



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์)
ปริญญา

สังคมวิทยาประยุกต์

สาขา

สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

ภาควิชา

เรื่อง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง คอปปาทของผู้บริหาร
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

Immigration Officers' Expectation on the Role of Administrators in the
International Airport Immigration Division

นามผู้วิจัย ร้อยตำรวจเอกหญิง ทิพย์วานิช ศรีสวัสดิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เสาวคนธ์ สุดสวัสดิ์, Ph.D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เมธมลัย ราชภัฏจารักษ์, ศค.ม.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์รัชนิกร เสริมใส, M.S.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร สุคันธวิช, M.A.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 3 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

Immigration Officers' Expectation on the Role of Administrators
in the International Airport Immigration Division

โดย

ร้อยตำรวจเอกหญิง ทิพย์วานิชย์ ศรีสวัสดิ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1608-2

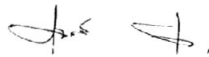
ทิพย์วานิชย์ ศรีสวัสดิ์, ร.ต.อ.หญิง 2549: ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ปริญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์) สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ ภาควิชาสังคม
วิทยาและมานุษยวิทยา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์เสาวคนธ์
สุดสวัสดิ์, Ph.D. 140 หน้า
ISBN 974-16-1608-2

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้า
เมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และเพื่อศึกษา
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 245
คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับการศึกษา
ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความ
คาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่า
อากาศยานแห่งชาติ ส่วนเพศ อายุ ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่
ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ร.ต.อ.หญิง 

ลายมือชื่อนิติ



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

26 / 2549

Thipwani Srisawat, Pol.Capt 2006: Immigration Officers' Expectation on the Role of Administrators in the International Airport Immigration Division. Master of Arts (Applied Sociology), Major Field: Applied Sociology, Department of Sociology and Anthropology. Thesis Advisor: Associate Professor Saovakon Sudsawasd, Ph.D. 140 pages.
ISBN 974-16-1608-2

The objectives of this research were to study level of immigration officers' expectation on the role of administrators in the International Airport Immigration Division and to study certain factors related in the immigration officers' comprehensive knowledge about immigration officers' expectation on the role of administrators. The sample size was 245 immigration officers in the International Airport Immigration Division. Data was collected by questionnaires. Statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Chi-square at the 0.05 level of significance.

The results showed the level of immigration officers' expectation on the role of administrators in the International Airport Immigration Division was at moderate level. Educational level, position, experience of work, knowledge on role of administrators related to immigration officers' expectation on the role of administrators in the International Airport Immigration Division, whereas, gender, age and nature of the task were not statistically related.

Thipwani Srisawat.

Student's signature

Saovakon Sudsawasd 26 / Apr / 2006

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และเอาใจใส่ของรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวคนธ์ สุดสวัสดิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เนอมาลย์ ราชภัณฑารักษ์ กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์รัชนิกร เศรษฐ์ กรรมการวิชาเอก ซึ่งได้ช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำอย่างดียิ่งในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ไฉไล ศักดิพรพงศ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาช่วยตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำ ตลอดจนได้ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลืองานในหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา ขอบคุณน้องสาว และน้องชายที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยเสมอ ขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตสาขาสังคมวิทยา ประยุกต์ รุ่นที่ 11 ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้บิดา มารดาผู้เป็นที่รักและเคารพยิ่งของคุณ

ทิพย์วณีย์ ศรีสวัสดิ์

พฤษภาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	24
แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหาร CEO	34
การบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ	40
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้	45
โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	49
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน	
แห่งชาติ	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	61
กรอบแนวคิดในการวิจัย	62
สมมติฐานในการวิจัย	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการและอุปกรณ์	64
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	64
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
การทดสอบเครื่องมือ	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	71
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	72
ผลการวิจัย	72
ข้อวิจารณ์	108
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	114
สรุปผลการวิจัย	115
ข้อเสนอแนะ	116
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	119
ภาคผนวก	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	128
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	137

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบการบริหารราชการในแบบปัจจุบันกับการบริหารแบบบูรณาการ	43
2	จำนวนประชากร จำแนกตามระดับตำแหน่ง และลักษณะการปฏิบัติหน้าที่	65
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	66
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	73
5	จำนวนและร้อยละของความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง	75
6	จำนวนและร้อยละของระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง	79
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	80
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	91
9	จำนวน และร้อยละของระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	92
10	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อ บทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	95
12	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน แห่งชาติ	97
13	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่ง กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน แห่งชาติ	99
14	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน แห่งชาติ	101
15	ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ	103
16	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กับ ความคาดหวังของ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคน เข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	106
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	138
2	ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	139

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	49
2	โครงสร้างของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	50
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	62

