

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการค้าเสรี บริบทการเปลี่ยนแปลงเชิงการจัดการ (Management) ที่เชื่อมโยงของระบบข้อมูลข่าวสารแบบเครือข่าย รวมถึงการพัฒนาของความเป็นประชาธิปไตยสมัยใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ในเชิงนโยบายการบริหารเพิ่มขึ้นทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยด้วย ต่างได้รับผลกระทบซึ่งก่อให้เกิดทั้ง โอกาส และภัยอุปสรรคต่อการพัฒนาของประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องหาแนวทาง และกระบวนการทัศน์ใหม่ในเชิงการบริหารและการปรับตัว สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถรองรับ และตอบสนองในบริบทของความเปลี่ยนแปลงได้เพิ่มขึ้น ขณะนี้ประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานะทั้งในทางการเมืองประชาธิปไตยแนวใหม่ สังคม และเศรษฐกิจระบบเสรีนิยม ล้วนเป็นเงื่อนไขให้เกิดกระแสเรียกร้อง ผลักดันให้ภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ ต้องเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงวิธีการทำงาน การบริหารจัดการให้มีผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้มีการปรับปรุง และปฏิรูประบบบริหารราชการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม หรือมีขนาดเล็กลงตามมติคณะรัฐมนตรี กฎระเบียบพระราชบัญญัติ และประกาศของรัฐบาลมาอย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวิถีกลไกการทำงาน และการใช้กำลังคนในภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานโดยตรง (รัศมี เจริญรัตน์, 2551 : 17) ดังนั้นองค์การในภาครัฐซึ่งเป็นองค์การที่ถูกกระทบจากกระแสการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกในวงกว้าง เพราะเป็นองค์การขนาดใหญ่ ต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องพึ่งพานวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริหารงานค่อนข้างมาก และยังคงคาดหวังจากประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน ให้ต้องจัดการบริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว องค์การภาครัฐ จึงมักถูกเรียกร้องให้ต้องปรับตัว ปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันสมัย เกิดประสิทธิผลมาโดยตลอด ซึ่งข้อเรียกร้องดังกล่าวปรากฏให้เห็นในรูปของ “แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ” ในลักษณะองค์รวมเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐ

ไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการทำงานโดยยึดสัมฤทธิ์ผล (Results) ของการปฏิบัติงาน ที่มีตัวชี้วัดสามารถวัดได้เป็นรูปธรรม

กระแสการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การภาครัฐ ทุกประเภทรวมถึงองค์การของสำนักงานตำรวจแห่งชาติถือว่าเป็นองค์การหนึ่งขององค์การภาครัฐ ซึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาท บริบทของการทำงานให้สอดคล้องรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก ในแง่มุมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นกลไกการบริหารประเทศที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ทั้งบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ภารกิจให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น มีโครงสร้างบริหารที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว การบริหารแบบมืออาชีพที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพของผลลัพธ์ (Outcomes) มากขึ้น รวมถึงการใช้แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานที่วัดผลสัมฤทธิ์ สามารถประเมินการทำงานได้ การใช้แผนงบประมาณที่เน้นผลสัมฤทธิ์ตามแผนกลยุทธ์ การกำหนด ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน โดยยึดความสามารถและผลงานเป็นหลัก มีขนาดกำลังพลเหมาะสม กับการกิจ การปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความยืดหยุ่น โดยแทนที่ ด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยม ประโยชน์สาธารณะ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 2)

การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางการบริหารด้านต่างๆ ที่กล่าวมา ทำให้ระบบการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและบทบาทการบริหารตาม แนวคิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการและกลไกต่างๆ ตามมา ในระยะที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงเชิงการบริหารขององค์การตำรวจตามบทบัญญัติของ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ทำให้ส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ การจัด โครงสร้าง องค์การ บุคคลในองค์การหรือข้าราชการตำรวจที่มีอยู่เดิม สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการประกาศใช้ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ.2547 ให้เป็นแนวทางของการปฏิรูปองค์การตำรวจ โดยเน้นการวัด ผลลัพธ์ (Outcomes) ในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับองค์การภาครัฐ ส่วนอื่น ๆ

