็นระบบที่นำมาใช้ในการตรวจคนเข้าออกผ่านแดนซึ่งตอนนี้มีการติดตั้งอยู่ที่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานสากล ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าเรือ และด่านตรวจคนเข้าเมืองช่องทางบกต่าง ๆ ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บังคับการศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผบก.ศท.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "เพราะฉะนั้นซึ่งระบบนี้จะเน้นการตรวจใบหน้า หรือ Facial Recognition กับ e-Fingerprint หรือ ระบบการตรวจลายนิ้วมือ เพื่อเอามาใช้และก็จะประมวลผลในการยืนยันตัวบุคคลว่าเป็นบุคคลเดียวกันหรือไม่" รวมถึงได้มีการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ไปตรวจนอกสถานที่ในการถวายพระความปลอดภัยพระราชวงศ์

3) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ (Citizen-centric Services) ประชาชนในบริบทของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองนั้น เป็นคนต่างด้าว หรือชาวต่างชาติ เพราะฉะนั้นงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบริบทความมั่นคงเป็นหลัก ไม่ใช่งานบริการ ดังนั้นจึงไม่สามารถยึดประชาชนเป็นหลักศูนย์กลางได้ แต่เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกภายใต้หลักความมั่นคง มีการให้บริการออนไลน์ ซึ่งจะสามารถลดความแออัดและการสะสมของจำนวนของประชาชนได้ ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บังคับการศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผบก.ศท.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "ถ้าหากกล่าวในเรื่องตัวหลักของมิติการดำเนินการ สามารถแบ่งได้ คือ การตรวจเข้าออกโดยยึดหลักความมั่นคง และในเรื่องกรอบของเวลา การตรวจคนเข้าออกต้องมีระยะเวลาไม่นานจนเกินไป ไม่เกิน 45 วินาที ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ก็จะช่วยลดเวลาในการบริการได้ ในขณะเดียวกัน ก็ไม่ควรไปกระทบเรื่องความมั่นคง ส่วนในเรื่องของการเดินทางเข้ามาของชาวต่างชาติแล้ว ก็จะมีการควบคุมการขอยุ่ต่อโดยมีการให้บริการออนไลน์ จะสามารถลดความแออัดและการสะสมของจำนวนของประชาชนได้ ซึ่งขณะนี้ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำลังขับเคลื่อนโครงการ e-Extension เพื่อให้ประชาชนที่มาขอต่อวีซ่า สามารถยื่นออนไลน์ได้" และในคำให้สัมภาษณ์ของผู้กำกับการฝ่ายอำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผก.ฝอ.ศท.ตม.) ในบางตอนกล่าวว่า "ทาง สตม. เราก็คงได้มีโครงการที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในอนาคต เช่น โครงการนำร่องการให้บริการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Extension of Temporary Stay in The Kingdom : e-Extension)"

4) การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ (Driven Transformation) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมุ่งเน้นในการรักษาความมั่นคง การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จะต้องอาศัยการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐในการดำเนินการให้บริการเป้าหมายดังกล่าว รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับ ลดขั้นตอนของกฎระเบียบที่ยุ่งเหยิง เป็นต้น ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.สตม.) บางตอนกล่าวว่า "ชัดเจนที่สุด มันมีการพัฒนา ถ้ามองว่า สตม. พัฒนาอย่างไร สตม. มองในภาพรวมในทุกมิติ ก็คือมี 4 แห่งองค์ความรู้ มีพื้นฐานเฉพาะทาง ภาษา และในเรื่องของการครีเอทในแง่ที่ 4 เพราะฉะนั้นแน่นอน การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับชั้น สิ่งหนึ่งที่ สตม. ซึ่งเป็น Mission ก็คือ ตัว M ตัวแรก ก็คือการปรับ Mindset หรือระบบ

คิดของคนให้มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เปิดปรับเปลี่ยน เปิดทัศนคติ ปรับพฤติกรรม และเปลี่ยนระบบการทำงาน ซึ่งเน้นตัวปรับ Mindset ของคน ที่ผ่านมาก็ค่อนข้างขับเคลื่อนไปได้ในระดับหนึ่ง"

2. ปัญหาและอุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และแนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ปัญหาที่ 1 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีระบบเดียว แต่ตอนนี้มีอยู่ 2 ระบบ มีทั้ง Biometrics และ PIBICS ซึ่งการบูรณาการข้อมูลระหว่างกันทำได้ยาก เพราะเหตุนี้เงื่อนไขในการแจ้งของการจัดการเกิดความไม่คล่องตัว

ปัญหาที่ 2 ปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากเราไม่ได้ตั้งงบประมาณในการ บำรุงรักษาระบบในงบประมาณประจำปี เพราะฉะนั้นเราต้องพึ่งเงินค่าธรรมเนียมจากกรมบัญชีกลางเท่านั้น ต้องใช้เวลาในการจัดทำโครงการ ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บังคับการศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผบก.ศท.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "เนื่องจากเราไม่ได้ตั้งงบประมาณในการ Maintenance Service Agreement: MA) หรือบำรุงรักษาระบบในงบประมาณประจำปี เพราะฉะนั้นเราต้องพึ่งเงินค่าธรรมเนียมจากกรมบัญชีกลางเท่านั้น และค่าธรรมเนียมจากกรมบัญชีกลางจะต้องใช้เวลาในการจัดทำโครงการ เสนอโครงการ ผ่านผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) และ ผ่าน CIO เสร็จแล้ว เสนอไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วเสนอไปที่กรมบัญชีกลาง บางครั้งในกระบวนการระบบราชการ ไม่ทันต่อการใช้งาน อย่างเช่น ระบบ Biometrics ไม่มีการบำรุงรักษาเลย ตั้งแต่ 27 มิ.ย. 2563 พึ่งได้รับอนุมัติที่ทำการบำรุงรักษา เมื่อกลางปี 2565 ระบบ Biometrics จึงขาดการบำรุงรักษาต่อเนื่องมาเกือบ 2 ปี และระบบ PIBICS ก็ขาดการบำรุงรักษาไปตั้งแต่ เมษา 2565 ก็ไม่ได้รับการบำรุงรักษาแต่อย่างใด และระบบตรวจชายแดน e-Fingerprint ก็หมดอายุไปตั้งแต่ปี 2564 ก็ไม่ได้รับการบำรุงรักษา" บางครั้งในกระบวนการระบบราชการ ไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ปัญหาที่ 3 เป็นเรื่องของบุคลากรคือ ยุทธศาสตร์ในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับตัวผู้บัญชาการและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้การบริหารระบบสารสนเทศไม่มั่นคง ไม่มีผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการในเรื่องของเทคโนโลยี ศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมืองก็ยังขาดแคลนบุคลากร ปัญหาในการแต่งตั้งโยกย้ายกันทุกปีของตำรวจ บุคลากรที่เรียนจบมาไม่ตรงสาย ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "คิดว่าอยู่ที่ผู้บริหารเป็นหลัก ถ้ามว่าระบบกับผู้ปฏิบัติอะไรมาก่อนกัน ระบบมันมาก่อนเหมือนทิศทางกับระยะทาง รูปลักษณะกับผลประโยชน์ผลประโยชน์มันต้องมาก่อนรูปลักษณะ ผลประโยชน์ก็คือระบบ รูปลักษณะก็คือตัวซอฟต์แวร์, บุคลากร คือถ้าระบบดีเราก็ฝึกอบรมคนให้ปฏิบัติหน้าที่ตามระบบ มันก็ไม่แน่นอนจะมีปัญหาเพราะฉะนั้นการฝึกอบรมบางครั้งมันไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ"

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1) การจัดสรรงบประมาณ ต้องมีการวางแผนการจัดงบประมาณให้เพียงพอเป็นการล่วงหน้า แต่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจ

คนเข้าเมือง (ผบช.สตม.) บางตอนกล่าวว่า "อย่างที่บอกมันต้องมององค์รวม เพราะฉะนั้นประเด็นก็คือการใช้งบประมาณมันใช้เยอะ หมายความว่าองค์รวมไม่ใช่องค์รวมปีต่อปี แต่มันควรเป็นองค์รวม 5 ปีและอีก 5 ปีเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยน มันก็จะเกิดองค์รวมใหม่ขึ้นมาซึ่งมีบริบทที่แตกต่างไปกับองค์รวมเดิม 5 ปีที่แล้ว ฉะนั้นเมื่อจะเปลี่ยนองค์รวม 5 ปี งบประมาณมันสูงเป็นพันล้าน ประกอบกับประเทศไทย ณ ปัจจุบันมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ แต่หลังจากได้งบประมาณมาแล้วก็ยังคงมีปัญหาในเรื่องของระบบการจัดหาก็คือ จะทำอย่างไรให้มีผู้ผลิตหรือผู้ที่ดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามองจะได้ผู้ดำเนินการที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความชะงักงัน ก็คือยกตัวอย่างระบบ PIBICS"

2) การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากว่าปัจจุบันบุคลากรด้านเทคโนโลยีมีน้อยเกินไป ต้องสร้างขวัญกำลังใจดึงดูดให้เจ้าหน้าที่อยากทำงานเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร คือต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลระบบหรือในการพัฒนาระบบในอนาคต รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในทุกๆระดับชั้น ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้กำกับการ ฝ่ายจัดการระบบและฐานข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ฝ่ายจัดการระบบและฐานข้อมูล ศท.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "รวมถึงการพัฒนาบุคลากรที่ชั้นระดับผู้ใช้ระดับ User ในการใช้งานระบบ ในการป้องกันตัวจากภัยอันตรายข้างนอก ในการเข้าถึงข้อมูล ในการจู่โจมไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการ Phishing การโจมตีด้วยการ Scam ต่าง ๆ ซึ่งมันอาจจะมีความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีขององค์กรลดลง ถ้าหากว่าบุคลากรระดับ User ไม่มีความรู้ในด้านนี้" และในคำให้สัมภาษณ์ของผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ 5 กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ฝอ.5 บก.อก.สตม.) บางตอนกล่าวว่า มีโครงการ Training of Trainer คือโครงการอบรมพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งต่อความรู้จากรุ่นสู่รุ่น"

3) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำลังสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยการรวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการแบบองค์รวม โดยจัดทำโครงการระบบ Thailand Immigration System: TIS ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาตรงนี้ ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บังคับการศูนย์เทคโนโลยีตรวจคนเข้าเมือง (ผกก.ศท.ตม.) บางตอนกล่าวว่า "ซึ่ง TIS จะใช้งบประมาณ 2,800 ล้านบาท โดยรวมให้เป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ระยะแรกก็จะเป็นการพัฒนา งานตรวจคนเข้าเมืองพื้นฐานหลัก คือ งานตรวจคนเข้าออก Passport Control งานตรวจเข้าออกด้วย Border Pass งานบริการคนต่างด้าวทุกประเภท ระบบห้องกัก ระบบ Blacklist ช่วงปีแรกก็จะติดตั้งระบบนี้ และในปีที่สองก็จะมีการติดตั้งตามตัวคนต่างด้าว เหาะระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) เข้ามาเพื่อติดตามตัวคนต่างด้าวได้ ว่าไปพักที่ไหน อย่างไร" และในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.สตม.) บางตอนกล่าวว่า "ระบบของ สตม. มันต้องมี 4S (วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2564, หน้า 1) อันแรกคือ Synchronization ระบบจะต้อง การเชื่อม และมีความมั่นคงก็คือ ความเสถียร Stability มีความ Safe ก็คือ ความปลอดภัย และสุดท้ายก็คือ ต้องมี Speed ก็คือต้องตอบสนองต่อผู้ใช้ได้รวดเร็ว ทันการณ์"

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีใช้งานอยู่ในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2560, หน้า 39-44) ที่รัฐบาลได้จัดทำรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะโดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยด้วยกันทั้งหมด 4 ด้านได้แก่

1) มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก 2 ระบบ ผ่านโครงข่ายระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ และยังมีอีกหลายหน่วยงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เพื่อให้เห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์ และใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน

2) การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Biometrics) และระบบ PIBICS มาสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านการตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ รวมถึงได้มีการประยุกต์ใช้เป็นอุปกรณ์เคลื่อนที่ไปตรวจนอกสถานที่ อีกทั้งมีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์ มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ และมีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

3) การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การในด้านขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ รวมถึงถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลดขั้นตอนของกฎระเบียบที่ยุงเหยิง

4) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ในบริบทของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองประชาชนคือคนต่างตัว เนื่องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน้าที่เกี่ยวกับบริบทความมั่นคงเป็นหลัก ไม่ใช่เชิงงานบริการ เพราะฉะนั้นจึงไม่สามารถยึดประชาชนเป็นหลักศูนย์กลางได้เต็มรูปแบบ แต่เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกภายใต้หลักความมั่นคง มีการให้บริการออนไลน์ที่หลากหลาย ซึ่งจะสามารถลดความแออัดและการสะสมของจำนวนของประชาชนได้ เป็นการยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ปัญหาและอุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และแนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต **ปัญหาที่ 1** สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก 2 ระบบ และมีระบบย่อยอีกหลายระบบ ซึ่งการบูรณาการข้อมูลระหว่างกันทำได้ยาก เพราะเหตุนี้เงื่อนไขในการแบ่งของการจัดการเกิดความไม่คล่องตัว **ปัญหาที่ 2** ด้านงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ รอดเคราะห์ (2555, หน้า 13-20) และ อารมณ์ คุระเอียด และรวีภา ธรรมโชติ (2562) กล่าวคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จำเป็นต้องอาศัยงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์สูง การขาดแคลนงบประมาณ การที่จะของบประมาณ

