

**แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ**

ร้อยตำรวจโทหญิง ฉันทนา หาญกมลฤช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Trends of Management Administration for Facilitating in Regard to Serving the
People of the National Airport Immigration Division**

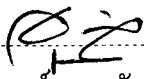
Pol.Lt Chantana Hankamolkrit

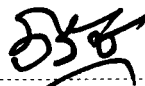
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Sciences
Sukhothai Thammathirat Open University

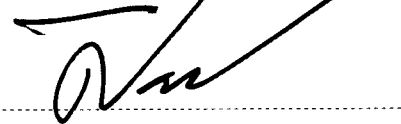
2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ
ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจโทหญิง ฉันทนา หาญกมลฤกษ์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า

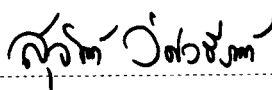
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อู๋ดร. ตันติสุนทร)


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


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวรธีรานนท์)

วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ผู้วิจัย ร้อยตำรวจโทหญิง ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า
ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.928 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 1,084 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ 1,016 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานตรวจหนังสือเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ และเพิ่มความเร็วในการปฏิบัติงาน และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ เช่น สนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

คำสำคัญ แนวโน้ม การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

Thesis title: Trends of Management Administration for Facilitating in Regard to
Serving the People of the National Airport Immigration Division

Researcher: Pol.Lt Chantana Hankamolkrit; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2009

Abstract

The main objectives of this research were to study (1) National Airport Immigration Division's management problems to facilitate the services to the people at the airport (2) guidelines to improve facilitating management at the airport of National Airport Immigration Division, and (3) trends of facilitating management to render services at the airport of National Airport Immigration Division.

This study was a survey research using questionnaires which were pretested and checking for validity and 0.928 level of reliability. Samples of 1,084 were immigration police officers of National Airport Immigration Division. 1,016 or 93.73% of the questionnaires were retrieved. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study results showed that (1) the major problem was the lack of equipment to facilitate services at the airport; (2) the appropriate guidelines to improve the management administration was National Airport Immigration Division should be equipped with high technologies particularly in passport control affairs to facilitate the services and speed up the performances; and (3) the significant trend of management administration in facilitating process to render services at the airport was National Airport Immigration Division should put the emphasis on quality development of immigration police officers such as giving them encouragement and sincere support for their higher level of education.

Keywords: Trends, Management Administration, Facilitating and Services, National
Airport Immigration Division

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความภาคภูมิใจของผู้ศึกษาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากอุปสรรคนานาประการที่ประสบในช่วงระยะเวลาของการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นภาระงานในหน้าที่ ภาระครอบครัว รวมถึงอุปสรรคจากความเหน็ดเหนื่อยและย่ำแย่ท้อในการจัดทำวิทยานิพนธ์ หากแต่ผู้ศึกษาได้รับกำลังใจจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมการศึกษาที่มีให้อยู่ตลอดเวลาจึงสามารถดำเนินการมาจนถึงจุดนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากความมีเมตตากรุณาของอาจารย์ อุดร ตันติสุนทร อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ รูปกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความมีเมตตากรุณาและขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและเพื่อน ๆ ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ทำให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และกำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้ศึกษา คือ เด็กชายน่านฟ้า รวยอารี ที่ทำให้ผู้ศึกษามีพลังกายและพลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ได้

ฉันทนา หาญกมลฤช

มกราคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก	
และการให้บริการประชาชน แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M	28
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการ	
เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	35
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง	
ท่าอากาศยานแห่งชาติ	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาทำการวิจัย	60
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	63
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	65
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง	106
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
สรุปการวิจัย	120
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	158
ภาคผนวก	163
แบบสอบถาม	164
ประวัติผู้วิจัย	174

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 2 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก	31
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 4 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม	32
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยาน แห่งชาติ 2 ประเภท	49
ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	60
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	63
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด IIM	65
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด IIM	81
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด IIM	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง</p>	95
<p>ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร</p>	101
<p>ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการ <u>สอง</u> แนวทางการเสริมสร้าง <u>สาม</u> แนวโน้ม การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และ <u>สี่</u> การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M</p>	107

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	6
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้าน	30
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	42
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ	43
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	56
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มนำ การบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มนำ” ที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ แนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มนำ มาประยุกต์ใช้	131

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พุทธศักราช 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พุทธศักราช 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล การเดินทางเข้า-ออกของคนต่างด้าวให้เกิดความเป็นระเบียบ และได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง หน่วยงานเรื่อยมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ขึ้น เพื่อ เป็นกฎหมายหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งหน่วยงาน ภายในออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยาน กรุงเทพฯ (3) ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) งานสืบสวนปราบปราม และ (5) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวได้ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มี อำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามหลักของการพัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง ด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวก โดยด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติถือเป็นด่านแรกในการตรวจสอบบุคคลที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรและเป็นด่านสุดท้ายในการตรวจสอบบุคคลที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร ดังนั้น ในการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่สำคัญในด้านความมั่นคงของประเทศเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่ดีแฝงตัวปะปนกับ บุคคลที่เดินทางเข้าประเทศได้ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกภายใต้กรอบ กฎหมายแล้ว ยังมีอำนาจหน้าที่ด้านการบริการเพื่อสร้างความประทับใจและดึงดูดบุคคลหรือนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในประเทศไทย อันเป็นการส่งเสริมให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็งทางหนึ่ง นอกจากนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ยังต้องสนองตอบนโยบายของ รัฐบาลในการพัฒนาทำอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบินและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการ

สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและเร่งพัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงถือเป็นภารกิจหรืออำนาจหน้าที่สำคัญของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตรวจบุคคลที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร และบุคคลที่จะเข้ามาท่องเที่ยวหรือเข้ามาลงทุนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมา การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ประสบปัญหาหลายด้าน เช่น (1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผน และขาดการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ และ (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญของเรื่องการศึกษา ความเป็นมา อำนาจหน้าที่ ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ประกอบกับผู้ศึกษารับราชการในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้วย เหล่านี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แนวโน้มนโยบายการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” โดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน โดยมีการแสดง “เหตุผลของการกำหนด

วัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์แต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กัน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลในส่วนนี้ จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในปัจจุบันและในอดีตอันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างเป็นระบบต่อไป

2.2 ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาเรื่องนี้ไม่อาจสมบูรณ์ได้ ถ้ามิได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ต่อไป ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อเท็จจริงทั้งในอดีตและในขณะทำวิจัยรวมทั้งปัญหาในข้อ 2.1 ข้างต้น มาใช้เป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M โดยข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา

2.3 ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะทำให้ทราบและเข้าใจแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นทำนองเดียวกับแนวทางการเสริมสร้างข้างต้น ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน แล้วนำมาทำนาย พยากรณ์ หรือแสดงความ

คิดเห็นแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบมากขึ้น

2.4 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพื่อจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันในด้านใดบ้าง เป็นต้น ข้อมูลส่วนนี้จะมีส่วนช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ตรงประเด็นและครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 2.1-2.4) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากเห็นว่า การตั้งสมมติฐานจะเป็นการชี้้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยผู้ศึกษาคาดหรือรู้คำตอบแล้วเป็นส่วนใหญ่ จากนั้น ผู้ศึกษาจึงหาคำตอบที่ได้จากการศึกษาหรือวิจัยมาใส่ให้ครบกระบวนการ ทำให้การศึกษาไม่เป็นไปตามธรรมชาติ อีกทั้งสมมติฐานถือว่าเป็นส่วนย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย และผู้ศึกษาใช้การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยแทนการกำหนดสมมติฐาน

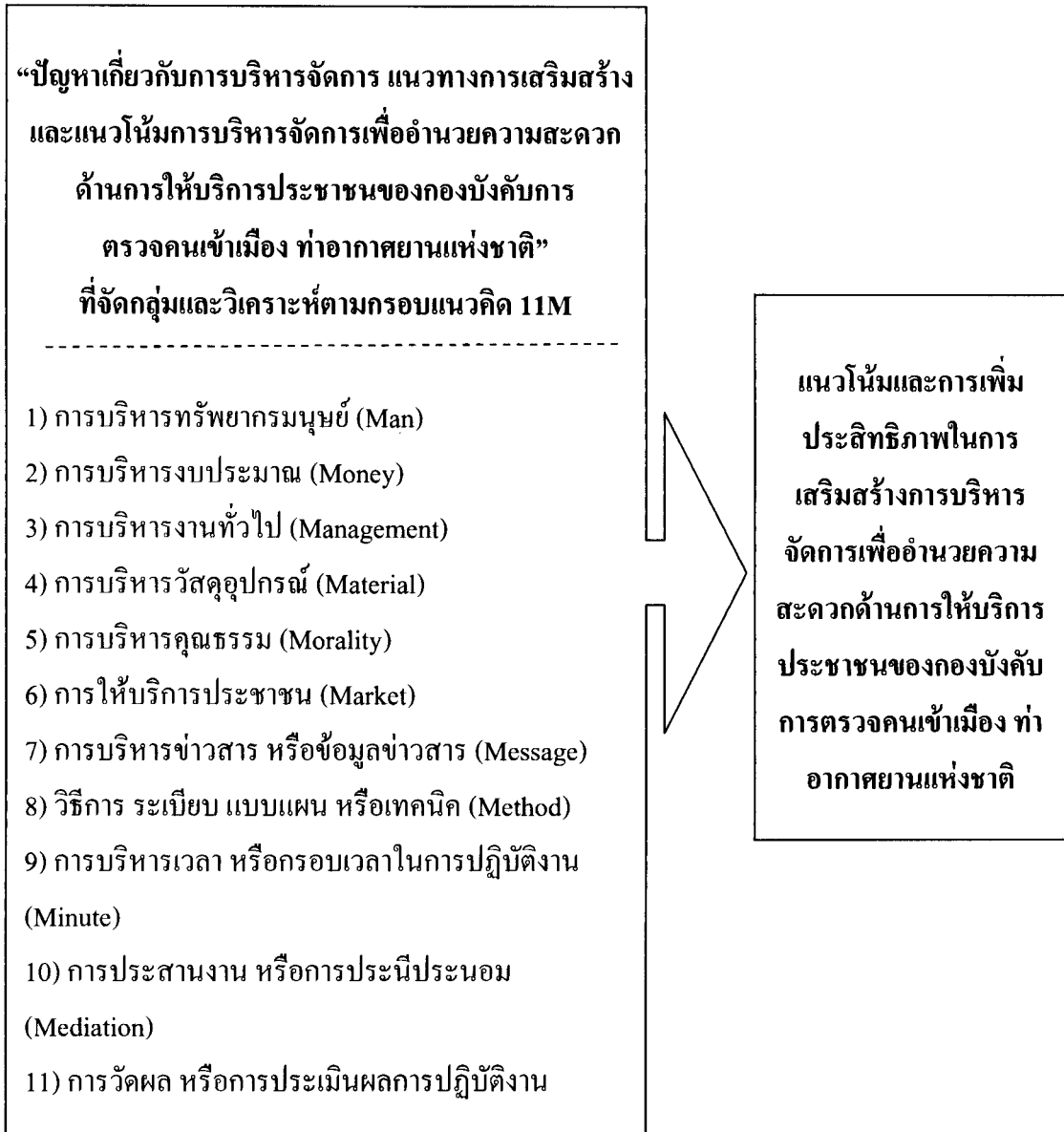
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา “(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” โดยถือว่า วัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อนี้เป็นวัตถุประสงค์หลัก ผู้ศึกษาได้เลือกนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 8) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์”) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม

(Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลา ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการ จัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อดังกล่าว

นอกจากนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ หนึ่ง “(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ที่จัดกลุ่ม และวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 11M เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ในขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาก็ได้กำหนดให้ สอง “แนวโน้มและการเพิ่มประสิทธิภาพในการเสริมสร้างการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1 ข้างล่างนี้

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำไปวิจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ดังกล่าว มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีลักษณะที่เป็นกระบวนการ เป็นระบบ มีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหาร

จัดการอย่างกว้างขวางและครบถ้วน กรอบแนวคิด 11M ยังถูกนำไปใช้ในการวิจัยอีกด้วย ตัวอย่างเช่น สุวณี จรุงโรจน์ ณ อยุธา (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” และ กุชพงศ์ สัตยโชติ (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดใดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย สำหรับกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในครั้งนี้ คือ 11M ย่อมมีข้อจำกัดเช่นกัน และไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับข้อจำกัดของกรอบแนวคิดนี้ คือ กรอบแนวคิดนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันเท่านั้น แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง นอกจากนี้แล้ว กรอบแนวคิดนี้เกิดขึ้นจากแนวคิด 3M-4M ของนักวิชาการต่างประเทศ และได้รับการพัฒนาโดยนักวิชาการไทยให้สมบูรณ์ขึ้นเป็น 11M เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงอาจไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยบางส่วน อีกทั้งการนำกรอบแนวคิดนี้ไปปรับใช้ยังขึ้นอยู่กับมุมมอง ความสนใจ หรือความต้องการของผู้ที่นำแนวคิดนี้ไปปรับใช้ด้วย

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย หมายถึง การกำหนดกรอบหรือแนวทางการศึกษาไว้ โดยนำวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นมาขยายความในรายละเอียดเพื่อให้แต่ละเรื่องหรือแต่ละประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 11) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้ โดยใช้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน หรือ 11M เป็นกรอบแนวคิด พร้อม

กันนั้น ยังศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มนโยบายของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มนโยบายการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย โดยครอบคลุมแนวคิดของการบริหารจัดการ แนวโน้มนโยบาย การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ตลอดจนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยสนาม จากนั้น จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปราย และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย โดยในส่วนท้ายสุด เป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานในความรับผิดชอบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด้านท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ท่าอากาศยานดอนเมือง)

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนบุคลากรเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ข้าราชการยศชั้นสัญญาบัตร จำนวน 230 คน แบ่งเป็น

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 225 คน
 - 2) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 5 คน
- ประเภทที่ 2** ข้าราชการยศชั้นประทวน จำนวน 854 คน
- 1) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 833 คน
 - 2) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 21 คน
- รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (230+854) เท่ากับ 1,084 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรข้างต้นที่ตอบแบบสอบถาม คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน โดยในที่นี้ถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่เลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หรือบุคคล หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยานแห่งชาติ เพราะในแต่ละวันมีจำนวนบุคคลที่เดินทางเข้า-ออก เป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องเวลา งบประมาณ และภาษาด้วย

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัย หมายถึง การที่ผู้ศึกษากล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้การศึกษาต้องจำกัด อยู่ภายในขอบเขตหรือหัวข้อตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยเท่านั้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 13) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยที่แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านนโยบาย ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ เนื่องจากจะทำให้การศึกษาครั้งนี้มีเนื้อหากว้างขวางมากเกินไป

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานในความรับผิดชอบ 2 ด้าน คือ ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด่านท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ท่าอากาศยานดอนเมือง) โดยไม่ครอบคลุม

ไปถึงค่านอื่น ๆ เช่น ค่านเชียงใหม่ และค่านภูเก็ต เนื่องจากไม่ได้สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน การศึกษาครั้งนี้ไม่อาจใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และงบประมาณ สำหรับเหตุผลที่เลือกข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง และผลการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ยากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแนวคิด ประสบการณ์ ความคิดเห็น และมุมมองของผู้ให้ความหมายแต่ละคน ดังนั้น เพื่อสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาได้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะนี้ด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไว้รวม 7 ข้อ ซึ่งจัดตามคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 แนวโน้ม หมายถึง แนวทางที่น่าจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง

6.2 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ นำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

6.3 การอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน หมายถึง การที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับการปรับระบบและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ควบคู่กับการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม และคุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านเข้าออกราชอาณาจักร

ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึง งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก

6.4 การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ดำเนินการเพื่อให้เกิดความสะดวก ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ควบคู่กับการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม และคุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานตรวจบุคคล และพาหนะที่ผ่านเข้าออกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึง งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก

6.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความล่าช้าในการผ่านพิธีการเข้าเมือง ความผิดพลาดในการตรวจอนุญาต และจริยธรรม จรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการให้บริการประชาชน (ที่มา : “รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียน” จากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2552)

6.6 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ หมายถึง เป็นกองบังคับการหนึ่งของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีเขตรับผิดชอบ 2 ด้าน คือ (1) ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีที่ทำการและปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ด่านท่าอากาศยานแห่งชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจากได้มีการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานแห่งชาติแห่งใหม่ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ให้เปิดบริการด้านพาณิชย์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในวันที่ 28 กันยายน 2549 จึงกำหนดชื่อ สถานที่ตั้งช่องทางอนุญาต และเขตพื้นที่รับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มเติมขึ้นใหม่ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งเขตพื้นที่ตามการปฏิบัติการ เช่น ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง การบริการคนเข้าเมือง งานสืบสวนปราบปราม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ตรวจหนังสือเดินทาง ห้องรับรองพิเศษ และศูนย์ปฏิบัติการส่วนหน้า เป็นต้น โดยพื้นที่ปฏิบัติการส่วนใหญ่อยู่บริเวณอาคารผู้โดยสาร Concourse C, D และ E และ (2) ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ท่าอากาศยานดอนเมือง)

6.7 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หมายถึง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หรือสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ซึ่งกรอบแนวคิดนี้เกิดขึ้นจากแนวคิด 3M-4M ของนักวิชาการต่างประเทศ และได้รับการพัฒนาโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ นักวิชาการไทยให้สมบูรณ์ขึ้นเป็น 11M ได้แก่

