

**การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ**

ร้อยตำรวจเอกหญิงจุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Management Administration in Terms of People Services of the National Airport
Immigration Division**

Pol.Cap.Jutamas Chumtongphitak

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2007**

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ
ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจเอกหญิงจุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ชูปกกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ อุดร ต้นดีสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ชูปกกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ .. 24 .. เดือน .. กรกฎาคม .. พ.ศ. ... 2551 ..

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ผู้วิจัย ร้อยตำรวจเอกหญิงจุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (2) ปัญหา และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ซึ่งประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบรวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.90 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีจำนวนรวม 1,035 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ 1,003 คน คิดเป็นร้อยละ 96.91 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที รวมทั้งยังมีการสัมภาษณ์เนวลิคเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน อีกด้วย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม ในส่วนของข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาผู้บริหารให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนการให้บริการประชาชน และประสิทธิภาพของหน่วยงาน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการตรวจสอบหนังสือเดินทาง รวมทั้งควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอ

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
แห่งชาติ

Thesis Title: Management Administration in Terms of People Services of the National Airport Immigration Division

Researcher: Pol.Cap.Jutamas Chumtongphitak; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis Advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic Year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this study were to study (1) management administration (2) problems and (3) development guidelines of people service in management administration of the National Airport Immigration Division. The conceptual framework of Good Governance consisted of 6 principles: Rule of Law, Ethics, Transparency, Participation, Accountability, and Value for Money, were applied in this study.

The study was a survey research by using questionnaires. The questionnaires were being pretested and checking for validity and reliability of questionnaire at 0.90 level. The samples were (1) executive immigration police officers and (2) immigration police officers of the National Airport Immigration Division. 1,003 out of 1,035 sets of questionnaire were collected back, equal to 96.91% of the total samples. Statistics that used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t-test. Moreover, indept interviews of specialists were also used in this research.

The study results indicated that the samples agreed at middle level of management administration in terms of people service of the National Airport Immigration Division according to the 6 principles of Good Governance Guideline. The most important problem was the inappropriate of personnel planning of the National Airport Immigration Division. The significant suggestions were: the National Airport Immigration Division should develop executives to pay more attention on people benefits, people services, and the Division's efficiencies; should train officers at all levels on foreign languages, laws, and document checking and should increase sufficient manpower.

Keywords: Management administration, people service, the National Airport Immigration Division

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ” ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปลงกล้า อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และ อาจารย์อุคร ตันติสุนทร ประธานกรรมการ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ชี้แนะและติดตามการศึกษานี้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ สามารถนำเสนอเพื่อเป็นประโยชน์ในปัจจุบันและเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา รวมถึงมารดาของผู้ศึกษาที่กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติและหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ และขอมอบส่วนนี้ให้แก่ทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนข้างต้น หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์

มีนาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม).....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ).....	25
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน.....	34
ความเป็นมา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แผนการดำเนินงาน.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	61
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง.....	104
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ.....	131
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	132
สรุปการวิจัย.....	132
อภิปรายผล.....	141
ข้อเสนอแนะ.....	152
บรรณานุกรม.....	162
ภาคผนวก.....	170
ก บทสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	171
ข แบบสอบถาม.....	174
ประวัติผู้วิจัย.....	182

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	48
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนในมาตรวัด	51
ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานวิจัยตลอดโครงการ	56
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักนิติธรรม	62
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักคุณธรรม	64
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความโปร่งใส	67
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความมีส่วนร่วม	69
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความรับผิดชอบ	71
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จำแนกตามหลักความคุ้มค่า	73
ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามภาพรวมของหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก.....	76
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก.....	83
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในปัจจุบัน กับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น.....	90
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ.....	92
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....	94
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี.....	96
ตารางที่ 4.15	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุ คือ อายุน้อยกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับ อายุราชการ 11 - 20 ปี.....	100
ตารางที่ 4.17	ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ.....	102
ตารางที่ 4.18	สรุปค่าสถิติผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทางการพัฒนา <u>สี่</u> การเปรียบเทียบภาพรวม และ <u>ห้า</u> ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	112

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	43
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม.....	54
ภาพที่ 4.1 สรุปค่าสถิติผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก.....	105
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการให้บริการประชาชนของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 หลัก โดย นำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้.....	144

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เดิมชื่อ “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2470 โดยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองและฐานะการเงินของประเทศตกต่ำ กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ถูกลดสถานภาพลงมาเป็น กองตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยเมื่อเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2475 และในปี พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ ได้แก่ กองอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 และกองตรวจคนเข้าเมือง 3 และตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 กองบังคับการ ได้แก่ (1) กองบังคับการอำนวยการ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานคร (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และศูนย์ประจำภาคต่าง ๆ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา โดยมีภารกิจในการให้บริการประชาชน เช่น การตรวจหนังสือเดินทางสำหรับคนไทยและคนต่างด้าว (passport control) การตรวจลงตราสำหรับคนต่างด้าว (visa on arrival) และการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร (re-entry permit) เป็นต้น ควบคู่ไปกับการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ

ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะต้องดำเนินการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2550) ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 74 วรรคแรก ได้บัญญัติไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อ

รักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติจึง ได้ยึดถือบทบัญญัติของ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ต้องพร้อมที่จะ
ให้บริการประชาชน และการจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีแนวทาง
ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ดังนั้น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จึงได้
นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม “ระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” ซึ่ง
ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม
หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น (1) การให้บริการบริการ
และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนควบคู่กับการรักษาความมั่นคงตามขอบเขตที่กฎหมาย
กำหนด (2) การอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรมควบคู่คุณธรรม และ (3) การพัฒนาการ
บริหารจัดการให้มีศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมายังมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
แห่งชาติ เช่น (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับหลักนิติธรรม เช่น กฎหมาย หรือกฎระเบียบยังไม่ชัดเจน
หรือเจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เข้าใจกฎระเบียบในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน
(2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับหลักคุณธรรม เช่น บุคลากรบางส่วนยังขาดจิตสำนึกใน
การให้บริการประชาชน หรือ บุคลากรบางส่วนยังแสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติราชการ
(3) ปัญหาการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับหลักความโปร่งใส เช่น การควบคุมตรวจสอบด้านการ
ให้บริการประชาชนจากหน่วยงานภายนอกมีไม่มากเท่าที่ควร และ (4) ปัญหาการบริหารจัดการที่
เกี่ยวกับหลักความมีส่วนร่วม เช่น หน่วยงานยังไม่เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ
เสนอแนวทางการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เหล่านี้เป็นต้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
แห่งชาติ และการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมตลอดทั้งปัญหา
ด้านการบริหารจัดการที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่ราชการในกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติด้วยเหล่านี้ ได้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง
“การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
แห่งชาติ” โดยใช้ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” เป็น

กรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงาน ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ ดังนี้

2.1 ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในปัจจุบันในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ต่อไปอย่างเป็นระบบ

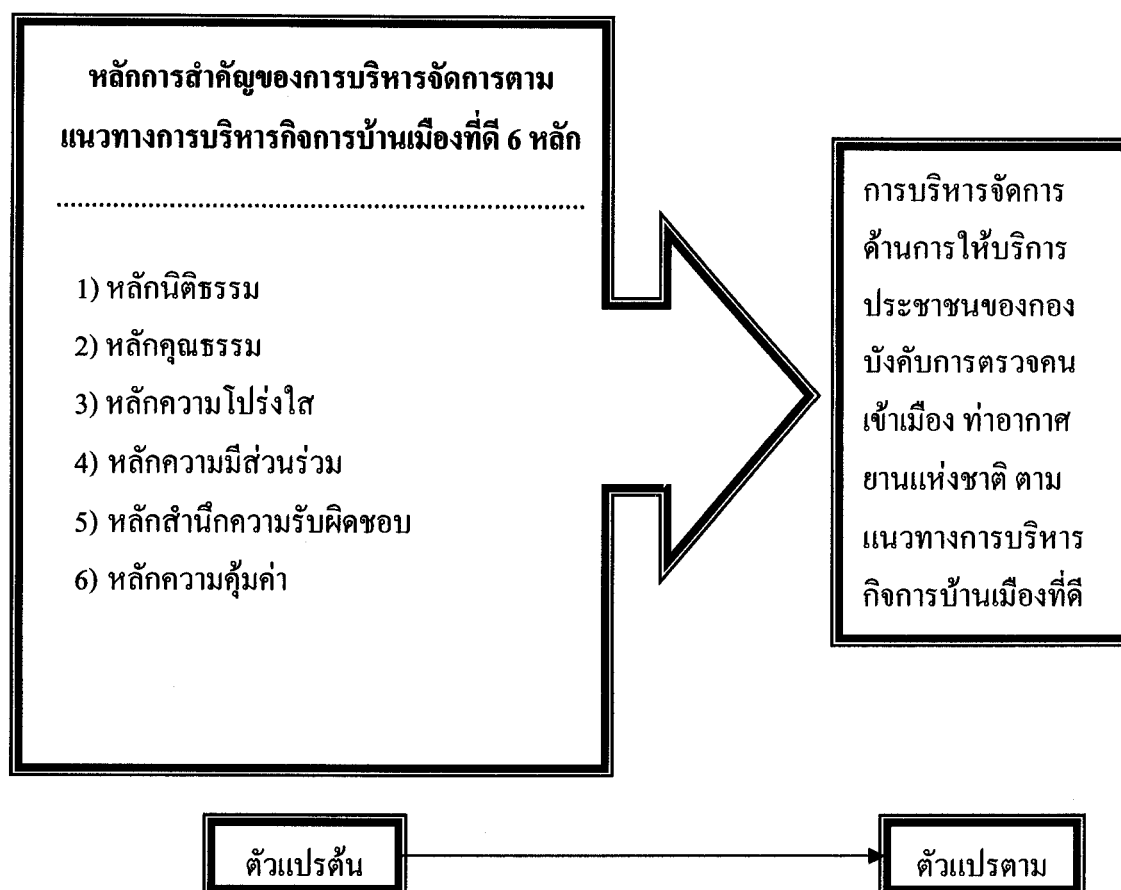
2.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพื่อต้องการเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติต่อไป

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” หรือ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ คำนึงวันที่ 1 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.opdc.go.th>) เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ โดยกำหนดให้ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” เป็นตัวแปรอิสระ ทั้ง 6 หลัก ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (rule of law) (2) หลักคุณธรรม (ethic) (3) หลักความโปร่งใส (transparency) (4) หลักความมีส่วนร่วม (participation) (5) หลักสำนึกความรับผิดชอบ (accountability) และ (6) หลักความคุ้มค่า (value for money) ส่วน “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่เลือก “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ เพราะเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่กำตังเป็นที่สนใจและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง สามารถนำมาปรับใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังได้รับการยอมรับในระดับสากลด้วย ตัวอย่างเช่น ธนาคารโลก สหประชาชาติ (อรพินท์ สฟ โชคชัย รายงาน ทิติอาร์ไอ ฉบับที่ 20 เดือนมกราคม 2541 คั่นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.info.tdri.or.th>) และธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (อมรา พงศาพิชญ์, 2543) สำหรับประเทศไทย ได้มีกฎหมายและระเบียบที่รับรองหรือเกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลายฉบับ ตัวอย่างเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ คั่นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.opdc.go.th>) และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา คั่นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.krisdika.go.th>)

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ครั้งนี้ ก็มีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใด ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย สำหรับกรอบแนวคิดสำคัญ คือ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ” ที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ย่อมมีข้อจำกัดเช่นกัน และไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด โดยข้อจำกัด คือ กรอบแนวคิดนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันเท่านั้น แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมกระบวนการศึกษาทางวิชาการอย่างเป็นระบบเริ่มจากความ เป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอหลักการ แนวคิด และผลการวิจัย ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย หนังสือ บทความและสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ใน เรื่องแนวคิดของการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย หมายถึง ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งกล่าวถึงวิธีการหรือ กระบวนการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จากการศึกษาสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ รวมทั้งภาคผนวกและบรรณานุกรม

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคน เข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติเท่านั้น โดยท่าอากาศยานแห่งชาติ ประกอบด้วย ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานกรุงเทพ (ท่าอากาศยานดอนเมือง)

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ข้อ ดังนี้

4.3.1 ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายของการศึกษารั้งนี้ทั้งหมด ซึ่งในที่นี้ หมายถึง กลุ่มบุคคลเป้าหมายทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร ได้แก่ ระดับ สารวัตร จากทั้ง 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายตรวจขาเข้า ฝ่ายตรวจขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง ฝ่ายสืบสวนสอบสวน และฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1 ท่าอากาศยาน กรุงเทพ รวมจำนวน 39 คน

ประเภทที่สอง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ระดับผู้รองสารวัตรและผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทาง (ฝ่ายตรวจขาเข้า ฝ่ายตรวจ ขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง ฝ่ายสืบสวนสอบสวน และ ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1 ท่าอากาศยานกรุงเทพ) จำนวน 996 คน (ข้อมูลจากงานกำลังพล กองกำกับการ อำนาจการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2550)

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (39+996) 1,035 คน

4.3.2 **กลุ่มตัวอย่าง** คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภท เช่นเดียวกับประชากร

ประเภทที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร

จำนวน 39 คน

ประเภทที่สอง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ

จำนวน 996 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (39+996) 1,035 คน โดยในที่นี้ได้ถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเท่ากับ 1,035 คน

4.3.3 **การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ** (delphi) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยสนามกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

สำหรับเหตุผลที่ศึกษาเฉพาะประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติเท่านั้น เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยตรงและใกล้ชิดกับปัญหา การศึกษาจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเหตุผลที่ไม่เลือกประชาชนเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เพราะการศึกษานี้ไม่ได้มุ่งศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อีกทั้งประชาชนไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานภายในมากเท่าที่ควร แต่เป็นการศึกษาถึงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษานี้แบ่งข้อจำกัดของการศึกษา เป็น 3 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตการวิจัยข้างต้น ดังนี้

5.1 **ข้อจำกัดด้านเนื้อหา** จะมุ่งเน้นศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ปัญหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเหล่านี้ เป็นการศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้ศึกษาในส่วนที่เป็นอดีตหรือศึกษาเชิงประวัติศาสตร์มากนัก

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะในพื้นที่ของท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (จังหวัดสมุทรปราการ) และท่าอากาศยานกรุงเทพ (กรุงเทพมหานคร) โดยเฉพาะในพื้นที่ความรับผิดชอบหรือพื้นที่ปฏิบัติราชการของกองตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากร ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางที่ประจำ ณ ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยไม่ได้ศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในส่วนของฝ่ายอำนวยการ เนื่องจากไม่ได้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เนื่องจากการให้ความหมายศัพท์หรือคำต่าง ๆ เป็นเรื่องยากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ความคล้ายคลึงกันหรือความแตกต่างหลากหลายกันย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง แนวคิด ประสบการณ์ ความคิดเห็น และวัตถุประสงค์ของผู้ให้ความหมายนั้น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ศัพท์หรือคำต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ จึงจำเป็นต้องให้คำจำกัดความหรือให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้เพื่อป้องกันการสับสน เข้าใจผิด รวมทั้งเพื่อให้ผู้ศึกษาและผู้อ่านเข้าใจตรงกันในเวลาเดียวกัน และยังคงสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นด้วย สำหรับหลักเกณฑ์ในการให้นิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้ยึดถือคำสำคัญที่นำมาจากชื่อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นหลัก นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ มีดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือกระบวนการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

6.2 การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติราชการตามวัตถุประสงค์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานสากล การอำนวยความสะดวก และการรักษาความมั่นคงของชาติ ทั้งนี้ ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ 6 หลัก ดังนี้

6.2.1 หลักนิติธรรม (rule of law) คือ มีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้บังคับได้ ซึ่งคนใน

สังคมทุกส่วนเข้าใจสามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไร สิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ศรัทธาและความเชื่อมั่นของประชาชน ตัวอย่างเช่น (1) มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (2) ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ (3) ผู้บังคับบัญชา ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว (4) เจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และ (5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

6.2.2 หลักคุณธรรม (ethic) คือ เป็นกลไกที่มีองค์ประกอบ ของผู้ที่ป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวมไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้ ตัวอย่างเช่น (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ (4) เจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเองและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ (5) หน่วยงานมีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการทำงานทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่

6.2.3 หลักความโปร่งใส (transparency) คือ เป็นกลไกที่มีความสุจริตและโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบกคคคและการดำเนินการที่เปิดเผย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานและติดตามผลได้ ตัวอย่างเช่น (1) หน่วยงานมีการประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน (2) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน (3) เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว (4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ (5) หน่วยงานมีการแสดงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

6.2.4 หลักความมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นกลไกกระบวนการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (equity) ไม่ว่าจะป็นโอกาสในการเข้าร่วมในทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม หรือการมีรูปแบบ การปกครองและบริหารงานที่กระจายอำนาจ (decentralization) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพ

แก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น (1) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการไปปรับปรุงแก้ไข (2) เจ้าหน้าที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการ (3) เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น (4) ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เมื่อได้รับการร้องขอ และ (5) มีการประเมินผลการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

6.2.5 หลักสำนักความรับผิดชอบ (accountability) คือ การเป็นกลไกที่มีความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ต่อสาธารณชน โดยมีการจัดองค์กรหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เน้นด้านการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม รวมถึงการมี bureaucratic accountability และ political accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าการมีความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ทำให้การสนับสนุนทางการเมืองแต่จะครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบที่มีต่อประชาชนสังคมโดยรวม ตัวอย่างเช่น (1) ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (2) ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (3) เจ้าหน้าที่ได้ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ (4) เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และ (5) มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

6.2.6 หลักความคุ้มค่า (value for money) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากรและมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการและให้บริการสาธารณะที่ให้ผลลัพธ์อย่างคุ้มค่า ตัวอย่างเช่น (1) มีการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร (2) วางแผนกำลังพลและใช้เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ (3) จัดเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ (4) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด และ (5) ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มีความสามารถด้านตรวจสอบหนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทางร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการ

6.3 การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่ดีต่อคนไทยและคนต่างด้าวที่เดินทางระหว่างประเทศทางอากาศยาน อย่างมีมาตรฐานสากลและธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีในอธิปไตยของชาติ

6.4 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ทำอากาศยานแห่งชาติ มีทั้งหมด 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายขาเข้า ฝ่ายขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง และฝ่ายสืบสวน สอบสวน

6.5 ทำอากาศยานแห่งชาติ หมายถึง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (จังหวัดสมุทรปราการ) และทำอากาศยานกรุงเทพ (ทำอากาศยานกรุงเทพ อาจเรียกว่า ทำอากาศยานดอนเมือง)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติของข้าราชการตำรวจประจำกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติและหน่วยงานอื่น ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ทางวิชาการใหม่ คือการได้ทราบและเข้าใจถึงการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้ โดยการใช้การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก เป็นกรอบแนวคิดหลัก

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ

7.2.1 หน่วยงานต่าง ๆ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง รวมทั้งสถาบันการศึกษาได้ความรู้และความเข้าใจด้านวิชาการและการค้นคว้าวิจัยในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.2 เพื่อเป็นแนวทางหรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าหรือทำวิจัยในเรื่องทำนองเดียวกันต่อไป

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.3.1 หน่วยงานภาครัฐและข้าราชการ เช่น ข้าราชการตำรวจในหน่วยอื่น หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน จะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ

7.3.2 หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชนสามารถนำกรอบแนวคิดการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ของหน่วยงาน อีกทั้งประชาชนจะได้รับความรู้ความเข้าใจ และได้รับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและ
ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเพื่อนำไปใช้ในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือในการทำ
กิจกรรมต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและหลักการจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม อภิปรายผล และเสนอแนะ เป็นต้น การนำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 นี้ได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแบ่งการทบทวนเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศมาเสนอไว้ โดยเรียงลำดับจากปีที่เก่าที่สุดถึงปีล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ ดังนี้

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาเสนอไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้านคือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ไพบุลย์ ช่างเรียน (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550: 7 ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและเศรษฐกิจพอเพียง”) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคน มาดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) บทความเรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 28 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น