ของรัฐต้องใช้เวลาในการจัดทำโครงการ บางครั้งในกระบวนการระบบราชการ ไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว **ปัญหาที่ 3** เป็นเรื่องของบุคลากรคือ ไม่มีผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการในเรื่องของเทคโนโลยี ขาดแคลนบุคลากร และปัญหาในการแต่งตั้งโยกย้าย สอดคล้องกับการวิจัยของ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี (2563) พบว่า บุคลากรในองค์กรภาครัฐ เป็นอุปสรรคสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 1) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้สร้างนวัตกรรมใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี และคนอื่น ๆ, 2555, หน้า 19) กล่าวว่า นวัตกรรม ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้คน ทู และทรัพยากรธรรมชาติและความสามารถด้านนวัตกรรม จะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน และ Schumpeter (อ้างถึงใน เมธินี เทียบรัตน์, 2562, หน้า 13) กล่าวว่า การคิดและเกิดสิ่งใหม่ ๆ โดยทำลายสิ่งที่มีอยู่เดิม มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไรเพิ่มขึ้นให้กับองค์กร มุ่งสร้างสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้จัดทำระบบที่เป็นโครงการ Thailand Immigration System: TIS เป็นโครงการที่รวบรวมทุกระบบมาอยู่ด้วยกันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในด้านการยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ ทุกระบบจะต้องทำงานสอดประสานร่วมกันอย่างสมบูรณ์ มีความเสถียรอย่างมั่นคงมีความปลอดภัยสูงสุด ในคำให้สัมภาษณ์ของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผบช.สตม.) บางตอนกล่าวว่า "ระบบของ สตม. มันต้องมี 4S (วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2564, หน้า 1) อันแรกคือ Synchronization ระบบจะต้อง การเชื่อม และมีความมั่นคงก็คือ ความเสถียร Stability มีความ Safe ก็คือ ความปลอดภัย และสุดท้ายก็คือ ต้องมี Speed ก็คือต้องตอบสนองต่อผู้ใช้ได้รวดเร็ว ทันการณ์" และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรัตน์ บุญเรืองจักร (2559) พบว่า การเชื่อมโยงเทคโนโลยีซึ่งกันและกัน เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรธีรา เขียวเชิงงาน (2562) ได้วิจัยบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐการเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการทำงานของภาครัฐ พบว่า การเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการทำงานของภาครัฐ ต้องเริ่มจากการลดขั้นตอนการทำงานด้วยการตัดงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าออกไป โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน โดยมีเป้าหมายการทำงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ 2) การจัดสรรงบประมาณ ต้องมีการวางแผนการจัดงบประมาณให้เพียงพอเป็นการล่วงหน้า และ 3) การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากว่าปัจจุบันบุคลากรด้านเทคโนโลยีมีน้อยเกินไป ต้องสร้างขวัญกำลังใจดึงดูดให้เจ้าหน้าที่อยากทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ (2562) ได้วิจัยการประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ พบว่า จะต้องมีการจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร และนำผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาร่วมปฏิบัติงาน เพิ่มคุณภาพของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร ต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้มีความสามารถในการดูแลระบบหรือในการพัฒนาระบบในอนาคต รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในทุกๆระดับชั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเร่งรัดในการอนุมัติงบประมาณเพิ่มเติม เนื่องจากถ้าหน่วยเหนือต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาระบบฯ ก็ควรที่จะลดขั้นตอนให้ได้งบประมาณที่รวดเร็วและเพียงพอต่อการดำเนินงาน และควรจัดสรรงบประมาณแบบองค์รวม เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนก็จะเกิดองค์รวมใหม่ขึ้นมาซึ่งมีบริบทที่แตกต่างไปกับองค์รวมเดิม
2. การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพระบบนั้น จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การให้มีความรู้ความสามารถ เสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้พัฒนายิ่งขึ้นไป ถ้าบุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้น ก็จะพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบให้ดีขึ้นไปได้
3. ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรต้องการที่จะทำงานต่อไป เช่นการเพิ่มค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อถึงช่วงเวลาแห่งการโยกย้ายตำแหน่งบุคลากรเหล่านั้นก็พร้อมที่จะปฏิบัติงานต่อไปในตำแหน่งเดิม และต่อ ยอดงานนั้นให้พัฒนาต่อไปได้
4. ควรศึกษาตัวแบบของต่างประเทศที่มีความมั่นคงเป็นหลักในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทความมั่นคงของประเทศ และพัฒนาขึ้นมาภายใต้เงื่อนไขงบประมาณที่จำกัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยการเมือง ในองค์การ วัฒนธรรมองค์กร แนวนโยบายของผู้บริหาร และเครือข่าย เป็นต้น ซึ่งไม่ได้อยู่ในขอบเขตที่ผู้วิจัย ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2556). *แผนพัฒนาองค์การด้านระบบสารสนเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2556*. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2565. จาก <https://www.immigration.go.th/wp-content/uploads/2020/02/1487572972626.pdf>.
- ชลิตา ศรมณี และคนอื่น ๆ. (2555). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะ โดย องค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยรัตน์ รอดเคราะห์. (2555). *การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการงานปริญญาโทและปริญญาตรี บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (ปริญญาโทและปริญญาตรี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. จาก <http://ir.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/4208>.
- พรธีรา เขียวเชิงงาน. (2562). *บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/70451>.
- พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522. (2522, มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 96 ตอนที่ 28 ฉบับพิเศษหน้า 45/1.

- เมธินี เทียบรัตน์. (2562). *นวัตกรรมเครื่องมือวัดสมรรถนะทางนวัตกรรมของบัณฑิตวิศวกรรม*. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/64899>.
- วรรัตน์ บุญเรืองจักร. (2559). การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ. *วารสารธรรมทรรศน์*. 16(2), 203-220.
- วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 18(1), 15-22.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2564). *วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2565*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2560). *เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล Transform Government to The Digital Age*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2565. จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file_74d73af09053ed5071f9aa5c539ba74c.pdf.
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2564). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2565. จาก <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan65.pdf>.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*. 11(1), 191-208.