6.7.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.2 การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับรายจ่าย และงบประมาณของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.3 การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการภายใน เช่น การวางแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดซื้อจัดจ้างของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.5 การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการให้บุคลากรมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.8.6 การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินการ โดยมุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.7 การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.8 วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสมของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.9 การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสมและเป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.10 การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่นของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6.7.11 การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และหน่วยงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้านี้จะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ การศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ (องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่มีรูปแบบเฉพาะ มีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถพัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำไปใช้ประโยชน์ได้) กล่าวคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ทราบและเข้าใจปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้กรอบแนวคิด 11M ซึ่งนอกจากจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติแล้ว ยังจะเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยทำนองเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นต่อไป รวมถึงได้ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เพียงเท่านั้น สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงตลอดถึงนักศึกษาจะได้รับความรู้ทางวิชาการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับแนวโน้มนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนประชาชนจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.3.1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M

7.3.2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M

7.3.3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทราบและเข้าใจแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M

7.3.4 ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตามและควบคุมตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ผู้ศึกษาได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาก็ด้วย โดยนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า IIM
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

1. แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการประชาชน

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในหัวข้อนี้ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมโดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม (2) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ (3) แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก และ (4) แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน ดังนี้

1.1 แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม มีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 599) ได้ให้ความหมายหรือคำแปลของคำว่า แนวโน้ม หมายถึง แนวทางที่น่าจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง

วิลาวัณย์ จารุอรียานนท์ (2542: 12) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “แนวโน้มการจัดโปรแกรมนานาชาติระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในทศวรรษหน้า พ.ศ. 2543-2552” ได้ให้ความหมายว่า แนวโน้ม หมายถึง สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการคาดการณ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

เดชชัย บุญเลิศ (2550: 10) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง “แนวโน้มการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดฝึกอาชีพระยะสั้นช่างอุตสาหกรรม ของกรมอาชีวศึกษา” ได้ให้ความหมายว่า แนวโน้ม หมายถึง พัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

New Model English-Thai Dictionary (2538: 626) ได้ให้ความหมายว่า Trend (เทรนด์) n. vi. หมายถึง แนว, ทิศทาง, มีแนว, แนวความคิด, ใช้เป็นชื่อหนังสือพิมพ์, โอนเอียง, เลี้ยว

จอห์น ไนส์บิทท์ (John Naisbitt) (1984: 155-156) ได้เขียนหนังสือ Megatrends: Ten New Directions Transforming Our lives (ค.ศ. 1984) ซึ่งเป็นการทำนายแนวโน้มสำคัญของโลกในอนาคตไว้ 10 ประการ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ (industrial society to information society) ซึ่งคนในสังคมจะต้องใช้ความสามารถทางสมอง (Brain Power) แทนการใช้ความสามารถทางกายภาพ (physical power) เป็นผลให้องค์การต้องการแรงงานที่มี

ความรู้ ความสามารถ สามารถทำงานแบบมืออาชีพ (professional) อีกทั้งการนำระบบ Electronics มาใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างกว้างขวาง

2. การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูง (forced technology to hightech/high touch) ตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้าทางด้านสื่อสารมวลชน การผลิตรถยนต์ เครื่องบิน ยานอวกาศ และการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น
3. การเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจระดับชาติไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก (National Economy to World Economy) ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงแนวคิดจาก World Peace ไปสู่ World trade และจาก Gatt ไปสู่ องค์การการค้าโลก (World Trade Organization)
4. การเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว (short-range planning to long-range planning) องค์การจะต้องวางแผนเปลี่ยนจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว และนำแนวทางการทำงานเชิงรุกมาใช้
5. การเปลี่ยนแปลงจากการรวมศูนย์อำนาจไปสู่การกระจายอำนาจ (centralization to decentralization) การบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารเปลี่ยนจากบนลงล่าง (top-down) มาเป็นล่างขึ้นบน (bottom-up) การติดต่อสื่อสารแบบสองทางและกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น
6. การเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาสถาบัน ไปสู่การพึ่งพาตนเอง (institutional help to self-help) สถาบันต่าง ๆ จะต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น
7. การเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (representative democracy to participative democracy) เนื่องจากประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น จึงต้องการมีส่วนร่วมตรวจสอบการบริหาร อีกทั้งองค์การของรัฐเปิดโอกาสให้มีการประชาพิจารณ์ (public hearing)
8. การเปลี่ยนแปลงจากสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ไปสู่การทำงานแบบเครือข่าย (hierarchy to networking)
9. ศูนย์กลางความเจริญจากตอนเหนือสู่ตอนใต้ (north to south) ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี เคลื่อนย้ายจากตอนเหนือไปสู่ตอนใต้ โดยเฉพาะแถบเอเชียตะวันออกเฉียงถึงแปซิฟิก
10. การเปลี่ยนแปลงจากหนึ่งทางเลือกไปสู่ทางเลือกหลายทาง (either/or to multiple option) การนำแนวคิดทางเลือกสาธารณะ (public choice) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค อีกทั้งการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีชีวภาพ การตัดต่อทางพันธุกรรม (genetical modified organic) การรวมกลุ่มเป็น

สมาคม กลุ่มวิชาชีพ การสร้างและรักษาภาพพจน์ขององค์กร ตลอดจนอิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน (current-outlook) เป็นต้น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดและความหมายของคำว่า แนวโน้ม ดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่า มีความหมายใกล้เคียงกันเป็นอย่างยิ่งทั้งในส่วนของนักวิชาการ ไทยและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น เดชชัย บุญเลิศ ให้ความหมายว่า แนวโน้ม หมายถึง พัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ในขณะที่ วิลาวัณย์ จารุอรุยานนท์ ได้ให้ความหมายว่า แนวโน้ม หมายถึง สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยการคาดการณ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ส่วน พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า แนวโน้ม หมายถึง แนวทางที่น่าจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง สำหรับ John Naisbitt พอสรุปได้ว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ยึดถือความหมายของคำว่า แนวโน้ม ตาม พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 โดยหมายถึง แนวทางที่น่าจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง เนื่องจากมีความเชื่อถือได้ เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ สำหรับคำว่า “การบริหารจัดการ” นี้ เป็นกระบวนการที่มีการใช้กันมานานแล้ว เพียงแต่คำที่ใช้เรียกนั้นอาจแตกต่างกันไปตามยุคสมัยหรือตามพัฒนาการของคำ เช่น ในสมัยสุโขทัยใช้คำว่า “การปกครอง” สมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรี ใช้คำว่า “การบริหารการพัฒนา” พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ใช้คำว่า “การพัฒนา” พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นำคำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้ พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ ก็ได้นำคำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้เช่นกัน จนถึงปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในอนาคตอาจมีแนวโน้มว่าจะเกิดคำใหม่ขึ้นมาอีก เช่น การบริหารการบริการ การบริหารจัดการสำนักหรือการบริหารความรู้ดีรู้ชอบ การบริหารคุณธรรม และการบริหารการเมือง เป็นต้น ซึ่งผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายของการบริหารจัดการ โดยนำมาจากนักวิชาการดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์กรและการบริหาร” ได้บรรยายลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการหมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการหมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ในด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 18) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงาน ภาคเอกชน หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุม 11M หรือ 11 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)
2. การบริหารงบประมาณ (Money)
3. การบริหารงานทั่วไป (Management)
4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)
5. การบริหารคุณธรรม (Morality)
6. การให้บริการประชาชน (Market)
7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)
8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)
9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)
10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)
11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหาร การพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” ยังกล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่ หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่ แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการบริหาร การจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความ

รวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

นอกจากนี้แล้ววิช วิชนิภาวรรณ (2551: 89-91) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943
2. หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998
3. หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001
4. วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007
5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น
 - (1) Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา
 - (2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
 - (3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

(4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนทิคัต
สหรัฐอเมริกา

(5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

(6) University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas)
มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6. หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น

(1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์

(2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา

7. หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา

(1) บริษัท Hewlet Packard

(2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell

(3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

(4) บริษัท Gemalto

(5) บริษัท ViaNett

บาร์โทลและมาร์ติน (Bartrol and Martin) (1991: 6-9) อ้างใน ประจักษ์ ผลเรือง (2546: 32) วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน” ให้ความหมายของการบริหารจัดการ ว่าเป็นกระบวนการ (Process) ทำให้เป้าหมาย (Goals) ขององค์การบังเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือการจูงใจ (Leading) และการควบคุม (Controlling) งานของสมาชิกองค์กร และเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

สรุป จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริหารจัดการของ บาร์โทลและมาร์ติน ชงชัย สันติวงษ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นนี้ ได้แสดงความหมายของการบริหารจัดการหรือการจัดการไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บาร์โทลและมาร์ติน ให้ความหมายในลักษณะที่เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือการจูงใจ และการควบคุม ส่วนชงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์กรที่ต้องประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการโดยนำ กระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ รวม 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากร

มนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำความหมายของนักวิชาการ วิรัช วิรัชนิภา วรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้โดยหมายถึง “แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ นำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด IIM” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอนหรือสาระสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวก

1.3 แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก เนื่องจากงานวิจัยในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก เป็นจำนวนน้อย แต่มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น หรือจากคำสำคัญในงานวิจัยสาขาอื่น มาเสนอเทียบเคียงไว้ด้วย ดังนี้

องค์การค้าโลก (2002: 14) ในรายงานการประชุม เรื่อง “Council for Trade in Goods” ให้คำจำกัดความของการอำนวยความสะดวกทางการค้าไว้ว่า เป็นการลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และก่อให้เกิดความกลมกลืนกันของกิจกรรม หรือการปฏิบัติ

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548: 5) ในเอกสารการวิจัย เรื่อง “การอำนวยความสะดวกทางการค้า” ให้นิยามว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการลดความซับซ้อน และต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 9) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดคนนทบุรีและสาขา” ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

New Model English-Thai Dictionary (2538: 201) ได้ให้ความหมายว่า Facile (แฟซ-อิล) a. facility (พะซีล-อิทิ) n. ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก, ทางสะดวก, คล่อง, ความคล่องแคล่ว

สรุป จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวกข้างต้นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ องค์การค่าโลก และชมเพลิน สุวรรณภาณุ ได้ให้ความหมายหรือแนวคิดของการอำนวยความสะดวกใกล้เคียงกัน คือ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือไม่จำเป็น อาจมีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม ในส่วนของ New Model English-Thai Dictionary ได้ให้ความหมายว่า Facile หมายถึง ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก, ทางสะดวก, คล่อง, ความคล่องแคล่ว

ผู้ศึกษาจึง ได้ใช้แนวคิดของอุทัยวรรณ ทิพย์เนตรเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการอำนวยความสะดวกโดยหมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องสามารถนำไปปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.4 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน คำว่า การให้บริการประชาชน มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การให้บริการสาธารณะ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและความหมายของการให้บริการประชาชน และการให้บริการสาธารณะ จากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) ได้ให้ความหมายของบริการ ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) บทความในวารสารเทศาภิบาล ประจำเดือนกรกฎาคม 2536 เรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศาภิบาล” ได้กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการแบบครบวงจร นั้น จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลักการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบข้าราชการอย่างหนึ่ง คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงาน และตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด
5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) การให้บริการต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมด้วย รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้จากกลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง
6. สุภาพอ่อนน้อม (gentle) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ดีโดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
7. ความเสมอภาค (equality) การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อยอยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสม

กับบุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ และได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็น เรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริหาร ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือเงื่อนไขที่รัฐกำหนด
3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
4. มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกัน ก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังอธิบายถึงความสำคัญของการบริการประชาชนว่า โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลต่อสังคมโดยรวม

ยุทธศาสตร์กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ คืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 จาก <http://www.nai.immigration.go.th/info.htm> กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดยในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 การให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานสากล ให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับระบบและวิธีการทำงานให้สั้น กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้นในจุดเดียว รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้เอื้ออำนวยต่อการปรับระบบงานดังกล่าว ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
2. ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามทักษะวิชาชีพตำรวจ โดยยึดมั่นในอุดมคติและอุดมการณ์ของตำรวจ ไม่ลุแก่อำนาจ โปร่งใส ควบคุมการอำนวยความสะดวกด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพตามแบบวัฒนธรรมไทย
3. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรอบคอบ
4. บริการภายใต้กรอบระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม และสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมทั้งการแสดงออกโดยคำนึงถึงวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนาในระดับสากล
5. มุ่งเน้นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและผู้เดินทางเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติของกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

วิลเลียม เอช. ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส. เบร์ริกเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (1977: 988) ในหนังสือ เรื่อง "Equity in Local Service Distribution" มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เจมส์ เอส. แมคคัลลัฟ (James S. McCullough) (1983) ในบทความ เรื่อง "General Concepts and Issues" เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า แนวคิดของนักวิชาการไทย ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร และปรัชญา เวสารัชช์ ต่าง ไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนไว้โดยตรง แต่ได้แสดงลักษณะ หลักการ และเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม เช่น (1) ชวงศ์ ฉายะบุตร เน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการ ให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความ ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค (2) ปรัชญา เวสารัชช์ อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการให้บริการประชาชนว่า ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และผู้รับบริการคือประชาชน รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการรวมทั้งกำหนดเวลาและ บทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ทั้งนี้ ต้องมีกฎระเบียบรองรับ เช่น พระราชบัญญัติ พระราช กฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง เป็นต้น และ (3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำ อากาศยานแห่งชาติ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการว่า ควรปรับระบบการปฏิบัติงานให้มีความ รวดเร็ว กระชับ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีภายใต้กรอบของกฎหมาย ในขณะที่นักวิชาการ ต่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ ในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของ การให้บริการ ในขณะที่นักวิชาการต่างประเทศได้มองการให้บริการสาธารณะในลักษณะที่เป็น ระบบ โดย วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูธรี เอส เบร์ริกเสนอว่า การให้บริการ สาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร (2) กิจกรรม หรือ กระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล หรือผลผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น หลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ส่วน เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ เห็นว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น ผู้ศึกษาจึง ได้นำแนวคิดจากแผน ยุทธศาสตร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มาใช้เป็นแนวทางหลักใน การกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนที่ใช้ในที่นี่โดยหมายถึง “การปฏิบัติงาน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ที่ให้ความสำคัญกับการปรับระบบและ วิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ควบคู่การอำนวยความสะดวกด้วยอัธยาศัยไมตรี ภายใต้กรอบของ ระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม และคุณธรรม” สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของกองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายเพราะ เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงหลักการและเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่าง

กรอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถนำไปปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” มาเป็นกรอบแนวคิด โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ดังนั้น ในหัวข้อนี้ จึงเป็นการนำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าว ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2514: 14-15) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหาร” กล่าวว่า โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากร (administrative resources) ที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า 4M's การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ว่าจะการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม

วีระนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ (2519: 13) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการและการบริหาร” ได้กล่าวว่า ตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่นั้น ไม่ว่าจะเป็้องค์การทางราชการหรือองค์กรธุรกิจก็ตามย่อมมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยสำคัญเป็นเครื่องมือในการบริหาร ปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้แต่เดิมถือว่ามี 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการบริหาร (Management or Method) ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก 4M's แต่ในปัจจุบันนี้ได้มีการพิจารณาทรัพยากรบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านการบริหารธุรกิจได้ขยายปัจจัยการบริหารเพิ่มเติมมากขึ้นอีก 2 ประการ รวมเป็น 6 ประการด้วยกัน คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) วิธีการบริหาร (Management or Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) โดยเรียกสั้น ๆ ว่า หลัก 6M's องค์กรบางแห่งอาจมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพียง 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือทั้ง 6 ประเภท ซึ่งแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถขององค์กรนั้น ๆ สำหรับปริมาณของทรัพยากรแต่ละประเภทที่เช่นกัน อาจมีความจำเป็นต้องใช้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมแล้วแต่นโยบายขององค์กรนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรประเภทวิธีการบริหารนั้น ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานสมัยใหม่

ชาบูแอล ซี. เซอร์โต้ (Samuel C. Certo) (2000: 18) ในหนังสือ เรื่อง “Modern Management” กล่าวถึง ทรัพยากรทางการบริหาร 6M's ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุ (Material)

(Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการบริหารจัดการ (Method) และตลาด (Market) เป็นปัจจัยสำคัญในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 8) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการประกอบด้วย 11M หรือ 11 ด้าน ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษา และจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุม การตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ การจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ การบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ

3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการทำงานขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดการทรัพยากรบุคคล การประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเก็บรักษา การแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี

5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารงาน การมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม และความรับผิดชอบในการบริหาร

6. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง ให้ประชาชนมาเลือกใช้บริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

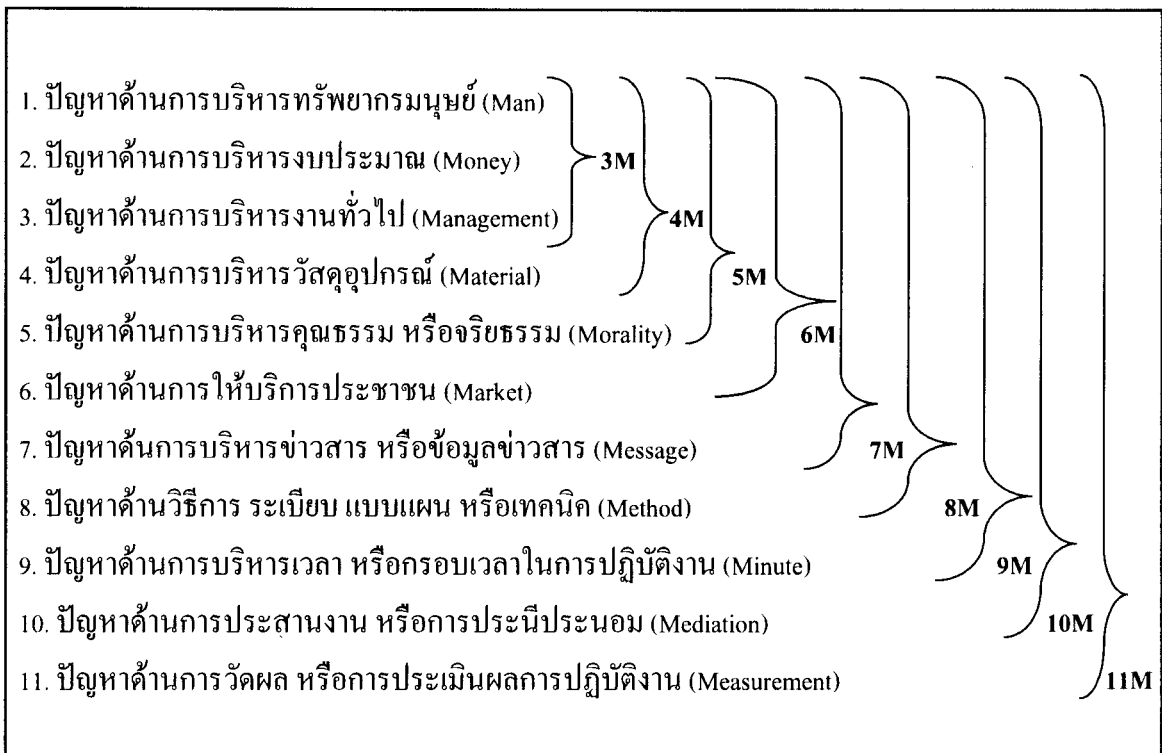
7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสาร การดำเนินกรรมวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่า ดีความ การกระจาย การใช้ข่าวสารให้ทันสมัย และทันเวลาที่ต้องการใช้