ในส่วนงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี จึงต้องเตรียมพร้อม การปฏิรูปและปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งบทบาท หน้าที่ โครงสร้างองค์การ ระบบงาน วัฒนธรรม และทุนมนุษย์ในองค์การ กล่าวคือ เปลี่ยนการทำงาน ของระบบที่ตอบสนองผู้รับบริการมากขึ้น คือ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อส่วนรวมหรือเกิดผลประโยชน์

สาธารณะ เคารพในสิทธิหน้าที่ของพลเมือง ปรับระบบวิธีการทำงานจากเดิมที่ใช้คนเป็นหลักมาเป็น การใช้เทคโนโลยี ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมโยงระหว่างกัน ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับระบบวิธีการบริหารงานจากเดิมต่างคนต่างทำ เป็นแบบบูรณาการเชื่อมโยง มีระบบการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อน มีการประสานงานที่ง่ายและไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ ปรับเปลี่ยนการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ เป็นวงจรเครือข่าย การประสานงานในแนวราบมากขึ้น สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยเฉพาะองค์การของตำรวจมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวรวมทั้งเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน จึงควรประสานงานในแนวราบ ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น เน้นผลสำเร็จของงานเป็นเกณฑ์ มีการวัดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเน้นผลการทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีกลไกการบริหารงานที่ได้มาตรฐาน (สมบัติ ชำรงชัยวงศ์, 2552 : 2)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกลายเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์การตำรวจที่รับผิดชอบในการตรวจคนเข้าเมือง และมีผลกระทบอย่างมากสำหรับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในการตรวจคนเข้าเมืองด้วยความไม่แน่ใจในระบบโครงสร้างใหม่ ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพในปัจจุบันอนาคต ความกังวลในการปรับตัวในระยะยาว ความกลัวที่จะต้องสูญเสียอำนาจสถานภาพในปัจจุบัน เกิดข้อสงสัยที่ไม่ได้รับการชี้แจงอย่างชัดเจน การมองไม่เห็นอนาคตตัวเอง ทำให้เกิดการต่อต้านภายในองค์การเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้างานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ ประชาชนได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาที่เกิดขึ้น (ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี, 2556 : 18)

ดังนั้นด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งหวังให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้นำหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานให้สามารถปรับตัว และแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พร้อมสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานก้าวทันสังคมสมัยใหม่อย่างเหมาะสมมากขึ้น

## คำถามการวิจัย

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ควรเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี
3. แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ควรเป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

## สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง และด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบไปด้วย ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลง ดังต่อไปนี้

- 1.1 การตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง
- 1.2 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 1.3 กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง
- 1.4 เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง
- 1.5 วัฒนธรรมองค์การ

โดยสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีของ 1) ดอนเนลลี และคณะ (Donnelly, et. al,1975 : 266-268); คัมมิงส์ และวอร์ลีย์ (T.G. Cummings and C.G. Worley, 2005 : 166) และดาฟท์ และคอตเตอร์ (Daft & Kotter, 1999 : 39) เสนอแนวคิดด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง 2) จอห์น คอตเตอร์ (John. P. Kotter, 1999) เฮอร์เชย์และเบลนชาร์ด (Paul Hersey and Blanchard, 1977) และวิลสัน และแมคคาเร็น (Wilson & McLaren, 1972) เสนอแนวคิดด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) ชินและเบนเน (Chin & Benne,1976 : 23-31) ไรท์และคณะ (Wright et.al., 1992 : 15) และเซอร์โต และปีเตอร์ (Certo and Peter, 1991 : 17) เสนอแนวคิดด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 4) ลูคัส (Lucas, 2005 : 8) และพงศพัศ พงษ์เจริญ (2552 : 207) ได้เสนอแนวคิดด้านเทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง และ 5) คอตเตอร์และเฮสเกตต์ (Kotter and Heskette, 1992 : 235) พาโลไลน์ (Paoline, 2003 :122) และประมาณ อดิเรกสาร (2547 : 19) เสนอแนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์การที่สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงเชิงบริหารของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

รวมทั้งได้นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการบริหารงานตามแนวทางการพัฒนาตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในการให้บริการประชาชนในด้านต่อไปนี้

- 1.1 ด้านงานอำนวย
- 1.2 ด้านบริการคนต่างด้าว
- 1.3 ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ
- 1.4 ด้านงานตรวจบุคคลและพาหนะ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
  - 2.1 กลุ่มที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ประชากรในการศึกษา (Population) ได้แก่ ผู้รับบริการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยอ้างอิงสถิติย้อนหลัง 3 ปี ระหว่าง ปี พ.ศ.2554-2555 โดยเฉลี่ยมีประชากร จำนวน 45,100 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้รับบริการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 133) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน

## 2.2 กลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้เครื่องมือฉบับที่ 2 เป็นแนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีหน้าที่ และบทบาทที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ การบริหาร การเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ผู้บริหาร หรือหัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์คุณสมบัติแล้วมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 14 คน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในฐานะหัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมือง

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ประกอบไปด้วย 1) ด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 4) ด้านเทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง และ 5) ด้านวัฒนธรรมองค์การ

3.2 ตัวแปรตาม คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามแผนยุทธศาสตร์ในการให้บริการประชาชน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานอำนวยความสะดวก 2) ด้านบริการคนต่างด้าว 3) ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ และ 4) ด้านงานตรวจบุคคลและพาหนะ

## 4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด่านตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี

## 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2556 - พฤษภาคม 2557 รวมระยะเวลา 1 ปี

## นิยามเชิงปฏิบัติการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการ ไว้ดังนี้

1. ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาค สังกัดกองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจคนเข้าเมือง

ป้องกันปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อย ให้ความปลอดภัย พร้อมทั้งให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน ในการเดินทางเข้าออกผ่านประเทศ

2. การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหาร หัวหน้าด้าน ในการจัดการกับกลไกส่วนประกอบต่างๆ ของหน่วยงานให้สามารถเรียนรู้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทั้งภายนอก และภายใน ที่มีปัจจัยด้านการตระหนักถึงความจำเป็น ในเรื่องการเปลี่ยนแปลง ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยี เพื่อการเปลี่ยนแปลง และด้านวัฒนธรรมองค์การ ที่เป็นแรงสนับสนุน

3. การตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เข้าใจถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โดยการสื่อสารเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเข้าใจในเรื่อง การเปลี่ยนแปลง

4. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การหาวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ ตามเป้าหมายของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

5. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้บริหารหรือหัวหน้าด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่มีลักษณะสร้างแรงจูงใจ กล้าตัดสินใจ ส่งเสริมสนับสนุนในเปลี่ยนแปลงวิถีคิด วิธีการทำงาน พฤติกรรมปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

6. เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานโดยประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบ พร้อมพัฒนา ทักษะเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

7. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การปลูกฝัง ส่งเสริมค่านิยมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน โดยยึดมั่นในเป้าหมายของการทำงานในองค์การร่วมกัน

8. การบริหารการเปลี่ยนแปลงของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี หมายถึง การที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง บริหารการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จในด้าน(1) ด้านงานอำนวยความสะดวก (2) ด้านบริการคนต่างด้าว (3) ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ และ (4) ด้านงานตรวจบุคคลและ พาหนะ

9. ด้านงานอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการประชาชนผ่านด่านเข้าออก การวางแผน งาน งบประมาณ พัสดุครุภัณฑ์และการประชาสัมพันธ์

10. ด้านบริการคนต่างด้าว หมายถึง การสืบสวนผู้กระทำความผิด ป้องกันและปราบปราม แรงงานต่างด้าว สืบสวนหาข่าว และการฟ้องการหลบหนีเข้าเมือง

11. ด้านสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ หมายถึง การป้องกันปัญหาอาชญากรรม ป้องกันความมั่นคง ป้องกันการกระทำความผิด และควบคุมพฤติกรรมผู้กระทำความผิดหลบหนีเข้าเมือง

12. ด้านงานตรวจบุคคลและพาหนะ หมายถึง ตรวจบุคคลและพาหนะการเข้าออก การเปรียบเทียบปรับผู้หลบหนีเข้าเมือง ตรวจหนังสือเดินทาง

### ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี และหน่วยงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่งในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นของภาครัฐ ดังนี้

1. นำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา มาพัฒนางานด้านการบริหารของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการปรับเปลี่ยนหน่วยงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงขององค์การในยุคปัจจุบัน
3. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารในระดับกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินำไปพิจารณาปรับกระบวนการทัศน ทัศนทาง และเป้าหมายของนโยบายให้เหมาะสมกับกับสถานะการเปลี่ยนแปลงขององค์การตำรวจ
4. ผลการวิจัยและข้อสรุปต่าง ๆ ที่ได้จะเป็นแนวทางนำไปสู่การวิจัย เรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองมากขึ้น