

การบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ*

The Management of Bangkok Airport Immigration

จารุณี นามวงศา**

Jarunee Namvongsa

6414832045@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมือง 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมือง 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมือง ใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 200 กลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง ปัจจัยการบริหารจัดการด้านระบบ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านรูปแบบ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านค่านิยม ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทักษะตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหารจัดการ; ประสิทธิภาพ; ตรวจคนเข้าเมือง

Abstract

The objectives of the study on "The Management of Bangkok Airport Immigration" were to study 1) the efficiency of the management at Bangkok Airport Immigration Office 2) to study factors affecting the management of immigration at Bangkok Immigration Office 3) to study the recommendations for the developing of the management of Bangkok Immigration. This research is survey research; the sample groups used in the research were immigration police officers, a total of 200 people collect data. The results of the study can be concluded that the management efficiency of the Bangkok Airport Immigration overall, it was at a high level. When classified by aspect, it was found that the level of management was at a high level in 7 aspects, namely strategic management factor, structural management factor, system management factor, style management factor, shared value management factor, staff management factor and skill management factor, respectively. Factors affecting the Management of Bangkok Airport Immigration depending on communication factor, teamwork factor, key performance factor and leadership factor.

Keyword: Management factors; Performance; Immigration

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

**นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหลักในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มีหน้าที่ตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรป้องกันและปราบปราม จับกุมและผลักดันคนต่างด้าว ที่ลักลอบหลบหนีเข้าเมือง โดยผิดกฎหมายและคนต่างด้าวที่ไม่พึงปรารถนา รวมถึงการสืบสวนและสอบสวนคดีความผิดในความรับผิดชอบตามระบบงานอาญา สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเปรียบเสมือนประตูของประเทศ มีภารกิจสำคัญยิ่งทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์ มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ โดยสถิติเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรประจำปีงบประมาณ 2555-2562 ดังนี้ ปี พ.ศ.2555 จำนวน 314,850 คน ปี พ.ศ.2556 จำนวน 5,034,665 คน ปี พ.ศ.2557 จำนวน 5,287,801 คน ปี พ.ศ.2558 จำนวน 7,317,992 คน ปี พ.ศ.2559 จำนวน 9,197,538 คน ปี พ.ศ.2560 จำนวน 13,143,135 คน ปี พ.ศ.2561 จำนวน 15,763,924 คน ปี พ.ศ.2562 จำนวน 17,240,302 คน ทั้งนี้ จะพบว่าจำนวนบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุกปี ก่อนที่จะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown)

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจการบินและระบบโลจิสติกส์ ส่งผลให้เกิดกระแสการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ผลักดันให้เกิดกระแสการไหลเวียนของเงินทุน สินค้าและบริการ รวมทั้งการโยกย้ายถิ่นฐาน ปรากฏการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดการแพร่กระจายของวัฒนธรรมระบบความคิดความเชื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในรูปแบบต่างๆ ผลพวงตามมาคือการเติบโตของภาคประชาสังคมและองค์กรนอกภาครัฐ (Non-state actors) ต่างๆ ซึ่งก็รวมถึงองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ (Transnational Organized Crime: TOC) ที่ได้ขยายธุรกิจของตนไปยังประเทศ ซึ่งมีระบบกฎหมายที่ล่าช้าหรือมีการบังคับใช้กฎหมายที่ย่อหย่อน เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกปราบปราม ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติที่ข้ามพรมแดนข้ามชาติมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยสร้างวงจรอาชญากรรมเกี่ยวพันกับการค้ามนุษย์ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำอย่างต่อเนื่อง (สักรินทร์ นิยมศิลป์, 2558, หน้า 233-234) การเดินทางเข้าออกประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ส่งผลให้ท่าอากาศยานต่างๆ ต้องรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก

จากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการให้บริการในความรับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พบว่ามีหลายประการที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านองค์ความรู้ความสามารถของกำลังพลหรือข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปัญหาความล่าช้าในการตรวจหนังสือเดินทาง ดังนั้น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนงานในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนของการดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปัญหาดังกล่าวอาจมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการศึกษาด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