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูลและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจนการกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ได้วางไว้

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน การประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัยประกอบตัวชี้วัดที่ชัดเจน ให้ผลเที่ยงตรง ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้าน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 4 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) โดยจัดแบ่งตามแนวทางหรือมรรควิธี (means) และจุดหมายปลายทาง (end(s)) รวมทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) พบว่า (1) 11M ที่ประกอบด้วย 11 ปัจจัย ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี (2) SWOT ที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็น

แนวทางหรือมรรควิธี (3) **Benchmarking** ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ถือว่า เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี และ (4) **Balanced Scorecard** ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ถือว่า เป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี เป็นที่น่าสังเกตว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการทั้ง 4 ตัวนี้ ล้วนมีลักษณะร่วมหรือปัจจัยร่วม (common factors) เดียวกัน คือ ล้วนเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี อย่งไรก็ดี การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการแต่ละตัวดังกล่าวนี้ อาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน โปรดดูตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 2 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 5 ตัว (ชุดตัวชี้วัด)	แนวทางหรือมรรควิธี (means)		จุดหมายปลายทาง (end)
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ปัจจัยนำออก
	(input)	(process)	(output)
1. PAMS-POSDCoRB	✓	✓	
2. SWOT	✓	✓	
3. Benchmarking	✓		
4. Balanced Scorecard	✓		

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2 ต่อไปนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่นเท่านั้น

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 4 ตัว ได้แก่ (1) 11M (2) SWOT (3) Benchmarking และ (4) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (Management) เงิน (Money) คน (Man) และคุณธรรม (Morality) พบว่า

หนึ่ง เมื่อจัดแบ่งตามด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือตัวชี้วัดหลักทั้ง 4 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) ล้วนให้ความสำคัญกับด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ กล่าวคือ (1) 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุมากถึง 10 ปัจจัย ขณะที่เน้นด้านจิตใจเพียง 1 ปัจจัย คือ คุณธรรมหรือจริยธรรมเท่านั้น (2) SWOT

หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ปัจจัย (3) Benchmarking หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ทั้ง 5 ด้าน และ (4) Balanced Scorecard หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ 4 ด้าน

สอง ถ้าจัดแบ่งตามงาน เงิน คน และคุณธรรม พบว่า (1) 11M ครอบคลุมครบทั้งด้านงาน เงิน คน และคุณธรรม ในขณะที่ (2) SWOT และ (3) Benchmarking ครอบคลุมเฉพาะด้านงานเท่านั้น ส่วน (4) Balanced Scorecard ครอบคลุมด้านงาน เงิน และคน โดยไม่ครอบคลุมด้านคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 4 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

ตัวชี้วัด	ด้านวัตถุประสงค์			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	
การบริหารจัดการ 4 ตัว/ชุดตัวชี้วัด				
1. 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ปัจจัย	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	(2) การบริหาร งบประมาณ (Money)	(1) การบริหาร ทรัพยากร (Man)	(5) การบริหาร คุณธรรม (Morality)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	
การบริหารจัดการ 4 ตัว/ชุดตัวชี้วัด				คุณธรรม (Morality)
2. SWOT 4 ปัจจัย	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อยหรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อยหรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน			
3. Benchmarking 5 ด้าน	(1) การปฏิบัติงานหรือผลของการปฏิบัติงาน (2) กระบวนการดำเนินงาน (3) ผลลัพธ์ (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (5) ยุทธศาสตร์			
4. Balanced Scorecard 4 ด้าน	(1) ด้านภายนอกองค์กร เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ และ (2) ด้านภายในองค์กร เช่น กระบวนการบริหารงานภายในหน่วยงาน	(4) ด้านการเงิน	(3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	

สรุป จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากร ที่เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอยู่ 4 ด้าน หรือ 4M คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการทั่วไป หรือที่เรียกว่า 4M สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน ขณะทีวาระนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ ได้เพิ่มเติมมากขึ้นอีก 2 ด้าน รวมเป็น 6 ด้าน หรือ 6M คือ คน เงิน วัสดุ วิธีการบริหาร ตลาด และเครื่องจักร ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ซามูเอล ซี. เซอร์โต้

ส่วนแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 11 ด้าน หรือ 11M

ในส่วนที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดในตารางที่ 2.1-2.2 นั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า กรอบแนวคิด 11M มีความเหมาะสมมากกว่ากรอบแนวคิดอื่นที่นำมาเปรียบเทียบ กล่าวคือ เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า กรอบแนวคิด 11M เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มากกว่ากรอบแนวคิดอื่น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า แนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นกรอบแนวคิดที่มีความหมายครอบคลุมขั้นตอนสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการอย่างครบถ้วน 11 ด้าน มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และมีความทันสมัย ผู้ศึกษาจึงได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษานี้ พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษายังได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ใช้ในที่นี่ว่าหมายถึง “สิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 11 ด้าน” ได้แก่

1) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)** หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

2) **การบริหารงบประมาณ (Money)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับรายจ่าย และงบประมาณของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

3) **การบริหารงานทั่วไป (Management)** หมายถึง การบริหารจัดการภายใน เช่น การวางแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

4) **การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)** หมายถึง การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดซื้อจัดจ้างของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

5) **การบริหารคุณธรรม (Morality)** หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินการโดยมุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

6) **การให้บริการประชาชน (Market)** หมายถึง การบริหารจัดการให้บุคลากรมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

7) **การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)** หมายถึง การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

8) **วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)** หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสมของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

9) **การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสมและเป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

10) **การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่นของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

11) **การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และหน่วยงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมาแสดงไว้ด้วย ดังนี้

อาทรณพันธ์ จันทสว่าง (2530: 1) ในหนังสือ เรื่อง “การฝึกอบรมและการประชุม” ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ มีเจตคติ และมีทักษะได้โดยตรง

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2540: 24) บทความในวารสารข้าราชการ ประจำเดือนมีนาคม-เมษายน เรื่อง “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ” ได้กล่าวถึงการปฏิรูประบบราชการว่าควรสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรมและเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2540: 255) ในหนังสือ “สาธิตบริหารศาสตร์” กล่าวว่า การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ ควรมีการออกกฎหมายที่รัดกุมลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เจาะประเด็นหลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ดังนี้ (1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

โดยได้กำหนดส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนไว้ ดังนี้ ส่วนราชการต้องคำนึงถึงความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และจัดทำประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งจัดทำระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้บริการสอบถามข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัสข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องใด ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว หรือได้กำหนดให้มีการจัดการวานและหน่วยเคลื่อนที่ (mobile unit) ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่ประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

วิรัช วิรัชภรณ์ (2547: 138-139) ในหนังสือ เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหาแนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต” ได้แสดงความเห็นว่า แนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการในภาพรวม จำแนกตามหลักการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 6M มีดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man) เช่น

(1) สนับสนุนส่งเสริมผู้บริหารมืออาชีพ ผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพ เข้ามาเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐในหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น

(2) สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น

2. ด้านการเงิน (Money) เช่น

(1) ปรับปรุงระบบเบิกจ่ายงบประมาณและระบบประเมินผลให้คล่องตัว รวดเร็ว และรัดกุมขึ้น

(2) พัฒนาระบบบริหารงบประมาณและระบบจัดเก็บภาษีของหน่วยงานของรัฐ

(3) สนับสนุนการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) เช่น

(1) สนับสนุนให้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

(2) เพิ่มงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่ายในการอบรมบุคลากร

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) เช่น

(1) ส่งเสริมการปฏิรูประบบราชการ

(2) ลดอำนาจหน้าที่และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการของภาครัฐ พร้อมกับส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

5. ด้านการให้บริการประชาชน (Market) เช่น

(1) ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก

(2) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น

6. ด้านจริยธรรม (Morality) เช่น

(1) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบจริยธรรมของฝ่ายการเมืองของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น

(2) ส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง ปูปลูกฝังค่านิยมที่เอื้อต่อการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น

(3) สนับสนุนและส่งเสริมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น

ศาสตราจารย์ ดร. เหมกรรม (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ได้

เสนอแนะว่า สำนักงานเขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจ การจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่าย ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตราช เทวีหรือหน่วยงาน

อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี (2550: 9) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” ได้กล่าวถึงการนำระบบคุณธรรมมาใช้เป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย เลือกสรรผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ยังถึงระบบที่นำไปสู่ระบบบริหารที่ดี

จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์ (2551: 107) ในสารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐ ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “กลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของตุลาการ” ที่ได้เสนอแนะระบบการพัฒนาบุคลากรในองค์กรไว้ว่า การคัดเลือกบุคลากรไปดงาน ต่างประเทศ ควรเปิดกว้างสำหรับบุคลากรในองค์กร

ปฐมพงศ์ อินตะแสน (2551: 142) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของกองทัพเรือในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่ได้ เสนอว่า ผู้บริหารทุกระดับของกองทัพเรือควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจใน เรื่องการประเมินผล รวมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้จริงมาก น้อยเพียงใด

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความ ต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น วางระบบการ บริหารงานแบบบูรณาการภายในระบบราชการ

3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ กิจริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ ต่าง ๆ เช่น จัดให้ มีการวางยุทธศาสตร์การบริหารประเทศในระยะยาว (scenario planning) เพื่อคาดการณ์ปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง และกำหนดเป้าหมายที่พึง

ประสงค์และต้องการบรรลุผลไว้เพื่อวัดความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์สำหรับใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระยะสั้น-ปานกลาง รวมถึงการเตรียมการวางระบบบริหารงานและบุคลากรภาครัฐในอนาคต

4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความ โปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชนและต่อสังคม โดยรวม เช่น เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนการทัศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ

จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เยเชซเกล (Yechezkel) (1982: 707) ในบทความ เรื่อง “Administration Coordination” ให้ความสำคัญกับการประสานงาน ไว้ว่า “กระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ”

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ กล่าวคือ เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศ

โรเบิร์ต แคปแลน และเดวิด พ. นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) (1996: 9) ในหนังสือ เรื่อง The Balanced Scorecard: Translation Strategy into Action (อ้างอิงใน วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553: 28-29) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ได้อธิบายแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) หมายถึง การวิเคราะห์หรือการประเมินผลที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกองค์กร (2) ด้านภายในองค์กร (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) ด้านการเงิน

คาร์ลา โอ เดล และ แจคสัน เกรสัน (Carla O'Dell and Jackson Grayson) (อ้างอิงใน สมใจ สุระ (2550: 219) ในหนังสือ คู่มือสอบนายอำเภอยุคใหม่) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้มีความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกันได้

ลีโอนาร์ด เนดเลอร์ และแซกซ์ เนดเลอร์ (Leonard Nadler and Zeace Nadler, 1980) (อ้างอิงใน สุจิตรา ชนนันท์ (2550: 21) ในหนังสือ เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์”) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ (learning) ให้แก่บุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน และเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร

สรุป ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา แนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ไปใช้ในการออกแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอแนะต่อไป

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

หัวข้อนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

4.1 ความเป็นมา ในปี พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “ กรมตรวจคนเข้าเมือง ” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้ง นายพันตำรวจเอก พระยาศรีประชาบาล สถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนนเรศน์ เป็นอาคารสองชั้นเช่าจากเอกชน ซึ่งอยู่ใกล้สถานีตำรวจนครบาลบางรักในปัจจุบัน และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑล ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้เท่านั้น

พ.ศ. 2475 กรมตรวจคนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็น “ กองตรวจคนเข้าเมือง ” ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2475

พ.ศ. 2478 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ถนนสาทรใต้ปัจจุบันเป็นที่พักของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และเพิ่มด่านตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

พ.ศ. 2483 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจได้ขอใช้สถานทูตเยอรมันซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาลเป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมืองและได้ปรับสถานภาพพนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียมของอารยประเทศ

พ.ศ. 2517 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่แห่งใหม่ (ที่ทำการปัจจุบัน) ที่ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ ซึ่งที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมธนารักษ์ มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 54 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้าง 26,842,990 บาท

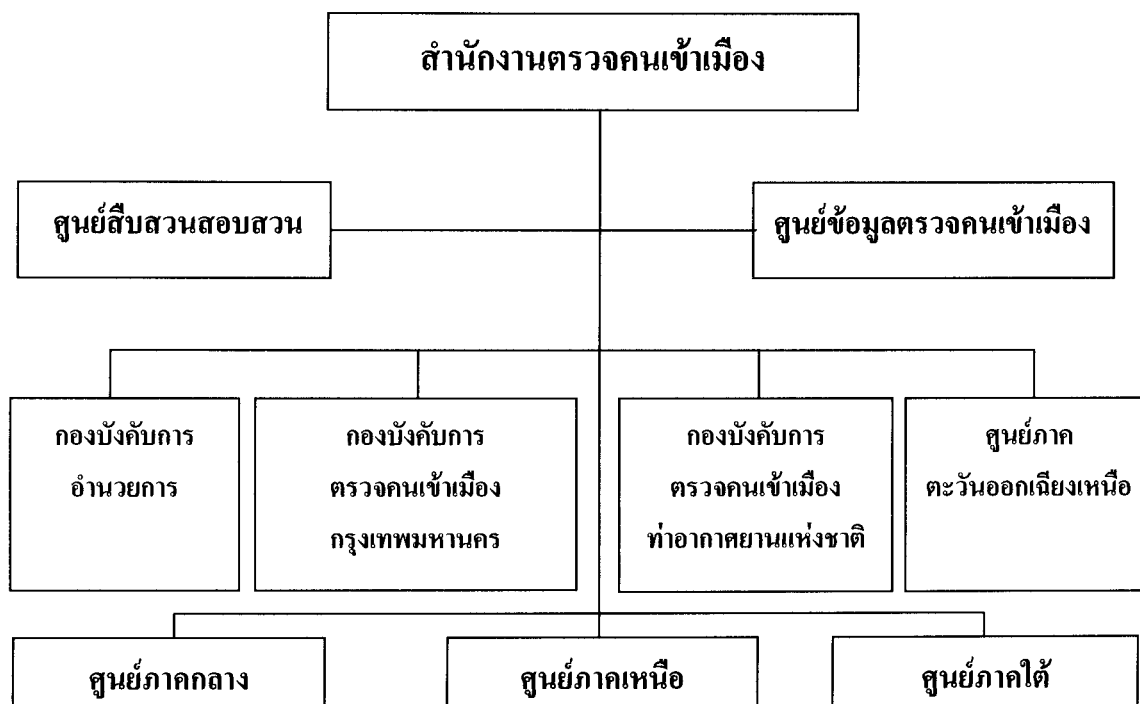
พ.ศ. 2530 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งให้งานตรวจลงตรา กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง อีก 53 ตำแหน่ง และได้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด และกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งหมด 307 ตำแหน่ง

พ.ศ. 2533 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติให้โอนกองกำกับการ 1 กองทะเบียนคนต่างด้าวมีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ และอนุมัติให้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ และงานตรวจลงตรา กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยกำหนดกลุ่มงานเรียกว่า “ฝ่าย” (ได้แก่ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และ 2) และงานเทียบเท่าแผนก 18 งานเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะแก้ไขพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2508 ให้ถูกต้อง