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยในปัจจุบัน อยู่ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันในทางเศรษฐกิจ ที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันสืบเนื่องมาจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 –2549) ที่เน้นยุทธศาสตร์ในการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกส่วนของสังคม ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในโลกได้ ประเทศต่างๆ จึงเร่งพัฒนาความสามารถ เพื่อความมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการพัฒนาความคิดการกระทำของผู้ปฏิบัติ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจบุคคลและพาหนะทั้งปวงที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร และเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร ไทยที่ผ่านทางท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งได้แก่การตรวจคนโดยสารขาเข้า การตรวจคนโดยสารขาออก การตรวจคนโดยสารผ่านลำ (คนโดยสารที่ไม่เข้าประเทศไทยแต่รอเพื่อจะขึ้นเครื่องบินลำอื่นต่อไปยังอีกประเทศหนึ่ง) และการตรวจลงตราวีซ่าสำหรับประเทศที่สามารถขอวีซ่าเข้าประเทศไทยได้ที่ท่าอากาศยาน ซึ่งภารกิจของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ จะมุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เดินทางเข้ามาและเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งมีผลต่อการลงทุนของต่างชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และการท่องเที่ยวอันเป็นรายได้หลักของประเทศ รวมถึงหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน และปราบปรามบุคคลที่กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีภาระหน้าที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงของประเทศ ดังนั้นหน้าที่หลักอีกอย่างหนึ่งของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ก็คือ การป้องกันมิให้

กลุ่มบุคคลที่ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เช่น อาชญากรรมข้ามชาติลักลอบเข้ามาในประเทศ
ปราบปรามจับกุมและผลักดันให้ออกนอกประเทศรวมทั้งป้องกันการกลับเข้ามาในประเทศอีก

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ มีหน่วยงานในสังกัดจำนวน 5
หน่วยงาน รวมทั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ศูนย์ (ระดับแผนก) และงานสืบสวนปราบปราม 1
งาน (ระดับแผนก) ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ)
3. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. งานสืบสวนปราบปราม

ในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ จะต้อง
หมุนเวียนกันเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง โดยในแต่ละฝ่าย จะแบ่งเป็น 4 งาน คือตรวจคน
โดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร ตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ทราบสิทธิ และวิ
ซ่า ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 17.00 น. และช่วงเย็น ตั้งแต่เวลา
17.00 น. - 09.00 น. (ของวันรุ่งขึ้น) และมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา กำกับดูแลการปฏิบัติงาน
แต่เนื่องจากผู้กำกับการของแต่ละฝ่าย มีเพียง 1 คน ทำให้ไม่สามารถมาทำหน้าที่ควบคุมดูแลได้
อย่างใกล้ชิด ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วจะมีสารวัตรเวร หรือหัวหน้าเวร (กรณีสารวัตรเวรไม่อยู่ปฏิบัติ
หน้าที่) เป็นผู้บังคับบัญชา กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาในระดับนี้ บางครั้งไม่
สามารถแก้ปัญหาในการทำงานบางเรื่องได้ หรือไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เช่น กรณีมีการจับกุมคน
โดยสารที่กระทำผิดกฎหมายในช่วงเวลากลางคืน และไม่สามารถติดต่อหน่วยงานที่แจ้งหมายจับได้
จึงต้องใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคลในการแก้ไขปัญหา ปัญหาบางเรื่อง เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ
อาชญากรรมระหว่างประเทศ ที่ถือเป็นปัญหาระดับชาติ หรือกรณี สงสัยว่าเอกสารการเดินทางของ
คนโดยสารเป็นเอกสารปลอมจะดำเนินการจับกุมหรือไม่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างเสี่ยงในการ
ตัดสินใจพอสมควร

จากปัญหาในการทำงานดังกล่าว ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับกองบัญชาการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้ดำเนินการปรับการปฏิบัติงานจากเดิมให้เป็นแบบบูรณาการ โดยจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ CEO (Chief Executive Office) ประจำกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2547 (ฝ่ายอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2, 2547) โดยจัดกำลังเป็น 8 ฝ่าย (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ) ในแต่ละฝ่ายมีผู้บังคับบัญชาระดับ ผู้กำกับการเป็นหัวหน้าศูนย์ จำนวน 1 คน และรองผู้กำกับการ จำนวน 2 คน สลับหมุนเวียนมาปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาตั้งแต่ 09.00 น. - 17.00 น. และช่วงเวลา 17.00 น.- 09.00 น. (ของวันรุ่งขึ้น) เช่นเดียวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยผู้บริหาร CEO มีอำนาจหน้าที่ ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ได้บังคับบัญชาระดับสารวัตรลงมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการใช้บุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอต่อสถานการณ์อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการตามนโยบายของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (พลตำรวจโทอัมรินทร์ เนียมสกูล) คือ Go Inter หมายถึง สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมุ่งสู่สากล (ฝ่ายอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2, 2547)