- 1) การบริหารนโยบาย (Policy)
- 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)
- 3) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
- 5) การวางแผน (Planning)
- 6) การจัดองค์การ (Organizing)
- 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)
- 8) การอำนวยการ (Directing)
- 9) การประสานงาน (Coordinating)
- 10) การรายงาน (Reporting)
- 11) การงบประมาณ (Budgeting)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการในบทความเรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหารการจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 28 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ไว้ว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสเตอร์

(POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิก (Luther Gulick) และ ลินคอล์น เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)

วิชา วิชาบริหารรัฐกิจ ยังได้อธิบายต่อไปว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ (1) ส่วนที่เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐและ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ (2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ (3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

บาร์โทล และมาร์ติน (Bartol and Martin) (อ้างถึงใน ประจักษ์ ผลเรือง, 2546: 32) ให้ความหมายการบริหารจัดการว่า เป็นกระบวนการ (Process) ทำให้เป้าหมาย (Goals) ขององค์กรบังเกิดผลสมบูรณ์โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือการจูงใจ (Leading) และการควบคุม (Controlling) งานสมาชิกขององค์กรและการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การจัดการเป็นกระบวนการของการได้มาและการผนวกทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ และทรัพยากรทางกายภาพเข้าหากัน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายพื้นฐานขององค์กรในการผลิตสินค้าและบริการที่พึงปรารถนา

เฟรดเดอริก ดับบลิว. เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) (อ้างถึงในวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550: 7 ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและเศรษฐกิจพอเพียง”) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่า งานทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งจะกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาอย่างรอบคอบ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดวิธีที่ดีที่สุด อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ (one best way)

ปีเตอร์ เอฟ. ดร็กเกอร์ (Peter F. Drucker) (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550: 7 ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและเศรษฐกิจพอเพียง”) ได้กล่าวถึงการบริหาร ไว้ว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์กรที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักที่เข้ามาร่วมกันทำงานในในองค์กร

จากการศึกษาความหมายของการบริหารจัดการข้างต้น การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

สรุป ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หมายถึง การดำเนินงานหรือกระบวนการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ประเทศไทยได้วางขอบเขตและแนวทางการบริการประชาชนไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งกำหนดแนวนโยบายพื้นฐานไว้ในหมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มีการระบุถึงขอบเขตและแนวทางการบริการประชาชนไว้ถึง 19 มาตรา (มาตราที่ 71 – 89) โดยในเรื่องนี้ รัฐมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในหลายมิติ ในแต่ละมิติบทบาทของรัฐก็จะแตกต่างกัน ตั้งแต่การเป็นผู้จัดให้มี ดูแลให้มี กำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนการคุ้มครองและพัฒนา

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายคนให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะคิดว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

(3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน

หรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขัน ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้ง หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอื่น จะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

(2) การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กฤษณ ธนาพงศธร (2529) ได้ให้ความเห็นในหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการดังนี้

1) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งหมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นอีกด้วย

2) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้น จะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากไปกว่าผลที่ได้รับ

5) ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

ประยูร กาญจนกุล (อ้างถึงใน สวัสดิ์ เปี่ยมมนัส, 2544: 21) กล่าวถึง การให้บริการ สาธารณะ (public service delivery) ว่า มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง

2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการ หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความ เดือดร้อนหรือ ได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
จินตนา บุญบงการ (2539: 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะ ทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดีมี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่าง รวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ ทำงานอย่างเสียมใจ

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ องค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 427) กล่าวถึง แนวโน้มการบริหารการพัฒนาการ ให้บริการประชาชน ว่า จะมีแนวโน้มไปในทิศทางที่

1) ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก โดยแสดงเจตนารมณ์ หรือเน้นเตือนว่า หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น แนวโน้มการบริหารจัดการเช่นนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะประชาชนได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน ย่อมแสดงให้เห็นว่า ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และประชาชนมีคุณภาพสูงขึ้น

3) กระจายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้กว้างขวาง ทั่วถึง และใกล้ชิด ประชาชนมากขึ้น ในอดีตการให้บริการสาธารณะที่กระจุกตัวอยู่ในบางพื้นที่หรือบางจังหวัด แนวโน้มการบริหารจัดการเช่นนี้ ย่อมสนับสนุนให้จำนวนประชาชนที่ได้รับประโยชน์มีเพิ่มมากขึ้น

4) สนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นงานกว้างขวาง ลำพังเพียงภาครัฐไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จได้ง่าย ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนด้วย โดยภาคเอกชนอาจเป็นบริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (non-governmental organization หรือ NGO.) เช่น สมาคม หรือมูลนิธิ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

5) สนับสนุนและปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และสร้างความเป็นธรรมในสังคมเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นไม่อาจละเลยหลักการนี้ได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

6) สนับสนุนช่วยเหลือคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มการบริหารการพัฒนาในอนาคตไม่อาจเน้นไปที่ผู้รับบริการที่มีสภาพปกติเท่านั้น แต่จะให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่ยากจน ผู้ด้อยโอกาส สตรี เด็ก คนชรา และคนพิการเพิ่มมากขึ้นด้วย พร้อมกันนั้น ผู้ด้อยโอกาสจะเข้ามามีส่วนร่วมหรือเข้ามาเป็นตัวแทนมากขึ้นเพื่อแสดงถึงปัญหาและความต้องการให้ปรากฏและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคิดตรงประเด็น เช่น การเข้าเป็นตัวแทนในการออกกฎหมาย หรือเข้าเป็นกรรมการในคณะกรรมการของหน่วยงานของรัฐ

ฟิทเจอร์ริล และ ดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant, 1980) (อ้างถึงใน สวัสดิ์ เปี่ยมมนัส 2544:22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับ และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และ

มักพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้าน วัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เพ็นชานสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas) (อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข, 2538: 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แคทซ์ และ เบรนดา (Katz and Brenda) (อ้างถึงใน วรพงษ์ ภาวศ, 2540: 19) ได้ศึกษาการบริการประชาชน โดยได้เสนอหลักการที่สำคัญขององค์กรของรัฐ 3 ประการ คือ

- 1) การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
- 2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่มียึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
- 3) การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างถึงใน วิศรุต มีแก้ว, 2542: 6) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทาง

กฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้ว ยังต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ และในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ลูซี่, กิลเบิร์ต และ เบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) (อ้างถึงใน สวัสดิ์เปี่ยมมนัส, 2544: 21) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการส่งมอบบริการสาธารณะไว้ 4 ส่วนสำคัญ คือ

1) ทรัพยากร (resource) หรือปัจจัยนำเข้า (input) ซึ่งได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ตัวอย่างของกิจกรรม เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เมื่อได้ยินสัญญาณอัคคีภัย

3) ผล (result) หรือผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (opinion) หรือผลกระทบ (impact) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการประชาชนข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลัก
- 2) การให้บริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค
- 3) การให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา
- 4) การให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งจำนวนคนและสถานที่ที่เหมาะสม

5) มีการพัฒนาและยกระดับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สรุป ความหมายของการให้บริการประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่ดีต่อคนไทยและคนต่างด้าวที่เดินทางระหว่างประเทศ ทางอากาศยาน อย่างมีมาตรฐานสากลและธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีในอธิปไตยของชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ได้นำ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” และ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ทั้งนี้ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังต่อไปนี้

อมรา พงศาพิชญ์ (2541) กล่าวว่า ในช่วง พ.ศ. 2539-2540 ได้มีแนวคิดเรื่อง การบริหารจัดการที่ดี ได้เผยแพร่สู่สังคมไทยโดยองค์กรพัฒนาในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง นักวิชาการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดี โดยได้หยิบยกปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการมีระบบบริหารจัดการที่ไม่ดีและแนวทางสร้างระบบที่ดีขึ้นมาเป็นประเด็นในการสร้างความเข้าใจและระดมความเห็นจากประชาชนในภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม เป็นผลให้ภาคประชาชนเกิดการตื่นตัวในเรื่องดังกล่าวอย่างกว้างขวาง องค์กรต่างประเทศที่ให้เงินกู้และเงินช่วยเหลือ เช่น ธนาคารโลก และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ เพื่อให้ประเทศกำลังพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อการนำเงินไปใช้อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีหลักการหลายหลักการแตกต่างกันออกไป แต่ก็มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธีรยุทธ บุญมี (2541: 17) อธิบายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ กระบวนการความสัมพันธ์ (interactive relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตย และฝ่ายสังคม เอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (NGOs) โดยเน้นการมีส่วนร่วม (participation) ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การร่วมมือกันกำหนดนโยบาย (shared policy

making) และการจัดการตนเอง (self-management) ของภาคสังคมเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

เสน่ห์ จามริก (2541) เห็นว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น มีความหมายถึง ระบบการปกครองที่อำนาจรัฐสะท้อนและสนองตอบต่อปัญหาความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นว่า มีตัวละครในด้านหนึ่งคือ อำนาจอธิปไตย และอีกด้านหนึ่งคือ คนส่วนใหญ่ของประเทศ การที่จะทำให้เกิดระบบการปกครองที่อำนาจรัฐต้องสนองตอบความต้องการของคนส่วนใหญ่ต้องมีตัวเชื่อมก็คือ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ถ้าไม่มีตัวเชื่อมสองตัวนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไม่สามารถเกิดขึ้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (2542) ค้นคืนวันที่ 11 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.opdc.go.th> กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ และในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรดาคำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่าเป็นผลพลอยของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง (2543) ได้ให้ความเห็นว่า บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นเรื่องที่ทุกสังคม ทุกประเทศไม่ว่าเป็นประเทศกำลังพัฒนาหรือพัฒนาแล้วต้องการให้เกิดขึ้น คำว่า governance เป็นคำเก่าที่มีมานานแล้ว หมายถึง กรอบในการบริหารจัดการขององค์กรต่าง ๆ ในการบริหาร ระบบบริษัทก็จะเรียกว่า corporate good governance ในราชการก็เรียกว่า public governance ซึ่งกรอบการบริหารจัดการนี้มีทั้งดีและไม่ดี ที่ดีเรียกว่า good governance ที่ไม่ดีเรียกว่า bad governance

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สถาบันพระปกเกล้า: 2545) จากการศึกษารายงานการวิจัย เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ผลการวิจัย พบว่า หลักการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 6 หลัก มีความเหมาะสมในการอธิบายแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยสรุปว่า

1) หลักนิติธรรม ประกอบด้วยหลักย่อยสำคัญ 7 หลัก คือ (1) หลักการแบ่งแยกอำนาจ (2) หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (3) หลักความผูกพันต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ (4) หน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา (5) ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ (6) หน่วยงานยึดหลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ (7) หน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎระเบียบสูงสุด

2) หลักคุณธรรม ประกอบด้วยหลักย่อย 3 หลัก คือ (1) การปลอดการทุจริต (2) การปลอดจากการทำผิดวินัย และ (3) การปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ

3) หลักความโปร่งใส ประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 หลัก คือ (1) ความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงาน (2) ความโปร่งใสด้านระบบการให้คุณ (3) ความโปร่งใสของระบบการให้โทษ และ (4) ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย หลักการย่อยสำคัญ 4 หลัก คือ (1) หลักการให้ข้อมูลข่าวสาร (2) หลักการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (3) หลักการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และ (4) หลักการพัฒนาขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน

5) หลักสำนักความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 หลัก คือ (1) หน่วยงานมีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน (2) หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน (3) หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ (4) หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล (5) หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน และ (6) หน่วยงานมีแผนสำรอง

6) หลักความคุ้มค่า ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 หลัก คือ (1) การประหยัด (2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (3) ความสามารถในการแข่งขัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) “คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ว่า หมายถึง การปฏิบัติราชการให้เกิดการบริหารกิจการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายตามที่มาตรา 6 บัญญัติไว้ คือ

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 - 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
 - 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
 - 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
- การกำหนดเป้าหมายแต่ละหัวข้อมีความหมาย ดังนี้

1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (objective) ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ

3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost/benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (organization scorecards)

4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service

5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (internal control) ซึ่งจะช่วยให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542: 10) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ว่า เป็นระบบ โครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของรัฐ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2548: 240) ได้สรุปถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการ

บริหารแต่เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (อ้างถึงใน สุจิตรา บุญรัตพันธ์, 2549: 9-10) ได้อธิบายว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารกิจการของบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของผู้คนพลเมืองอย่างเสมอกัน มีระบบตัวแทนประชาชนที่สะท้อนความคิดของผู้คนได้อย่างเที่ยงตรง มีรัฐบาลที่ถืออำนาจเป็นธรรม แต่ใช้อำนาจอย่างที่ประชาชนจะตรวจสอบได้ ตัวรัฐบาลเองก็มีความเอื้ออาทรต่อประชาชน และแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ

สำนักงานอัยการสูงสุด (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานอัยการสูงสุด) (2550) บทความเรื่อง “การพัฒนาระบบราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.kpr.ago.go.th>) สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม (rule of law) เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม (ethic) เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความ ถูกต้อง คิงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้ เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้นำวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส (transparency) การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่องานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรมและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม (participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกัน ระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักสำนักความรับผิดชอบ (accountability) เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบต่อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรองการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนักรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม ภาครัฐหรือรื้อนในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6) หลักความคุ้มค่า (value for money) การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า

สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการทำงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิผลมากขึ้น

ธนาคารโลก (World Bank, 1989) (อรพินท์ สพโชคชัย รายงานที่ตีอาร์ไอ ฉบับที่ 20 เดือนมกราคม 2541 คั่นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2550 จาก <http://www.info.tdri.or.th>) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า เป็นการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมืองด้วยการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ มีระบบยุติธรรมและกระบวนการทางกฎหมายที่เป็นอิสระ เพื่อให้การดำเนินการต่างเป็นไปตามสัญญา มีฝ่ายบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบราชการที่เคารพในสิทธิของผู้นพลเมือง มีฝ่ายนิติบัญญัติที่รับผิดชอบ และมีสื่อมวลชนที่เป็นเสรี

หน่วยงานในสังกัดองค์การสหประชาชาติ (United Nation Development Program : UNDP, 1990) (อรพินท์ สพโชคชัย รายงานที่ตีอาร์ไอ ฉบับที่ 20 เดือนมกราคม 2541 คั่นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2550 จาก <http://www.info.tdri.or.th>) ได้ให้คำนิยามความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า คือ การใช้อำนาจทางการเมือง การบริหารและเศรษฐกิจในการดำเนินภารกิจกิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยมีกลไก กระบวนการ สถาบัน ซึ่งประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ สามารถแสดงออกถึงความต้องการ ผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย การประสานประนีประนอมความแตกต่างโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้น

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank, ADB) (อ้างถึงใน อมรา พงศาพิชญ์, 2541) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นหลัก ทำให้สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ และในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า

สรุป จากการศึกษาแนวคิดและความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานและนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น ทำให้สรุปเป็นความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ว่า หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติราชการตามวัตถุประสงค์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานสากล การอำนวยความสะดวกสาธารณะ และการรักษาความมั่นคงของชาติ ทั้งนี้ ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ ผู้บังคับบัญชา ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว เจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

2) หลักคุณธรรม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อดทน สุภาพ ให้เกียรติ เสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้ง ได้ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเองด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทนอยู่เสมอ และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และหน่วยงานมีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการทำงานทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่

3) หลักความโปร่งใส คือ มีการประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และแสดงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชน ได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ไปปรับปรุงแก้ไข เจ้าหน้าที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เมื่อได้รับการร้องขอ และมีการประเมินผลการทำงานมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

5) หลักความรับผิดชอบ คือ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ทุ่มเท กระตือรือร้น รับผิดชอบ และมีจิตสำนึกในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

6) หลักความคุ้มค่า คือ มีการณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร วางแผนกำลังพลและใช้เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้ งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด และใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มีความสามารถ ด้านตรวจสอบหนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทาง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัยและค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต (internet) ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 31) ได้ให้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน พบว่า เกิดปัญหาในหลายลักษณะ ดังนี้

- 1) ปัญหาจากผู้ให้บริการ เช่น
 - (1) ปัญหาส่วนตัว ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหารายได้และหนี้สิน ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพใจ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้บางครั้งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชน
 - (2) ปัญหานิสัยใจคอและมนุษยสัมพันธ์ เช่น ภาวะจิตใจเป็นคน โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ภาวะความต้องการ ทศนคติ มนุษยสัมพันธ์
 - (3) ปัญหาความเข้าใจมนุษย์ เช่น ผู้ให้บริการไม่รู้ชัดเจนว่าผู้รับบริการ ต้องการอะไร ปัญหาการทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา หรือ ไม่เข้าใจนโยบายของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริการ
 - (4) ปัญหาทักษะความรู้ความเข้าใจ ในการให้บริการของรัฐ มักจะมีกฎระเบียบ ขั้นตอนและเงื่อนไขมาก และบางครั้งก็มักจะมีการเปลี่ยนแปลง โดยที่เจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ ไม่ทราบ เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลให้มีการให้บริการที่ผิดพลาด

2) ปัญหาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ

3) ปัญหาจากผู้รับบริการ เช่น ผู้มารับบริการขาดความพร้อม ความเข้าใจ มีความต้องการเร่งด่วนในการรับบริการ ขอยกเว้นกฎระเบียบ ขอความเห็นใจ รวมไปถึงมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น การพูดจาหรือทำทางไม่สุภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) บทความ เรื่อง “ค่านิยมของข้าราชการไทยในยุคปฏิรูประบบราชการ” ค้นคืนวันที่ 28 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้กล่าวเกี่ยวกับค่านิยมของข้าราชการไทยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศไว้ว่า มีค่านิยมที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่

- 1) ค่านิยมของการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ
- 2) ค่านิยมที่ยึดถือระบบพวกพ้องในทางมิชอบ
- 3) ค่านิยมที่ต้องการเป็นเจ้าของคน
- 4) ค่านิยมในการประจบสอพลอ
- 5) ค่านิยมที่ชอบความสะดวกสบายและเกียจคร้าน
- 6) ค่านิยมแบบปึงเจกชนนิยม
- 7) ค่านิยมในความเป็นอนุรักษนิยม

หากพิจารณาถึงสาเหตุของการเกิดค่านิยมที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศทั้ง 7 ประการนี้ พบว่า มีสาเหตุมาจากระบบภายในและระบบภายนอก (เหตุ) ระบบภายในนั้นเกิดจากตัวข้าราชการเองหรือธรรมชาติด้านลบของมนุษย์ เช่น ความมีกิเลส ความโลภ ความหลง หรือการทุจริต ส่วนระบบภายนอกนั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจ เช่น ข้าราชการมีรายได้น้อย และระบบสังคม เช่น ระบบเจ้าขุนมูลนาย และระบบศักดินาที่เอื้ออำนวยประโยชน์แก่คนส่วนน้อย สาเหตุทั้งจากระบบภายในและระบบภายนอกดังกล่าวนี้ ได้มีส่วนทำให้ข้าราชการมีค่านิยมที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ 7 ประการ (ผล) และยังสามารถส่งผลกระทบต่อทำให้การพัฒนาประเทศไม่ประสบความสำเร็จมากเท่าที่ควร ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ ประเทศชาติเสียหาย ประชาชนเสียประโยชน์ (ผลกระทบ)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมแนวทางแก้ไขและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อให้
ให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1) ผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้าหน่วยบริการ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานบริการ
และผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิดนั้น เป็นบุคคลที่มีความหมายมากต่อการบริการดีหรือไม่ดี ผู้บริหาร
ต้องเป็นคนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บริการ มีจิตใจที่รักการบริการ สนใจและเข้าใจ
ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ สนใจติดตามความเป็นไปในหน่วยบริการ มีจิตใจเปิด
กว้าง พร้อมรับคำติติงหรือคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ มีความสามารถในการบริหารและพัฒนาระบบ
มีความตื่นตัวใส่ใจศึกษาเพื่อปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