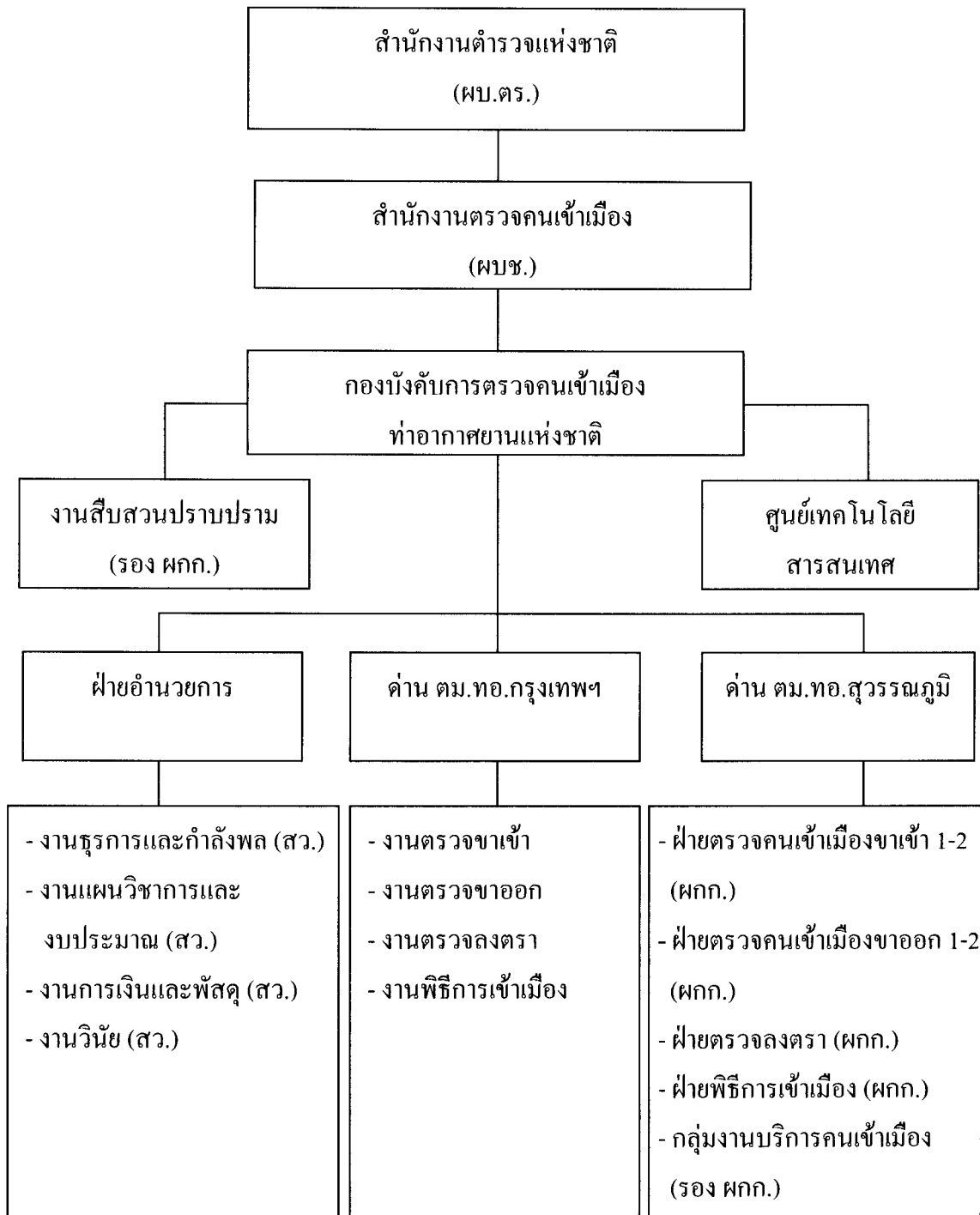
พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ ได้แก่ กองอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 และกองตรวจคนเข้าเมือง 3

พ.ศ. 2548 ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 3 กองบังคับการ อำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และศูนย์ต่าง ๆ

4.2 โครงสร้าง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย (1) ด้าน ตม.ทอ.กรุงเทพฯ (2) ด้าน ตม.ทอ.สุวรรณภูมิ (3) ฝ่ายอำนวยการ (4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (5) งานสืบสวนปราบปราม ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.2 และภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

4.3 อำนาจหน้าที่ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ

กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 ได้กำหนดภารกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผิดอาญา
- 2) อำนาจการและอำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนคนต่างด้าว
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ใช้คำย่อว่า บก.ตม.ทอช. มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็กในเขตพื้นที่ทำอากาศยานแห่งชาติ และพื้นที่อื่นตามที่คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในและอำนาจหน้าที่ออกเป็น

1. ฝ่ายอำนาจการ
 2. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ
 3. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
 4. งานสืบสวนปราบปราม
 5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
1. ฝ่ายอำนาจการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานกำลังพล งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง งานยุทธศาสตร์และแผน งานงบประมาณ งานศึกษาอบรม งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานพัสดุ งานวินัยและงานตรวจหนังสือเดินทางและที่วีจอร์ปิดของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
 2. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและ

ปราบปรามการค้าหญิงและเด็กของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่

- 2.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- 2.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาและออกไป รวมถึงการผ่านราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- 2.3 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าว ที่มีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- 2.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักร ได้ชั่วคราว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- 2.5 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- 2.6 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร
- 2.7 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก
- 2.8 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร ออกไปราชอาณาจักร
- 2.9 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 2.10 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร
- 2.11 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร
- 2.12 งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา
- 2.13 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็กของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่

- 3.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาและออกไป รวมถึงการผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.3 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักร ได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.5 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.6 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามา หรือออกนอกราชอาณาจักร
- 3.7 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก
- 3.8 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร หรือออกนอกราชอาณาจักร
- 3.9 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 3.10 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร
- 3.11 งานการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 3.12 งานการตรวจสอบออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่
- 3.13 งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว
- 3.14 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก
- 3.15 งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา
- 3.16 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
4. งานสืบสวน ปราบปราม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวน ปราบปราม ผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก และความผิดอาญาอื่นที่เกี่ยวข้องในหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเตรียมและกรบันทึกข้อมูล งานทะเบียน สถิติและประมวลผล งานเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการบริหาร จัดระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย บริหารระบบฐานข้อมูล และสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

สรุป กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีความเป็นมาเริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2470 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเรื่อยมา ในปัจจุบัน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยราชการในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (3) ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) งานสืบสวนปราบปราม และ (5) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอแนะในบทที่ 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนที่มีความสำคัญทำให้ การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ และเป็นไปตามระบบสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมี คุณค่าเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้น ยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นอีก ด้วย แต่ทั้งหมดนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องมีความชัดเจน และเป็นระบบ ไม่ สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ในการศึกษา เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอ วิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอด โครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษา โดยในที่นี้หมายถึง ข้าราชการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน (คำสั่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่ 10-17/2552 เรื่อง แต่งตั้ง ข้าราชการตำรวจ) โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1 ประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการยศชั้นสัญญาบัตร จำนวน 230 คน แบ่งเป็น

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 225 คน

2) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 5 คน

1.1.2 ประเภทที่สอง ข้าราชการยศชั้นประทวน จำนวน 854 คน

1) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 833 คน

2) ปฏิบัติหน้าที่ที่ด่านอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 21 คน

รวมทั้งสิ้น 1,084 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยในที่นี้หมายถึง ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการบริหารจัดการในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,084 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,016 คน คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ 2 ประเภท

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการยศชั้นสัญญาบัตร	230	230	227
2. ข้าราชการยศชั้นประทวน	854	854	789
			1,016
รวม	1,084	1,084	(คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด (1,084 คน))

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ อีกส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างสนาม หัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ข้อ

2.1.1 การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เช่น ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการถามความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยกำหนดขอบเขตการตั้งคำถามให้สอดคล้องกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน หรือ 11M

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการตั้งข้อคำถาม เช่น ในการทบทวนวรรณกรรมได้มีการนำยุทธศาสตร์กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่กล่าวถึง การบริการภายใต้กรอบระเบียบ กฎหมาย โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม และสิทธิมนุษยชนขึ้นพื้นฐาน รวมทั้งการแสดงออกโดยคำนึงถึงวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนาในระดับสากลมาเป็นพื้นฐานในการตั้งคำถาม ข้อที่ 2.8 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) โดยตั้งคำถามว่า ข้าราชการบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด

2.1.3 การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้

แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ของ เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบ

กัน เป็นการแบ่งมาตราประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

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

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้นมี 8 ข้อ ดังนี้

1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งมากเกินไปจนความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนต่อสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะและง่ายที่จะทำความเข้าใจสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

2) ระยะเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามที่มีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษา หรือการวิจัยไปศึกษาต่อไป

5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อนและชัดเจน ถ้ามักกว่า 3 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก และเกินความจำเป็น ทำให้นำไปใช้ในการอ่านงานวิจัย

6) ทำให้ระยะเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอหรือเขียนคำบรรยายข้อมูล

7) ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ ซึ่งการยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลเบี่ยงเบนมีความคลาดเคลื่อนไปจากที่ควรจะเป็น

8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์” เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสท์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences”) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประเภท ประกอบด้วย 4 ข้อ

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้า

เมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ประกอบด้วย 34 ข้อ

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ประกอบด้วย 11 ข้อ

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ประกอบด้วย 11 ข้อ

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากการกำหนดจำนวนข้อของแบบสอบถามในแต่ละส่วน ผู้ศึกษากำหนดขึ้นจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งการศึกษานี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ แบบสอบถามในส่วนของปัญหา จึงมีจำนวนคำถามมากกว่าส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างหรือการพัฒนาที่ถูกต้อง

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษานี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

- 1) มีมาตรฐาน (standard)
- 2) เป็นสากล (universalization)
- 3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด

- 4) ได้รับความยอมรับ (acceptability)
- 5) มีความเป็นกลาง (neutrality)
- 6) ไม่ลำเอียง (non-bias)
- 7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)
- 8) มีข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
- 9) ตรงประเด็น (accuracy)
- 10) มีความเที่ยงตรง (validity)
- 11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)
- 12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ชีววัดได้รวดเร็ว
- 13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 14) ความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
- 15) มีความครอบคลุม (coverall)
- 16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
- 17) ประหยัด (economy)
- 18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และประเมินผล
- 19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)
 โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้
ขั้นตอนที่หนึ่ง การกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย
ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้
 1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) พ.ต.ท. นิธิคม ปัญจมาลา ตำแหน่ง รอง ผกก.ฝ่าย ตม.ขาเข้า 2 ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (2) พ.ต.ท.หญิง กัญญา เนตรสอดจิตร์ ตำแหน่ง รอง ผกก.ฝ่าย ตม.ขาเข้า 2 ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไข

แบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ ฐูปเกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบ สอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้จากสูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ **ลี โจเซฟ ครอนบาค** (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" และ (1971: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing" โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ หรือทั้งนี้ อาจคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

แทนค่า	a	= ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม
	n	= จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด
	$\sum S_i^2$	= ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	= ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

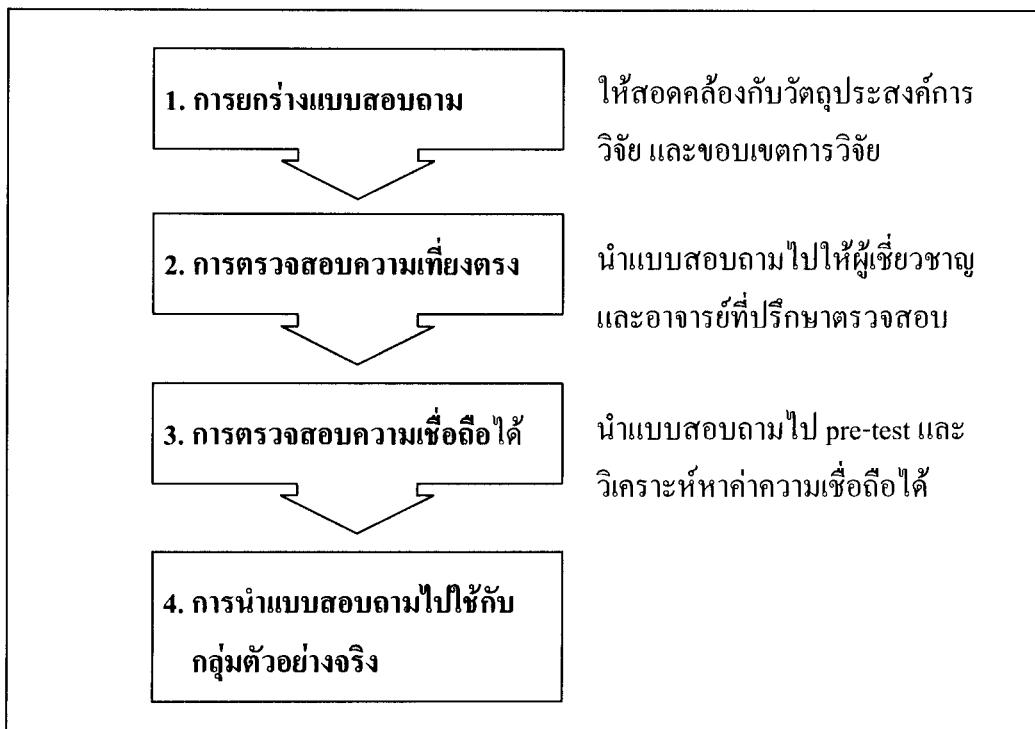
$$a = \frac{56}{56-1} \left[1 - \frac{5.382^2}{17.961^2} \right]$$

$$a = \frac{56}{56-1} \left[1 - \frac{28.964}{322.613} \right]$$

$$a = 1.02 \left[0.910 \right]$$

$$a = 0.928$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป
ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดการรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ โดยแจกและเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมดจำนวน 1,084 คน จากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบว่าแบบสอบถามชุดใดที่กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบถ้วน ผู้ศึกษาได้ตัดออกหรือไม่นำแบบสอบถามนั้นมาใช้ในการประมวลผล สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 รวม 30 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้สังเกตกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.3.1 สังเกตในภาพรวมวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

3.3.2 สังเกตการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และทำการบันทึกย่อเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา ในกรณีที่ไม่สามารถบันทึกได้ จะจดจำเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา เช่นการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนต่อจากนั้น จึงนำมาทำการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา เช่น การเสนอแนะต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากภาคสนามแล้ว ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

- 4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม
- 4.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด
- 4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook)
- 4.1.4 การพิมพ์รหัสที่เป็นตัวเลขจากแผ่นรหัสดังกล่าวลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3 และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ และการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ยหรือมาตรฐานแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย ตามแนวคิดของ จอห์น คับบลิว. เบส ดังกล่าว ส่วนรายละเอียดการวิเคราะห์ ข้อมูลของแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประเภท ผู้ศึกษา ได้นำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์โดย แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคน เข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์โดย แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการ เสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนนี้มา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่า อากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์โดยแจกแจง ความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบ คำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม แนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนนี้มา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน โดยแบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการเป็น 4 ระยะ

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
- 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
- 6.3 การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 1 เดือน
- 6.4 การเสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
แสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือและบทความเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ อำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	██████████							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามที่สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย			████████████████████					
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล						██████████		
4. การเสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							████████████████	

หมายเหตุ ในขณะที่ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ (2) แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และ (4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,016 คน คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,084 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการบรรยายประกอบตาราง โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1)
ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.6) ประกอบด้วย
4 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.5-4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่ผู้ศึกษาได้แสดงความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการแนวทางการเสริมสร้าง แนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ (ตารางที่ 4.7) เป็นกรนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมดจำนวน 1,016 คน คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,084 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,016)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	509	50.10
	1.2 หญิง	507	49.90
	รวม	1,016	100.00
2. อายุ	2.1 18-30 ปี	173	17.03
	2.2 31-40 ปี	482	47.44
	2.3 41 ปีขึ้นไป	361	35.53
	รวม	1,016	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,016)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	198	19.49
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	694	68.31
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	124	12.20
	รวม	1,016	100.00
4. ประเภท	4.1 ยศชั้นประทวน	789	77.66
	4.2 ยศชั้นสัญญาบัตร	227	22.34
	รวม	1,016	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีน้อย เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์ และ/หรือ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ไว้เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุและการศึกษา

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.10) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 49.90) เป็นหญิง (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.44) มีอายุ 31-40 ปี รองลงมา (ร้อยละ 35.53) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และที่เหลือ (ร้อยละ 17.03) มีอายุ 18-30 ปี (3) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.31) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 19.49) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 12.20) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77.66) มียศชั้นประทวน และที่เหลือ (ร้อยละ 22.34) มียศชั้นสัญญาบัตร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 นี้ แบ่งเป็น 4 หัวข้อดังกล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2 ดังนี้

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความล่าช้าในการผ่านพิธีการเข้าเมือง ความผิดพลาดในการตรวจอนุญาต จริยธรรม และจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการให้บริการประชาชน (ที่มา : “รายงานผลการดำเนินการซื้อโรงเรียน” กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2552)