ในหลักการของการบริหารงานแบบ CEO หรือแบบบูรณาการโดยทั่วไปนั้น เป็นการบริหารเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถบริหารงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการบูรณาการยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ สรรพกำลังและทรัพยากรในหน่วยงาน และการทำงานประสานความร่วมมือ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีทิศทางและเป้าหมายร่วมกัน และในการจัดตั้งศูนย์ CEO ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ นั้น ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร CEO ไว้ 4 ประการหลักๆ คือ

1. ทำหน้าที่บังคับบัญชาทั้งพลัด โดยควบคุม ดูแล การปฏิบัติหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาในแต่ละวันตลอด 24 ชั่วโมง
2. ทำหน้าที่ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร และทำแผนปฏิบัติการให้กับผู้ได้บังคับบัญชา
3. ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา
4. ทำหน้าที่ในการบูรณาการด้านกำลังพล

หลังจากได้ทดลองเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติจากเดิมให้เป็นแบบ CEO หรือแบบบูรณาการ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2547 มาจนถึงวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ.2548 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้

ปรับโครงสร้าง โดยได้นำรูปแบบการบริหารงานแบบเดิม คือ ผู้บริหารไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ตลอด 24 ชม. แต่เปลี่ยนเวลาการปฏิบัติหน้าที่ เป็น วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

การที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ต้องกลับไปใช้การบริหารรูปแบบเดิม นั้นมีเหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บริหารแต่ละคนมีความเห็นว่า การบริหารแบบ CEO ที่นำมาใช้ในหน่วยงานนั้น ไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เนื่องจาก

1. ผู้บริหารบางคนมีตำแหน่งซ้ำซ้อน คือเป็นทั้งผู้บริหาร CEO ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ ตลอด 24 ชั่วโมง และต้องบริหารงานในตำแหน่งเดิม คือ ปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. อีกตำแหน่งหนึ่งด้วย
2. ในการบริหารของผู้บริหารแต่ละคนไม่สามารถนำหลักการบริหารแบบ CEO หรือ แบบบูรณาการมาใช้ได้ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพราะเมื่อได้ทดลองปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารแต่ละคนจะใช้ดุลยพินิจของตนเองในการบริหาร ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาบางเรื่องเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกัน ไม่ได้ใช้แนวทางเดียวกันในการแก้ปัญหา ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาของแต่ละคนก็ถูกต้อง แต่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้รับนโยบายมาปฏิบัติเกิดความสับสน รวมทั้งเกิดปัญหาหน่วยงานข้างเคียงที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย
3. การที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชม. นั้น ไม่สามารถเรียกว่าเป็นการบริหารแบบ CEO หรือแบบบูรณาการเหมือนหน่วยงานอื่นได้ และมีความเห็นว่าในสภาวะการปัจจุบันยังไม่สามารถนำมาใช้กับลักษณะงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติได้ ซึ่งทางหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้ดำเนินการศึกษา และหาแนวทางที่เหมาะสมต่อไป

ภาวะการเปลี่ยนผ่านของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตั้งแต่ระดับพลตำรวจ จนถึงระดับสารวัตร ว่ามีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของผู้บริหาร ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งได้ใช้แนวทางการบริหารในด้านการบูรณาการ การมีส่วนร่วม การบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ โดยผู้วิจัย

มีความเห็นว่า แม้ในปัจจุบันหน่วยงานยังไม่ได้ใช้รูปแบบการบริหารแบบ CEO หรือ แบบบูรณาการ เนื่องจากมีปัญหาบางประการนั้น แต่แนวทางการบริหารทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารแบบ CEO หรือ แบบบูรณาการ ก็มีสาระสำคัญในการบริหารงานในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นจึงได้นำแนวทางการบริหารดังกล่าว มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงาน ของหน่วยงานในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงาน ของหน่วยงานในอนาคตต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษา ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เกี่ยวกับการบูรณาการ การมีส่วนร่วม การบริหารงบประมาณ และสารสนเทศ

2. ขอบเขตพื้นที่และประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับพลตำรวจ ถึงระดับสารวัตร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร และตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 629 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2548

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความเหมาะสมและขอบเขตของคำต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

“ความคาดหวัง” หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความคาดคะเน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่คิดว่าผู้บริหาร ควรจะกระทำ หรือปฏิบัติ ในด้านการบูรณาการ การมีส่วนร่วม การบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาระดับ ผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับการ และรองผู้กำกับการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

“บทบาทของผู้บริหาร” หมายถึง การกระทำ การปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารงาน ของผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับการ และรองผู้กำกับการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

“เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับ พลตำรวจ ถึง ระดับสารวัตร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้า

ราชอาณาจักร และตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

“อายุ” หมายถึง จำนวนปีของอายุเต็ม ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

“ระดับการศึกษา” หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษา ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