2) ระบบบริหาร ในที่นี้หมายถึง การจัดการทุกด้านเพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดี
ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรเงินหรือวัสดุอุปกรณ์ การจัดการเทคโนโลยี
เป็นต้น ระบบบริหารที่ดีต้องเป็นระบบที่สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา
ได้รับผลตอบแทนตามที่กระทำ คือ ทำดีก็ต้องได้รับรางวัลตอบแทน ทำผิดก็ต้องได้รับโทษ มีการ
รายงานและประเมินผลที่ตรงตามความเป็นจริง เปิดโอกาสที่ดีในการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง
เป็นต้น

3) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติหรือพฤติกรรมแบบแผนที่เป็น
ส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ เช่น พฤติกรรมการเข้าทำงานและ
การเลิกงาน การพูดคุย การประสานงานและการทำงานเป็นทีม การเล่นพรรคเล่นพวก
การถือราษฎร์บังหลวง ความรับผิดชอบ การมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสามัคคีใน
หมู่คณะ การคิดยึดระเบียบแบบแผนอย่างเป็นทางการ หรือการปฏิบัติงานอย่างผ่อนคลายไม่
เคร่งครัดเป็นทางการจนเกินไป ซึ่งลักษณะเหล่านี้ แต่ละหน่วยงานจะมีแตกต่างกันออกไป
อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และส่งต่อไปถึงการบริการประชาชนด้วย

4) ระบบสนับสนุน หมายถึง ระบบสนับสนุนในหน่วยบริการเอง ได้แก่ การ
สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ระบบสนับสนุนในที่นี้ยังหมายถึง การสนับสนุนในเชิงบริหารภายใน
องค์กร ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลตอบแทนหรือการลงโทษ การส่งเสริม
พัฒนาข้าราชการ เป็นต้น ระบบสนับสนุนที่ดีจะช่วยให้กำลังใจและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ให้สามารถ
ทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างเป็นมืออาชีพ หากระบบสนับสนุนไม่ดีก็ย่อมส่งผลต่อขวัญกำลังใจและ
ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 51) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้ดีขึ้น
คือ ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจาก
ปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด คือ

1) การจัดการที่มีคุณภาพ คือ ต้องนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ จัดอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น เช่น การจัดการฝึกอบรม ใช้เครื่องมือสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศ นอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเอง แบบไม่เป็นทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มปรับปรุงในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

2) การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงาน ในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง

3) การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4) การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว ต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้น และสามารถให้บริการได้ดีกว่า ทั้งนี้ ด้วยอิทธิพลของความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น ดีขึ้น และถูกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย

บุญศรี ทองพ่องสวัสดิ์ และสุกัญญา วิเชียรกร (กรมปศุสัตว์ คั่นคืนวันที่ 27 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.dld.go.th>) ได้นิยามลักษณะของราชการยุคใหม่ ดังนี้

1) รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนเองจะต้องทำเท่านั้น ราชการยุคใหม่ ต้องมีการทบทวนบทบาทภารกิจของตัวเองอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ว่า

- (1) หน้าที่และบทบาทอะไรที่จะต้องทำและยังไม่ได้ทำ
- (2) หน้าที่และบทบาทอะไรที่เคยทำมาและไม่จำเป็นต้องทำอีก
- (3) หน้าที่และบทบาทอะไรที่ต้องร่วมมือกันทำกับเอกชน ประชาชน และ

สังคม

ดังนั้น การทบทวนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่องของภาคราชการยุคใหม่ จะทำให้มีการปรับเปลี่ยนตัวเองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม ในแต่ละขณะได้

ตลอดเวลา

2) วิธีการบริหารจัดการภายในภาคราชการ การทำงานต่าง ๆ ในภาคราชการจะต้องมีความรวดเร็วมีคุณภาพสูง ประสิทธิภาพสูง สามารถวัดผลงานได้ การทำงานทุกครั้งตรงตามเป้าหมาย และเกิดผลดี

3) การจัดองค์กรกะทัดรัด คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เป็นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ทำงานแบบเครือข่าย และใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างมาก ดังนั้น รูปแบบการจัดองค์กรจึงต้องเปลี่ยนแปลงใหม่ มีเอกภาพในการทำงาน เพื่อจะให้ผู้รับผิดชอบได้จริง รูปแบบการทำงานในลักษณะคณะกรรมการที่เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วจับมือใครดมไม่ได้คงจะต้องหมดไป

4) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นคนที่มีความรู้และมีความสามารถสูง ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ทำได้ด้วยตัวเอง ข้าราชการยุคใหม่หลังจากปฏิรูปแล้ว จะสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง คิดเอง ดำเนินการเอง และรับผิดชอบในผลงานของตนเอง การบังคับบัญชาจะเป็นเพียงความหมายของการสั่งการตามการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ลักษณะที่สำคัญของข้าราชการยุคใหม่ จะเป็นข้าราชการที่มีจริยธรรมและคุณธรรม

5) การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึงว่า ในการทำงานต่าง ๆ นั้น จะมีเป้าหมายที่วัดผลได้ในเชิงตัวเลข สามารถแสดงผลได้ในทันทีที่งานเสร็จ

6) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการทำงาน แทนการยึดผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลาง ต้องเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมจากประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของรูปแบบการทำงานของราชการในยุคใหม่

7) ลักษณะของการทำงานทันสมัย คือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในภาคธุรกิจเอกชนและสังคมได้ ภาคราชการจะเป็นภาพบุคคลที่กระตือรือร้นทำงานอย่างกระฉับกระเฉง มีความภูมิใจในงานที่ทำ

8) มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีวิธีการส่งเสริมข้าราชการให้พัฒนาตนเองและพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้คนคิดค้นเก่งอยู่ในราชการได้อย่างประสบความสำเร็จ “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” จะต้องใช้กับราชการได้

9) มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีมเพื่อจะสร้างผลงานร่วมกัน แต่ไม่ใช่ลักษณะที่มุ่งตอบสนองผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ต้องมีการประสานงานกันในแนวราบ มีการทำงานแบบผึกกำลัง ร่วมมือกันทำ มีการประสานสัมพันธ์ ไม่ปิดกันข้อมูลระหว่างกัน ไม่มีระบบเจ้าขุนมูลนาย แต่ทำงานร่วมกัน โดยเคารพในความเป็นมนุษย์ อย่างมีเหตุผล

10) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างมีเหตุผล ชัดตรง สามารถตอบคำถามได้ สามารถเปิดเผยข้อมูลให้เหตุผลและความกระจ่างต่อสาธารณชนได้ตลอดเวลาและทันที

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) บทความเรื่อง “ค่านิยมของข้าราชการไทยในยุคปฏิรูประบบราชการ” ค้นคืนวันที่ 28 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้กล่าวถึง ค่านิยมของข้าราชการที่ควรเป็นไปในสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศไว้ว่า เพื่อช่วยให้การพัฒนาประเทศประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในยุคปฏิรูประบบราชการ สำหรับค่านิยมที่ควรเป็นไปในสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศมี 7 ประการ ได้แก่

- 1) ค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต
- 2) ค่านิยมในระบบคุณธรรม
- 3) ค่านิยมในหลักประชาธิปไตย
- 4) ค่านิยมที่ยึดถือหลักการมากกว่าตัวบุคคล
- 5) ค่านิยมในความประหยัดและขยัน
- 6) ค่านิยมของการรวมกลุ่ม
- 7) ค่านิยมในระเบียบวินัย

ค่านิยมที่ควรเป็นไปในสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศทั้ง 7 ประการนี้ ในที่สุดจะนำไปสู่ "ค่านิยมหลักที่พึงปรารถนา" นั่นก็คือ "ค่านิยมประชาชน" หรือ "ค่านิยมที่รับใช้ประชาชน" อันถือว่าเป็นจุดหมายปลายทางสูงสุด (ultimate end) ของการพัฒนาค่านิยมของข้าราชการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) บทความเรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม : แนวคิด ปัญหา และแนวทางการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 10 พฤศจิกายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้อธิบายว่า ประกอบด้วย

- 1) การรักษาความสัจ เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรบริหารจัดการด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมหรือประชาชน รวมไปถึงการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน การให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน พร้อมกับยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก
- 2) การรู้จักข่มใจตนเอง เจ้าหน้าที่ควรควบคุมตนเองในเวลาที่มิสิ่งภายในและภายนอกมากระทบ พยายามฝึกใจของตนเองให้อยู่ในความนึกคิดที่บริสุทธิ์ใจแน่วแน่มั่นคงและไม่หวั่นไหวในทางที่ไม่ดีไม่งาม

3) ความอดทน เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการด้วยความอดทน อดกลั้นต่อความโลภ โกรธ หลงทั้งกายวาจาใจ อดกลั้นต่อความยากลำบาก ไม่ท้อถอย ไม่หมกมุ่นกำลังกายกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตลอดจนอดทนต่อความทุกข์และความเหนื่อยยากทั้งหลายทั้งปวง

4) การละความชั่ว เจ้าหน้าที่ไม่ควรทำความชั่ว เช่น ไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง ไม่สนับสนุนส่งเสริมปกป้องพวกพ้องในทางมิชอบ ไม่ปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง และไม่คิดหรือหลงมัวเมากับอบายมุข เป็นต้น นักบริหารจัดการภาครัฐควร “ทำความดี” หรือปฏิบัติราชการแต่สิ่งที่ดีงามเป็นประจำควบคู่ไปกับการ “ละความชั่ว” คือไม่ทำสิ่งที่เลวหรือไม่ทำความชั่ว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ นักบริหารจัดการภาครัฐไม่ควร “ทำความดีควบคู่ไปกับการทำความชั่ว” ด้วย เช่น ปฏิบัติราชการด้วยความอดทนและซื่อสัตย์สุจริต ไม่เคยรับสินบนใด ๆ มาช้านาน ในเวลาเดียวกัน ก็ติดการพนันหรือติดสุราเรื้อรัง

5) การเสียสละ เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการในทิศทางที่ละความเห็นแก่ตัว ให้ปันผู้อื่นในสิ่งที่ควรให้เพื่อความสุขและประโยชน์ของส่วนรวมหรือประชาชน

6) ความเมตตา เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการด้วยความปรารถนาที่จะให้ประชาชนมีความสุข รู้จักคิด พุด ทำ ด้วยความเมตตา รวมทั้งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

7) ความสามัคคี เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการโดยยึดหลักความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์กับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรจากหน่วยงานอื่น และประชาชนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

8) ความสุจริต เจ้าหน้าที่ควรประพฤติปฏิบัติตนและบริหารจัดการอย่างสุจริตทั้งในความคิด การพูด และการกระทำ รวมทั้งยึดมั่นในกฎกติกาและระเบียบแบบแผน โดยเท่าเทียมกันเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค นอกจากนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ของรัฐควรปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส เช่น ปฏิบัติงานและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบได้

9) ความเที่ยงธรรม เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง มั่นคง อยู่ในเหตุในผล ประพฤติปฏิบัติตนและบริหารจัดการให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่หน่วยงานและสังคม อีกทั้งไม่ปฏิบัติราชการตามกระแส ตามอิทธิพล หรือตามอำนาจของบุคคลที่มีอำนาจ

10) การส่งเสริมคนดี เจ้าหน้าที่ควรบริหารจัดการในทิศทางที่สนับสนุนคนดีที่มีทั้งคุณภาพและคุณธรรมให้เข้ามาอยู่ในตำแหน่งสำคัญ ยกย่องคนดี ในเวลาเดียวกัน ก็ควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจและก่อความเดือดร้อนวุ่นวายได้ด้วยการนิเทศ ประณาม รวมทั้งคอยป้องกัน ฝึกระวังควบคุม ตรวจสอบ และลงโทษคนไม่ดีด้วย คำว่า คนดี นั้น หมายถึง คนที่มีทั้ง “คุณภาพ” เช่น

มีความรู้ มีความสามารถ รู้วิทยาการ และรู้งาน ขณะเดียวกัน ก็จะต้องมี “คุณธรรม” เช่น คิดและทำ
 คุณงามความดีเป็นประจำเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม ไม่เบียดเบียน รับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต
 อุดหนุน ครอบงำ และรู้ดีรู้ชั่ว ควบคุมไปด้วย ลักษณะของคนดีเช่นนี้ ได้ยึดถือตาม พระบรมราโชวาท
 ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชนานแกข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการ
 พลเรือน พ.ศ. 2547 ณ พระตำหนักเปี่ยมสุข วังไกลกังวล วันที่ 30 มีนาคม 2547 ดังนี้ “ผู้ปฏิบัติ
 ราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ รู้งาน และรู้ดีรู้ชั่วอย่างกระจ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติงานในความ
 รับผิดชอบให้ถูกต้องตามเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลที่เป็นประ โยชน์ เป็นความเจริญที่แท้จริงและ
 ยั่งยืน ทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม”

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขหรือการพัฒนาการ
 บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
 แห่งชาติข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไข
 ปัญหาด้านการให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยเฉพาะการ
 สร้างแบบสอบถาม และการเสนอแนะ และการอภิปรายผล

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ

ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความเป็นมา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับสำนักงานตรวจคน
 เข้าเมือง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ และ
 พันธกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2) โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์
 ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ค้นข้อมูลคืน
 วันที่ 8 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.imm.police.go.th>)

4.1 ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานตรวจ คนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ และ
 พันธกิจ ดังนี้

4.1.1 ความเป็นมาของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

- 1) พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้งนายพันตำรวจเอก พระยาศรีประชาบาล สถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนนเรศวร เป็นอาคารสองชั้นเช่าจากเอกชน ซึ่งอยู่ใกล้สถานีตำรวจนครบาลบางรักในปัจจุบัน และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑล ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคตะวันออกและภาคใต้เท่านั้น
- 2) พ.ศ. 2475 กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็น “กองตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2475
- 3) พ.ศ. 2478 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ถนนสาทรใต้ ปัจจุบันเป็นที่พักของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และเพิ่มด่านตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้
- 4) พ.ศ. 2483 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจได้ขอใช้สถานทูตเยอรมันซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาลเป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมืองและได้ปรับสถานภาพพนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือน เป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษ ตามธรรมเนียมของอารยประเทศ
- 5) พ.ศ. 2517 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่แห่งใหม่ (ที่ทำการปัจจุบัน) ที่ซอยสวนพลูถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ ซึ่งที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมธนารักษ์ มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 54 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้าง 26,842,990 บาท
- 6) พ.ศ. 2523 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งข้าราชการในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง ตามคุณภาพและปริมาณงานไว้โดยมีตำแหน่งข้าราชการตำรวจรวมทั้งสิ้น 1,049 ตำแหน่ง
- 7) พ.ศ. 2530 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งให้งานตรวจลงตราองค์การ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง อีก 53 ตำแหน่ง และได้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ องค์การ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด และกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งหมด 307 ตำแหน่ง

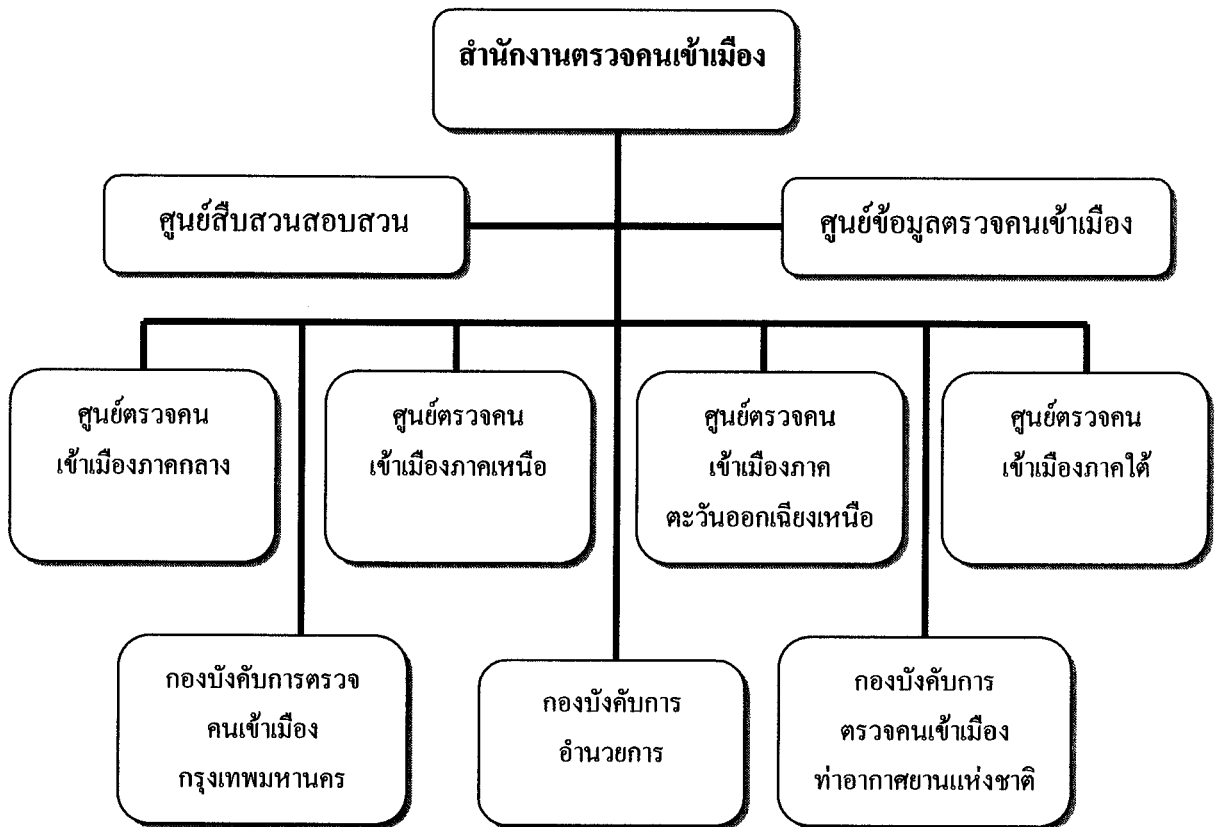
8) พ.ศ. 2533 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติให้โอน กองกำกับการ 1 กองทะเบียน คนต่างด้าว มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ และอนุมัติให้ปรับปรุง แผนกตรวจพาหนะทางอากาศ และงานตรวจลงตรา กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยกำหนด กลุ่มงานเรียกว่า “ฝ่าย” (ได้แก่ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และ 2) และงานเทียบเท่าแผนก 18 งาน เป็นการชั่วคราว จนกว่าจะแก้ไขพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2508 ให้ถูกต้อง

9) พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ ได้แก่ กองอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 และ กองตรวจคนเข้าเมือง 3

10) พ.ศ. 2548 ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 3 กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานคร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และศูนย์ต่าง ๆ

4.1.2 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

4.1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

1) วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานระดับชาติ ที่มีระบบการปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถตอบสนองนโยบายรัฐบาลด้านความมั่นคง และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค ภายใต้หลักกรรมมาภิบาล จนเป็นที่ยอมรับอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2) พันธกิจ

- (1) พัฒนาการบริการควบคุมความมั่นคงอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) พัฒนางานอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรมควบคุมคุณธรรม
- (3) พัฒนางานป้องกันปราบปรามลักลอบหลบหนีเข้าเมืองและคนต่างด้าวไม่พึงปรารถนา
- (4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีให้มีศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

3) เป้าหมาย

- (1) ป้องกันปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองและคนต่างด้าวไม่พึงปรารถนา ตลอดจนอาชญากรรมอื่นใดอันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ ภายใต้หลักการพัฒนาทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ทันต่อสถานการณ์
- (2) การอำนวยความสะดวกและการบริการที่ดีต่อคนไทยและคนต่างด้าวที่เดินทางระหว่างประเทศทางอากาศยาน เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากลและธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีในอาชีพไทยของชาติ ภายใต้ทัศนคติที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- (3) การบริหารจัดการแบบมุ่งสัมฤทธิ์ผล โดยให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทั้งกระบวนการภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ โปร่งใส มีส่วนร่วม รับผิดชอบ เสมอภาค เป็นธรรม ยึดหลักนิติธรรมคุณธรรม และคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (4) ใช้กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (management information technology) ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน เป็นสากล

4) ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การให้บริการที่ดี มีมาตรฐานสากล