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์							
1.1 กองฯ บรรจุ แต่งตั้ง และใช้ ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนไม่ เหมาะสมกับงาน	(228)	(657)	(131)	(1,016)	2.10	0.59	ปานกลาง
1.2 กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการ พัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน	(275)	(596)	(145)	(1,016)	2.13*	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านบริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มาก	(415)	(487)	(114)	(1,016)	2.30	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.18	0.63	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการบริหาร งบประมาณ	(431)	(482)	(103)	(1,016)			
2.1 กองฯ ไม่สนับสนุนให้ ข้าราชการภายในหน่วยงาน ตรวจสอบงบประมาณที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านบริการ ประชาชนอย่างเข้มงวด	42.42	47.44	10.14	100.00	2.32*	0.65	ปานกลาง
2.2 กองฯ ไม่สนับสนุนให้มี หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมใน การตรวจสอบงบประมาณที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านบริการ ประชาชน	(370)	(542)	(104)	(1,016)			
	36.43	53.34	10.24	100.00	2.26	0.63	ปานกลาง
2.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหาร งบประมาณมาก	(365)	(565)	(86)	(1,016)			
	35.93	55.61	8.46	100.00	2.27	0.61	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.28	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัญหาด้านการบริหารงาน ทั่วไป							
3.1 กองฯ ไม่มีการวางแผน ไม่ ปฏิบัติตามแผนและขาดการ ประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ	(287)	(582)	(147)	(1,016)	2.14	0.64*	ปานกลาง
3.2 กองฯ ขาดเอกภาพในการ บังคับบัญชาเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการ ประชาชน	(312)	(534)	(170)	(1,016)	2.14	0.67	ปานกลาง
3.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารงาน ทั่วไปมาก	(315)	(570)	(131)	(1,016)	2.18	0.64	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.16	0.65	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
4.1 กองฯ ขาดวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	(540)	(418)	(58)	(1,016)	2.47*	0.60	มาก
4.2 กองฯ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับ การอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างไม่ ประหยัด	(262)	(565)	(189)	(1,016)	2.07	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ระดับด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ตามกรอบแนวคิด 11M							
4.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์มาก	(423)	(522)	(71)	(1,016)	2.35	0.61	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.30	0.62	ปานกลาง
5.ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม							
5.1 ข้าราชการบางส่วน ของ กองฯ ไม่นำหลักธรรมเช่น ความ ซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน	(250)	(591)	(175)	(1,016)	2.07*	0.64	ปานกลาง
5.2 ข้าราชการบางส่วน ของ กองฯ ไม่ปฏิบัติตามที่เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและวินัยอย่างเคร่งครัด	(220)	(587)	(209)	(1,016)	2.01	0.65	ปานกลาง
5.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้าน บริหารคุณธรรมมาก	(291)	(575)	(150)	(1,016)	2.14	0.64	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.07	0.64	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการให้บริการ ประชาชน							
6.1 กองฯ ไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน	(222)	(566)	(228)	(1,016)	1.99	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านบริการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.2 กองฯ ไม่มีการประเมินผล ความต้องการของประชาชน ในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านบริการให้บริการประชาชน	(280)	(564)	(172)	(1,016)			
	27.56	55.51	16.93	100.00	2.11*	0.66	ปานกลาง
6.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนมาก	(247)	(577)	(192)	(1,016)			
	24.31	56.79	18.50	100.0	2.05	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.05	0.66	ปานกลาง
7. ปัญหาด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร							
7.1 กองฯ ไม่นำข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่อ อำนวยความสะดวกด้าน บริการให้บริการประชาชนอย่างมาก เพียงพอ	(266)	(595)	(155)	(1,016)			
	26.18	58.56	15.26	100.00	2.12*	0.63	ปานกลาง
7.2 กองฯ ไม่มีระบบการ ควบคุมตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านบริการให้บริการ ประชาชนอย่างมีมาตรฐาน	(264)	(604)	(148)	(1,016)			
	25.98	59.45	14.57	100.00	2.11	0.62	ปานกลาง
7.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารมาก	(247)	(611)	(158)	(1,016)			
	24.31	60.14	15.55	100.00	2.09	0.63	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.10	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบแบบ แผน หรือเทคนิค							
8.1 กองฯ ขาดการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนบนพื้นฐาน ของกฎหมาย หรือยึดถือหลักนิติ ธรรม	(198)	(630)	(188)	(1,016)	2.01	0.62	ปานกลาง
8.2 ข้าราชการบางส่วนของ กองฯ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด	(233)	(570)	(213)	(1,016)	2.02*	0.66	ปานกลาง
8.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	(261)	(607)	(148)	(1,016)	2.11	0.62	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.05	0.63	ปานกลาง
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน							
9.1 กองฯ ไม่มีแนวทางการ ปฏิบัติที่ชัดเจน ในการ สนับสนุนการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนด้วย ความรวดเร็ว และทันเวลา	(204)	(518)	(294)	(1,016)	1.91*	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ระดับด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9.2 กองฯ ไม่มีการกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติ ราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ระดับด้านการให้บริการ ประชาชนที่ชัดเจน	(180)	(558)	(278)	(1,016)	1.90	0.66	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงานมาก	(209)	(581)	(226)	(1,016)	1.98	0.65	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.93	0.67	ปานกลาง
10. ปัญหาด้านการ ประสานงานหรือการ ประนีประนอม							
10.1 กองฯ ไม่ได้จัดสรรเวลา สำหรับการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน	(248)	(600)	(168)	(1,016)	2.08	0.64	ปานกลาง
10.2 กองฯ ไม่เห็น ความสำคัญของการจัดการ ฝึกอบรมข้าราชการในเรื่องการ ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวก ระดับด้านการให้บริการ ประชาชน	(280)	(554)	(182)	(1,016)	2.10*	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวก สะตวกด้านการให้บริการ ประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	(281)	(586)	(149)	(1,016)	2.13	0.64	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.10	0.66	ปานกลาง
11. ปัญหาด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน							
11.1 กองฯ ไม่มีระบบการ วัดผลหรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนที่ได้ มาตรฐานและชัดเจน	(259)	(584)	(173)	(1,016)	2.08	0.65	ปานกลาง
11.2 กองฯ ไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการเพื่อประโยชน์ ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน	(296)	(572)	(148)	(1,016)	2.15*	0.65	ปานกลาง
11.3 ในภาพรวม กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาก	(277)	(591)	(148)	(1,016)	2.13	0.63	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.12	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด กองฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การ บริหารงานทั่วไป (4) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การ บริหารคุณธรรม (6) การ ให้บริการประชาชน (7) การ บริหารข่าวสารหรือข้อมูล ข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาใน การปฏิบัติงาน (10) การ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม และ (11) การ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	(238)	(694)	(84)	(1,016)	2.15	0.54	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D และการทดสอบค่าที่ ได้
ใช้สถิติดังนี้

- 1.1. ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
- 1.2. ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 - 1.2.1 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.3 และหัวข้อ 2.4 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้านนั้น แต่ละด้านมีปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการเสริมสร้าง

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 11 ด้านตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแยกออกเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ (หรือ 3 คำถาม) ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยเรียงลำดับเฉพาะ 2 ข้อแรกที่มีข้อข้อที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวม และท้ายสุดเป็นสรุปค่าเฉลี่ยรวมจำนวน 3 ข้อของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของ

การพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ บรรจุ แต่งตั้ง และใช้ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไม่เหมาะสมกับงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.18)

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่สนับสนุนให้มีหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28)

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผน และขาดการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

อย่างเป็นระบบ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.16)

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างไม่ประหยัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.30)

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ข้าราชการบางส่วนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่นำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ข้าราชการบางส่วนของกอง

บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการประเมินผลความต้องการของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติมี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.05)

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ข้าราชการบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนบนพื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือหลักนิติธรรม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.05)

9) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.93)

10) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดการฝึกอบรมข้าราชการในเรื่องการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้จัดสรรเวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

11) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน และชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

12) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์							
กองฯ ควรมีแนวทางการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้	(496)	(433)	(87)	(1,016)	2.40	0.64	มาก
2. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงบประมาณ							
กองฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	(388)	(485)	(143)	(1,016)	2.24	0.68	ปานกลาง
3. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป							
กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ	(504)	(428)	(84)	(1,016)	2.41	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเสริมสร้างการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. แนวทางการเสริมสร้างด้านการ บริหารวัสดุอุปกรณ์							
กองฯ ควรควบคุมดูแลให้	(499)	(417)	(100)	(1,016)			
ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่าง ประหยัด คู้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุด	49.11	41.04	9.84	100.00	2.39	0.66	มาก
5. แนวทางการเสริมสร้างด้านการ บริหารคุณธรรม							
ผู้บริหารของ กองฯ ควรสร้าง	(566)	(396)	(54)	(1,016)			
ค่านิยมปลูกจิตสำนึกในการนำ หลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน	55.71	38.98	5.31	100.00	2.50	0.60	มาก
6. แนวทางการเสริมสร้างด้านการ ให้บริการประชาชน							
กองฯ ควรเปิดโอกาส และสร้าง	(482)	(448)	(86)	(1,016)			
ช่องทางให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียน ผ่านอินเทอร์เน็ต	47.44	44.09	8.46	100.00	2.39	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเสริมสร้างการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. แนวทางการเสริมสร้างด้านการ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร							
กองฯ ควรนำข่าวสารหรือเก็บสถิติ	(511)	(436)	(69)	(1,016)			
ข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการ วางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน	50.30	42.91	6.79	100.00	2.44	0.62	มาก
8. แนวทางการเสริมสร้างด้าน วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค							
กองฯ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และ ควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	(502)	(442)	(72)	(1,016)			
	49.41	43.50	7.09	100.00	2.42	0.62	มาก
9. แนวทางการเสริมสร้างด้านการ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน							
กองฯ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ แล้วเสร็จทุกขั้นตอน และ ควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	(440)	(487)	(89)	(1,016)			
	43.31	47.93	8.76	100.00	2.35	0.63	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10. แนวทางการเสริมสร้างด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม							
กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร	(500)	(476)	(40)	(1,016)	2.45	0.57	มาก
11. แนวทางการเสริมสร้างด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
กองฯ ควรนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้	(502)	(477)	(37)	(1,016)	2.46	0.57	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองฯ บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแบ่งเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ (หรือ 1 คำถาม) มีดังนี้

1) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้

2) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

3) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารงานทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ

4) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

5) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสร้างค่านิยมปลูกจิตสำนึกในการนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

6) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการให้บริการประชาชน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน

แห่งชาติ ควรเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

7) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านข่าวสาร หรือข้อมูล** ข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำข่าวสารหรือเก็บสถิติข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

8) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

9) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

10) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร

11) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้

สรุปในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนของกองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวโน้มด้านการบริหาร							
ทรัพยากรมนุษย์							
กองฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญ	(369)	(513)	(134)	(1,016)			
กับการพัฒนาคุณภาพของ	36.32	50.49	13.19	100.00	2.23	0.66	ปานกลาง
ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ							
ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควร							
ส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษา							
เพิ่มเติม							

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการให้ บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. แนวโน้มด้านการบริหาร งบประมาณ							
กองฯ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มี การตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ ในการอำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนอย่าง เข้มงวดเพิ่มมากขึ้น	(291)	(532)	(193)	(1,016)	2.10	0.68	ปานกลาง
3. แนวโน้มด้านการบริหารงาน ทั่วไป							
กองฯ มีแนวโน้มปรับปรุงการ บังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่ม มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน	(329)	(511)	(176)	(1,016)	2.15	0.67	ปานกลาง
4. แนวโน้มด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจร ปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(356)	(462)	(198)	(1,016)	2.16	0.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการให้ บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. แนวโน้มด้านการบริหาร							
คุณธรรม	(306)	(574)	(136)	(1,016)			
กองฯ มีแนวโน้มควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนของ ข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่าง เคร่งครัดเพิ่มขึ้น	30.12	56.50	13.39	100.00	2.17	0.64	ปานกลาง
6. แนวโน้มด้านการให้บริการ ประชาชน							
กองฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และ สร้างช่องทางให้ประชาชนได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต	(309)	(578)	(129)	(1,016)			
	30.41	56.89	12.70	100.00	2.18	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวโน้มนำการจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการให้ บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. แนวโน้มด้านการบริหาร							
ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร							
กองฯ มีแนวโน้มนำข้อมูล	(331)	(526)	(159)	(1,016)			
ข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการ	32.58	51.77	15.65	100.00	2.17	0.67	ปานกลาง
อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการ ให้บริการประชาชนของ หน่วยงานในต่างประเทศแล้ว นำมาปรับใช้							
8. แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบ							
แบบแผน หรือเทคนิค							
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจ	(290)	(619)	(107)	(1,016)			
หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติ	28.54	60.93	10.53	100.00	2.18	0.60	ปานกลาง
ราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนไว้ ในกฎหมายหรือระเบียบอย่าง ชัดเจนและควบคุมดูแลให้ ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่าง เคร่งครัด							

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวโน้มนำการจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการให้ บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. แนวโน้มด้านการบริหารเวลา							
หรือกรอบเวลาในการ							
ปฏิบัติงาน	(281)	(601)	(134)	(1,016)			
กองฯ มีแนวโน้มที่จะกำหนด ยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	27.66	59.15	13.19	100.00	2.14	0.62	ปานกลาง
10. แนวโน้มด้านการ							
ประสานงาน หรือการ							
ประนีประนอม	(295)	(580)	(141)	(1,016)			
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดเวลา ประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้า เพื่อประสานงานร่วมกับ หน่วยงานอื่นในเรื่องการ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน	29.04	57.09	13.88	100.00	2.15	0.64	ปานกลาง
11. แนวโน้มด้านการวัดผล							
หรือการประเมินผลการ							
ปฏิบัติงาน	(296)	(552)	(168)	(1,016)			
กองฯ มีแนวโน้มนำระบบการ วัดผลหรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้ มาตรฐาน เป็นสากล และ ทันสมัยเข้ามาปรับใช้	29.13	54.33	16.54	100.00	2.13	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.16	0.65	ปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ **แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M** โดยแบ่งเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ (หรือ 1 คำถาม) มีดังนี้

1) แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม

2) แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น

3) แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

4) แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

5) แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น

6) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

7) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศแล้วนำมาปรับใช้

8) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจนและควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

9) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

10) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้า เพื่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

11) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.16)

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.5-4.6) แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.5)

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร (ตารางที่ 4.6)

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้ม ของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 509)		หญิง (n = 507)			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
กองฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม	2.25	0.69	2.22	0.64	0.686	0.493**
2. ด้านการบริหารงบประมาณ						
กองฯ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น	2.11	0.69	2.08	0.68	0.817	0.414**
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป						
กองฯ มีแนวโน้มปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	2.20	0.70	2.10	0.68	2.405	0.016*

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้ม ของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D. (n = 509)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D. (n = 507)		
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์						
กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์ วงจรมาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	2.19	0.74	2.12	0.71	1.377	0.169**
5. ด้านการบริหารคุณธรรม						
กองฯ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของข้าราชการ ให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และ วินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น	2.19	0.65	2.15	0.62	0.868	0.386**
6. ด้านการให้บริการประชาชน						
กองฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และสร้าง ช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการประชาชน เพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่าน อินเทอร์เน็ต	2.17	0.65	2.18	0.62	-0.315	0.753**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้ม ของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 509)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 507)			
7. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร						
กองฯ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศ แล้วนำมาปรับใช้	2.20	0.68	2.14	0.67	1.475	0.141**
8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค						
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบ อย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	2.21	0.61	2.15	0.58	1.501	0.134**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้ม ของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย จำนวน (n = 509)		หญิง จำนวน (n = 507)			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
9. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาใน การปฏิบัติงาน						
กองฯ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์ เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	2.16	0.66	2.13	0.58	0.942	0.346**
10. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม						
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็น ประจำไว้ล่วงหน้าเพื่อประสานงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน	2.17	0.64	2.14	0.64	0.674	0.501**
11. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน						
กองฯ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผลหรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และ ทันสมัยเข้ามาปรับใช้	2.16	0.69	2.09	0.64	1.785	0.075**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.18	0.67	2.14	0.64	1.110	0.311

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $< \alpha$ หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $> \alpha$ (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือเรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” และ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือเรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”)

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) $< \alpha$) หรือ Sig. (2-tailed) = α

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) $> \alpha$)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ปรากฏดังนี้ มีเพียง 1 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารงานทั่วไป แยกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.016) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้าน ดังกล่าว

ส่วนอีก 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การให้บริการประชาชน (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) **มากกว่า** ∞ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.493, 0.414, 0.169, 0.386, 0.753, 0.141, 0.134, 0.346, 0.501 และ 0.075 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 10 ด้านดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 10 ด้าน และ **แตกต่างกัน** 1 ด้าน

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร แสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ประทวน	สัญญา บัตร	ประทวน	สัญญา บัตร		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 789)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 227)	S.D.		
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับ การพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่อ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษา เพิ่มเติม	2.20	0.68	2.34	0.61	-2.899	0.002*
2. ด้านการบริหารงบประมาณ กองฯ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มีการ ตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด เพิ่มมากขึ้น	2.01	0.67	2.14	0.73	-1.113	0.266**
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป กองฯ มีแนวโน้มปรับปรุงการ บังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมาก ขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน	2.13	0.68	2.21	0.70	-1.511	0.138**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ประทวน		สัญญา			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
	(n = 789)		(n = 227)			
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	2.13	0.73	2.23	0.69	-1.848	0.057**
5. ด้านการบริหารคุณธรรม กองฯ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน ของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่าง เคร่งครัดเพิ่มขึ้น	2.16	0.63	2.19	0.65	-0.474	0.641**
6. ด้านการให้บริการประชาชน กองฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และ สร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการ อำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต	2.15	0.63	2.27	0.65	-2.601	0.009*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ประทวน		สัญญา บัตร			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 789)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 227)	S.D.		
7. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร						
กองฯ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการประชาชน เพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสาร การให้บริการประชาชนของ หน่วยงานในต่างประเทศแล้วนำมา ปรับใช้	2.16	0.68	2.19	0.65	-0.399	0.683**
8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค						
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจ หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนไว้ใน กฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	2.16	0.60	2.24	0.60	-1.777	0.077**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,016)				t	Sig. (2-tailed)
	ประทวน		สัญญา บัตร			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 789)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 227)	S.D.		
9. ด้านการบริหารเวลา						
หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน						
กองฯ มีแนวโน้มที่จะกำหนด						
ยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน						
การให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุน						
การปฏิบัติงาน						
10. ด้านการประสานงาน						
หรือการประนีประนอม						
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดเวลา						
ประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้าเพื่อ						
ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น						
ในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้าน						
การให้บริการประชาชน						
11. ด้านการวัดผล หรือการ						
ประเมินผลการปฏิบัติงาน						
กองฯ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล						
หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน						
ของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็น						
สากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้						
ค่าเฉลี่ยรวม	2.13	0.66	2.22	0.66	-1.666	0.195

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ ∞ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $< \infty$ หรือ Sig. (2-tailed) = ∞ (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า ∞ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $> \infty$ (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือเรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” และ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือเรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

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

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (∞) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\infty = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) $< \infty$) หรือ Sig. (2-tailed) = ∞

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) $> \infty$)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มียศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตรต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ปรากฏดังนี้ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์

(2) การให้บริการประชาชน และ (3) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน **แตกต่างกัน** โดยค่า Sig.(2-tailed) **น้อยกว่าหรือเท่ากับ α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002, 0.009 และ 0.009 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีσχชั้นประทวนกับσχชั้นสัญญาบัตร **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 3 ด้าน ดังกล่าว

ส่วนอีก 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) **มากกว่า α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย **ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.266, 0.138, 0.057, 0.641, 0.683, 0.077, 0.065 และ 0.196ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีσχชั้นประทวนกับσχชั้นสัญญาบัตร**ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 8 ด้านดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามประเภท คือ ขชชั้นประทวนกับขชชั้นสัญญาบัตรต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการแนวทางการเสริมสร้าง แนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ สอง แนวทางการเสริมสร้าง สาม แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และ สี่ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบ แนวคิด 11M