“ระดับตำแหน่ง” หมายถึง ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งได้เป็น 4 ระดับคือ

1. พลตำรวจ – สิบตำรวจเอก
2. จำสิบตำรวจ – นายดาบตำรวจ
3. ร้อยตำรวจตรี – ร้อยตำรวจเอก(รองสารวัตร)
4. ร้อยตำรวจเอก – พันตำรวจโท (สารวัตร)

“ลักษณะงาน” หมายถึง หน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าและเดินทางออกไปราชอาณาจักร โดยแยกเป็นลักษณะงาน ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารที่เดินทางเข้าราชอาณาจักร
2. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร

“ประสบการณ์การทำงาน” หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานถึงวันตอบแบบสอบถาม

“ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้เกี่ยวกับการภาระหน้าที่ในปัจจุบัน ของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

“การบูรณาการ” หมายถึง การบริหารหน่วยงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการบูรณาการยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ สรรพกำลัง รวมทั้งรับผิดชอบ ต่อผลของงานในการบริหารการพัฒนา การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน

“การมีส่วนร่วม” หมายถึง การประสานความร่วมมือของทุกหน่วยงานของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ การรับฟังความคิดเห็น และข้อคิดเห็นต่างๆ จาก ผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึง การให้คำปรึกษา การตัดสินใจร่วมกัน และการแบ่งปันอำนาจให้กับ ผู้ได้บังคับบัญชา

“การบริหารงบประมาณ” หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานตาม แผนงาน โครงการ รวมทั้งสามารถใช้เงินงบประมาณในเรื่อง การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของหน่วยงาน และใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

“บทบาทด้านสารสนเทศ” หมายถึง การพัฒนาระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสารของหน่วยงาน เพื่อความทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหาร CEO
5. การบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
7. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

พรลักษณ์ (2542: 9) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความปรารถนาที่ต้องการให้บุคคลอื่นกระทำตามในสิ่งที่ตนต้องการ ความคาดหวังต่างๆ เป็นผลจากประสบการณ์เดิมของบุคคล

ไพฑูรย์ (2530, อ้างถึงใน ฅนชนก, 2541: 10) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิม

ของตน และความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้น เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะแสดงอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร

ประภัศร (2536, อ้างถึงใน ฅณชนก, 2541: 10) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวัง หรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่น ให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต ความคาดหวังประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประสบการณ์ การกระทำ และอนาคต

วิชัย (2537, อ้างถึงใน ฅณชนก, 2541: 10) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์ หรือการตั้งความหวังไว้ล่วงหน้า โดยประสบการณ์ในอดีตจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของมนุษย์

Mondy et al. (1990, อ้างถึงใน ฅณชนก, 2541: 11) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง

Hersey and Blanchard (1982, อ้างถึงใน ฅณชนก, 2541: 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ

Webster Dictionary (1995, อ้างถึงใน วันเพ็ญ, 2545: 9) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง การคาดคะเน หรือการมองไปข้างหน้าในสิ่งที่ดี การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ ความต้องการตามสิทธิและอำนาจ ความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน

Oxford Dictionary (1995, อ้างถึงใน ชนเนตร, 2546: 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

วิษุฒดา (2540, อ้างถึงใน สุพัตรา, 2545: 10) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวังว่า เป็นความคิดที่บุคคลมุ่งหวัง หรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไป

Gross (1965, อ้างถึงใน ชนเนตร, 2546: 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าโดยแสดงความรู้สึก หรือความเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีโอกาสเป็นจริงได้ในอนาคต หรือเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการวัดผลการดำเนินบทบาทที่บุคคลนั้นดำรงตำแหน่งอยู่ในสถานการณ์ปกติ หรือในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคลว่า ควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ

ลักษณะความคาดหวัง

Turner (1982, อ้างถึงใน จักรพันธ์, 2536: 42) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเสมือนกับ “การเล่นละครบนเวที” กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้แสดงผู้ชมและบทบาทสำหรับผู้แสดงคือ

1. ความคาดหวังจาก “บท” หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆ ทางสังคม จะสามารถเปรียบได้เช่นกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะ

ถูกจัดระบบ และควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเสมือนสคริปต์ที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวแล้ว บุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออกและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

3. ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ กัน ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นตามหลักเกณฑ์ที่เป็นไปตามความคาดหวังร่วมกัน

ความสำคัญของความคาดหวัง

ความคาดหวังมีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จอย่างมาก ถ้าเรามีความคาดหวังมาก ก็ยังมีความตั้งใจที่จะทำงานนั้นมาก ถ้ามีความคาดหวังน้อย หรือมองไม่เห็นความหวังเลย กำลังใจในการปฏิบัติงานก็น้อยลง การทำงานใดๆ ก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ความคาดหวังว่าจะสำเร็จจึงเป็นเสมือนแม่เหล็กที่จะดึงดูดคนให้เข้าไปสู่สถานการณ์ของการทำงาน เพราะความคาดหวังที่มีต่องานจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงมีผู้ให้ความสำคัญของความคาดหวัง ไว้ดังนี้