- (1) ปรับระบบและวิธีการทำงานให้สั้น กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้นในจุดเดียว รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้เอื้ออำนวยต่อการปรับระบบการทำงานดังกล่าวให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน
- (2) ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามทักษะวิชาชีพ ดำรง โดยยึดมั่นในอุดมคติและอุดมการณ์ของตำรวจ ไม่ลุแก่อำนาจ โปร่งใส ควบคุมการอำนวยความสะดวกด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ตามแบบวัฒนธรรมไทย
- (3) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรอบคอบ
- (4) บริการภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม และสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมทั้งการแสดงออกโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมประเพณีและศาสนาในระดับสากล
- (5) มุ่งเน้นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและผู้เดินทางเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติของกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอำนวยความสะดวก

- (1) ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบและพิสูจน์ตัวตนเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมืองสู่ความเป็นมาตรฐานวิชาชีพ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนกระบวนการสืบสวนสอบสวนอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล
- (2) พัฒนาทักษะ ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นปัจจุบันควบคู่การปลูกฝังจริยธรรม คุณธรรม เพื่อนำไปสู่การบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม
- (3) มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถรับการตรวจสอบได้ และมีมาตรการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตด้วยความเด็ดขาด
- (4) เชื่อมโยงข้อมูล ประสานงาน และร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรักษาความมั่นคงของชาติ

- (1) สนับสนุนหน่วยงานหลักในการถวายความปลอดภัยตลอดจนอำนวยความสะดวกองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือเป็นภารกิจสำคัญสูงสุด

- (2) อำนาจความสะดวกแก่บุคคลสำคัญ
- (3) เผื่อระวัง ตรวจสอบ สกัดกั้น สืบสวนปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง และการนำบุคคลและสิ่งของผิดกฎหมายที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ
- (4) สนับสนุนการปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ การค้ามนุษย์ และการให้ความคุ้มครองแก่เด็กและสตรี
- (5) พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
- (6) พัฒนาระบบงานข่าวกรอง ภายใต้การประสานงานของเครือข่ายภาคข่าวกรองทั้งในและนอกประเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสถานการณ์
- (7) สนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดตามอำนาจหน้าที่

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการที่ดี

- (1) พัฒนาผู้บริหารสู่การเป็นผู้นำยุคใหม่ที่กล้านำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก และวางยุทธศาสตร์องค์กรแบบมีส่วนร่วม รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวภายใต้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี
- (2) ขับเคลื่อนองค์กรร่วมกันด้วยกลไกของบุคลากรทุกระดับที่มุ่งทำงานแบบมียุทธศาสตร์ และใช้การบริหารจัดการที่เป็นเลิศในด้านคน โครงสร้าง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือภายใต้แนวคิดพระราชทานเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง
- (3) สร้างความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ทิศทางขององค์กร และปลูกฝังความศรัทธา ความรัก ความสามัคคี แก่บุคลากรภายในองค์กรให้มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานที่และหน่วยงานของตนเพื่อให้เกิดพลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ชัยชนะ โดยเฉพาะการยอมรับจากสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย หมายถึง ขั้นตอนการทำวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำวิจัยสนาม มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 27 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>) สำหรับวิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ครอบคลุม 6 เรื่อง ตามลำดับ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ จำนวนประชากรเป้าหมายทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร ได้แก่ สารวัตร ทั้ง 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายตรวจขาเข้า ฝ่ายตรวจขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง ฝ่ายสืบสวนสอบสวน และฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1 ท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมจำนวน 39 คน

ประเภทที่สอง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ ได้แก่ รองสารวัตรและผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทาง (ฝ่ายตรวจขาเข้า ฝ่ายตรวจขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง ฝ่ายสืบสวนสอบสวน และฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1 ท่าอากาศยานกรุงเทพ) จำนวน 996 คน (ข้อมูลจากงานกำลังพล กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2550)

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (39+996) 1,035 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นเดียวกับประชากร

ประเภทที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร จำนวน 39 คน

ประเภทที่สอง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ จำนวน 996 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (39+996) 1,015 คน โดยในที่นี้ได้ถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเท่ากับ 1,035 คน

สำหรับเหตุผลที่ศึกษาเฉพาะประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติเท่านั้น เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยตรงและใกล้ชิดกับปัญหา การศึกษาจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเหตุผลที่ไม่เลือกประชาชนเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เพราะการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ อีกทั้งประชาชนไม่ทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานภายในมากเท่าที่ควร แต่เป็นการศึกษาถึงการบริหารจัดการ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง (คน)
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ระดับบริหาร	39	39	37
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ระดับปฏิบัติการ	996	996	966
รวม	1,035	1,035	1,003 * (คิดเป็นร้อยละ 96.91 ของ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,035))

หมายเหตุ * ตัวเลขจำนวนนี้ (1,003) จะนำไปใช้คำนวณเป็นค่า n ในบทที่ 4

นอกจากนี้แล้ว ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) โดยผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์เจาะลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ดังนี้

1) พันตำรวจโทสุรพล เชี่ยวชาญ ตำแหน่ง ข้าราชการตำรวจระดับรองผู้กำกับการฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ระหว่างเวลา 13.00 น. ถึง 13.50 น. รวม 50 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

2) ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง ตำแหน่ง ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.40 น. รวม 40 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เคลฟล์ ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ การศึกษาครั้งนี้ จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างภาคสนาม โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางในการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถาม และการทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม สำหรับหลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

2.1.1 แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับหลักการบริการตามแนวทางการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ จำนวน 2 คน นอกจากนี้ ได้ขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์นี้ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยเลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ โดยจัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผลมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ระดับแต่ละข้อได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสส์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3-1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

3	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน	2.33	-	3.00	คะแนน
2	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	1.67	-	2.32	คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.00	-	1.66	คะแนน

เห็นด้วยมาก หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

คำตอบที่ใช้ในแบบสอบถามมี เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนในมาตรวัด

ระดับความพร้อม	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยปานกลาง	2
เห็นด้วยน้อย	1

สำหรับเหตุสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว มีดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริงแต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ
- 2) ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
- 4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปอ่าน
- 5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย เมื่อเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น
- 6) ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล
- 7) ในทางปฏิบัติบ่อยครั้งที่เริ่มแรกได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่ละระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ
- 8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับ อย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดควาลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธานคร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ และแนวคิดของแดเนียล (Daniel) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

ดังนั้น แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงประกอบขึ้นด้วย ข้อคำถามหลายข้อที่สามารถใช้เป็นตัวแทน หรือตัวชี้วัดที่ครอบคลุมเนื้อหาและสาระที่ต้องการตาม วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย ได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ยังได้เปิดโอกาสให้ กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยแบบสอบถามประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดเป็นส่วนใหญ่ แต่จะมีข้อคำถามเปิดใน ตอนสุดท้าย แบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูล ส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทของกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งงาน เพศ ระดับการศึกษา และอายุราชการ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักสำนึกความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลีเคอร์ท แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและการ พัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีรวม 6 หลัก ดังกล่าว แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า ที่ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว

ส่วนที่สี่ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเปรียบเทียบในปัจจุบันกับในอดีต และกับ หน่วยงานอื่น รวมถึงภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า ที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังกล่าว ท้ายสุด เป็น ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามเปิดเพียงข้อเดียวของแบบสอบถาม

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างข้อคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับ กลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอน ต่อไปนี้

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้าง หรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยที่ศึกษาในครั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้จะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) และมีความเชื่อถือได้ (reliability) สำหรับขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม มีดังนี้

2.3.1 ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย

2.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถาม ให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ พันตำรวจโทวัลลภ ขุนหมื่น และร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมรุ่งเรือง เมื่อข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อความที่สำคัญ บางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

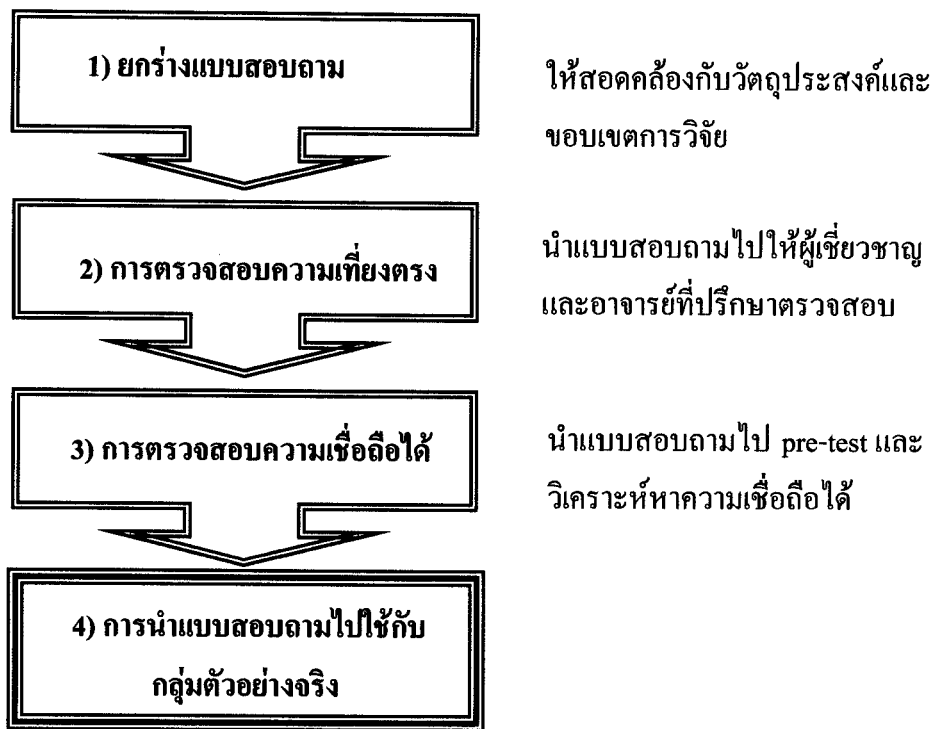
2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปกกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิการวรรณ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2.3.3 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ กลุ่มงานบริการคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานคร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด นั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L. J. Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.897 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2.3.4 การนำคำถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ทั้งนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาวิจัยก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการศึกษาหลายวิธี คือ การศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ (documentary research) การวิจัยสนาม (field research) ดังนั้นวิธีเก็บข้อมูลจึงมี 2 วิธี คือ

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ส่วนใหญ่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ผลงานการวิจัย และเอกสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งมาจากข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายระหว่างประเทศหรืออินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแล้วให้กลุ่มด้วยตัวเอง

การรวบรวมข้อมูลภาคสนามนี้ กระทำในช่วงวันที่ 3 กันยายน 2550 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550 รวม 27 วัน โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม
- 4.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้อง และความสมบูรณ์
- 4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งให้รหัส (code) คำตอบ
- 4.1.4 ใส่รหัสคำตอบจากข้อ 4.1.3 ลงในแผ่นรหัส (coding form) จนครบทุกชุด พร้อมกับทำคู่มือให้รหัส (coding book)
- 4.1.5 พิมพ์รหัสจากแผ่นรหัสทั้งหมดลงในหน่วยความจำ (Harddisk) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ฉะนั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจึงอยู่ในแผ่นดิสก์ในรูปแบบของรหัส
- 4.1.6 จากนั้น ได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์พรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test) ตามความเหมาะสม

4.3 การนำเสนอข้อมูล นำเสนอในรูปแบบของการวิเคราะห์แบบพรรณนา (descriptive analysis) พร้อมกับมีภาพและตารางประกอบตามความจำเป็น และจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

โครงการวิจัยนี้มีระยะเวลาในการทำการศึกษาคือ 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2550 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (ตาม “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542”) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 1,003 คน คิดเป็นร้อยละ 96.91 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,035 คน ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก

ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แบ่งเป็น 3 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นอกจากนี้แล้ว ยังมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน 2 ตัว

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t-test แทน การทดสอบค่าที่

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6 หลัก

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวม และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลิศเฉพาะผู้เชี่ยวชาญการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 2 คน

ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 1,003 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,003) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง		n = 1,003	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร	37	96.3
	1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ	966	3.7
	รวม	(1,003)	100.0
2. เพศ	2.1 ชาย	445	44.4
	2.2 หญิง	558	55.6
	รวม	(1,003)	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง		n = 1,003	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	201	20.0
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	700	69.8
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	102	10.2
	รวม	(1,003)	100.0
4. อายุ	4.1 ต่ำกว่า 30 ปี	234	23.3
	4.2 31 - 50 ปี	690	68.8
	4.3 51 ปีขึ้นไป	79	7.9
	รวม	(1,003)	100.0
5. อายุราชการ	5.1 1 - 10 ปี	663	66.1
	5.2 11 - 20 ปี	269	26.8
	5.3 20 ปีขึ้นไป	71	7.1
	รวม	(1,003)	100.0

จากการศึกษาตารางที่ 4.1 พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.31) เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ และที่เหลือ (ร้อยละ 3.69) เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร
2. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.6) เป็นเพศหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 44.4) เป็นเพศชาย
3. การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.8) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 20.0) มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี, และที่เหลือ (ร้อยละ 10.2) มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.8) อายุ 31 - 50 ปี รองลงมา (ร้อยละ 23.3) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.9) มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

5. อายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.1) มีอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี, รองลงมา คือ (ร้อยละ 26.8) มีอายุราชการ 11 - 20 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 7.1) มีอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จึงได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักนิติธรรม แสดงไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ในภาพและตารางต่อไปนี้ไป ได้ใช้คำย่อว่า ทอช. แทนคำว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักนิติธรรม

การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ทอช. กำหนดอำนาจหน้าที่และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการประชาชนไว้ใน กฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน	(233) 23.2	(630) 62.8	(140) 14.0	(1,003) 100.0	2.09	0.60	ปานกลาง
2. ทอช. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนให้ทันสมัยและ สอดคล้องกับสถานการณ์	(80) 8.0	(666) 66.4	(257) 25.6	(1,003) 100.0	1.82	0.55	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาของ ทอช. ใช้ ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักใน การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนมากกว่าใช้ ดุลพินิจส่วนตัว	(199) 19.8	(560) 55.8	(244) 24.3	(1,003) 100.0	1.96	0.66	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. เข้าใจ ระเบียบและกฎหมายในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างชัดเจน	(141) 14.1	(638) 63.6	(224) 22.3	(1,003) 100.0	1.92	0.60	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติตาม ระเบียบและกฎหมายอย่าง เคร่งครัด	(220) 21.9	(647) 64.5	(136) 13.6	(1,003) 100.0	2.08	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	(124) 12.3	(665) 66.3	(214) 21.3	(1,003) 100.0	1.91	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.96	0.60	ปานกลาง

หมายเหตุ สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 และระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1) เห็นด้วยมาก	ช่วงคะแนนระหว่าง	2.34-3.00	คะแนน
2) เห็นด้วยปานกลาง	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.67-2.33	คะแนน
3) เห็นด้วยน้อย	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.00-1.66	คะแนน

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักนิติธรรม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า ผู้บังคับบัญชาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เข้าใจระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างชัดเจน และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.82) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม (ค่าเฉลี่ยรวม 1.96)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักคุณธรรม แสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักคุณธรรม

การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามหลักคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)		
1. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการ ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	(454) 4.4	(505) 50.3	(44) 4.4	(1,003) 100.0	2.41	0.57
2. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการ ประชาชนด้วยความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชน ผู้รับบริการ	(436) 43.5	(513) 51.1	(54) 5.4	(1,003) 100.0	2.38	0.59

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
3. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการประชาชนด้วยความ เสมอภาคและเป็นธรรมแก่ ประชาชนผู้รับบริการ	(399) 39.8	(507) 50.5	(97) 9.7	(1,003) 100.0	2.30	0.64	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ศึกษาหา ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานใน หน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเอง และ นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เสมอ	(224) 22.3	(622) 62.0	(157) 15.7	(1,003) 100.0	2.07	0.61	ปานกลาง
5. ทอช. มีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การ ประเมินผลการทำงานทั้งจาก ระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่าง เจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่อง คุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่	(99) 9.9	(565) 56.3	(339) 33.8	(1,003) 100.0	1.76	0.61	ปานกลาง
6. ในภาพรวม ทอช. มีการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามหลักคุณธรรม	(129) 12.9	(611) 60.9	(263) 26.2	(1,003) 100.0	1.87	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.13	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน แห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักคุณธรรม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการ

ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและ ให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเอง และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เสมอ และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.76) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการดำเนินงานทั้งจากระดับ ผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความโปร่งใส แสดงไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความโปร่งใส

การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ทอช. ได้ประกาศระเบียบและ หลักเกณฑ์การให้บริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	(119) 11.9	(598) 59.6	(286) 28.5	(1,003) 100.0	1.83	0.61	ปานกลาง
2. ทอช. ได้ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนผู้รับบริการทราบถึง ขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	(100) 10.0	(542) 54.0	(361) 36.0	(1,003) 100.0	1.74	0.63	ปานกลาง
3. ทอช. เปิดโอกาสให้ประชาชน ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของ ทอช. ได้อย่างรวดเร็ว	(133) 13.3	(527) 52.5	(145) 14.5	(1,003) 100.0	1.79	0.66	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	(293) 29.2	(565) 56.3	(145) 14.5	(1,003) 100.0	2.15	0.64	ปานกลาง
5. ทอช. ได้แสดงผลการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	(113) 11.3	(513) 51.1	(377) 37.6	(1,003) 100.0	1.74	0.65	ปานกลาง
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	(140) 14.0	(581) 57.9	(282) 28.1	(1,003) 100.0	1.86	0.63	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.85	0.62	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความโปร่งใส มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่และประชาชน ได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้อย่างรวดเร็ว (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.74) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้แสดงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชน ได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยรวม 1.85)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความมีส่วนร่วม แสดงไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความมีส่วนร่วม

การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ทอช. ได้เปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น และ รับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ประชาชนไปปรับปรุงแก้ไข	(170) 16.9	(508) 50.6	(325) 32.4	(1,003) 100.0	1.85	0.69	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีโอกาส แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหา ด้านการให้บริการประชาชน	(81) 8.1	(413) 41.2	(509) 50.7	(1,003) 100.0	1.57	0.64	น้อย
3. ทอช. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือก เจ้าหน้าที่ดีเด่น	(128) 12.8	(507) 50.5	(368) 36.7	(1,003) 100.0	1.76	0.66	ปานกลาง
4. ประชาชนให้ความร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ของ ทอช. เมื่อได้รับการ ร้องขอ	(59) 5.9	(565) 56.3	(379) 37.8	(1,003) 100.0	1.68	0.58	ปานกลาง
5. ทอช. ได้ประเมินผลการมีส่วน ร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนของเจ้าหน้าที่ และนำ ผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	(55) 5.5	(589) 58.7	(359) 35.8	(1,003) 100.0	1.70	0.57	ปานกลาง
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	(73) 7.3	(576) 57.4	(354) 35.3	(1,003) 100.0	1.72	0.59	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.71	0.62	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หลักความมีส่วนร่วม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.85) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประชาชน ไปปรับปรุงแก้ไข (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.76) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.70) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประเมินผลการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.68) ว่า ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อได้รับการร้องขอ และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.57) ว่า เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.72) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ยรวม 1.71)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หลักความรับผิดชอบ แสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความรับผิดชอบ

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ทอช. ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	(204) 20.3	(573) 57.1	(226) 22.5	(1,003) 100.0	1.98	0.66	ปานกลาง
2. ทอช. ได้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	(160) 16.0	(656) 65.4	(187) 18.6	(1,003) 100.0	1.97	0.59	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ได้ทุ่มเทกระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	(277) 27.6	(576) 56.6	(122) 12.2	(1,003) 100.0	2.13	0.64	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	(313) 31.2	(568) 56.6	(122) 12.2	(1,003) 100.0	2.19	0.63	ปานกลาง
5. ทอช. ได้ติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	(161) 16.1	(590) 58.8	(252) 25.1	(1,003) 100.0	1.91	0.64	ปานกลาง
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ	(137) 13.7	(672) 67.0	(194) 19.3	(1,003) 100.0	1.94	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.02	0.62	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง

ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความรับผิดชอบต่อ มีดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบต่อ

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบต่อ (ค่าเฉลี่ยรวม 2.02)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความคุ้มค่า แสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามหลักความคุ้มค่า

การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ทอช. ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ ช่วยกันประหยัดพลังงานและ ทรัพยากร	(206) 20.5	(549) 54.7	(248) 24.7	(1,003) 100.0	1.96	0.67	ปานกลาง
2. ทอช. วางแผนกำลังพลและใช้ เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ	(47) 4.7	(446) 44.5	(510) 50.8	(1,003) 100.0	1.54	0.59	น้อย
3. ทอช. จัดเจ้าหน้าที่ด้านการ ให้บริการเพียงพอต่อประชาชน ผู้รับบริการ	(51) 5.1	(408) 40.7	(544) 54.2	(1,003) 100.0	1.51	0.59	น้อย
4. ทอช. ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลา การทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ สูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด	(50) 5.0	(583) 58.1	(370) 36.9	(1,003) 100.0	1.68	0.56	ปานกลาง
5. ทอช. ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่ มีความสามารถด้านตรวจสอบ หนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบ หนังสือเดินทาง ร่วมกันระหว่าง หน่วยงานเพื่อประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชน	(92) 9.2	(586) 58.4	(325) 32.4	(1,003) 100.0	1.77	0.60	ปานกลาง
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	(78) 7.8	(608) 60.6	(317) 31.6	(1,003) 100.0	1.76	0.58	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					1.70	0.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักความคุ้มค่า มีดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.77) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มีความสามารถด้านตรวจสอบหนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทาง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.68) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.54) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลและใช้เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จัดเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.76) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยรวม 1.70)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม 6 หลัก แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามภาพรวมของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
ในภาพรวม ทอช.มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า	(70)	(656)	(277)	(1,003)	1.79	0.55	ปานกลาง
	7.0	65.4	27.6	100.0			
รวม					1.79	0.55	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม							
1.1 ทอช. ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน	(344) 34.3	(588) 58.6	(71) 7.1	(1,003) 100.0	2.27*	0.58	ปานกลาง
1.2 ทอช. ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง	(360) 35.9	(521) 51.9	(122) 12.2	(1,003) 100.0	2.24	0.65	ปานกลาง
รวม					2.26	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ตามหลัก คุณธรรม							
2.1 เจ้าหน้าที่บางส่วน ของ ทอช. ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	(289) 28.8	(554) 55.2	(160) 16.0	(1,003) 100.0	2.13	0.66	ปานกลาง
2.2 เจ้าหน้าที่บางส่วน ของ ทอช. ขาดความอดทน สุภาพ และให้ เกียรติ แก่ประชาชนผู้รับบริการ	(409) 40.8	(517) 51.5	(77) 7.7	(1,003) 100.0	2.33*	0.61	ปานกลาง
	รวม				2.23	0.62	ปานกลาง
3. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ตามหลัก ความโปร่งใส							
3.1 ทอช. ไม่ได้ประกาศ รายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการ ให้บริการให้ประชาชนได้ทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน	(417) 41.6	(505) 50.3	(81) 8.1	(1,003) 100.0	2.33*	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
3.2 ทอช. ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อ สถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	(390)	(539)	(74)	(1,003)	2.32	0.60	ปานกลาง
		38.9	53.7	7.4	100.0		
	รวม				2.33	0.60	ปานกลาง
4. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน							
การให้บริการประชาชน ตามหลัก							
ความมีส่วนร่วม							
4.1 ทอช. ไม่เปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและ แนวทางแก้ปัญหาด้านการ ให้บริการประชาชน	(455)	(491)	(57)	(1,003)	2.40*	0.60	มาก
		45.4	49.0	5.7	100.0		
4.2 ประชาชนไม่ได้แสดงความ ความเห็น และเสนอข้อเสนอนะใน การปฏิบัติงาน	(357)	(529)	(117)	(1,003)	2.24	0.65	ปานกลาง
		35.6	52.7	11.7	100.0		
	รวม				2.32	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ตามหลัก ความรับผิดชอบ							
5.1 เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดการทုံมเท กระตือรือร้น และ รับผิดชอบในการให้บริการและ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ	(296) 29.5	(586) 58.4	(121) 12.1	(1,003) 100.0	2.17*	0.62	ปานกลาง
5.2 ทอช. ไม่มีการกำหนด บทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาด ความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่ด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างชัดเจน	(308) 30.7	(477) 47.6	(218) 21.7	(1,003) 100.0	2.09	0.72	ปานกลาง
	รวม				2.13	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลัก							
ความคุ้มค่า							
6.1 ทอช. วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ	(695)	(296)	(12)	(1,003)	2.68*	0.49	มาก
6.2 ทอช. ไม่มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ	(667)	(306)	(30)	(1,003)	2.64	0.54	มาก
	รวม				2.66	0.52	มาก
	เฉลี่ยรวม 6 หลัก				2.32	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมแยกออกเป็น 6 หลัก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง

2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของกองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดความอดทน สุภาพ และให้เกียรติ แก่ประชาชนผู้รับบริการ และ
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของ กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และ
เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความ โปร่งใส
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง
ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้
ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32)
ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
ให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยาน
แห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้าน
การให้บริการประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า ประชาชนไม่ได้
แสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของ กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่
ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน

6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.68) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยาน
แห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และ
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยาน
แห่งชาติ ไม่มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ

สรุป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.32)

หมายเหตุ ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลักนั้น แต่ละหลักมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละหลักเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา”

ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก ปัญหาที่สำคัญที่สุด ของแต่ละหลักดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละหลัก กล่าวคือ หากปัญหาหลักใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละหลัก โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละหลักมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละหลักต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.9 ข้างบนนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละหลักไว้ด้วย

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก

แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม							
1. ทอช. ควรรออธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน	(664) 66.2	(324) 32.3	(15) 1.5	(1,003) 100.0	2.65	0.51	มาก
2. ทอช. ควรรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง	(708) 70.5	(275) 27.5	(20) 2.0	(1,003) 100.0	2.69	0.51	มาก
	รวม				2.67	0.51	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ทอช. ควรปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อ สถานการณ์ เพื่อเปิด โอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	(687)	(293)	(23)	(1,003)	2.66	0.52	มาก
	68.4	29.3	2.3	100.0			
	รวม				2.66	0.51	มาก
4. แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม							
1. ทอช. ควรเปิด โอกาสให้ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและ แนวทางแก้ปัญหาด้านการ ให้บริการประชาชน	(756)	(232)	(15)	(1,003)	2.74	0.47	มาก
	75.3	23.2	1.5	100.0			
2. ทอช. ควรประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนเข้ามาแสดง ความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอแนะใน การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชน	(679)	(289)	(35)	(1,003)	2.64	0.55	มาก
	67.6	28.9	3.5	100.0			
	รวม				2.69	0.51	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. แนวทางการพัฒนาการบริหาร							
จัดการด้านการให้บริการ							
ประชาชน ตามหลักความ							
รับผิดชอบ							
1. ทอช. ควรจัดการฝึกอบรมด้าน การให้บริการประชาชนให้แก่ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบใน การให้บริการและอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน	(651) 64.8	(323) 32.3	(29) 2.9	(1,003) 100.0	2.62	0.54	มาก
2. ทอช. ควรกำหนดบทลงโทษ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความ รับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่ ด้านการให้บริการประชาชนอย่าง ชัดเจน และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานดีเด่น	(641) 63.7	(343) 34.2	(21) 2.1	(1,003) 100.0	2.62	0.53	มาก
	รวม				2.62	0.54	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
6. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า							
1. ทอช. ควรวางแผนกำลังพลให้เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ	(750)	(252)	(3)	(1,003)	2.74	0.44	มาก
2. ทอช. ควรจัดให้มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ	(792)	(203)	(10)	(1,003)	2.78	0.44	มาก
รวม					2.76	0.44	มาก
เฉลี่ยรวม					2.68	0.50	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมแยกออกเป็น 6 หลัก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.69) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.65) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน

2. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.78) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) ว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

4. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.74) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) ว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน

5. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.62) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.62) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น

6. แนวทางการพัฒนาตามพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน หลักความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.78) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดให้มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.74) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรวางแผนกำลังพลให้เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

สรุป กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.68)

นอกจากนี้แล้ว ยังมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบ ภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น (ตารางที่ 4.11)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ ตามระดับ การศึกษา ตามระดับอายุ และตามระดับอายุราชการ (ตารางที่ 4.12 - ตารางที่ 4.16)

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ (ตารางที่ 4.17)

1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น

การเปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของ ทอช.	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	(278) 27.7	(616) 61.4	(109) 10.9	(1,003) 100.0	2.17	0.60	ปานกลาง
2. ในภาพรวม ทอช. ในปัจจุบันมี การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนสูงกว่า หน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียง กัน	(227) 22.7	(572) 57.0	(204) 20.3	(1,003) 100.0	2.02	0.66	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.10	0.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติในปัจจุบันมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนสูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

สรุป กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และสูงกว่าหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ ตามระดับการศึกษา ตามระดับอายุ และตามระดับอายุราชการ แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับอายุ คือ อายุต่ำกว่า 30 ปีกับอายุระหว่าง 31 - 50 ปี

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับอายุราชการ ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการระหว่าง 1 - 10 ปีกับอายุราชการระหว่าง 11 - 20 ปี

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ แสดงรายละเอียดใน ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตาม ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ระดับ บริหาร		ระดับ ปฏิบัติการ			
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.		
	\bar{X} (n = 37)		\bar{X} (n = 966)			
1. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	2.03	0.37	1.91	0.58	1.26	0.21 ^{ns}
2. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	2.08	0.76	1.86	0.60	2.18	0.30 ^{ns}
3. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	1.73	0.51	1.86	0.64	-1.26	0.21 ^{ns}
4. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	1.78	0.42	1.72	0.60	0.67	0.50 ^{ns}
5. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ	1.92	0.36	1.94	0.58	-0.26	0.79 ^{ns}
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	1.62	0.55	1.77	0.58	-1.50	0.13 ^{ns}
เฉลี่ยรวม	1.86	0.50	1.84	0.60	0.18	0.36^{ns}

หมายเหตุ

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) $< \alpha$ (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) $> \alpha$ หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ^{ns} ไว้

ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) $< \alpha$)

6. ^{ns} หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) $> \alpha$)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้

(1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{ns} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.21, 0.30, 0.21, 0.50, 0.79, และ 0.13 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการต่อการเปรียบเทียบภาพรวม

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้ง 6 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทั้ง 6 หลัก

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 445)		หญิง (n = 558)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	1.91	0.59	1.91	0.56	-0.01	0.99 ^{ns}
2. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	1.82	0.62	1.90	0.60	-2.04	0.04*
3. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	1.81	0.63	1.89	0.63	-2.01	0.04*
4. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	1.64	0.61	1.78	0.57	-3.83	0.00*

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 445)		หญิง (n = 558)			
ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามเพศ	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ	1.86	0.59	2.01	0.55	-4.34	-0.16*
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	1.71	0.59	1.80	0.57	-2.52	0.12 ^{ns}
เฉลี่ยรวม	1.79	0.61	1.88	0.58	-2.46	0.17 ns

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้

1. พบว่าแตกต่างกันใน 4 หลัก คือ (1) หลักคุณธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักความมีส่วนร่วม และ (4) หลักความรับผิดชอบ โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.04, 0.04, 0.00 และ -0.16 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 4 หลักดังกล่าว

2. พบว่า ไม่แตกต่างกันใน 2 หลัก คือ (1) หลักนิติธรรม และ (2) หลักความคุ้มค่า โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย^{ns} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.99 และ 0.12 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 2 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 หลัก และไม่มี ความแตกต่างกัน จำนวน 2 หลัก

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า		ปริญญา			
	ปริญญา ตรี \bar{X} (n = 201)	S.D.	ตรี \bar{X} (n = 700)	S.D.		
1. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	1.87	0.59	1.90	0.56	-0.62	0.54 ^{ns}
2. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	1.93	0.60	1.86	0.60	1.44	1.15 ^{ns}
3. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	1.84	0.63	1.88	0.64	-0.87	-0.04*
4. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	1.77	0.56	1.72	0.60	0.92	0.36 ^{ns}

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี		สูงกว่า		
	ปริญญาตรี \bar{X} (n = 201)	S.D.	S.D.	ปริญญาตรี \bar{X} (n = 700)		
5. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ	1.99	0.52	1.94	0.58	1.06	0.29 ^{ns}
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	1.75	0.61	1.77	0.56	-0.38	0.71 ^{ns}
เฉลี่ยรวม	1.86	0.58	1.85	0.59	0.26	0.50 ^{ns}

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.14 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้

1. พบว่าแตกต่างกันใน 1 หลัก คือ หลักความโปร่งใส โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ -0.04) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 หลักดังกล่าว

2. พบว่า ไม่แตกต่างกันใน 5 หลัก คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) ตามหลักความคุ้มค่า (4) หลักความมีส่วนร่วม และ (5) หลักความรับผิดชอบ โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย^{ns} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.54, 1.15, 0.36, 0.29 และ 0.71 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า

ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 5 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 5 หลัก และมีความแตกต่างกัน จำนวน 1 หลัก

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุ คือ อายุน้อยกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ตามอายุ คือ อายุน้อยกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า 30 ปี		31 - 50 ปี			
ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำแนกตามอายุ	(n = 234)		(n = 690)			
1. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	1.91	0.54	1.90	0.59	0.30	0.76 ^{ns}
2. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	1.94	0.63	1.82	0.61	2.44	0.02*
3. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส	1.99	0.60	1.82	0.64	3.64	0.00*

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า 30 ปี		31 - 50 ปี			
ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
จำแนกตามอายุ	(n = 234)		(n = 690)			
4. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม	1.85	0.59	1.67	0.53	4.17	0.00*
5. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ	2.09	0.53	1.91	0.58	4.28	0.00*
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า	1.87	0.55	1.74	0.59	3.07	0.00*
เฉลี่ยรวม	1.94	1.81	0.57	0.59	2.98	0.13 ^{ns}

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.15 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่อายุน้อยกว่า 30 ปีกับอายุระหว่าง 31 - 50 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้

1. พบว่าแตกต่างกันใน 5 หลัก คือ (1) หลักคุณธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักความรับผิดชอบ (4) หลักความมีส่วนร่วม และ (5) หลักความคุ้มค่า โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.02, 0.00, 0.00, 0.00 และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี กับ อายุ 31 - 50 ปี ต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 5 หลักดังกล่าว

2. พบว่า ไม่แตกต่างกันใน 1 หลัก คือ หลักนิติธรรม โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ^{ns} ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.75) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี

ต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี กับอายุ 31 - 50 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 5 หลัก และไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 1 หลัก

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามระดับอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	1 - 10 ปี (n = 663)		11 - 20 ปี (n = 269)			
ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม	1.90	0.58	1.91	0.56	-0.18	0.86 ^{ns}
2. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม	1.82	0.60	1.97	0.65	-3.43	0.00*
3. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน	1.81	0.64	1.99	0.59	-3.88	0.00*

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,003)				t	Sig. (2-tailed)
	1 - 10 ปี (n = 663)		11 - 20 ปี (n = 269)			
ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ทั้ง 6 หลัก จำแนกตามอายุราชการ	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ตามหลักความโปร่งใส						
4. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน	1.70	0.59	1.72	0.59	-0.31	0.76 ^{ns}
ตามหลักความมีส่วนร่วม						
5. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน	1.95	0.58	1.94	0.55	0.20	0.83 ^{ns}
ตามหลักความรับผิดชอบ						
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน	1.77	0.57	1.74	0.60	0.54	0.59 ^{ns}
ตามหลักความคุ้มค่า						
เฉลี่ยรวม	1.83	1.88	0.59	0.59	-1.18	0.51 ^{ns}

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.16 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามระดับอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก มีดังนี้

1. พบว่าแตกต่างกันใน 2 หลัก คือ (1) หลักคุณธรรม และ (2) หลักความโปร่งใส โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี ต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 2 หลักดังกล่าว

2. พบว่า ไม่แตกต่างกันใน 4 หลัก คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักความรับผิดชอบ (3) หลักความมีส่วนร่วม และ (4) หลักความคุ้มค่า โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.86, 0.76, 0.83 และ 0.59) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี ต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 4 หลัก ดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปี กับ อายุราชการ 11 - 20 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 หลัก และมีความแตกต่างกันจำนวน 2 หลัก

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ

ภาพรวมแนวโน้มของ การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของ ทอช.	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่ม มากขึ้น	(337) 33.6	(569) 56.7	(97) 9.7	(1,003) 100.0	2.24	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ภาพรวมแนวโน้มของ การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของ ทอช.	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะ สูงกว่าในปัจจุบัน	(335) 33.4	(575) 57.3	(93) 9.3	(1,003) 100.0	2.24	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.24	0.61	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม พบว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติในอนาคต มีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.24)

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อได้แก่

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวม และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1

การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	เห็นด้วยร้อยละ			+	ภาพรวม	เห็นด้วยร้อยละ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม								
1. ทอช. กำหนดอำนาจหน้าที่และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน	23.2	62.8	14.0	+	1. การ บริหาร จัดการตาม หลักนิติ ธรรม	12.4	66.3	21.3
2. ทอช. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การ ปฏิบัติงานให้ทันสมัยและสอดคล้อง กับสถานการณ์	8.0	66.4	25.6					
3. ผู้บังคับบัญชาของ ทอช. ใช้ระเบียบ และกฎหมายเป็นหลักในการบริหาร จัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว	19.8	55.8	24.3					
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. เข้าใจระเบียบ และกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน	14.1	63.6	22.3					
5. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติตาม ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด	21.9	64.5	13.6					
2. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม								
1. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการ ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	45.3	50.3	4.4	+	2. การ บริหาร จัดการตาม หลัก คุณธรรม	12.9	60.9	22.6
2. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการ ประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและ ให้เกิดริศแก่ประชาชนผู้รับบริการ	45.3	51.1	5.4					
3. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการด้วย ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ ประชาชนผู้รับบริการ	39.8	50.5	9.7					
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ศึกษาหาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนา ตนเองและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติ งานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เสมอ	22.3	62.0	15.7					

การบริหาร
จัดการด้าน
การ
ให้บริการ
ประชาชน
ของ ทอช.

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	เห็นด้วยร้อยละ			+	ภาพรวม	เห็นด้วยร้อยละ							
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย					
5. ทอช. มีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการทำงานทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่	9.9	<u>56.3</u>	33.8						การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช.				
3. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส													
1. ทอช. ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	11.9	<u>59.6</u>	28.5										
2. ทอช. ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	10.0	<u>54.0</u>	36.0										
3. ทอช. เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของ ทอช. ได้อย่างรวดเร็ว	13.3	<u>52.5</u>	34.2	+	3. การจัดการตามหลักความโปร่งใส	14.0	<u>57.9</u>	28.1					
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	39.2	<u>56.3</u>	14.5										
5. ทอช. ได้แสดงผลการปฏิบัติงานรวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	11.3	<u>51.1</u>	37.6										
4. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความมีส่วนร่วม													
1. ทอช. ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการไปปรับปรุงแก้ไข	16.9	<u>50.6</u>	32.4										
2. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน	10.0	<u>54.0</u>	36.0										

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	เห็นด้วยร้อยละ			+	ภาพรวม	เห็นด้วยร้อยละ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย		
3. ทอช. เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของ ทอช. ได้อย่างรวดเร็ว	13.3	<u>52.5</u>	34.2	+	4. การบริหารจัดการตามหลักความมีส่วนร่วม	7.3	<u>57.4</u>	36.3	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช.	
4. ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เมื่อได้รับการร้องขอ	29.2	<u>56.3</u>	14.5							
5. ทอช. ได้ประเมินผลความมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	5.5	<u>58.7</u>	35.8							
5. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ										
1. ทอช. ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	20.3	<u>57.1</u>	22.5	+	5. การบริหารจัดการตามหลักความรับผิดชอบ	12.4	<u>66.3</u>	21.3		
2. ทอช. ได้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	16.0	<u>65.4</u>	18.6							
3. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ได้ทุ่มเทกระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	27.6	<u>57.4</u>	15.5							
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	31.2	<u>56.6</u>	12.2							
5. ทอช. ได้ติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	16.1	<u>58.8</u>	25.1							
6. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า										
1. ทอช. ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร	20.5	<u>54.7</u>	24.7	+						
2. ทอช. วางแผนกำลังพลและใช้เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.7	44.5	<u>50.8</u>							

การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก	เห็นด้วยร้อยละ			+	ภาพรวม	เห็นด้วยร้อยละ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย
6. การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า								
3. ทอช. จัดเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการ เพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ	5.1	40.7	54.2					
4. ทอช. ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลา การทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ สูงสุดในระยะเวลาด้านที่สุด	5.0	58.1	36.9					
5. ทอช. ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มี ความสามารถด้านตรวจสอบหนังสือ เดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือ เดินทาง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการ	9.2	58.4	32.4	+	6. การ บริหาร จัดการตาม หลักความ คุ้มค่า	7.8	60.6	31.6

การบริหาร
จัดการด้าน
การ
ให้บริการ
ประชาชน
ของ ทอช.