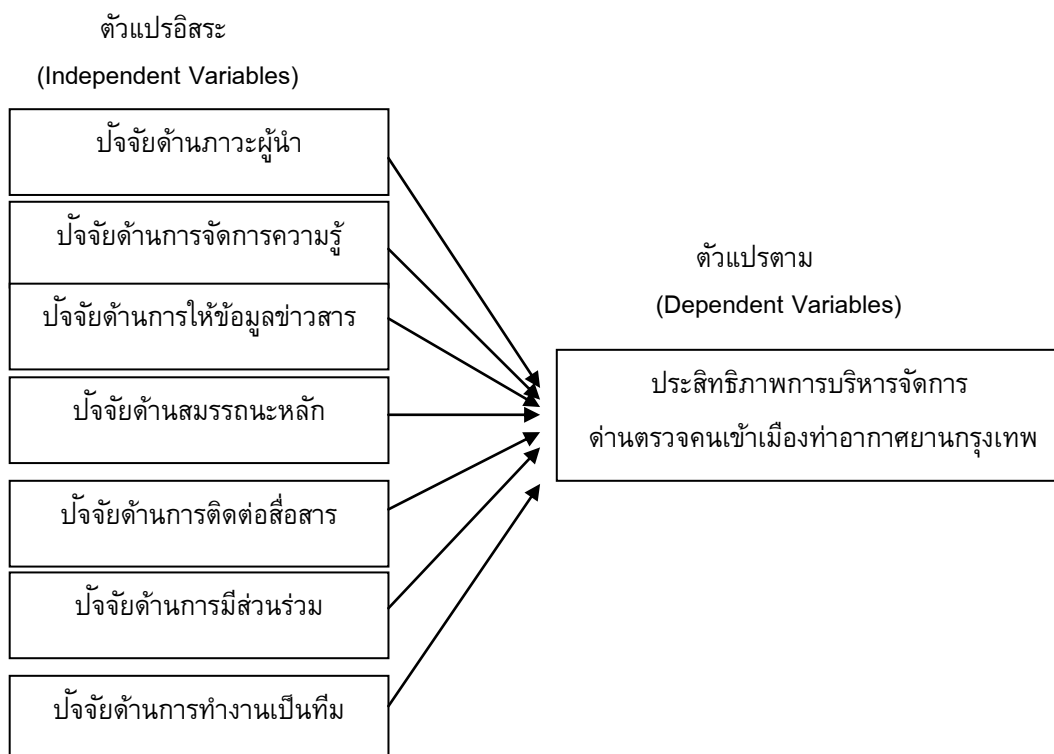
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยนี้จะศึกษาการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
2. ขอบเขตด้านประชากร ในการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ เช่น สารวัตร รองสารวัตร ผู้บังคับหมู่
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระหว่างเดือน มิถุนายน – เดือน กรกฎาคม 2566

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ตรวจบุคคล และพาหนะที่เดินทางเข้าออกมายังภายในประเทศ พร้อมทั้งตรวจสอบคนต่างด้าวที่อาจเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Biometrics) และระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (PIBICS)

ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อำนาจหรืออิทธิพลของผู้นำ ซึ่งคือผู้กำกับการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งการผู้บังคับบัญชาให้กระทำหรืองดการกระทำใดๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้กฎหมาย เพื่อให้ภารกิจหรือหน้าที่นั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของผู้นำ คำสั่ง หรือ นโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

กำกับการบริหารราชการ หมายความว่า กำกับโดยทั่วไป ควบคุม กำกับ ดูแลติดตามการปฏิบัติราชการ และควบคุมการบังคับบัญชา เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติราชการของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๒

สั่งและปฏิบัติราชการแทน หมายความว่า การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ในฐานะผู้กำกับการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจ

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพทำหน้าที่ตามนโยบาย โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ตัดสินใจสั่งการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ดีและเหมาะสม

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ทำหน้าที่ตามนโยบายและกฎหมาย โดยผ่านภาวะผู้นำและกระบวนการต่างๆ เพื่อตัดสินใจ สั่งการด้วยความพร้อม โดยมีองค์ความรู้ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล เทคโนโลยี โดยมีการการปรับเปลี่ยน พัฒนา และงบประมาณมาสนับสนุนอย่างเพียงพอ เพื่อให้ภารกิจหน้าที่ของตนและทีมสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์การยอมรับความคาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นได้จากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 200 นาย (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 ผู้มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึง 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50

ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้ได้เป็นจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.50

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	83	41.50
1.2 หญิง	117	58.50
รวม	200	100
2. อายุ		
2.1 20 – 30 ปี	29	14.50
2.2 31 – 40 ปี	91	45.50
2.3 41 – 50 ปี	53	26.50
2.4 มากกว่า 50 ปี	27	13.50
รวม	200	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.50
3.2 ปริญญาตรี	154	77.00
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	39	19.50
รวม	200	100
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 10 ปี	123	61.50
4.2 10 – 20 ปี	41	20.50
4.3 21 – 30 ปี	25	12.50
4.4 มากกว่า 30 ปี	11	5.50
รวม	200	100
5. ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ		
5.1 พอใช้	97	48.50
5.2 ปานกลาง	53	26.50
5.3 ดี	50	25.00
รวม	200	100
6. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		
6.1 พอใช้	117	58.50
6.2 ปานกลาง	54	27.00
6.3 ดี	29	14.50
รวม	200	100

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการสัมภาษณ์เป็นข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 20 นาย โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 30)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามในการวิจัยได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่า IOC ในภาพรวมเท่ากับ 0.93 จากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทำทดสอบ จำนวน 30 ชุด และนำมาหาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565 หน้า 117-121) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พื้นฐานบุคคลของประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยการสร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้พรรณนาคุณลักษณะของประชากรตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) คือ จำนวนค่าที่ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และระดับความคิดเห็นต่อคำถามแต่ละข้อ และค่าร้อยละของข้อมูล (Percentage) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นที่มีต่อคำถามแต่ละข้อซึ่งแสดงเป็นค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าความคิดเห็น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลค่าเฉลี่ยเป็น 3 ระดับตามแนวความคิดของเบสท์ (Best, 1977 อ้างถึงใน ศศิธรและคณะ , 2563 หน้า 63) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 ระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 ระดับน้อย

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation deviation) และการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple linear regression analysis) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการบริหารด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนา

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 ผู้มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึง 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้ได้เป็นจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.50

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ	n = 200		ระดับการบริหารจัดการ
	\bar{X}	S.D.	
การบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ (Strategy)	3.51	0.19	มาก
การบริหารจัดการด้านโครงสร้าง (Structure)	3.61	0.3	มาก
การบริหารจัดการด้านระบบ (Systems)	3.54	0.4	มาก
การบริหารจัดการด้านรูปแบบ (Style)	3.59	0.57	มาก
การบริหารจัดการด้านค่านิยม (Shared values)	3.58	0.32	มาก
การบริหารจัดการด้านบุคลากร (Staff)	3.58	0.48	มาก
การบริหารจัดการด้านทักษะ (Skills)	3.57	0.3	มาก
รวม	3.55	0.33	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.51$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 3.61$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านระบบ ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านรูปแบบ ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านค่านิยม ($\bar{X} = 3.58$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.58$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมีการสอบถามความคิดเห็นของกำลังพลก่อนกำหนดนโยบายของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ($\bar{X} = 3.57$) นโยบายของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ($\bar{X} = 3.512$) การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ($\bar{X} = 3.45$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ พัฒนาระบบการใช้เทคโนโลยีให้กำลังพลสามารถใช้อย่างครอบคลุมในกระบวนการ

ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) พัฒนาระบบและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.54$) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการกิจตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{X} = 3.73$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านระบบ ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ มีการฝึกอบรมกำลังพลในหน่วยงานด้านต่างๆ เพื่อให้เข้าใจและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.59$) มีการปรับปรุงการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.58$) เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้มีความหลากหลายและทั่วถึง ($\bar{X} = 3.45$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านรูปแบบ ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ มีรูปแบบของการจัดเก็บระบบของข้อมูล เพื่อการตรวจสอบและแจ้งผลของระบบข้อมูล ($\bar{X} = 3.73$) มีระบบข้อมูลสำหรับการเคลื่อนไหวของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือผู้กระทำความผิดผ่านโครงข่ายด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวบรวมประวัติอยู่ในแหล่งฐานข้อมูลเดียวกัน ($\bar{X} = 3.47$) ระบบการร้องทุกข์มีหลากหลายภาษาเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง นักลงทุน จากต่างประเทศเข้าถึงการร้องเรียนการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านค่านิยม ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ มีผู้นำสร้างแรงบันดาลใจด้วยการจูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.55$) ผู้นำสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรขององค์กรให้เกิดคุณค่าของตัวเอง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ($\bar{X} = 3.73$) ผู้นำสร้างการปฏิบัติหน้าที่แบบทีม พร้อมให้สมาชิกของทีมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ทีมดำเนินไปสู่ภารกิจเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.45$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ในระดับกลางถึงระดับมากเพื่อเพิ่มคำวิชาชีพและประสิทธิภาพของงาน ($\bar{X} = 3.55$) คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ในระดับกลางถึงระดับมากเพื่อเพิ่มคำวิชาชีพและประสิทธิภาพของงาน ($\bar{X} = 3.73$) สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการศึกษาเพิ่มเติมสอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.47$)

ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ จัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้ด้านภาษา ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร จัดโครงการศึกษาดูงานพร้อมฝึกอบรมทักษะ เพื่อเสริมสร้างทักษะให้เกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.53$) จัดโครงการศึกษาดูงานพร้อมฝึกอบรมทักษะ เพื่อเสริมสร้างทักษะให้เกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.62$) ฝึกอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเน้นรายบุคคลในระดับต่างๆพร้อมประเมินผลตามเกณฑ์มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.55$)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	T	Sig.
a ค่าคงที่	4.634	0.149		29.545	0.000
X_1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	0.43	0.020	0.098	2.117	0.035*

X_2 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้	0.030	0.023	0.061	1.312	0.190
X_3 ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	0.038	0.025	0.099	1.521	0.129
X_4 ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก	0.271	0.035	0.467	7.833	0.000*
X_5 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	0.338	0.027	0.547	12.567	0.000**
X_6 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	0.018	0.010	0.076	1.810	0.071
X_7 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	0.405	0.045	0.489	9.097	0.000*

$$R = 0.792 \quad R^2 = 0.751$$

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (y) เท่ากับ 0.792 ($R = .792$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (y) โดยมีค่าความสัมพันธ์มาก

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (y) เท่ากับ .751 ($R^2 = .751$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร สามารถอธิบายการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (y) ได้ร้อยละ 75.10

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร
2. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม
3. ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก
4. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร คือ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ เปลี่ยนแปลงไป .547 หน่วยรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม คือเมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพเปลี่ยนแปลงไป .489 หน่วย ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก คือ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพเปลี่ยนแปลงไป .467 หน่วย และน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ คือ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ เปลี่ยนแปลงไป .098 หน่วย

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 3 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ จากแบบสอบถามปลายเปิด ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ สามารถตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบและเที่ยงธรรม และรับฟังและให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. หน่วยงานควรร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาจัดทำหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากลในการฝึกอบรมความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคนเข้าเมือง ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการอบรมมีการสรุปลงค์ความรู้ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวไปสู่เพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ

3. สนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือ/เอกสาร หรือจัดทำไฟล์แนวทางการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้คนในหน่วยงานได้นำไปใช้สำหรับเรียนรู้และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

4. กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการหมุนเวียนหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภายในทีม โดยให้หัวหน้าทีมเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และรายงานผลต่อผู้บริหารตำรวจรับทราบ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้รับรู้ถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานที่ตนเองไม่ได้รับผิดชอบและเกิดความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมทีม ทั้งเป็นการช่วยลดความขัดแย้ง และเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

5. สนับสนุนมีกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปฏิบัติงาน โดยชมเชยผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่คนอื่นๆ โดยเป็นเงินรางวัล และโล่รางวัลจากข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการสามารถนำมาเชื่อมโยงเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพต่อไปได้

6. จัดกิจกรรมสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้รับบริการเพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาได้จริง และตอบสนองความต้องการที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

7. จัดทำค่าของงบประมาณเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การจัดซื้อจัดหาเครื่องตรวจสอบหนังสือเดินทางอัตโนมัติ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและทันสมัยต่อการใช้งานที่มีความเสถียรสูง มุ่งเน้นคุณภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า

8. สนับสนุนมีการประสานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการขออนุญาตให้มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลดังกล่าวกับระบบฐานข้อมูล PIBICS และ ระบบ Biometrics เพื่อให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสะดวกต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์แบบเรียลไทม์

เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล

ตารางที่ 4 ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะโดยการสัมภาษณ์บุคคล
1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	ผู้บังคับบัญชาควรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ สามารถตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบและเที่ยงธรรม รับฟังและให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นร่วมกันจากบุคลากรในองค์กร และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดกว้าง มีการสนับสนุนแก่บุคลากรที่มีความสนใจ

	ศึกษาในการพัฒนาตนเองและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
2. ปัจจัยด้านการจัดการความรู้	ควรมีการสนับสนุนแก่บุคลากรที่มีความสนใจศึกษาในการพัฒนาตนเองและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น การแลกเปลี่ยนแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานกันให้มากขึ้น เช่น ให้ข้าราชการไปปฏิบัติงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงาน ควรมีจัดการประชุมภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอและรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตัวบุคลากร
3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน และเผยแพร่ข้อมูลของการติดต่อราชการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ สามารถชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้มารับบริการชาวไทยและต่างชาติด้วยความชัดเจนด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่
4. ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก	ควรมีการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยการแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี ในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต โดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ และบุคลากรมีความประพฤติเหมาะสมน่านับถือ
5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	ควรมีเครื่องมือในการสนับสนุน ในเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ ตลอดทั้ง ความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ
6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	ควรมีรับฟังความคิดเห็นร่วมกันจากบุคลากรในองค์กร และรับทราบการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้การวางแผนการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และรับฟังข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยอาจทำกล่องรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
7. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรมีการตัดสินใจและสรุปผลการดำเนินงานร่วมกัน ควรสร้างแรงบันดาลใจด้วยการจูงใจ สานฝัน ปลุกเร้าทางอารมณ์ ให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สร้างการปฏิบัติหน้าที่แบบทีมพร้อมให้สมาชิกของทีมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ทีมดำเนินไปสู่เป้าหมาย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ระดับการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.51$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 3.61$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านระบบ ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านรูปแบบ ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านค่านิยม ($\bar{X} = 3.58$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.58$) ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.57$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มูทิตา วรกุลยากุล (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต ศึกษาวิจัย พบว่า 1) ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของ เทศบาลนครรังสิต อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนคร รังสิต จ.ปทุมธานีพบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการ บริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่า ปัจจัย ด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัย ด้านกลยุทธ์และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R2) เท่ากับ .621 จึงทำให้ทั้งสี่ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารงานได้ร้อยละ 62.1 และ 3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การบริหารงานภายในเทศบาลควรที่จะพัฒนาการดำเนินงานในด้าน ต่างๆ ตามกรอบแนวคิด 7S's McKinsey

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านทีมงานเป็นทีม ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มูทิตา วรกุลยากุล (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต พบว่า 1) ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิตอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนคร รังสิต จ.ปทุมธานีพบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกและหลากหลายมากขึ้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแนวทางการแก้ปัญหา ระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งๆ ขึ้นไป

2. ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพการบริหารจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

เฉลิมพล ศรีหงส์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ, (2566). *โครงสร้างด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน
กรุงเทพ* ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566, จาก <https://bkkairport.immigration.go.th/index01>.
บริษัท การท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน, (2566). *รายงานสถิติขนส่งทางอากาศ*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566,
จาก <https://investor-th.airportthai.co.th/transport.html>
มุกิตา วรกุลยากุล. (2556). *ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี*. รายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ □ วิทยาเขตป □ ตตานี.
วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
ศศิธร ตันติเอกรัตน์ และคณะ. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ
ที่ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูงในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้ทฤษฎี Precede Framework*.
สักกรินทร์ นิยมศิลป์. (2558). "อาชญากรรมข้ามชาติ: ภัยคุกคามไทยและอาเซียน" ความหลากหลายทางประชากรและ
สังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก
<http://www.ms.ipsr.mahidol.ac.th/conferenceXI/download/Book/-IPSR-Conference-A15-fulltext.pdf>
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, (2566). *ภารกิจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2566
จาก https://www.immigration.go.th/?page_id=1426