Kelly (อ้างถึงใน ประเจต, 2541: 29) ได้สรุปผลการค้นคว้า ทดลองเกี่ยวกับอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อการปฏิบัติงานไว้ว่า “ความคาดหวังของบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการคาดหวังอย่างมาก”

สติชัย (2529, อ้างถึงใน จวีวรรณ, 2546: 17) ได้กล่าวว่า “ถ้ามีผู้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งไว้อย่างไร จะโน้มน้าวให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาใกล้เคียง หรือตรงกับที่มีผู้คาดหวังเอาไว้ แต่ทั้งนี้หมายถึงความหวังนั้นตั้งไว้ใกล้เคียงกับความเป็นไปได้ หรือความน่าจะเป็น”

จากแนวคิดดังกล่าว พอจะสรุปให้เห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น การได้ทราบความคาดหวังของผู้ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังได้มีผู้สรุปไว้ดังนี้

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพชร (2538: 10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการในระดับที่ตนต้องการแล้ว ก็จะมีการคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้น ไปอีกตามลำดับ

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ สงวน (2522: 177-179) กล่าวว่า ระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ และขึ้นอยู่กับสถานะความเข้มของความต้องการ 2 ประการ

2.1 บุคคลนั้นขาดสิ่งที่เขาต้องการมากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ

2.2 สิ่งที่เขาต้องการนั้น มีคุณค่าเพิ่มเติมมากน้อยเพียงใด

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละ

ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ สถาพร (2532: 11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลจะสูง หรือต่ำขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือคาดหวังว่าจะทำได้ ผลตอบแทนหรือความพอใจที่จะได้ และโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน นั้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากความต้องการที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งเมื่อได้สิ่งที่ตนเองต้องการและเกิดความพอใจแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีความคาดหวังสูงขึ้นไป โดยระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลให้ความคาดหวังเป็นจริงขึ้นมา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

ความหมายของบทบาท

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า หมายถึง การทำหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 453)

Broom and Selznick (1977: 60) อธิบายว่า บทบาทบางครั้งเรียกว่า บทบาททางสังคม เป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งเฉพาะทางสังคม เช่น การเป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้บริหาร เป็นต้น ความหมายของบทบาทเป็นการกล่าวถึงสิทธิและหน้าที่ที่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งทางสังคม ซึ่งบอกให้รู้ว่า แต่ละคนควรจะแสดงบทบาทอะไรบ้างในการเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเป็นผู้บริหาร และหน้าที่ของเขาคือจะต้องแสดงพฤติกรรมตามบทบาทนั้นๆ และเขาก็สามารถเรียกร้องหรืออ้างสิทธิอันนี้ได้

เดิมศักดิ์ (2521: 86) ได้กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของสถานภาพ มีลักษณะเป็น Dynamic Aspect ของสถานภาพ

สงวน (2522: 47) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า สัทธีก่อให้เกิดหน้าที่ตามมา ฉะนั้น
 ทุกรูปทงนามที่ต้องการสัทธิต่างๆ สิ่งที่มาตามก็คือหน้าที่ โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามนัยของสัทธิต
 ที่ได้รับ บรรดาสัทธิตและหน้าที่ในสังคมจะต้องถือปฏิบัติก็คือบทบาทนั่นเอง

ปพาณิ (2523: 47) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บทบาทมีความหมายใกล้เคียงกับสถานภาพมาก
 เป็นรูปการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพ กล่าวคือ จะใช้คำว่าบทบาทเมื่อหมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติ
 ตามสัทธิตและหน้าที่ของตนในสถานภาพที่ตนมีอยู่

สุชา (2524: 28) ได้อธิบายไว้ว่า บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่างๆ พึงกระทำ นั่น
 คือ เมื่อสังคมกำหนดสัทธิตและหน้าที่ในสถานภาพโดยอย่างไรแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้อง
 ปฏิบัติตามหน้าที่กำหนดไว้

สุพัตรา (2524: 58) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสัทธิตและหน้าที่ของ
 สถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาทก็ต้องเลี้ยงดูลูก เป็นครู บทบาทคือ สั่งสอน
 อบรมนักเรียนให้ดี เป็นคนไข้ บทบาทคือปฏิบัติตามคำสั่งหมอ