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 กองฯ บรรจุ แต่งตั้ง และ ใช้ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไม่เหมาะสมกับงาน	22.44	64.67*	12.89	2.10
1.2 กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	27.07	58.66*	14.27	2.13**
1.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	40.85	47.93*	11.22	2.30
ค่าเฉลี่ยรวม				2.18
2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.1 กองฯ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด	42.42	47.44*	10.14	2.32**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.2 กองฯ ไม่สนับสนุนให้มีหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	36.43	53.34*	10.24	2.26
2.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก	35.93	55.61*	8.46	2.27
ค่าเฉลี่ยรวม				2.28
3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 กองฯ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผนและขาดการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเป็นอย่างเป็นระบบ	28.25	57.28*	14.47	2.14**
3.2 กองฯ ขาดเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	30.71	52.56*	16.73	2.14
3.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก	31.01	56.10*	12.89	2.18
ค่าเฉลี่ยรวม				2.16
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.1 กองฯ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอเพื่อการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	53.15*	41.14	5.71	2.47**
4.2 กองฯ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างไม่ประหยัด	25.79	55.61*	18.60	2.07

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
4.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก	41.63	51.38*	6.99	2.35
ค่าเฉลี่ยรวม				2.30
5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
5.1 ข้าราชการบางส่วน ของ กองฯ ไม่นำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	24.61	58.17*	17.22	2.07**
5.2 ข้าราชการบางส่วน ของ กองฯ ไม่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัด	21.65	57.78*	20.57	2.01
5.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก	28.64	56.59*	14.77	2.14
ค่าเฉลี่ยรวม				2.07
6. ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
6.1 กองฯ ไม่เปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	21.85	55.71*	22.44	1.99
6.2 กองฯ ไม่มีการประเมินผลความต้องการของประชาชนในส่วนที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	27.56	55.51*	16.93	2.11**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
6.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมาก	24.31	56.79*	18.50	2.05
ค่าเฉลี่ยรวม				2.05
ระดับความเห็นด้วย				
7. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
7.1 กองฯ ไม่นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ	26.18	58.56*	15.26	2.12**
7.2 กองฯ ไม่มีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน	25.98	59.45*	14.57	2.11
7.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	24.31	60.14*	15.55	2.09
ค่าเฉลี่ยรวม				2.10
ระดับความเห็นด้วย				
8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
8.1 กองฯ ขาดการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนบนพื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือหลักนิติธรรม	19.49	62.01*	18.50	2.01
8.2 ข้าราชการบางส่วนของ กองฯ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด	22.93	56.11*	20.96	2.02**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
8.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	25.69	59.74*	14.57	2.11
ค่าเฉลี่ยรวม				2.05
	ระดับความเห็นด้วย			
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
9.1 กองฯ ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา	20.08	50.98*	28.94	1.91**
9.2 กองฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน	7.72	54.92*	27.36	1.90
9.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	20.57	57.15*	22.24	1.98
ค่าเฉลี่ยรวม				1.93
	ระดับความเห็นด้วย			
10. ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
10.1 กองฯ ไม่ได้จัดสรรเวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	24.42	59.05*	16.53	2.08
10.2 กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดการฝึกอบรมข้าราชการในเรื่องการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	27.56	54.53*	17.91	2.10**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
10.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	27.66	57.68*	14.66	2.13
ค่าเฉลี่ยรวม				2.10
ระดับความเห็นด้วย				
11. ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
11.1 กองฯ ไม่มีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน และชัดเจน	25.49	57.48*	17.03	2.08
11.2 กองฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	29.13	56.30*	14.57	2.15**
11.3 ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	27.26	58.17*	14.57	2.13
ค่าเฉลี่ยรวม				2.12
ในภาพรวมทั้งหมด กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1)การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2)การบริหารงบประมาณ (3)การบริหารงานทั่วไป (4)การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5)การบริหารคุณธรรม (6)การให้บริการประชาชน (7)การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8)วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (9)การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10)การประสานงาน หรือการประนีประนอมและ (11)การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	23.34	68.30*	8.27	2.15

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
ค่าเฉลี่ยรวม				2.15
สอง แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
กองฯ ควรมีแนวทางการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้	48.82*	42.62	8.56	2.40**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.40
2. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงบประมาณ				
กองฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	38.19	47.74*	14.07	2.24**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.24
3. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป				
กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ	49.61*	42.13	8.27	2.41**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.41
4. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
กองฯ ควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	49.11*	41.04	9.84	2.39**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.39

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สอง แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
5. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารคุณธรรม	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
ผู้บริหารของ กองฯ ควรสร้างค่านิยมปลูกจิตสำนึกในการนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	55.71*	38.98	5.31	2.50**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.50
6. แนวทางการเสริมสร้างด้านการให้บริการประชาชน				
กองฯ ควรเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต	47.44*	44.09	8.46	2.39**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.39
7. แนวทางการเสริมสร้างด้านข่าวสาร				
หรือข้อมูลข่าวสาร				
กองฯ ควรนำข่าวสารหรือเก็บสถิติข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	50.30*	42.91	6.79	2.44**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.44
8. แนวทางการเสริมสร้างด้านวิธีการ ระเบียบ				
แบบแผน หรือเทคนิค				
กองฯ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	49.41*	43.50	7.09	2.42**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.42

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สอง แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
9. แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
กองฯ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	43.41	47.93*	8.76	2.35**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.35
10. แนวทางการเสริมสร้างด้านการประสานงาน				
หรือการประนีประนอม				
กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร	49.21*	46.85	3.94	2.45**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.45
11. แนวทางการเสริมสร้างด้านการวัดผล				
หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
กองฯ ควรนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้	49.41*	46.95	3.64	2.46**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.46

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สาม แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. แนวโน้มด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
กองฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม	36.32	50.49*	13.19	2.23**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.23
2. แนวโน้มด้านการบริหารงบประมาณ				
กองฯ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น	28.64	52.36*	19.00	2.10**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.10
3. แนวโน้มด้านการบริหารงานทั่วไป				
กองฯ มีแนวโน้มปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	32.38	50.30*	17.32	2.15**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.15
4. แนวโน้มด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	35.04	45.47*	19.49	2.16**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.16

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สาม แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
5. แนวโน้มด้านการบริหารคุณธรรม	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
กองฯ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น	30.12	56.50*	13.39	2.17**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.17
6. แนวโน้มด้านการให้บริการประชาชน				
กองฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต	30.41	56.89*	12.70	2.18**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.18
7. แนวโน้มด้านข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร				
กองฯ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศเพื่อนำมาปรับใช้	32.58	51.77*	15.65	2.17**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.17
8. แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค				
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	28.54	60.93*	10.53	2.18**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.18

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สาม แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก				
ด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
9. แนวโน้มด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
กองฯ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	27.66	59.15*	13.19	2.14**
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.14
10. แนวโน้มด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม				
กองฯ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้า เพื่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน	29.04	57.09*	13.88	2.15**
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.15
11. แนวโน้มด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
กองฯ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้	29.13	54.33*	16.54	2.13**
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.13
สี่ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ กองฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน				
2. จำแนกตามประเภท พบว่า ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ในแต่ละคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 คำถาม) สรุปได้ว่า

1.1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

1.2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ข้อ มีจำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) การให้บริการประชาชน (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.3. ในส่วนของภาพรวมของปัญหาแต่ละด้านตามกรอบแนวคิด 11M กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง 10 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 10 ด้าน หรือ 10 ข้อ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน หรือ 1 ข้อ คือ ด้านการบริหารงบประมาณ

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน หรือ 11 ข้อ

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน และ (2) ประเภท พบว่า ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “แนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ซึ่งเป็นบทสุดท้าย ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 4 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

1.1.2 ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

1.1.3 ศึกษาแนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

1.1.4 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มนำของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด (ต่อจากนี้ไปเรียกว่ากรอบแนวคิด 11M) นั้นประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

1.2 **วิธีดำเนินการวิจัย** ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,084 คน โดยนำประชากรดังกล่าวนี้ทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้

1.2.2 **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

1.2.3 **การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 1,084 ชุดด้วยตนเอง ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม 2552 รวม 61 วัน ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,016 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,084 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตารางรวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 **ผลการวิจัย** ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

(จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอาชีพประจํา

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ข้อ (หรือ 3 คำถาม) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ จำนวน 10 ด้าน ส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อ” ผู้ศึกษาขอเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 คำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน

แห่งชาติ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผน และขาดการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างไม่ประหยัด

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น ข้าราชการบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่นำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีการประเมินผลความต้องการของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น ข้าราชการบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด

9) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา

10) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคน

เข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดการฝึกอบรมข้าราชการในเรื่องการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

11) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถาม 1 ข้อ ที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากถึง 11 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M รวม 11 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 10 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียง 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงบประมาณ ดังนี้

1) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้

2) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

3) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ

4) **แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

5) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม* คือ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสร้างค่านิยมปลูกจิตสำนึก ในการนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ ประชาชน

6) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

7) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำข่าวสารหรือ เก็บสถิติข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

8) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

9) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนด กรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการ ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

10) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรม ให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการ ได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร

11) *แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน* คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำระบบ การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่า

อากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด IIM รวม 11 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

1) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม

2) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น

3) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

4) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

5) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น

6) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

7) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมาข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศแล้วนำมาปรับใช้

8) **แนวโน้มนโยบายบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำมากำหนดอำนาจหน้าที่และ

ขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

9) **แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

10) **แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้า เพื่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

11) **แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน** คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5-4.6) ดังนี้

1) **การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ** คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การให้บริการประชาชน (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป

2) **การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท** คือ **ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การให้บริการประชาชน และ (3) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลแนวโน้มนการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

2.4 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มนของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกอง

บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 10 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการปลูกฝังจิตสำนึกและเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในการให้บริการประชาชน กล่าวคือ การให้บริการควบคู่กับความมั่นคงของประเทศ เน้นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำให้ภาพลักษณ์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ดีขึ้นจากอดีตก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ก็ยังมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรม นอกจากนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเท่าที่ควร

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในระดับปานกลาง ดังปรากฏในคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน” เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีความตื่นตัวในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ภายใต้อัตลักษณ์ภายนอก นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้พัฒนางานตรวจหนังสือเดินทางให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีการส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เช่น การจัดสวัสดิการอาหารกลางวัน และมอบทุนการศึกษาแก่นุเคราะห์ข้าราชการตำรวจในสังกัดก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารหน่วยงานบ่อยครั้ง ทำให้บางนโยบายไม่ได้รับการสานต่อจากผู้บริหารคนใหม่ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการขาดความต่อเนื่อง เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย และเป็นที่น่าสังเกตว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดนี้สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 10 ด้าน ดังที่กล่าวผ่านมาข้างต้น คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจแบ่งเป็น (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน หรือ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ บรรจุ แต่งตั้ง และใช้ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไม่เหมาะสมกับงาน เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการเสริมสร้าง” ควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

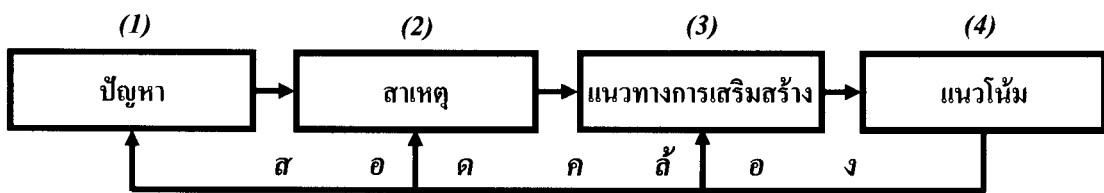
2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุและสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญหรือปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

เพื่อให้การศึกษานี้เป็นวิชาการและระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มนการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มน” ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2553: 43) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” มาปรับใช้ในการศึกษา

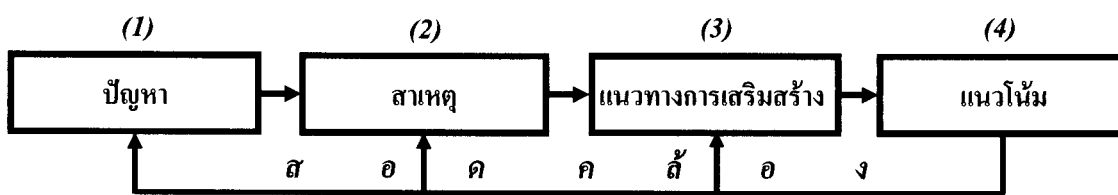
วิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้ม

3) ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการ รวม 11 ด้าน
 ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

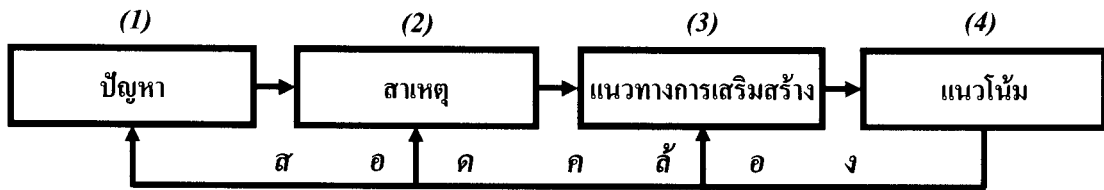
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้ม ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



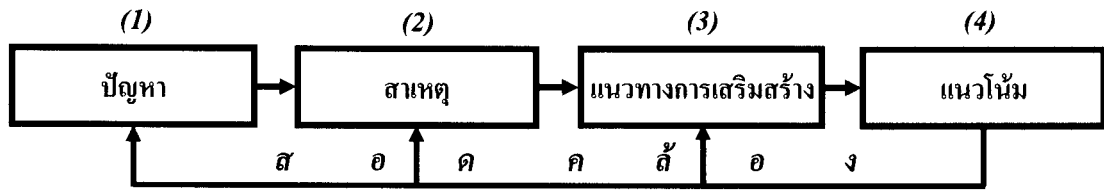
<p>1. ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ที่ สำคัญที่สุดตาม ความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่ เห็นความสำคัญของการ พัฒนาคุณภาพของ ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน</p>	<p>1. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ขาดความรู้ในการ บริหารจัดการด้าน ทรัพยากรมนุษย์ เช่น การ วางแผนเรื่องการพัฒนา คุณภาพของข้าราชการ อย่างเป็นระบบ</p>	<p>1. กองฯ ควรให้ความรู้ และฝึกอบรมผู้บริหารทุก ระดับในเรื่องการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น รวมถึงควรมีการทำ แผนการพัฒนาคุณภาพ ข้าราชการทุกระดับอย่าง ทั่วถึง ต่อเนื่อง และ สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงาน เช่น การจัด อบรมหลักสูตรหนังสือ เดินทางปลอมควรมีการ ฝึกอบรมทุกระยะ 3-6 เดือน เพื่อให้เกิดความ ชำนาญ</p>	<p>1. กองฯ มีแนวโน้มให้ ความสำคัญกับการพัฒนา คุณภาพของข้าราชการ เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับ การศึกษาเพิ่มเติม</p>
--	---	--	--



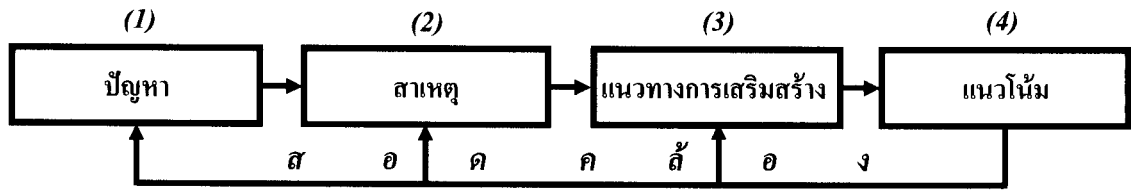
<p>2. ด้านการบริหาร งบประมาณ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบ งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด</p>	<p>2. กองฯ หรือผู้บริหาร บางส่วนของ กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการ ส่งเสริมให้ข้าราชการ ภายในหน่วยงานเข้ามามี ส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ และควบคุม การใช้จ่ายงบประมาณ</p>	<p>2. กองฯ และผู้บริหารทุก ระดับของ กองฯ ควร ส่งเสริมให้ข้าราชการ ระดับปฏิบัติการภายใน หน่วยงานมีส่วนร่วมใน การพิจารณาใช้จ่ายเงิน งบประมาณ เช่น ควรให้ ข้าราชการระดับปฏิบัติ การ ได้มีส่วนแสดงความ คิดเห็นก่อนที่จะมีการจัด ชื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ งานตรวจหนังสือเดินทาง</p>	<p>2. กองฯ มีแนวโน้ม สนับสนุนให้มีการ ตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวก สะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างเข้มงวด เพิ่มมากขึ้น</p>
<p>3. ด้านการบริหารงาน ทั่วไป ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผน และขาดการ ประเมินผลแผนที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน อย่างเป็นระบบ</p>	<p>3. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ไม่เห็นถึง ความสำคัญของการ วางแผน การปฏิบัติตาม แผน และการประเมินผล แผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน</p>	<p>3. ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ ควรให้ความสำคัญ กับการวางแผน การปฏิบัติ ตามแผน และการ ประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน โดยยึดถือ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง พร้อม กับการควบคุมดูแลให้ ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติ ตามแผนอย่างเคร่งครัด รวมตลอดถึงการ</p>	<p>3. กองฯ มีแนวโน้ม ปรับปรุงการบังคับบัญชา ให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน</p>