ภาพที่ 4.1 สรุปค่าสถิติผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า

1. การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม 5 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ (3) ผู้บังคับบัญชาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว (4) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เข้าใจระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างชัดเจน และ (5) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยใน

ระดับปานกลางว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม

2. การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม 5 เรื่อง ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (2) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ (3) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ (4) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเอง และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เสมอ และ (5) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการทำงานทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม

3. การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส 5 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้อย่างรวดเร็ว (4) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ (5) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้แสดงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส

4. การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม 5 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้เปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ไปปรับปรุงแก้ไข (2) เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น (4) ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อได้รับการร้องขอ และ (5) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประเมินผลความมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม

5. การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ 5 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (3) เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ (4) เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และ (5) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ

6. การบริหารจัดการด้านการให้บริการหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการ ตามหลักความคุ้มค่า 3 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

หนึ่ง	ระดับความเห็นด้วย			สอง	ระดับความเห็นด้วย			สาม	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน				ปัญหาการบริหารจัดการ				แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ			
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม	12.9	<u>60.9</u>	26.2								
3. หลักความโปร่งใส											
1. ทอช. ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการประชาชนให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	11.9	<u>59.6</u>	28.5	1. ทอช. ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	41.6	<u>50.3</u>	8.1	1. ทอช. ควรมีการประกาศรายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์และขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	<u>68.8</u>	29.6	1.6
2. ทอช. ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	10.0	<u>54.0</u>	36.0	2. ทอช. ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	38.9	<u>53.7</u>	7.4	2. ทอช. ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	<u>68.4</u>	29.3	2.3

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหาร จัดการด้านการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			สอง ปัญหาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			สาม แนวทางการ พัฒนาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
6. ในภาพรวม ทอช. มีการ บริหารจัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชนตาม หลักความ โปร่งใส	14.0	<u>57.9</u>	28.1								
4. หลักความมีส่วนร่วม											
1. ทอช. ได้เปิด โอกาสให้ ประชาชน แสดงความคิดเห็น และรับ ข้อเสนอแนะ ด้านการ ให้บริการไป ปรับปรุงแก้ไข	16.9	<u>50.6</u>	32.4	1. ทอช. ไม่เปิด โอกาสให้ เจ้าหน้าที่แสดง ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและ แนวทาง แก้ปัญหาด้าน การให้บริการ	45.4	<u>49.0</u>	5.7	1. ทอช. ควร เปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่แสดง ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและ แนวทาง แก้ปัญหาด้าน การให้บริการ	<u>75.3</u>	23.2	1.5
2. เจ้าหน้าที่ ของ ทอช. มี โอกาสแสดง ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและ แนวทาง แก้ปัญหาด้าน การให้บริการ	8.1	41.2	<u>50.7</u>	2. ประชาชน ไม่ได้แสดง ความคิดเห็น และเสนอ ข้อเสนอแนะ ในการ ปฏิบัติงาน	35.6	<u>52.7</u>	11.7	2. ทอช. ควร ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน เข้ามาแสดง ความคิดเห็น และเสนอ ข้อเสนอแนะใน การปฏิบัติงาน ด้านการ ให้บริการ	<u>67.6</u>	28.9	3.5

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหาร จัดการด้านการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			สอง ปัญหาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			สาม แนวทางการ พัฒนาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
6. ในภาพรวม ทอช. มีการ บริหารจัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชนตาม หลักความมี ส่วนร่วม	7.3	57.4	35.3								
5. หลักความรับผิดชอบ											
1. ทอช. ยึดถือ ผลประโยชน์ ของประชาชน หรือส่วนรวม เป็นที่ตั้ง	20.3	57.1	22.5	1. เจ้าหน้าที่ บางส่วนของ ทอช. ขาดการ ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบ ในการ ให้บริการและ อำนวยความสะดวก แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ	29.5	58.4	12.1	1. ทอช. ควร จัดการฝึกอบรม ด้านการ ให้บริการให้แก่ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการ ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบ ในการ ให้บริการและ อำนวยความสะดวก แก่ ประชาชน	64.8	32.3	2.9

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหาร จัดการด้านการ ให้บริการ ประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			สอง ปัญหาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			สาม แนวทางการ พัฒนาการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย		มาก	ปาน กลาง	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ ของ ทอช. มี จิตสำนึกใน การให้บริการ ประชาชน	31.2	56.6	12.2								
5. ทอช. ได้ ติดตามและ ประเมินผลการ ทำงานของ เจ้าหน้าที่อย่าง สม่ำเสมอ	16.1	58.8	25.1								
6. ในภาพรวม ทอช. มีการ บริหารจัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชนตาม หลักความ รับผิดชอบ	13.7	67.0	19.3								
6. หลักความคุ้มค่า											
1. ทอช. ได้ รณรงค์ให้ เจ้าหน้าที่ ช่วยกัน ประหยัด พลังงานและ ทรัพยากร	20.5	54.7	24.7	1. ทอช. วางแผนกำลัง พลไม่ เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ ตรงกับความรู้ ความสามารถ	69.3	29.5	1.2	1. ทอช. ควร วางแผนกำลัง พลให้เหมาะสม เช่น ใช้ เจ้าหน้าที่ให้ ตรงกับความรู้ ความสามารถ	74.6	25.1	0.3

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สี่ การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ			
การเปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	27.7	<u>61.4</u>	10.9
2. ในภาพรวม ทอช. ในปัจจุบันมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนสูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	22.7	<u>57.0</u>	20.
ห้า ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน			
ภาพรวมแนวโน้มของ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น	33.6	<u>56.7</u>	9.7
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน	33.4	<u>57.3</u>	9.3

หมายเหตุ จากตารางที่ 4.18 ข้างบนนี้ หัวข้อ หนึ่ง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ได้สรุปไว้แล้วใต้ภาพที่ 4.17 ข้างต้น จึงไม่นำมาสรุปซ้ำในตารางนี้อีก ในตารางนี้เป็นการสรุปเฉพาะหัวข้อ สอง ถึง หัวข้อ ห้า เท่านั้น

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า

1. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก มีดังนี้

1.1 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือ

ระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง

1.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่บางส่วน ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และ (2) เจ้าหน้าที่บางส่วน ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ความอดทน สุภาพ และให้เกียรติ แก่ประชาชน ผู้รับบริการ

1.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

1.4 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน และ (2) ประชาชน ไม่ได้แสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนะในการปฏิบัติงาน

1.5 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ 2 เรื่อง ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่บางส่วน ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน

1.6 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ

2. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก มีดังนี้

2.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง

2.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และ (2) ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

2.4 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักความมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน และ (2) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน

2.5 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น

2.6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า 2 เรื่อง ได้แก่ (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรวางแผนกำลังพลให้เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดให้มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และทันต่อความต้องการ

3. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

3.2 การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กับหน่วยงานที่ลักษณะงาน ใกล้เคียงกัน
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ สูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะงาน ใกล้เคียงกัน

3.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ
บริหารจัดการด้านการให้บริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก
ดังนี้

3.3.1 จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้า
เมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน
จำนวน 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความ
มีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า

3.3.2 จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน
2 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม และ (2) หลักความคุ้มค่า และมีความแตกต่างกันจำนวน 4 หลัก ได้แก่
(1) หลักคุณธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักความมีส่วนร่วม และ (4) หลักความรับผิดชอบ

3.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา คือ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี พบว่า
ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 5 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความมี
ส่วนร่วม (4) หลักความรับผิดชอบ และ (5) หลักความคุ้มค่า และแตกต่างกันจำนวน 1 หลัก ได้แก่
หลักความโปร่งใส

3.3.4 จำแนกจำแนกตามระดับอายุ คือ อายุต่ำกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี พบว่า
ไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 2 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม และ (2) หลักคุณธรรม และแตกต่างกัน
จำนวน 4 หลัก ได้แก่ (1) หลักความโปร่งใส (2) หลักความมีส่วนร่วม (3) หลักความรับผิดชอบ และ
(4) หลักความคุ้มค่า

3.3.5 จำแนกจำแนกตามระดับอายุราชการ ในสังกัดกองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี พบว่า ไม่มีความ
แตกต่างกันจำนวน 4 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักความมีส่วนร่วม (3) หลักความรับผิดชอบ
และ (4) หลักความคุ้มค่า และแตกต่างกันจำนวน 2 หลัก ได้แก่ (1) หลักคุณธรรม และ (2) หลักความ
โปร่งใส

4. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการ
ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีดังนี้

4.1 ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

4.2 ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติในอนาคตเปรียบเทียบกับในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ

เป็นการสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ได้แก่

4.1 การสัมภาษณ์ พันตำรวจโทสุรพล เชื้อชาญ รองผู้กำกับการฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ

4.2 การสัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1 ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” โดยใช้ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยที่ประกอบด้วย 3 ข้อ ดังนี้

1.1.1 ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.2 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการเฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งเป็น หนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร จำนวน 39 คน สอง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ จำนวน 996 คน โดยในทนี่นี้ได้ถือว่าประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเท่ากับ 1,035 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.90

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเมืองระดับบริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการเฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานแห่งชาติ ดังกล่าว จำนวน 1,035 ชุด ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2550 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550 รวมระยะเวลา 27 วัน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,003 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.91 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไป (1,035 ชุด)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test) จากนั้น เป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมภาพ และตารางประกอบ ตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (rule of law) (2) หลักคุณธรรม (ethic) (3) หลักความโปร่งใส (transparency) (4) หลักความมีส่วนร่วม (participation) (5) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และ (6) หลักความคุ้มค่า (value for money) หัวข้อนี้ แบ่งเป็น 4 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

1.3.3 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

1.3.4 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

ผู้ศึกษาฯ ได้ สรุปผลการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้วย

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาฯ ได้ สรุปผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน อีกด้วย

1.3.1 **สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล** เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุระหว่าง 31-50 ปี และมีราชการอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ 1-10 ปี

1.3.2 **สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก** สรุปได้ดังนี้

1) **การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม**
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม” ตัวอย่างเช่น (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน (2) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด และ (3) ผู้บังคับบัญชาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว

2) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม” ตัวอย่างเช่น (1) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (2) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ และ (3) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ

3) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส” ตัวอย่างเช่น (1) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการประชาชนให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้อย่างรวดเร็ว

4) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความมีส่วนร่วม

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม” ตัวอย่างเช่น (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประชาชน ไปปรับปรุงแก้ไข (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น และ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประเมินผลความมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

5) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความรับผิดชอบ” ตัวอย่างเช่น (1) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน (2) เจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ผู้รับบริการ และ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

6) การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า” ตัวอย่างเช่น (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มีความสามารถด้านตรวจสอบหนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทาง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน และ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด

นอกจากนั้น ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างยังล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก”

1.3.3 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ได้ ดังนี้

1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน รวมทั้งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง

2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่บางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชน

ได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน รวมทั้งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

4) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความมีส่วนร่วม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ประชาชนไม่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

5) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน

6) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ

1.3.4 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ได้ ดังนี้

1) **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง รวมทั้งควรอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน

2) **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมีความความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชน

รวมทั้งควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3) *แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน รวมทั้งควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

4) *แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความมีส่วนร่วม* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการ รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน

5) *แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งควรกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น

6) *แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดให้มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการรวมทั้งควรวางแผนกำลังพลให้เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

ผู้ศึกษาฯ ได้ สรุปผลการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีตและกับหน่วยงานอื่น

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และสูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

2. สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ ระดับการศึกษา อายุ และอายุราชการ ตามลำดับ 5 ข้อ ดังนี้

2.1 จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ พบว่ามีความเห็น ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 หลักดังกล่าว

2.2 จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า มีความเห็นแตกต่างกัน 4 หลัก คือ หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักความมีส่วนร่วม, และหลักความรับผิดชอบ และมีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 2 หลัก คือ หลักนิติธรรมและหลักความคุ้มค่า

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พบว่า มีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 5 หลัก คือ หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม, ตามหลักความคุ้มค่า, หลักความมีส่วนร่วม, และหลักความรับผิดชอบ และมีความเห็นแตกต่างกัน 1 หลัก คือ หลักความโปร่งใส

2.4 จำแนกตามอายุ คือ อายุน้อยกว่า 30 ปีและอายุ 30 – 50 ปี พบว่ามีความเห็นแตกต่างกัน 5 หลัก คือ หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักความรับผิดชอบ, หลักความมีส่วนร่วม, และหลักความคุ้มค่า และมีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 1 หลัก คือ หลักนิติธรรม

2.5 จำแนกตามอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 – 10 ปีและอายุราชการ 11 – 20 ปี พบว่า มีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 4 หลัก คือ หลักนิติธรรม, หลักความรับผิดชอบ, หลักความมีส่วนร่วม, และหลักความคุ้มค่า และมีความเห็นแตกต่างกัน 2 หลัก คือ หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส

3. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ดังนี้

ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า (1) “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น” และ (2) “ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน”

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้ สรุปผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ พันตำรวจโทสุรพล เชื้อวชาญ เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. ถึง 13.50 น. รวม 50 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

พันตำรวจโทสุรพล เชื้อวชาญ ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น เจ้าหน้าที่นอกจากจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดด้วย ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงต้องมีการฝึกอบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

2. การสัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ตั้งแต่เวลา 14.00 น. ถึง 14.40 น. รวม 40 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง ได้กล่าวว่า ปัญหาหลักของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ ปัญหาด้านงานบริหารงานบุคคล เช่น กำลังพลไม่เพียงพอ การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น ควรมีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เช่น กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภาษาต่างประเทศ และความรู้เรื่องหนังสือเดินทาง เนื่องจากงานหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ การให้บริการประชาชนควบคู่กับการรักษาความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วจึงถือเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน

สำหรับรายละเอียดของการสัมภาษณ์แนวคิดของทั้ง 2 คน ได้แสดงไว้ในภาคผนวก

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งเป็น 2 หัวข้อ เพื่อให้สะดวกต่อการศึกษาและการอภิปรายผล โดยผู้ศึกษาได้รวมวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 คือ “ปัญหา” และ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ “แนวทางการพัฒนา” ไว้ในข้อเดียวกัน ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.1 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ข้อ ดังนี้

2.1.1 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักนิติธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักนิติธรรม” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก สืบเนื่องจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นส่วนราชการที่ต้องมีการดำเนินนโยบายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม การเมือง การปกครอง ดังนั้น การกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยกว่าหน่วยงานอื่น และโครงสร้างการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จะแบ่งการทำงานเป็นผลัด ซึ่งทำให้เวลาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของแต่ละผลัดปฏิบัติงานไม่ตรงกัน จึงไม่มีเวลาประชุมหรือทำความเข้าใจในกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละผลัดอาจจะมีความแตกต่างกัน และหน่วยงานกลาง คือ ฝ่ายอำนวยการก็ไม่สามารถจัดทำเอกสารแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อแจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้ทันต่อเหตุการณ์

2.1.2 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักคุณธรรม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักคุณธรรม” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติบางส่วนยังให้บริการโดยขาดความเป็นธรรมไม่เสมอภาคและไม่เท่าเทียมกัน ยังคงมีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

2.1.3 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความโปร่งใส” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก สืบเนื่องมาจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการให้บริการประชาชนทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง และมีลักษณะงานในหลายรูปแบบ เช่น การตรวจหนังสือเดินทาง การตรวจลงตรา การขอยุ่ต่อ การขอกลับเข้ามาในราชอาณาจักรและการจับกุมคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักร โดยผิดกฎหมาย สถิติจำนวนผู้โดยสารและประชาชนผู้มาติดต่องานในแต่ละวันจะมีเป็นจำนวนมาก จึงไม่สามารถสรุปจำนวนผู้โดยสารหรือประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการได้ทุกวัน เป็นเหตุให้การรายงานสถิติต่าง ๆ ไม่อาจทำให้เป็นปัจจุบัน และการประชาสัมพันธ์ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการติดต่อราชการ ไม่สามารถทำในวงกว้างได้ เนื่องจากงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงสามารถทำได้ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่มที่มีความจำเป็นในการติดต่อเท่านั้น

2.1.4 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความมีส่วนร่วม” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากนโยบายของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ส่วนใหญ่จะมาจากระดับผู้บังคับบัญชาาระดับสูงทั้งจากภายในหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาาระดับสูงนอกหน่วยงาน (นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) แต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ยังไม่ได้มีการนำผลประเมินไปใช้อย่างแท้จริง

2.1.5 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความ

รับผิดชอบ” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เพราะถึงแม้จะ ได้กำหนดให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยังไม่ได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อนำหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

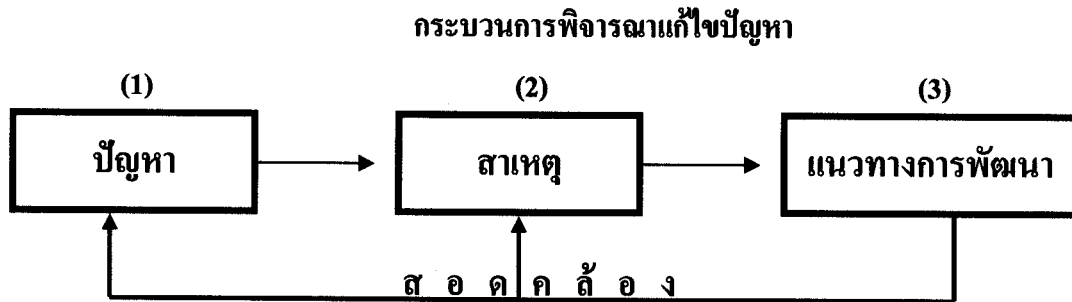
2.1.6 การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามหลักความคุ้มค่า” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากการจัดกำลังพลของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับความเหมาะสม และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการแต่งตั้งโยกย้ายกำลังพลของหน่วยงาน โดยไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือหน่วยงาน อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนยังมีไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าและผลการปฏิบัติงานก็ไม่ใช่ที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เหล่านี้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก และเนื่องจากปัญหาแต่ละหลัก มีหลายปัญหา เช่น ปัญหาการบริหารจัดการตามหลักนิติธรรมอาจแบ่งเป็น ปัญหากองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน และปัญหาและกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาอ้างอิง เป็นต้น แต่ในที่นี้ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” หลักละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหลักจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ซึ่งมีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ดังได้นำเสนอไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

หมายเหตุ ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ได้นำมาจากบทที่ 4.1 ตารางที่

4.9 ที่มีเครื่องหมาย *



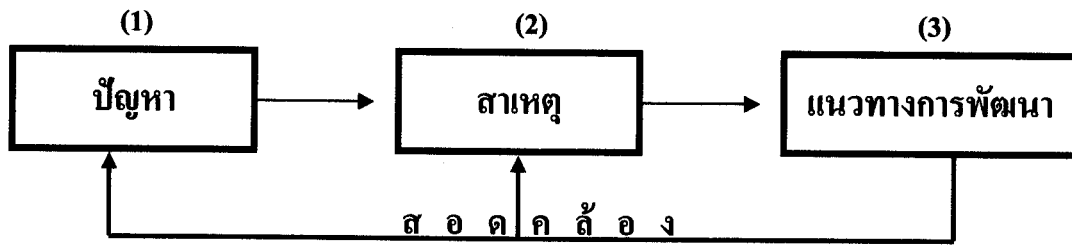
1. **หลักนิติธรรม** ทอช. ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน

1.1 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่เห็นถึงความสำคัญของการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ทั้ง ๆ ที่การให้บริการประชาชนของ ทอช. มีกฎระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขมาก

1.2 ลักษณะงานของ ทอช. ที่ปฏิบัติเป็นผลัดไม่เอื้ออำนวยต่อการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจได้ง่าย

1.1 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญและการเห็นถึงความสำคัญของการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ พร้อมกับปิดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ

1.2 ทอช. ควรมีการจัดประชุมระดับหัวหน้าผลัด (สารวัตรผลัด) ทุกผลัดพร้อม ๆ กันเป็นประจำ เช่น ทุก 1 เดือน เพื่อร่วมกันวางมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติในการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมทั้งการออกหนังสือเวียนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกผลัดเช่นรับทราบรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้ง



2. **หลักคุณธรรม** เจ้าหน้าที่
 บางส่วนของ ทอช. ขาดความ
 อดทน สุภาพ และให้เกียรติ แก่
 ประชาชนผู้รับบริการ

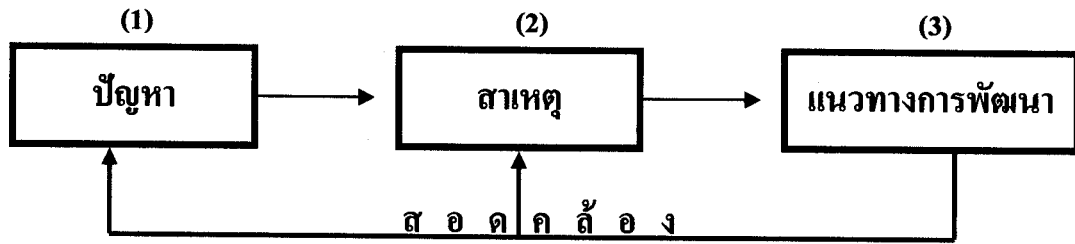
2.1 เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาด
 การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความอดทน
 สุภาพ และให้เกียรติ แก่ประชาชน
 ผู้รับบริการ

2.2 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ไม่เห็น
 ถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากร
 มนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกอบรม
 เจ้าหน้าที่ให้มีความอดทน สุภาพ และให้
 เกียรติ แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพิ่มมาก
 ขึ้น

หัวหน้าปลัดควรเพิ่มการอธิบายหรือ
 ชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือ
 ระเบียบให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจเพิ่มมาก
 ขึ้น

2.1 ทอช. ควรจัดการฝึกอบรม
 เจ้าหน้าที่ทุกระดับเป็นประจำเพื่อให้
 เกิดความอดทน สุภาพ และให้เกียรติ
 แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้
 ควรประเมินผลด้วยว่าเจ้าหน้าที่ที่เข้า
 รับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการ
 ฝึกอบรมไปใช้หรือไม่เพียงใด ในเวลา
 เดียวกัน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้
 ความช่วยเหลือหรือประชาชน
 ผู้รับบริการด้วย

2.2 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรม
 ผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการเห็นถึง
 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากร
 มนุษย์ หรือการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี
 ความอดทน สุภาพ และให้เกียรติ แก่
 ประชาชนผู้รับบริการ โดยครอบคลุมถึง
 การที่ผู้บริหารทุกระดับควรมีพฤติกรรม
 ที่สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 อย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วย



3. หลักความโปร่งใส ทอช.

ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

3.1 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

3.2 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ขาดความรู้และประสบการณ์ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งรวมทั้งการประชาสัมพันธ์รายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

3.1 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการเห็นถึงความสำคัญของการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน เพิ่มมากขึ้น

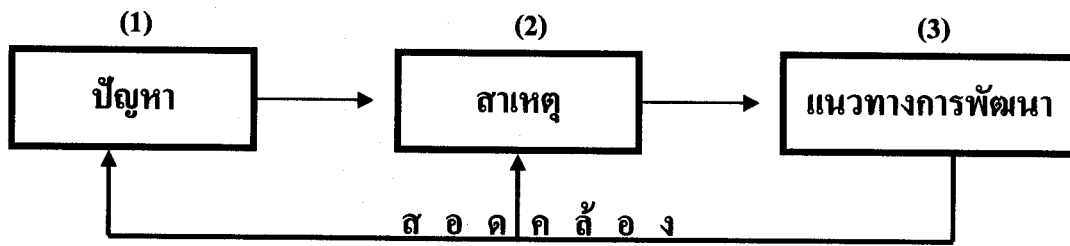
3.2 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเพิ่มคุณค่าให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์ หรือ โทรศัพท์ได้โดยตรง

4. หลักความมีส่วนร่วม ทอช.

ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน

4.1 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ไม่เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน

4.1 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นจาก



5. หลักความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

4.2 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. มีจิตใจที่รวมอำนาจและไม่สนับสนุนส่งเสริมความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

5.1 เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. มีจิตใจหรือทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และขาดจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชน

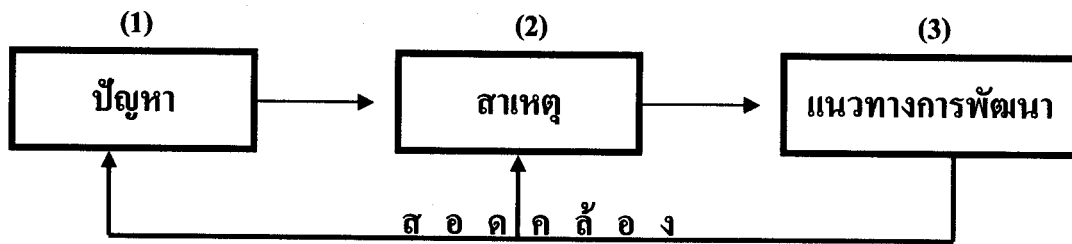
5.2 เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดการฝึกอบรมในเรื่องการทุ่มเท ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบใน

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติและจากประชาชนผู้รับบริการที่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชนด้วย

4.2 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการสนับสนุนส่งเสริมความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

5.1 ทอช. ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานให้บริการ การทุ่มเท ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ในเวลาเดียวกัน ควรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมี ทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องดังกล่าวด้วย

5.2 ทอช. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการทุ่มเท ความกระตือรือร้น และความ



6. หลักความคุ้มค่า ทอช.
วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม
เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับ
ความรู้ความสามารถ

การให้บริการและอำนวยความสะดวก
แก่ประชาชนผู้รับบริการ

6.1 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ขาด
ความรู้ความเข้าใจเรื่องการวางแผนกำลัง
พลที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ
ของเจ้าหน้าที่

6.2 ผู้บริหารบางส่วนของ ทอช. ไม่
สนใจและไม่เห็นถึงความสำคัญของการ
วางแผนกำลังพลที่สอดคล้องกับความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่

รับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ
นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่า
เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการศึกษาอบรมได้นำ
ความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้หรือไม่
เพียงใด

6.1 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรม
ผู้บริหารทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ
เรื่องการวางแผนกำลังพลที่สอดคล้องกับ
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

6.2 ทอช. ควรพัฒนาหรือฝึกอบรม
ผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสนใจ
และการเห็นถึงความสำคัญของการ
วางแผนกำลังพลที่สอดคล้องกับความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างบนนี้ได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ที่มีเครื่องหมาย *

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการของสำนักงานกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา
ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์

นอกจากนี้แล้ว ยังมีการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับ

หน่วยงานอื่น รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย

1.1 ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้รับการแต่งตั้งและถูกโยกย้ายบ่อย ทำให้นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เป็นผลให้แต่ละนโยบายยังไม่ได้รับการนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ จึงไม่สามารถเห็นภาพที่ชัดเจนได้ว่าการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

1.2 ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ สูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากรัฐบาลได้มีมติให้ทุกหน่วยงานราชการนำแนวทางการบริหารจัดการที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาใช้ให้การบริหารจัดการหน่วยงาน โดยเฉพาะในด้านการให้บริการประชาชน ทำให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงานไม่แตกต่างกันมากนัก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ ระดับการศึกษา ระดับอายุ และอายุราชการ แบ่งเป็น 5 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตาม ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก พบว่า **มีความเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 6 หลัก**

ผู้ศึกษามีความเห็นที่เห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ว่า **ไม่แตกต่างกัน 6 หลัก** (ร้อยละ 100.00) เช่นนี้ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือ ความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ **ไม่แตกต่างกัน**

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก พบว่า **หนึ่ง มีความเห็นแตกต่างกัน 4 หลัก** คือ (1) หลักคุณธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักความมีส่วนร่วม และ (4) หลักความรับผิดชอบ และ **สอง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 หลัก** คือ (1) หลักนิติธรรม และ (2) หลักความคุ้มค่า

ผู้ศึกษามีความเห็นที่เห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ว่า **แตกต่างกัน 4 หลัก** (ร้อยละ 66.67) และ **ไม่แตกต่างกัน 2 หลัก** (ร้อยละ 33.33) เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ มีแนวโน้มที่จะมี มุมมองหรือความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ **แตกต่างกัน**

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับ การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก พบว่า **หนึ่ง มี ความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 หลัก** คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) ตามหลักความคุ้มค่า (4) หลักความมีส่วนร่วม และ (5) หลักความรับผิดชอบ และ **มีความเห็นแตกต่างกัน 1 หลัก** คือ หลักความโปร่งใส

ผู้ศึกษามีความเห็นที่เห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ว่า **ไม่แตกต่างกัน 5 หลัก** (ร้อยละ 83.33) และ **แตกต่างกัน 1 หลัก** (ร้อยละ 16.67) เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา มี

แนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ คือน้อยกว่า 30 ปีกับอายุ 31 - 50 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก พบว่า หนึ่ง มีความเห็นแตกต่างกัน 5 หลัก คือ (1) หลักคุณธรรม (2) หลักความโปร่งใส (3) หลักความรับผิดชอบ (4) หลักความมีส่วนร่วม และ (5) หลักความคุ้มค่า และ สอง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 1 หลัก คือ หลักนิติธรรม

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ว่า แตกต่างกัน 5 หลัก (ร้อยละ 83.33) และ ไม่แตกต่างกัน 1 หลัก (ร้อยละ 16.67) เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ อายุราชการ 1 - 10 ปีกับอายุราชการ 11 - 20 ปี ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก พบว่า หนึ่ง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 4 หลัก คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักความรับผิดชอบ (3) หลักความมีส่วนร่วม และ (4) หลักความคุ้มค่า และมีความเห็นแตกต่างกัน 2 หลัก คือ (1) หลักคุณธรรม และ (2) หลักความโปร่งใส

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 6 หลัก ว่า ไม่แตกต่างกัน 4 หลัก (ร้อยละ 66.67) และ แตกต่างกัน 2 หลัก (ร้อยละ 33.33) เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุราชการ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน

3. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน

เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มสูงกว่าปัจจุบัน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เพราะนอกจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนแล้ว ยังมีภาระหน้าที่รักษาความมั่นคงของประเทศอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้การบริหารจัดการของหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์และความมั่นคงของประเทศด้วย นอกจากนี้แล้ว กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ เป็นระบบราชการ ดังนั้น การที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ จะสามารถให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น หรือมีแนวโน้มของการบริหารจัดการจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือไม่ นอกจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ เองแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสภาพสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมโลกอีกด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้การเสนอแนะเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่

(1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่หลายประการ แต่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ อำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษามีความเห็นว่เท่าที่ผ่านมากองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ได้พบปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลายหลัก ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาตามหลักนิติธรรม หน่วยงานไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผิดพลาด เกิดผลเสียแก่ส่วนราชการและประชาชนผู้มาติดต่อ (2) ปัญหาตามหลักความโปร่งใส กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลาในการติดต่อราชการ และ (3) ปัญหาตามหลักความคุ้มค่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากตัวอย่างปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดที่ศึกษา

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้ การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ 6 หลัก เป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น การนำเสนอข้อเสนอแนะจึงจัดกลุ่มตามกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

1) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักนิติธรรม มี 2 ข้อ

หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญและการเห็นถึงความสำคัญของการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ พร้อมกับปิดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ และเพื่อให้สอดคล้องจากการสัมภาษณ์ พันตำรวจโทสุรพล เชี่ยวชาญ ว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น เจ้าหน้าที่นอกจากจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดด้วย

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการจัดประชุมระดับหัวหน้าผลัด (สารวัตรผลัด) ทุกผลัดพร้อม ๆ กันเป็นประจำ เช่น ทุก 1 เดือน เพื่อร่วมกันวางมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติในการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมทั้งการออกหนังสือเวียนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกผลัดเห็นรับทราบรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งหัวหน้าผลัดควรเพิ่มการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น

2) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักคุณธรรม มี 5 ข้อ

หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับเป็นประจำเพื่อให้เกิดความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จินตนา บุญบงการ (2539: 40) ซึ่งได้กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดีมี 7 ประการ ดังนี้ S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง **R = Respectful** : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ท่าอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โขน สุภาพ มีมารยาทดี **E = Enthusiasm** : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับเป็นประจำเพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านกฎหมาย และด้านการตรวจสอบหนังสือเดินทาง และควรประเมินผลด้วยว่าเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้หรือไม่เพียงใด ไม่เพียงแต่การจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นั้น

สาม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยังควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อปลูกฝังจริยธรรมและคุณธรรมควบคู่ไปกับความชำนาญในด้านต่าง ๆ นั้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับบังคับใช้กฎหมายได้อย่างถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรมเพิ่มมากขึ้น เช่นนี้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอำนวยความสะดวก ยุติธรรม คือ พัฒนาทักษะ ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นปัจจุบัน ควบคู่การปลูกฝังจริยธรรม คุณธรรม เพื่อนำไปสู่การบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม และยังสอดคล้องจากการสัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกหญิง จำเรียง พรอมตรงเรื่อง ว่า ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เช่น กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภาษาต่างประเทศ และความรู้เรื่องหนังสือเดินทาง เนื่องจากงานหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ การให้บริการประชาชนควบคู่กับการรักษาความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วจึงถือเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน

สี่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจดำเนินการโดยตั้งโต๊ะให้บริการ หรือให้บริการติดต่อสอบถามทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ห้า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนด้วย เฉพาะในส่วนของการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร

(2530) ซึ่งได้ให้ความเห็นในหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด สำหรับส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างถึงใน วราพรธรรม สันทัศน์ โศค, 2540: 31) ที่สรุปได้ว่า คุณค่าของการบริหารงานรัฐกิจ คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ ในสถานที่ที่เพียงพอ และในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง และ (5) การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความโปร่งใส มี 2 ข้อ

หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญของการประกาศรายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน รวมทั้งมีมาตรฐานสากลเพิ่มมากขึ้น เช่นนี้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและผู้เดินทางเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติของกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในเวลาเดียวกัน

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว รวมตลอดถึงการเพิ่มคุณค่าให้แก่ประชาชนที่มารับบริการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์ หรือ โทรศัพท์ได้โดยตรง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญศรี ทองผ่องสวัสดิ์ และสุกัญญา วิเชียรกร (2550) ที่กล่าวไว้ว่า ข้าราชการยุคใหม่ ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างมีเหตุผล ซื่อตรง สามารถตอบคำถามได้ สามารถเปิดเผยข้อมูล

ให้เหตุผลและความกระขางต่อสาธารณชน ได้ตลอดเวลาและทันที และในส่วนของที่เกี่ยวกับระบบการบริการและการเพิ่มคุณค่าให้แก่ประชาชนที่มารับบริการนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 51) ที่ได้เสนอวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้ดีขึ้น คือ ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้หลุดลงไปให้ได้มากที่สุด คือ การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสาร ไปให้ที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม มี 2 ข้อ
 หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติและประชาชนผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาด้านการให้บริการ เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญศรี ทองพ่องสวัสดิ์ และ สุกัญญา วิเชียรกร (2550) ซึ่งได้นิยามลักษณะของราชการยุคใหม่ ไว้ว่า ไม่เพียงต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน แทนการยึดผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางเท่านั้น ยังต้องเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น และความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของรูปแบบการทำงานของราชการในยุคใหม่อีกด้วย

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการสนับสนุนส่งเสริมความร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

5) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ มี 2 ข้อ
 หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับในเรื่องจิตใจหรือทัศนคติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานการให้บริการ คือ การให้บริการตามหลักความรับผิดชอบที่มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11) ที่กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ (1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน (2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้

สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว และ (3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้ อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ที่กล่าวถึง แนวโน้ม การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชน ว่า จะมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ (1) ยึดถือ ประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก โดยแสดงเจตนารมณ์ หรือ เน้นเตือนว่า หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (2) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น แนวโน้มการบริหารจัดการเช่นนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะประชาชน ได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน ย่อมแสดงให้เห็นว่า ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และประชาชนมีคุณภาพสูงขึ้น

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทู่เมท ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบในการให้บริการและ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11) ซึ่งได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก โดยสรุปได้ว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการ พัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการ จากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับ บริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนั้น ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำ ให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนใน ที่สุด

6) การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า มี 4 ข้อ

หนึ่ง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัด กำลังพลให้เหมาะสมกับความสามารถ และเพียงพอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน

สอง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการ ฝึกอบรมด้านจิตใจสำหรับผู้บริหารให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและประสิทธิภาพของ หน่วยงานเป็นหลัก

สาม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นสากล เช่นนี้ สอดคล้องกับเป้าหมายของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ การใช้กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (management information technology) ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผล อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน เป็นสากล อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 51) ซึ่งได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้ทำได้รวดเร็วขึ้น โดยสรุปได้ว่า ต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้น และสามารถให้บริการได้ดีกว่า ทั้งนี้ด้วยอิทธิพลของ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่ จะสอดคล้องและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น ดีขึ้น และลึกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย นอกจากนั้น ยังเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11) ที่ได้กล่าวถึง การพัฒนา เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การ วางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับ บริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย และการพัฒนาความเร็วใน ขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

สี่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนด ระยะเวลาและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เช่นนี้ สอดคล้องกับ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” โดยเฉพาะในข้อ (3) ความคุ้มค่า และข้อ (4) การลดขั้นตอน กล่าวคือ พระราชกฤษฎีกานี้ได้ มีบทบัญญัติที่สนับสนุนให้การบริหารราชการต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้รวม 7 ข้อ ได้แก่ (1) เกิด ประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษายังมีข้อเสนอแนะสำหรับ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอาภาศยานแห่งชาติ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ควรนำ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” มาปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ไม่เพียงเท่านั้น ยังควรนำ “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” มาปรับใช้ควบคู่กันด้วย โดยอาจ นำมาปรับใช้ประการใดประการหนึ่งหรือหลายประการก็ได้ ตามความเหมาะสม สำหรับ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในบทความ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม : แนวคิด ปัญหา และแนวทางการพัฒนา” ได้อธิบาย ว่า ประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่ (1) การรักษาความสัตย์ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี

2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอาภาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาหรือ ฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยครอบคลุมถึงการที่ผู้บริหาร ทุกระดับควรมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วย

3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอาภาศยานแห่งชาติ ควรฝึกอบรมให้ รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่เป็นทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มปรับปรุงในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

4) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอาภาศยานแห่งชาติ ควรดำเนินการ ให้คุณให้โทษกับเจ้าหน้าที่ โดยการให้รางวัลเพื่อเป็นกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น และ ควรมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ได้เจตนากระทำความผิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช (2540: 31) ซึ่งได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยหนึ่งในปัจจัยเหล่านั้น คือ ระบบสนับสนุน หมายถึง ระบบสนับสนุนในหน่วยบริการเอง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ระบบ สนับสนุนในที่นี้ยังหมายถึง การสนับสนุนในเชิงบริหารภายในองค์กร ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่ง การให้รางวัลตอบแทนหรือการลงโทษ การส่งเสริมพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น ระบบ สนับสนุนที่นี้จะช่วยให้กำลังใจและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างเป็นมือ อาชีพ หากระบบสนับสนุนไม่ดีก็ย่อมส่งผลต่อขวัญกำลังใจและทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจที่จะ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