จิตยา (2527: 43) ได้กล่าวถึงฐานะตำแหน่งและบทบาท ดังนี้

1. มีสถานภาพ (status) อยู่จริงในทุกสังคม และมีอยู่ที่ตัวคนจะเข้าไปครอง
2. มีบทบาทที่ควรจะเป็น (ought-to-role) ประจำอยู่ในแต่ละตำแหน่ง
3. วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ในสังคมนั้นๆ เป็นส่วนหนึ่งซึ่งสำคัญในการ
 กำหนดฐานะตำแหน่งและบทบาทที่ควรจะเป็น
4. การที่คนเราจะทราบถึงฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้น ได้มาจากสังคมกรรม
 (socialization) ในสังคมนั้นๆ
5. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้น ไม่แน่นอนเสมอว่าจะเหมือนกับพฤติกรรมจริงๆ ของคนที่
 ครองตำแหน่งอื่นๆ เพราะพฤติกรรมจริงๆ นั้น เป็นผลของปฏิกิริยาของคนครองฐานะตำแหน่งที่มี

บทบาทที่ควรจะเป็นบุคลิกภาพของตนเอง และบุคลิกภาพของคนอื่นที่เข้ามาในพฤติกรรมและ
เครื่องกระตุ้น (stimulus) ที่อยู่ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการติดต่อทางสังคม

ยงค์ (2528: 57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง ภาระที่ต้องรับผิดชอบตาม
สถานภาพของบุคคล

หน้าที่ หมายถึง กิจที่ต้องกระทำ บทบาทกับหน้าที่มักจะใช้ควบคู่กันไป เช่น เป็นพ่อแม่
นอกจากจะมีหน้าที่เลี้ยงดูลูกให้เจริญเติบโตแข็งแรง ต้องมีบทบาทหรือภาระอื่นๆ อีก เช่น การ
อบรมสั่งสอน ป้องกันอันตราย ดูแลความทุกข์สุขของลูกๆ เป็นต้น

Levinson (1971, อ้างถึงใน จันทรา, 2540: 9) สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

1. บทบาท หมายถึง ปทัสถาน (norm) ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่นๆ ที่มี
ลักษณะในทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดตามความหมายนี้คำนึงถึง
ตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งหวังถึงหน้าที่ที่ควรกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรง
ตำแหน่งนั้นๆ

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่กระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้าง
ทางสังคม หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้นๆ

Linton (1954, อ้างถึงใน มานะ, 2542: 36) นักมานุษยวิทยา เป็นคนแรกที่ใช้แนวความคิด
เรื่อง (status) และบทบาทหน้าที่ (role) เขาเห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม ซึ่งหมายถึงฐานะ หรือ
ตำแหน่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทตำแหน่งนั้นๆ ว่าตำแหน่งนั้นจะมีภาระกิจหน้าที่อย่างไรบ้าง
ดังนั้น เมื่อตำแหน่งเกิดขึ้น สิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือ บทบาทของตำแหน่งที่บทบาทจำกัด
บทบาทจะเป็นสิ่งที่ควบคู่กับตำแหน่ง เปรียบเสมือนเหรียญด้านหนึ่งคือตำแหน่ง อีกด้านหนึ่งคือ
บทบาท

Yong and Mack (1959, อ้างถึงใน กัญญากัก, 2542: 9) ได้สรุปไว้ว่า บทบาท คือ หน้าที่ของฐานะตำแหน่งเมื่อบุคคลได้ดำรงตำแหน่งใด สิ่งที่ดีติดตามมากับตำแหน่งก็คือ การที่จะต้องมีการปะทะสัมพันธ์กับตำแหน่งอื่นๆ ทั้งที่สูงและต่ำกว่าภายในกลุ่ม และสิ่งที่ตามมากับตำแหน่งเป็นเครื่องกำหนดสำหรับการดำรงตำแหน่งนั้น เรียกว่า บทบาท

สรุปได้ว่า บทบาท เป็นแบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่างๆ ตามสิทธิ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของสถานภาพทางสังคม เพื่อให้บุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่อันควรพึงกระทำภายใต้สถานภาพและขอบเขตที่ได้รับ

ประเภทของบทบาท

มีนักวิชาการได้สรุปและจำแนกประเภทของบทบาท โดยแบ่งตามลักษณะของบทบาท ไว้ดังนี้

พัชรี (2522: 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทว่า ความคาดหวังในบทบาท (role expectation) หมายถึง ความคาดหวังซึ่งแต่ละบุคคลมีต่อพฤติกรรมของบทบาทคนอื่นๆ การรับรู้บทบาท (role perception) ใช้ในการอธิบายการรับรู้ของบุคคลแต่ละคนว่า บุคคลอื่นคาดหวังในบทบาทของเขาอย่างไร

สงวนศรี (2524: 23-24) อธิบายว่าถ้าจะพิจารณาลักษณะของบทบาทที่ปรากฏอยู่ในสังคมให้ลึกซึ้งแล้ว จะพบว่าบทบาทมีอยู่หลายรูปแบบ หลายลักษณะคือ