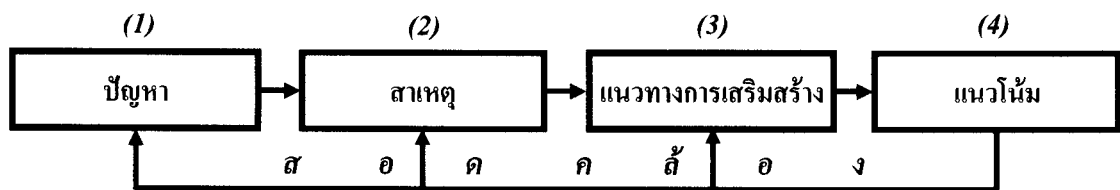
(1) ปัญหา	(2) สาเหตุ	(3) แนวทางการเสริมสร้าง	(4) แนวโน้ม
<p>4. ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองฯ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น</p>	<p>4. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ไม่เห็นความสำคัญในการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับงาน ตรวจสอบหนังสือเดินทาง</p>	<p>4. กองฯ และผู้บริหารของ กองฯ ควรให้ความสำคัญและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยลดความผิดพลาดสำหรับงาน ตรวจสอบหนังสือเดินทาง โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน</p>	<p>4. กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น</p>
<p>5. ด้านการบริหาร คุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการบางส่วนของ กองฯ ไม่นำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการ</p>	<p>5. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และผู้บริหารบางส่วนของกองฯ ไม่</p>	<p>5. กองฯ ควรสนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารของ กองฯ ควรเอาใจใส่กวดขันความประพฤติของ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้</p>	<p>5. กองฯ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของ ข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น</p>



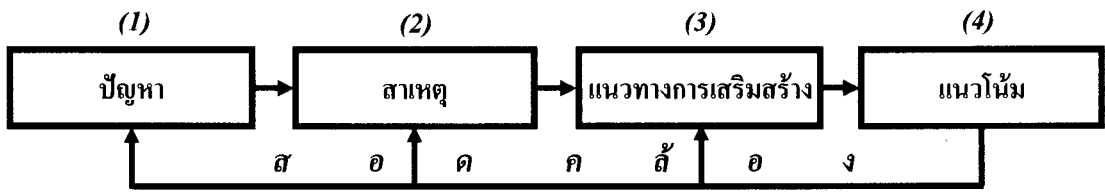
ให้บริการประชาชน	เอาใจใส่ กวดขันความ	จรรยาบรรณของตำรวจ	
<p>ประพฤติดของ ผู้ได้บังคับบัญชาให้ เป็นไปตามจริยธรรมและ จรรยาบรรณของตำรวจ</p>	<p>ประพฤติดของ ผู้ได้บังคับบัญชาให้ เป็นไปตามจริยธรรมและ จรรยาบรรณของตำรวจ</p>	<p>จรรยาบรรณของตำรวจ</p>	
<p>6. ด้านการให้บริการ ประชาชน ที่สำคัญที่สุด ตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่มี การประเมินผลความ ต้องการของประชาชน ในส่วนที่เกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชน</p>	<p>6. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ขาดความรู้ความ เข้าใจเรื่องการประเมินผล ความต้องการของ ประชาชนเพื่อนำไปใช้ สำหรับการปรับปรุงการ อำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการรายงานผล การประเมินเป็นลาย ลักษณ์อักษร</p>	<p>6. กองฯ ควรฝึกอบรม ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และความเข้าใจในเรื่อง การประเมินผลความ ต้องการของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการ อำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชน</p>	<p>6. กองฯ มีแนวโน้มเปิด โอกาส และสร้างช่องทาง ให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่าน อินเทอร์เน็ต</p>
<p>7. ด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร ที่สำคัญที่สุด ตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่นำ ข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการ</p>	<p>7. กองฯ หรือผู้บริหาร บางส่วนของ กองฯ ไม่ เห็นความสำคัญของการ บริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ไม่มี การกำหนดผู้ที่รับผิดชอบ งานด้านนี้โดยเฉพาะ</p>	<p>7. ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ ควรเข้ารับการ ฝึกอบรมเพื่อให้เห็นถึง ความสำคัญของการ บริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง กองฯ ควรกำหนดแผนที่ ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนา ระบบงานข่าวกรองและ ระบบเทคโนโลยี</p>	<p>7. กองฯ มีแนวโน้มนำ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสาร การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานใน ต่างประเทศแล้วนำมา ปรับใช้</p>



<p>ประชาชนอย่างมาก เพียงพอ</p>		<p>สารสนเทศ เช่น การ เชื่อมโยงข้อมูล ประสานงาน และร่วมมือ กับหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม กรณีตรวจพบผู้โดยสารที่ มีหมายจับ</p>	
<p>8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ที่ สำคัญที่สุดตามความเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการบางส่วนของ กองฯ ไม่ยึดถือและปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบของการ ปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนอย่าง เคร่งครัด</p>	<p>8. กองฯ หรือผู้บริหาร บางส่วนของ กองฯ ไม่มี มาตรการในการควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติ ราชการว่าเป็นไปตามกฎ ระเบียบหรือไม่</p>	<p>8. ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ ควรสอดส่องดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่าง ใกล้ชิด และประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดีในการ ยึดถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติ ราชการ รวมถึงมี มาตรการลงโทษทางวินัย ที่ชัดเจน</p>	<p>8. กองฯ มีแนวโน้ม กำหนดอำนาจหน้าที่และ ขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ ข้าราชการยึดถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด</p>
<p>9. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตาม ความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่มี แนวทางการปฏิบัติที่</p>	<p>9. ผู้บริหารบางส่วนของ กองฯ ไม่ได้ให้ ความสำคัญกับการปฏิบัติ ราชการตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมือง</p>	<p>9. ผู้บริหารทุกระดับของ กองฯ ควรให้ความสำคัญ กับการปฏิบัติราชการ โดยยึดพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อย่างเคร่งครัด</p>	<p>9. กองฯ มีแนวโน้มที่จะ กำหนดยุทธศาสตร์ เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนที่ ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน</p>



<p>ชัดเจนในการ สนับสนุนการปฏิบัติ ราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านบริการประชาชน ด้วยความรวดเร็ว และ ทันเวลา</p>	<p>ที่ดี พ.ศ. 2546 อย่าง เคร่งครัด เช่น ไม่มีการ ประกาศให้ประชาชน ทราบกำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จของงานอย่าง ชัดเจน</p>	<p>โดยเฉพาะการ ประชาสัมพันธ์ หรือการ ประกาศให้ประชาชนได้ ทราบและเข้าใจกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของ งานอย่างต่อเนื่อง รวมถึง ตลอดถึงการลดขั้นตอน และระยะเวลาการ ปฏิบัติงานงาน เช่น นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาปรับใช้ให้เกิด ความรวดเร็วในการ ปฏิบัติราชการ</p>	
<p>10. ด้านการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม ที่ สำคัญที่สุดตาม ความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กองฯ ไม่ เห็นความสำคัญของการ จัดการฝึกอบรม ข้าราชการในเรื่องการ ประสานงานเพื่อ อำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน</p>	<p>10. กองฯ ไม่มีแนว ทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ในเรื่องการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม รวมทั้ง ไม่มีการกำหนดผู้ที่ รับผิดชอบงานด้านนี้ โดยเฉพาะ</p>	<p>10. ผู้บริหารของกองฯ ควรกำหนดแนว ทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ในเรื่องการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม เช่น กองฯ ควรกำหนดเวลา ในการประชุมร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ควรมีการกำหนดผู้ที่ รับผิดชอบงานด้านนี้ โดยเฉพาะ</p>	<p>10. กองฯ มีแนวโน้ม กำหนดเวลาประชุมเป็น ประจำไว้ล่วงหน้าเพื่อ ประสานงานร่วมกับ หน่วยงานอื่นในเรื่อง การอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ประชาชน</p>



<p>11. ด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุด ตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง กองฯ ไม่เปิด โอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติ งานของข้าราชการเพื่อ ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน</p>	<p>11. กองฯ หรือผู้บริหาร บางส่วนของ กองฯ ไม่ มีแนวทางการปฏิบัติที่ ชัดเจนในเรื่องการเปิด โอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการ</p>	<p>11. กองฯ และผู้บริหาร ทุกระดับของ กองฯ ควรมีแนวทางการ ปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ ประชาชนหรือ หน่วยงานภายนอกเข้า มามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการ เช่น จัดให้มี การประเมินผลความ พึงพอใจในบริการที่ ได้รับ ภายหลังการ บริการเสร็จสิ้น หรือจัด ให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์</p>	<p>11. กองฯ มีแนวโน้มนำ ระบบการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการที่ได้ มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับ ใช้</p>
--	---	---	---

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้มการบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไข ปัญหา และแนวโน้ม” ที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ แนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง และแนวโน้ม มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ

ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 11 ด้าน (โปรดดูภาพที่ 5.1 ช่องขวาสุด ข้างบน) ดังนี้

2.3.1 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการมากขึ้น เช่น จัดหลักสูตรอบรม ศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นก็ตาม แต่ส่วนใหญ่จะจำกัดอยู่เฉพาะข้าราชการตำรวจยศสัญญาบัตร ทำให้โอกาสในการได้รับการพัฒนาของข้าราชการตำรวจยศชั้นสัญญาบัตรกับยศชั้นประทวนไม่เท่าเทียมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.2 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ปรับปรุงระบบเบิกจ่ายงบประมาณให้คล่องตัว รวดเร็วมากขึ้นก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ก็มีปัญหาด้านการตรวจสอบงบประมาณ กล่าวคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ และ

ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจงบประมาณเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.3 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการกระจายอำนาจตัดสินใจให้แก่กองกำกับมากขึ้นก็ตาม แต่ในงานเดียวกันยังคงแบ่งออกเป็น 2 กองกำกับ คือ กองกำกับการ ฝ่าย ตม. ขาเข้า 1 และ 2 เช่นนี้ ทำให้การบังคับบัญชายังไม่มีเอกภาพมากเท่าที่ควร หรือทำให้แนวทางการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือหรือระดับน้อย

2.3.4 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้พยายามนำระบบโทรศัพท์วงจรปิดมาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน หรือนำเทคโนโลยีด้านการตรวจหนังสือเดินทางของต่างประเทศเข้ามาใช้ก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ก็มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ด้านการตรวจหนังสือเดินทางจำนวนมากขาดการบำรุงรักษาที่เหมาะสม เกิดความชำรุดเสียหายบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจหนังสือเดินทางเกิดความล่าช้า เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.5 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ จะมีการกำหนดโทษทางวินัยให้สูงขึ้น และมีการออกคำสั่งกำชับการปฏิบัติงานของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ แล้วก็ตาม แต่ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่สอดคล้อง คุณเลความประพฤติผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.6 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มเปิด โอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเปิดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 1178 และให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากขึ้นก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดการประเมินผลความต้องการของประชาชนและไม่ได้นำข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.7 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศแล้วนำมาปรับใช้” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่

ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ก็ตาม แต่การแจ้งข่าวภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เช่น ความล่าช้าในการแจ้งให้ช่องตรวจทราบกรณีผู้โดยสารมีหมายจับเดินทางออกนอกประเทศ เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.8 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจนและควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และแก้ไขข้อขัดข้องก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานเนื่องจากประชาชนไม่ทราบถึงเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการผ่านพิธีตรวจคนเข้าเมือง เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.9 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ

ปฏิบัติงาน การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการ

ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแล้วก็ตาม แต่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ยังคงขาดมาตรการในการตรวจสอบ และ ดำเนินการในกรณีที่การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกรอบเวลาที่วางไว้ เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึง เห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.10 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม

การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้า เพื่อ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะ เห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุลกากร สรรพสามิต สายการบินต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานก็ตาม แต่กองบังคับการตรวจ คนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่าง หน่วยงาน และขาดผู้ที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับ ปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.3.11 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหาร จัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “กองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับปฏิบัติการของกอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะ เห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อย ด้วยเหตุผล ดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 2 ทาง คือ ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชาก็ตาม แต่กอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกและ

ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตรง เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือระดับน้อย

2.4 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การให้บริการประชาชน (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับเดียวกัน คือปริญญาตรี ทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันเพียง 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นแตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญกับเรื่องเอกภาพการบังคับบัญชา มากกว่าเพศหญิง ประกอบกับแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ด้านการบริหารงานทั่วไปเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานหลาย ๆ ด้าน เช่น งานแผน งานอำนวยการ การติดต่อสื่อสาร เช่นนี้ จึงทำให้เพศชายกับเพศหญิงมีมุมมองด้านการบริหารงานทั่วไปที่แตกต่างกัน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่อ

อำนาจความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีการปฏิบัติงานร่วมกันตลอดมา และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเป็นประจำ ประกอบกับมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การให้บริการประชาชน และ (3) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการทั้ง 3 ด้านเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของข้าราชการระดับปฏิบัติการโดยตรง โดยข้าราชการระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มียศชั้นประทวน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตรมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน เช่นนี้ ทำให้ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M (2) ข้อเสนอแนะอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ 11M มาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 11 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับตามกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้านข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อเสนอแนะ กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.3) สอง แนวทางการเสริมสร้าง ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยเลือกสรรผู้มีความรู้ความสามารถตามระบบคุณธรรมเข้ามาปฏิบัติงาน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี (2550: 9) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” ที่ได้กล่าวถึงการนำระบบคุณธรรมมาใช้เป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเลือกสรรผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความรู้และฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น รวมถึงควรมีการทำแผนการพัฒนาคุณภาพข้าราชการทุกระดับอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดฝึกอบรมหลักสูตรหนังสือเดินทางปลอมควรมีการฝึกอบรมทุกระยะ 3-6 เดือน เพื่อให้เกิดความชำนาญ

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น ให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตน รวมถึงการเปิดโอกาส

ให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การคัดเลือกบุคลากรไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ ควรเปิดกว้างสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน มีแนวทางการคัดเลือกที่ชัดเจน เป็นธรรม มิใช่จำกัด เฉพาะผู้ใกล้ชิดผู้บริหาร หรือบุคคลบางกลุ่ม เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์** (2551: 107) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของตุลาการ” ที่ได้เสนอแนะ การพัฒนาบุคคลในองค์กรว่า การคัดเลือกบุคลากรไปปฏิบัติงานต่างประเทศควรเปิดกว้างสำหรับ บุคลากรในองค์กร

(4) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการวางแผนในการกำหนดขนาดกำลังคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การกำหนดขนาดกำลังคนเหมาะสมกับ ปริมาณงานของแต่ละฝ่าย

2) แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควร สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหาร ทูกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการ ระดับปฏิบัติการภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาใช้จ่ายเงินงบประมาณ เช่น ควรให้ ข้าราชการระดับปฏิบัติการได้มีส่วนแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะมีการจัดซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ งานตรวจหนังสือเดินทาง

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่าย ให้ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ พร้อม กันนี้ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องระเบียบการบริหารงบประมาณแก่ผู้บริหารทุกระดับของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ รวมถึงข้าราชการระดับปฏิบัติการด้วย และ ตรวจสอบการนำความรู้นั้นมาใช้ในการบริหารงบประมาณอย่างจริงจัง เฉพาะข้อเสนอแนะที่ เกี่ยวกับการจัดทำแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการนั้น สอดคล้องกับแนวคิด ของ **ศาสตราจารย์ เหมกรณ์** (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหาร จัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ที่กล่าวไว้ว่า สำนักงานเขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่าย ให้ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตราชเทวีหรือหน่วยงาน

3) แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ

(2) ผู้บริหารทุกระดับของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน โดยยึดถือปฏิบัติเป็นตัวอย่าง พร้อมกับควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด รวมตลอดถึงการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และควรมีการปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพ

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดให้ข้าราชการ ได้มีโอกาสศึกษา ศึกษากับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ และประสบผลสำเร็จด้านการวางแผนงาน รวมถึงนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ โดยเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และการทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานหรือข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้งนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” ที่ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และการทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน

4) แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ด้านหลักความคุ้มค่า กล่าวคือ การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้อย่างประหยัด และใช้ของอย่างคุ้มค่า

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญและมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยลดความผิดพลาดสำหรับงานตรวจหนังสือเดินทาง โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

(3) ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีกำหนดแผนงานที่ชัดเจนในการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เช่น ควรมี

แผนในการตรวจสอบคุณภาพความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ และคอมพิวเตอร์เป็นระยะ จัดระบบการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ให้มีความคล่องตัวหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน หรืออาจจะต้องจ้างหน่วยงานเอกชนที่มีความสามารถเข้ามารับช่วงในการซ่อม บำรุง รักษาวัสดุอุปกรณ์

5) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารคุณธรรม* ได้แก่

(1) ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสร้างค่านิยม และปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการนำหลักธรรม และจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น นำเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเอาใจใส่ และกวดขันความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบจริยธรรมของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพิ่มขึ้น เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2547: 138-139) ในหนังสือ เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต” ได้แสดงความเห็นว่า แนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการในด้านจริยธรรมควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบจริยธรรมของฝ่ายการเมืองของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น

6) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการให้บริการประชาชน* ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของทางราชการได้โดยสะดวก เป็นธรรม และตรงตามความต้องการ เช่นนี้ สอดคล้องกับ**แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555** ที่ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของทางราชการได้โดยสะดวก เป็นธรรม และตรงตามความต้องการ

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจในเรื่องการประเมินผลความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **อาภรณ์พันธ์ จันทสว่าง** (2530: 1) ในหนังสือ เรื่อง “การฝึกอบรมและการประชุม” ที่ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ มีเจตคติ และมีทักษะได้โดยตรง

7) **แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร** ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำข่าวสารหรือเก็บสถิติข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

(2) ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงการกำหนดแผนที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานข่าวกรอง และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลประสานงาน และร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กรณีตรวจพบผู้โดยสารที่มีหมายจับ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนด้านบุคลากร และเทคโนโลยีนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **ทิพาวดี เมฆสวรรค์** (2540: 24) บทความในวารสารข้าราชการ ประจำเดือนมีนาคม-เมษายน เรื่อง “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ” ที่ได้กล่าวถึงการปฏิรูประบบราชการไว้ว่า ควรสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 แก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพิ่มความระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