5) การ โยกย้ายหรือสับเปลี่ยนกำลังพล นอกจากจะต้องคำนึงถึงความ เหมาะสมด้านความรู้ความสามารถแล้ว กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอาภาศยานแห่งชาติ ควร

มีการหมุนเวียนหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านตรวจคนเข้าเมืองในทุก ๆ ด้าน เพื่อป้องกันปัญหาจากขาดแคลนกำลังพลทดแทนในแต่ละฝ่าย และเพื่อเป็นการลดการทุจริต ประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก” มาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทำให้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามวัตถุประสงค์ การวิจัยและตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอย่างครอบคลุมและชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักการความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำ กรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัยและนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของ หน่วยงานนั้นต่อไป

3.2.2 นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาวิจัย ในด้านอื่น ๆ นอกจากด้านการให้บริการประชาชน เช่น ด้านการประสานงาน ด้านการ ประชาสัมพันธ์ และด้านการงบประมาณ เป็นต้น

3.2.3 ศึกษาวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละหลักอย่างเจาะจง เช่น หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักความมีส่วนร่วม เป็นต้น

3.2.4 ศึกษาวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับ การสังเกตหรือสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ และประชาชนที่มารับบริการ

3.2.5 การวิจัยโดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น หรือศึกษาวิจัยหลายฝ่ายหรือ หลายกองบังคับการ แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน เพียงใด

3.2.6 ศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น เช่น กรอบแนวคิดคุณธรรม หรือ กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB เป็นต้น อันเป็นการนำกรอบแนวคิดอื่นดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์

เปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้วหัวข้อว่า “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับแนวทางคุณธรรม” หรือ “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับแนวทาง PAMS-POSDCoRB”

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล อคุลย์พันธ์และคณะ (2524) *การบริหารการพัฒนา* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กุลชน ธนาพงศธร (2529) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานอัยการสูงสุด (2550) *การพัฒนาระบบราชการในสำนักงาน
อัยการสูงสุดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล
(Good Governance)* ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.kpr.ago.go.th>
- เกศรารภณ์ สัตยาชัย (2545) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ (one stop service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- “คู่มือการบริการของหน่วยงานของรัฐประจำปี 2547” กรุงเทพมหานคร สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง
จินตนา บุญบงการ (2539) “การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ”
เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ
- จุมพล หนีมพานิช (2548) *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของ
ไทย* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543) “กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี” ใน *การปกครองที่ดี
(Good Governance)* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ “การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชนที่ดี (Good Public and Private
Governance)” ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.polsci.chula.ac.th>
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) *Good Governance* กับการปฏิรูปการศึกษา – การปฏิรูป การเมือง
ม.ป.ท.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) *แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่น
กรุงเทพมหานคร*
- ถวิลวดี บุรีกุล (2548) “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
ภาครัฐ* หน่วยที่ 10 พิมพ์ครั้งที่ 2 หน้า 230 – 272 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง (2543) “ธรรมนูญกับราชการไทย” ใน เอกสารประกอบการ
 สัมมนา เรื่อง ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมนูญในส่วนราชการ วันที่
 20 ธันวาคม 2543 จัดโดยสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ห้องประชุมสุโขทัย
 ประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
 พลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ กรุงเทพมหานคร กราฟิคฟอร์แมท
 (ไทยแลนด์)

_____. (2543) องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
 ธีรยุทธ บุญมี (2541) ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กัญหายนะประเทศไทย กรุงเทพมหานคร
 สายธาร

_____. (2541) “ธรรมนูญกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง” วารสารกรมประชาสัมพันธ์
 3, 5 (พฤษภาคม) : 9-11

_____. (2541, 9 มกราคม) “ปี 2541 สร้างวิญญูณไทย จิตใจสากล” ไทยโพสต์ หน้า 2

_____. (2541, 26 มกราคม) “3 ยุทธศาสตร์ 10 แนวทางสู่ธรรมนูญ” มติชนรายวัน หน้า 17

นฤมล ทับจุมพล (2541) แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วย “ธรรมนูญแห่งชาติ” การจัดการปกครอง
 Governance. เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการในวาระครบรอบ 50 ปี คณะ
 รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิทยา บวรวัฒนา (2547) ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____. (2547) ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

พิทยา ว่องกุล (2541) “ธรรมนูญจุดเปลี่ยนสังคมไทย” ใน รวมบทความโครงการวิถีทัศน์
 หน้า 11-15 กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

บุญศรี ทองพ่องสวัสดิ์และสุกัญญา วิเชียรกร (2550) “เอกสารวิชาการเตรียมแนวทางเพื่อการ
 บริหารราชการยุคใหม่” ค้นคืนวันที่ 27 กรกฎาคม 2550 จาก

http://www.dld.go.th/region1/knowledge%20Center/Product_animal/main3.htm

บวรศักดิ์ อุวรรณ โธ (2542) การสร้างธรรมนูญในสังคมไทย กรุงเทพมหานคร วิญญูชน

ปรัชญา เวสารัชช (2540) บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร กราฟิค
 ฟอร์แมท (ไทยแลนด์)

- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549) “การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance)” คืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2549 จาก <http://ia.psd.ku.ac.th/>
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” ม.ป.ท.
- “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” (2543) คืบค้นวันที่ 11 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.opdc.go.th>
- ลิขิต ธีรเวคิน (2539) *แนวปฏิบัติของข้าราชการในยุคสมัยแห่งการปรับปรุงบริการภาครัฐเพื่อประชาชน* กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- วรวงษ์ ภาวเวส (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนคร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วรงค์ จันทศรี (2540) *การพัฒนาระบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร กราฟิค พอร์แมท (ไทยแลนด์)
- วัชรภรณ์ ชำนาญพุด (2544) “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ” สารนิพนธ์ปริญญาการบริหารจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) “แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 1 หน้า 30-33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____. (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร นิตินธรรม
- _____. (2550) *การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหารการจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ* คืบค้นวันที่ 23 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม : แนวคิด ปัญหา และแนวทางการพัฒนา* คืบค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____ (2550) การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ กรุงเทพมหานคร เอ็กเปอร์เน็ท
- _____ (2550) การพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการ : ค้นคืนวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____ (2550) ค่านิยมของข้าราชการไทยในยุคปฏิรูประบอบราชการ ค้นคืนวันที่ 28 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____ (2550) เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ค้นคืนวันที่ 24 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com>
- วิศรุต มีแก้ว (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิษณุ เครืองาม (2548) “ข้าราชการการเมืองไทยยุคปฏิรูป: สรุปการประชุมชี้แจงแนวทางการทำงานของข้าราชการการเมือง” ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.soc.soc.go.th/InFormSoc/political/wisanu.pdf>
- วิระ ไชยธรรม (2542) “เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)” ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.moe.go.th/wijai/GG.htm>
- ศิริวรรณ เจริญจิตกุล (2543) “ข้าราชการกับชนรมาภิบาลไทย” *วารสารธนารักษ์* 23, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2543) : 63-71
- ศุภชัย ขาวะประภาส (2539) “การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพการบริการภาครัฐ” เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ
- ศุภมาส มโนหรรทัด (2539) “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรร : กรณีศึกษาหมู่บ้านชั้นกมลนิเวศน์ 4 กับหมู่บ้านสหกรณ์ครูไทย (สินวงศ์)” วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก

- ศุภกัศ ศรีสนั่น (2549) “ปัญหาและการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศศิธร พูลสุข (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2548) นโยบายสาธารณะ : แนวคิด การวิเคราะห์และกระบวนการพิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร เสมาธรรม
- สมพงษ์ เกษมสิน (2521) การบริหาร กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- สวัสดิ์ เปี่ยมมนัส (2544) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
- สุจิตรา บุญรัตน์ (2549) รายงานวิจัยเรื่องประชาชนและธรรมาภิบาล: การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุัทสนา สุทธิกุลสมบัติ “ธรรมาภิบาล (Good Governance) คืออะไร” ค้นคืนวันที่ 19 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.krusakon.com>
- สุพรรณิ ไพรัชเวทย์ (2546) “Productivity กับ โฉมใหม่ระบบราชการไทย งานมหกรรมเพิ่มผลผลิต (Productivity Expo 2003) วันที่ 14 พ.ย.2546” ค้นคืนวันที่ 19 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.ftpi.or.th/dwnld/prdarticle>
- สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2540) “สัญญาของประชาชน” วารสารข้าราชการ 42, 4 (กรกฎาคม-สิงหาคม) : 23 - 25
- สุเมธ ดันติเวชกุล (2549) ได้เบื้องพระยุคลบาท กรุงเทพมหานคร มติชน
- เสน่ห์ จามริก (2541, 21 พฤษภาคม) “Good Governance และธรรมรัฐ” ผู้จัดการรายวัน หน้า 8

- สำนักคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2543) เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.
2542 เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้าง
ธรรมาภิบาลในส่วนราชการ จัดโดยสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน 20 ธันวาคม
2543 ห้องประชุมสุขุมน้อยประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จังหวัดนนทบุรี
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544) การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ
สังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ
บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน
- _____ (2545) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน
- _____ (2545) แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน
- _____ (2545) ราชการไทยยุคใหม่ : ข้อควรรู้สำหรับข้าราชการหลังการปรับปรุงโครงสร้าง
ส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- _____ (2545) การปฏิรูประบบราชการและการบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระ
ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
กรุงเทพมหานคร สิริบุตรการพิมพ์
- อมรา พงศาพิชญ์ (2541) “ธรรมรัฐและธรรมราษฎรกับองค์กรประชาสังคม การจัดการปกครอง
Governance เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการในวาระครบรอบ 50 ปี คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ค้นคืนวันที่ 19 สิงหาคม 2549 จาก
http://www.info.tdri.or.th/library/quarterly/white-pp/wb20_n2.htm
- อรพินธ์ สฟโชคชัย (2540) “สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี (Good Governance)
เอกสารรายงาน TDRI. มกราคม, ฉบับที่ 20 UNDP. 1997. Good Governance and
Sustainable Human Development. Governance Policy Paper” ค้นคืนวันที่ 1 สิงหาคม
2550 จาก <http://www.info.tdri.or.th>

- อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544) *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- อัมพร ชำรงลักษณ์ (2546) *แปลงรูป เปลี่ยนรากล : บริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21 กรุงเทพมหานคร กบไฟ*
- อานันท์ ปันยารชุน “ปาฐกถา เรื่อง การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการแข่งขัน ที่เป็นธรรมในภาคธุรกิจ” คืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2550 จาก
<http://www.thaigovernance.org/thaicg/research/anand-address1.doc>
- _____. (2541, 25 มีนาคม) “ธรรมรัฐกับอนาคตของประเทศไทย” *มติชนรายวัน* หน้า 2
- _____. (2541, 26 มีนาคม) “ร่วมกันคิด-ช่วยกันแก้” *รัฐจักร* หน้า 2
- อุคร ตันติสุนทร (2548, 13 มิถุนายน) “การกระจายอำนาจที่ญี่ปุ่น” *มติชน* หน้า 7
- อุทัย เลหาวิเชียร (2528) *การบริหารการพัฒนา กรุงเทพมหานคร สามเจริญพานิช*
- _____. (2531) “พัฒนาการของการบริหารการพัฒนา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารรัฐ*
เปรียบเทียบและการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 9 หน้า 235-260 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- Cronbach, L. J. (1951) “Coefficient alpha and the internal structure of tests” *Psychometrika*
 16: 297-334
- UNDP. (1997) “Good Governance and Sustainable Human Development” *Governance Policy Paper*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

บทสัมภาษณ์ พันตำรวจโทสุรพล เขียวชาญ รองผู้กำกับการฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. ถึง 13.50 น. รวม 50 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น เจ้าหน้าที่นอกจากจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดด้วย ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงต้องมีการดำเนินกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.1 จัดให้มีการฝึกอบรม ปรับพื้นฐานและเพิ่มพูนทักษะความชำนาญ

1.2 การส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจ จัดสวัสดิการรับ-ส่ง ทู่นการศึกษา

บุตรธิดา

1.3 การจัดการบุคลากร

1.3.1 แต่งตั้งโยกย้าย ภายใต้ระบบคุณธรรม โดยคำนึงถึงความเหมาะสม

(job description) และพฤติกรรม (behavior)

1.3.2 การระดมกำลังทุกฝ่าย ทุกระดับ และหมุนเวียน เสริมการปฏิบัติตามสถานการณ์ ยึดหลักความยืดหยุ่น เพื่อรองรับทุกสถานการณ์

1.3.3 การกำกับดูแลและควบคุม พฤติกรรมทางวินัยให้อยู่ภายใต้กรอบจริยธรรม คุณภาพ และดำเนินการกับผู้ที่มีพฤติกรรมในเชิงทุจริตโดยเด็ดขาด

1.4 การประเมินผลแบบ 360 องศา ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และนำไปใช้ในการแก้ไขพัฒนาได้อย่างถูกต้องเป็นจริง

2. การพัฒนาระบบการตรวจ

2.1 ระดมสมอง มีการระดมความคิดของผู้บริหารชั้นต้น ในการร่วมวิเคราะห์ปัญหาและร่วมกันวางแนวทางอำนวยความสะดวกและบังคับใช้กฎหมายอย่างเหมาะสม

2.2 ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน ทั้งจากแบบสอบถามและทางเวปไซด์

2.3 โปร่งใส เป็นธรรม พัฒนาระบบโทรทัศน์วงจรปิด ถ่ายทอดการปฏิบัติงานสด

2.4 แสวงหาความร่วมมือ โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสายการบินและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ร่วมกันดูแลการเดินทางของผู้โดยสารให้ เป็นไปด้วยความคล่องตัว

3. การบริหารจัดการเทคโนโลยี

3.1 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำเป็น

3.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน

บทสัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2550 ตั้งแต่เวลา 14.00 น. ถึง 14.40 น. รวม 40 นาที ณ สถานที่สัมภาษณ์ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ขาออก 1

ร้อยตำรวจเอกหญิงจำเรียง พรอมตรุ่งเรือง ได้กล่าวว่า งานตรวจคนเข้าเมือง ถือเป็นประเด็นด้านแรกและด้านสุดท้ายของประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จึงถือว่ามีความสำคัญในฐานะภาพลักษณ์ของประเทศที่จะปรากฏต่อผู้เดินทาง ดังนั้น จึงต้องมีการให้ความสำคัญด้านบริการและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยเจ้าหน้าที่จะต้องอาศัยความชำนาญทางภาษา ความรู้ทางกฎหมาย ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เพื่อทำการตรวจภายใต้ภาวะกดดันด้านเวลาในการตรวจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารจนอาจเกิดการกระทบกระทั่ง หรือแสดงบุคลิกภาพไม่เหมาะสมต่อสาธารณะระหว่างแต่งเครื่องแบบจนอาจเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์โดยรวมของทั้งกองบัญชาการ

จากเหตุผลดังกล่าว เห็นได้ว่า

ปัญหาหลักของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ ปัญหาด้านงานบริหารงานบุคคล เช่น กำลังพลไม่เพียงพอ การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น

การแก้ปัญหา ควรมีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เช่น กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภาษาต่างประเทศ และความรู้เรื่องหนังสือเดินทาง เนื่องจากงานหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ การให้บริการประชาชนควบคู่กับการรักษาความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วจึงถือเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” นี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเป็นแนวทางแก่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้ดีขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านให้มากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

- (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหาร
 (2) เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ

2. เพศ (1) ชาย (2) หญิง

3. ระดับการศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (3) สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4. อายุ (1) ต่ำกว่า 30 ปี (2) 31-50 ปี (3) 50 ปีขึ้นไป
5. อายุราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ
 (1) 1- 10 ปี (2) 11-20 ปี (3) 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1) การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือกระบวนการดำเนินงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก

2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ต่อจากนี้ไป เรียกว่า ทอช.

2.1 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ทอช. กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน			
2. ทอช. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์			
3. ผู้บังคับบัญชาของ ทอช. ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว			
4. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. เข้าใจระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน			
5. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด			
6. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม			
2.2 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม			
7. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต			
8. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการประชาชนด้วยความอดทน สุภาพและให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ			
9. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการ			
10. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ เพื่อพัฒนาตนเอง และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ			
11. ทอช. มีกลไกหรือเครื่องมือ เช่น การตรวจสอบภายใน การประเมินผลการทำงานทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาและระหว่างเจ้าหน้าที่ เป็นหลักประกันเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่			
12. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักคุณธรรม			

2.3 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. ทอช. ได้ประกาศระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
14. ทอช. ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
15. ทอช. เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของ ทอช. ได้อย่างรวดเร็ว			
16. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้			
17. ทอช. ได้แสดงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
18. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความโปร่งใส			
2.4 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการมีส่วนร่วม			
19. ทอช. ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และรับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประชาชน ไปปรับปรุงแก้ไข			
20. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน			
21. ทอช. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่น			
22. ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของ ทอช. เมื่อได้รับการร้องขอ			
23. ทอช. ได้ประเมินผลการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์			
24. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม			
2.5 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ			
25. ทอช. ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง			
26. ทอช. ได้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย			
27. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. ได้ทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ			
28. เจ้าหน้าที่ของ ทอช. มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน			
29. ทอช. ได้ติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ			
30. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ			

2.6 การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. ทอช. ได้รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันประหยัดพลังงานและทรัพยากร			
32. ทอช. วางแผนกำลังพลและใช้เจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ			
33. ทอช. จัดเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ			
34. ทอช. ได้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะเวลาสั้นที่สุด			
35. ทอช. ใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรที่มีความสามารถด้านตรวจสอบหนังสือเดินทางและเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทาง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน			
36. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า			
37. ในภาพรวม ทอช. มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช.

3.1 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ทอช. ไม่ได้อธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน			
39. ทอช. ไม่มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง			
3.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม			
40. เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม			
41. เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดความอดทน สุภาพ และให้เกียรติ แก่ประชาชนผู้รับบริการ			
3.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส			
42. ทอช. ไม่ได้ประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
43. ทอช. ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว			

3.4 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการมีส่วนร่วม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. ทอช. ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน			
45. ประชาชนไม่ได้แสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน			
3.5 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ			
46. เจ้าหน้าที่บางส่วนของ ทอช. ขาดการทุ่มเท กระตือรือร้น และรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ			
47. ทอช. ไม่มีกำหนดคบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน			
3.6 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า			
48. ทอช. วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม เช่น ใสเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ			
49. ทอช. ไม่มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช.

4.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักนิติธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. ทอช. ควรอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดของกฎหมายหรือระเบียบให้เจ้าหน้าที่เข้าใจอย่างชัดเจน			
51. ทอช. ควรรวบรวมหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ศึกษาและอ้างอิง			
4.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักคุณธรรม			
52. ทอช. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม			
53. ทอช. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความอดทน สุภาพ และให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ			
4.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความโปร่งใส			
54. ทอช. ควรมีการประกาศรายละเอียดของระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
55. ทอช. ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว			

4.4 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการมีส่วนร่วม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
56. ทอช. ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน			
57. ทอช. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน			
4.5 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความรับผิดชอบ			
58. ทอช. ควรจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทุ่มเทกระตือรือร้น และรับผิดชอบ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน			
59. ทอช. ควรกำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ขาดความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน และให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น			
4.6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามหลักความคุ้มค่า			
60. ทอช. ควรวางแผนกำลังพลให้เหมาะสม เช่น ใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ			
61. ทอช. ควรจัดให้มีการดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการ			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช.

การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
62. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
63. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. สูงกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน			
ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ			
64. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
65. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ทอช. ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจเอกหญิงจุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	18 เมษายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
สถานที่ทำงาน	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ตำแหน่ง	รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก 1