1. บทบาทที่กำหนด (prescribed roles) หมายถึง บทบาทที่สังคมกลุ่ม หรือองค์กรกำหนดไว้ว่า เป็นรูปแบบพฤติกรรมประจำกลุ่มต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์กรนั้นๆ เช่น ข้อกำหนดที่ว่าพ่อแม่ต้องอบรมเลี้ยงดูลูก ข้าราชการต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งงานโดยชอบ

2. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง (expected roles) หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่คนอื่น (ผู้เกี่ยวข้อง) คาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งนั้นจะถือปฏิบัติ บทบาทที่ผู้รับคาดหวังมีและ

สอดคล้องกับบทบาทที่กำหนด แต่ในบางกรณืบทบาทที่เกี่ยวข้องคาดหวังอาจจะไม่ตรงกับบทบาทที่กำหนดก็ได้ เพราะคนบางคนอาจมีการคาดหวังมากหรือน้อยกว่าข้อกำหนดที่ตนได้รับทราบ

3. บทบาทตามอุดมคติของผู้อยู่ในตำแหน่ง (subjective roles) หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งคิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ เช่น ผู้บังคับบัญชาคิดว่าตนมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ไม่ต้องใส่ใจกับปัญหาส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น บทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่งอาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทที่กำหนด และก็จะตรงหรือไม่ตรงกับบทบาทที่ผู้รับคาดหวัง

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (enacted roles) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดเห็นของเจ้าตัวอยู่ในตำแหน่ง แต่ก็อาจมีกรณีที่บุคคลแสดงพฤติกรรมตามการคาดหวังของผู้อื่นต่างๆ ที่บทบาทนั้นไม่ตรงกับบทบาทตามความคิดของตนก็ได้

5. บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (perceived roles) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลนั้นๆ จะคาดคิดด้วยตัวเองว่าควรจะเป็น ซึ่งโดยธรรมชาติการรับรู้ของคนเราจะมีการเลือกรับรู้และมีการรับรู้ที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริงได้ด้วยอิทธิพลจากประสบการณ์หลายอย่าง ดังนั้น เมื่อผู้อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติบทบาท โดยแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ผู้ได้พบเห็นอาจรับรู้พฤติกรรม หรือบทบาทนั้นที่แตกต่างกันไป และอาจแตกต่างไปจากบทบาทตามความคิดของบุคคลนั้นๆ ด้วยในตำแหน่ง

จามงค์ และคณะ (2532: 45-46) ได้สรุปและแยกลักษณะบทบาทเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติ (ideal role) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้เป็นกฎหมายหรือตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพหนึ่งๆ ควรกระทำแต่อาจไม่มีใครทำตามนั้น

2. บทบาทตามที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (perceived role) เป็นบทบาทที่ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ จะคาดคิดด้วยตัวเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้ย่อมเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยม หรือบุคลิกภาพและประสบการณ์ของบุคคลแต่ละคน

3. บทบาทที่แสดงออกจริง (actual/enacted role) ได้แก่ การกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย สถานการณ์ต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทต่างๆ ดังนั้นบทบาทที่ทำจริงๆ จึงอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ หรือบทบาทที่บุคคลรับรู้ก็ได้

Broom and Selznick (1977, อ้างถึงใน มานะ, 2542: 37) ได้กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งทางสังคมนั้นจะต้องมีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ไว้เสมอ เพื่อให้รู้ว่าแต่ละคนต้องแสดงบทบาทอย่างไรบ้าง บทบาทเป็นสิ่งที่ติดตามมากับตำแหน่ง อันเป็นเครื่องกำหนดการดำรงตำแหน่งนั้นๆ นอกจากนั้น Broom and Selznick จำแนกบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้หรือบทบาทตามอุดมคติ (prescribed or ideal role) เป็นบทบาทตามอุดมคติกำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งไว้อย่างแน่นอนชัดเจน

2. บทบาทที่ควรกระทำ (the perceived role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรจะทำในหน้าที่ของตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งอาจไม่ตรงตามบทบาทตามอุดมคติทุกประการและอาจแตกต่างกันไปแต่ละบุคคลก็ได้

3. บทบาทที่กระทำจริง (the performed role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริงตามความเชื่อความคาดหวัง ตลอดจนความกดดันและโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคมในช่วงเวลาหนึ่งๆ

Berlo (1966, อ้างถึงใน มานะ, 2542: 38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะบทบาท ไว้ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้ คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบ อย่างชัดเจนว่าบุคคลมาอยู่ในบทบาทจะต้องทำอะไรบ้าง

2. บทบาทที่กระทำจริง คือ บทบาทที่ได้กระทำจริงๆ เมื่ออยู่ในบทบาทนั้นๆ

3. บทบาทที่ถูกละเลย คือ บทบาทที่ถูกละเลยโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นๆ ควรจะกระทำอย่างไร