8) **แนวทางการเสริมสร้างด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค** ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

(2) ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรสอดส่องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และประพฤตินเป็นแบบอย่างที่ดีในการยึดถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของการปฏิบัติราชการ รวมถึงมีมาตรการลงโทษทางวินัยที่ชัดเจน เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **สรัยตระกูล อรรถมานะ** (2540: 255) ในหนังสือ “สาธารณบริหารศาสตร์” ที่กล่าวว่า ควรมีการออกกฎหมายที่รัดกุมลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้ข้าราชการได้ทราบ เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจหนังสือเดินทาง

(4) ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านความมั่นคงควบคู่กับการให้บริการด้วย กล่าวคือ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจอนุญาตให้แก่ประเทศที่ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (วีซ่า)

9) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน* ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **จอห์น ดี. มิลเล็ท** (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” ได้ให้ทัศนะว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(2) ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการ โดยยึดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์หรือการประกาศให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงตลอดถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เช่น นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

10) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม*
ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการ ได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร

(2) ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการประสานงาน หรือการประนีประนอม เช่น กองฯ ควรกำหนดเวลาในการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงควรมีการกำหนดผู้ที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะ

(3) กองการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การจัดสรรงบประมาณสำหรับการเป็นเจ้าภาพในการจัดแข่งขันกีฬาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หรือ ดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน เฉพาะข้อเสนอแนะให้ดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ *เยเชซเกล (Yehezkel) (1982: 707)* ในบทความเรื่อง “Administration Coordination” ที่ให้ความสำคัญกับการประสานงาน ไว้ว่า “กระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ”

11) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ*
ปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เช่น จัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจในบริการที่ได้รับภายหลังการบริการเสร็จสิ้น หรือจัดให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

(3) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่ข้าราชการทุกระดับในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประเมินผล รวมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้จริงมากน้อยเพียงใด หรือส่งข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไปศึกษา หรือดูงานหน่วยงานภาคเอกชนที่ประสบผลสำเร็จจากการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงหน่วยงาน เฉพาะข้อเสนอแนะให้ประเมินผลว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่นั้น พอสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปฐมพงศ์ อินทะแสน** (2551: 142) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของกองทัพเรือในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่ได้เสนอว่า ผู้บริหารทุกระดับของกองทัพเรือควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประเมินผล รวมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้จริงมากน้อยเพียงใด

นอกจากข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ดังกล่าวผ่านมานี้แล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องแนวโน้มการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ไว้ด้วย โดยนำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้านเช่นกัน ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหาร

งบประมาณ ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงาน

ทั่วไป ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรปรับปรุงโครงสร้างการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรนำระบบช่องตรวจ หนังสือเดินทางอัตโนมัติ (auto gate) ซึ่งเป็นระบบที่มีการตรวจสอบลายนิ้วมือ และเค้าโครงหน้าบุคคล มาใช้ในงานตรวจหนังสือเดินทางให้มากขึ้น เพื่อช่วยให้อัตราการตรวจหนังสือเดินทางเร็วขึ้น และลดภาระงานของบุคลากรผู้ถือหนังสือเดินทาง

5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการบริหาร คุณธรรม ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรยกย่อง และส่งเสริมข้าราชการที่ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น การให้หนังสือชมเชยแก่ข้าราชการที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

6) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการปฏิบัติ ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อ ข้าราชการและการติดต่อราชการ รวมถึงควรเพิ่มจุดหรือหน่วยให้บริการประชาชนให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน

7) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาระบบ การแลกเปลี่ยน หรือส่งข้อมูลระหว่างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ กับ หน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์สืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ให้เกิดความรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา

8) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการ ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจหนังสือเดินทาง เช่น กฎหมายว่า ด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก โดยจัดทำคู่มือกฎหมายฉบับย่อแจกให้ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ

9) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควร ที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

10) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้

ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานข้างเคียง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

11) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงการนำผลที่ได้จากการวัดผล หรือประเมินผลไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M แล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของ โรเบิร์ต เอส. แคปเพลน และ เดวิด พี. นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) (1996: 9) ในหนังสือ เรื่อง “The Balanced Scorecard: Translation Strategy into Action” ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกองค์กร (2) ด้านภายในองค์กร (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) ด้านการเงิน (อ้างอิงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 28-29) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีความสมบูรณ์และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1) แนวทางการเสริมสร้างด้านภายนอกองค์กร

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลืองานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ เช่น ล่ามอาสาสมัคร รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกันเป็นเครือข่ายกับภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ ในลักษณะเป็นภาคี/พันธมิตร/หุ้นส่วนในการจัดบริการสาธารณะ เช่น ให้นักศึกษาฝึกงานที่มีความสามารถด้านภาษามาช่วยให้คำแนะนำแก่ชาวต่างชาติในการกรอกเอกสารต่าง ๆ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 ที่ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ คือ การจัดระบบบริหารราชการให้เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายกับภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ ในลักษณะเป็นภาคี/พันธมิตร/หุ้นส่วนในการจัดบริการสาธารณะ

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรเปิดองค์กรให้ประชาชน หรือหน่วยงานเอกชน ได้เข้าเยี่ยมชม รับฟังข้อมูล และการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น การถ่ายถอดภาพการปฏิบัติงานผ่านทางเว็บไซต์

2) แนวทางการเสริมสร้างด้านภายในองค์กร

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินจูงใจเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการ เช่น การให้รางวัลแก่ข้าราชการที่มียอดตรวจสูงและไม่เกิดความผิดพลาด เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2547: 138-139) ในหนังสือ เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต” ได้แสดงความเห็นว่า แนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการในด้านบุคลากรควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินจูงใจเพิ่มมากขึ้น

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของข้าราชการระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น

3) แนวทางการเสริมสร้างด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

(1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีการระดมสมองผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็น เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง รวมถึงการสร้างบรรยากาศของหน่วยงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนให้แลกเปลี่ยนความรู้ และนำไปปฏิบัติ นั้น พอเทียบเคียงกับแนวคิดของ **คาร์ลา โอ เดล และ แจคสัน เกรสัน** (Carla O'Dell and Jackson Grayson) (อ้างใน สมใจ สุระ (2550: 219) ในหนังสือ เรื่อง “คู่มือสอบนายอำเภอยุคใหม่”) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

(2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรม และดูงาน ให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร และหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ลีโอนาร์ด เนดเลอร์ และแซกซ์ เนดเลอร์** (Leonard Nadler and Zeace Nadler, 1980) (อ้างใน สุจิตรา รัตนันท์ (2550: 21) ในหนังสือ เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์”) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่

นายจ้างจัดการเรียนรู้ (learning) ให้แก่บุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน และเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร

4) *แนวทางการเสริมสร้างด้านการเงิน* เป็นด้านเดียวกับกรอบแนวคิดหลักที่ผู้ศึกษาได้เสนอแนะไว้แล้วข้างต้น ดังนั้น ในด้านนี้จึงไม่เสนอแนะหรือไม่ยกตัวอย่างซ้ำ

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่เรียงตามลำดับความสำคัญ จากข้อเสนอแนะตามกรอบ 11M ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะด้านที่สำคัญที่สุด 3 ด้าน ดังนี้

1) *ด้านทรัพยากรมนุษย์* ได้แก่ การพัฒนาข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรพัฒนาด้านจิตใจ โดยสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ควบคู่กับการให้โอกาสในการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองตามสายงาน และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น เรื่องที่พัก และรถรับส่ง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) *ด้านการให้บริการประชาชน* ได้แก่ การให้บริการควรคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3) *ด้านวัสดุอุปกรณ์* ได้แก่ กองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานตรวจหนังสือเดินทาง เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการตรวจอนุญาต และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำตัวแบบ 11M มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการเสริมสร้างแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า ตัวแบบนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนและครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น อย่งไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบ

ออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 11 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านเข้ามาก็ได้ แต่ทั้งนี้ จะต้องให้เหตุผลของการลดหรือการเพิ่มไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการ วัตถุประสงค์ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน แห่งชาติ

3.2.3 ศึกษา หรือวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่ กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านอื่น ๆ

3.2.4 ศึกษา หรือวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลาย มากขึ้น เป็น ต้นว่า ประชาชนที่มารับบริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน แห่งชาติ หรือพนักงานสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานแห่งชาติ แล้วนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านแนวโน้มการบริหาร หารจัดการการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้า เมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามกรอบแนวคิด 11M กับหน่วยราชการอื่น ๆ ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศเพื่อให้ได้ผลการศึกษา หรือการวิจัยที่กว้างขวาง และใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างการ บริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือวิจัยแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของด่านตรวจคนเข้าเมืองอื่น ๆ

3.2.7 ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยใช้ตัว แบบหรือกรอบแนวคิดอื่น เช่น การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง หรือเฟรมเวิร์ก-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชขัญญา 2549 *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8
กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จรงค์ศักดิ์ ผดุงทรัพย์ (2551) “กลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร” สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชมเพลิน สุวรรณภานุ (2548) “การอำนวยความสะดวกทางการค้า” *เอกสารการวิจัยหมายเลข 11*
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย โครงการ WTO Watch โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชวงส์ ฉายะบุตร (2536) “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครองเทศบาล” *วารสารเทศบาล* 2536 (กรกฎาคม) : 11-14
- เดชชัย บุญเลิศ (2550) *แนวโน้มการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดฝึกอาชีพระยะสั้นช่วง
อุตสาหกรรม ของกรมอาชีวศึกษา* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2540) “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา : ทำอย่างไร ใคร
รับผิดชอบ” *วารสารข้าราชการ* 42, 2 (มีนาคม-เมษายน) : 24
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา
พานิช
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย spss* พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี
- ปฐมพงษ์ อินต๊ะแสน (2551) “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของกองทัพเรือในเขต
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประจักษ์ ผลเรือง (2546) “การพัฒนาแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน” วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.ขอนแก่น) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี

- “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555” สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กรุงเทพมหานคร
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 (2546) กรุงเทพมหานคร สิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์
“พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9
ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2
- ภาสกร เหมกรณ์ (2549) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราช
เทวี กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนง
วิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภุชพงศ์ สัตยัญโชติ (2551) “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิง
ไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐ
ประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 พิมพ์ครั้งที่ 10 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ยุทธศาสตร์กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ คืบคลานวันที่ 30 กรกฎาคม 2552
จาก <http://www.nai.immigration.go.th/info.htm>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547) กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และ
แนวโน้มของกฎหมายในอนาคต กรุงเทพมหานคร นิติธรรม
- _____ . (2548) แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์
กรุงเทพมหานคร นิติธรรม
- _____ . (2550) การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ
หน่วยงานของรัฐ กรุงเทพมหานคร นิติธรรม
- _____ . (2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหาร
การพัฒนา และการบริหารจัดการ” รัฐสภาสาร 56, 3 (มีนาคม 2551) : 89-91
- _____ . (2552) การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด
กรุงเทพมหานคร โพรเพซ
- _____ . (2553) หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน
กรุงเทพมหานคร โพรเพซ

- วิลาวัลย์ จารุอรียานนท์ (2542) “แนวโน้มการจัดโปรแกรมนานาชาติระดับบัณฑิตศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในทศวรรษหน้า พ.ศ. 2543-2552”
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีระนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ (2519) *การจัดองค์การและการบริหาร*
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมใจ สุระ (2550) *คู่มือสอบนายอำเภอยุคใหม่* ขอนแก่น สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์
- สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร บริษัท เอ็กซ์
ทริม มีเดีย จำกัด
- สมพงษ์ เกษมสิน (2514) *การบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร เกษมสุวรรณ
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2540) *สาธิตการบริหารศาสตร์* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์
- สุจิตรา ธนानันท์ (2550) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- สุวณี จรุงโรจน์ ณ อยุธยา (2551) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ด้วยระบบพีซีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรม
ศุลกากร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- องค์การการค้าโลก World Trade Organization document (2002), *Report (2002) of the Council For
Trade in Goods, G/L/595*, 28 November 2002.
- อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี (2550) “การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
บริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 6 หน้า 9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขา
วิทยาการจัดการ
- อาภรณ์พันธ์ จันทสว่าง (2530) *การฝึกอบรมและการประชุม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Boston, Jonathan, et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland: Oxford University.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, & the Global Environment* 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee Joseph (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper & Row.
- Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Dros, Yehezkel. (1982). "Administration Coordination." in *Public Administration Review* 2: p.707.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book .
- Lucy, W.H. Dennis Gilbert, and G.Birkead. (19770). "Equity in Local Service Distribution." *Public Administration Review*. 37: p.988.
- McCullough, J.S. (1983). "General Concepts and Issues." Urban Training Management Training Program. *Research Triangle Institute*.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Naisbitt, John. (1984). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our lives*. Uk: Macdonal .
- New Model English-Thai Dictionary compiled by So Sethaputra (2538) กรุงเทพมหานคร ไทย
วัฒนาพานิชย์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> (1) ชาย | <input type="checkbox"/> (2) หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> (1) 18-30 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> (3) 41 ปีขึ้นไป | |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> (3) สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. ประเภท | <input type="checkbox"/> (1) ยศชั้นประทวน | <input type="checkbox"/> (2) ยศชั้นสัญญาบัตร |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า “กองฯ” หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ ข้าราชการในสังกัดของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. กองฯ บรรลุ แต่งตั้ง และ ใช้ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไม่เหมาะสมกับงาน			
2. กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
3. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. กองฯ ไม่สนับสนุนให้ข้าราชการภายในหน่วยงานตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวด			
5. กองฯ ไม่สนับสนุนให้มีหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
6. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก			
2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. กองฯ ไม่มีการวางแผน ไม่ปฏิบัติตามแผน และขาดการประเมินผลแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ			

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. กองฯ ขาดเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชน			
9. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ บริหารงานทั่วไปมาก			
2.4 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. กองฯ ขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอเพื่อการ ปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น			
11. กองฯ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างไม่ประหยัด			
12. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์มาก			
2.5 ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. ข้าราชการบางส่วนของกองฯ ไม่นำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
14. ข้าราชการบางส่วนของกองฯ ไม่ปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัย อย่างเคร่งครัด			
15. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร คุณธรรมมาก			
2.6 ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market)	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. กองฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการ อำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
17. กองฯ ไม่มีการประเมินผลความต้องการของประชาชนในส่วนที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
18. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนมาก			

2.7 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. กองฯ ไม่นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ			
20. กองฯ ไม่มีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน			
21. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก			
2.8 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. กองฯ ขาดการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนบนพื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือหลักนิติธรรม			
23. ข้าราชการบางส่วนของกองฯ ไม่ยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ของการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ ประชาชนอย่างเคร่งครัด			
24. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก			
2.9 ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. กองฯ ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนการ ปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนด้วย ความรวดเร็ว และทันเวลา			
26. กองฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน			
27. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก			
2.10 ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. กองฯ ไม่ได้จัดสรรเวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			

2.10 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. กองฯ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดการฝึกอบรมข้าราชการในเรื่อง การประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
30. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก			
2.11 ปัญหาด้านด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. กองฯ ไม่มีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้ มาตรฐาน และชัดเจน			
32. กองฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามี ส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
33. ในภาพรวม กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			
34. ในภาพรวมทั้งหมด กองฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตาม กรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน(1) การบริหารทรัพยากร มนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

3.1 แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. กองฯ ควรมีแนวทางการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้			
3.2 แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. กองฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณ สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง			
3.3 แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเป็นประจำในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ			
3.4 แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. กองฯ ควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
3.5 แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. ผู้บริหารของกองฯ ควรสร้างค่านิยมปลูกจิตสำนึกในการนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
3.6 แนวทางการเสริมสร้างด้านการให้บริการประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. กองฯ ควรเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต			

3.7 แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. กองฯ ควรนำข่าวสารหรือเก็บสถิติข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
3.8 แนวทางการเสริมสร้างด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. กองฯ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด			
3.9 แนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
43. กองฯ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด			
3.10 แนวทางการเสริมสร้างด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. กองฯ ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการประสานงาน พร้อมทั้งควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้หรือไม่อย่างไร			
3.11 แนวทางการเสริมสร้างด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. กองฯ ควรนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

4.1 แนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. กองฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม			
4.2 แนวโน้มด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. กองฯ มีแนวโน้มสนับสนุนให้มีการตรวจสอบงบประมาณที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น			
4.3 แนวโน้มด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. กองฯ มีแนวโน้มปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีเอกภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
4.4 แนวโน้มด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. กองฯ มีแนวโน้มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์วงจรปิด มาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
4.5 แนวโน้มด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. กองฯ มีแนวโน้มควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ และวินัยอย่างเคร่งครัดเพิ่มขึ้น			
4.6 แนวโน้มด้านการให้บริการประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
51. กองฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาส และสร้างช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น เช่น การให้ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต			

4.7 แนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
52. กองฯ มีแนวโน้มนำข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การรับฟังข่าวสารการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในต่างประเทศแล้วนำมาปรับใช้			
4.8 แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
53. กองฯ มีแนวโน้มกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนไว้ในกฎหมาย หรือระเบียบอย่างชัดเจน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด			
4.9 แนวโน้มด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
54. กองฯ มีแนวโน้มที่จะกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน			
4.10 แนวโน้มด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
55. กองฯ มีแนวโน้มกำหนดเวลาประชุมเป็นประจำไว้ล่วงหน้าเพื่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน			
4.11 แนวโน้มด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
56. กองฯ มีแนวโน้มนำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้มาตรฐาน เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับใช้			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจโทหญิง ฉันทนา หาญกมลฤช
วัน เดือน ปีเกิด	27 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
ตำแหน่ง	รองสารวัตร ฝ่าย ตม.ขาเข้า 2 ด่านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