Cohen (1979, อ้างถึงใน มานะ, 2542: 38) ได้อธิบายเรื่องบทบาทไว้ดังนี้ คือ การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่งนั้นเรียกว่า บทบาทที่ถูกกำหนด (prescribed role) ถึงแม้ว่าบุคคลจะไม่ได้ประพฤติตามบทบาทที่คาดหวังโดยผู้อื่น เราก็ยังยอมรับว่าจะต้องปฏิบัติไปตามบทบาทที่สังคมกำหนดให้ ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริงตามตำแหน่งของเขา ความไม่ตรงกันของบทบาทหน้าที่ถูกกำหนดกับบทบาทที่ปฏิบัติจริง อาจมีสาเหตุมาจาก

1. บุคคลขาดความเข้าใจในส่วนของบทบาทที่ต้องการ (lack of understanding)
2. ความไม่เห็นด้วย (not to content) หรือไม่ลงรอยกับบทบาทที่ถูกกำหนด
3. บุคคลไม่มีความสามารถ (inability) ที่จะแสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การแสดงบทบาท

การที่บุคคลแสดงบทบาทที่ปรากฏออกมาย่อมหมายถึง บุคคลนั้นๆ ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองหรือสังคมต้องการ ซึ่ง สกวน และ จิตติพงษ์ (2522, อ้างถึงใน สุชาติ, 2537: 20-21) ได้กล่าวถึงลักษณะของการแสดงบทบาทไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทตามความคาดหวัง เป็นบทบาทที่ต้องแสดงตามความคาดหวังของผู้อื่น
2. บทบาทตามลักษณะการรับรู้ เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพรับรู้เองว่าตนควรมีบทบาทอย่างไร
3. บทบาทที่แสดงจริง เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริงซึ่งเป็นบทบาทที่คนอื่นคาดหวัง หรือเป็นบทบาทที่ตนเองคาดหวัง หรืออาจเป็นบทบาททั้งที่คนอื่นและตนเองไม่ได้คาดหวังไว้ก็ได้

Berlo (1966, อ้างถึงใน สุชาติ, 2537: 21) ได้จำแนกการแสดงบทบาทของบุคคลไว้ 3 ด้าน คือ

1. บทบาทตามอุดมคติหรือบทบาทที่กำหนดไว้ เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง เป็นบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้นๆ
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง เป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังจากผู้อื่นว่าตนสมควรจะปฏิบัติอย่างไรในบทบาทนั้น

ปัจจัยในการแสดงบทบาท

Reeder (1978, อ้างถึงใน สมชาย, 2539: 13-15) ได้อธิบายเหตุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (บทบาท) ของมนุษย์ว่าเกิดจากปัจจัยต่างๆ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. เป้าประสงค์หรือจุดประสงค์ (goal) ความมุ่งหมายที่จะให้บรรลุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ผู้กระทำมีการกำหนดเป้าประสงค์ไว้ก่อนล่วงหน้า
2. ความเชื่อ (belief orientation) เกิดจากความคิด ความรู้ที่ผู้กระทำเข้าใจในเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และเลือกการกระทำทางสังคม
3. ค่านิยม (value standard) คือ สิ่งที่บุคคลยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง
4. นิสัยและธรรมเนียม (habit and customs) คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้วสืบต่อกันมาด้วยประเพณี และถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยวิธีการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วย
5. การคาดหวัง (expectation) คือ ท่าทีของบุคคลอื่นที่มีต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ
6. ข้อผูกพัน (commitment) คือ สิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ

7. การบังคับ (force) ตัวที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจกระทำได้เร็วขึ้น
8. โอกาส (opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่าการตัดสินใจกระทำอะไร โอกาสจะเป็นเครื่องสำหรับการตัดสินใจ เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น
9. ความสามารถ (ability) การตระหนักถึงความสามารถนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจในการกระทำทางสังคม
10. การสนับสนุน (support) คือ สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับจากคนอื่น

ปัจจัยทั้ง 10 ประการดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ Reeder เชื่อว่าเป็นกลุ่มเหตุผลของการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของมนุษย์ กล่าวคือ การที่บุคคลหนึ่งจะกระทำสิ่งใดย่อมมีเหตุผลในการกระทำนั้นแฝงอยู่ และเหตุผลดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่จะประกอบด้วยกลุ่มเหตุผลหลายประการซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีบทบาท

ทฤษฎีของราล์ฟ ลินตัน (Lalph Linton) ได้กล่าวว่า ตำแหน่ง หรือสถานภาพ จะเป็นผู้กำหนดบทบาทให้ Linton (1964: 113-114) เห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม ซึ่งหมายถึงฐานะ หรือตำแหน่ง ฐานะหรือตำแหน่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้นๆ ว่าตำแหน่งนั้นๆ จะมีภารกิจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ฉะนั้นเมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้น สิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือ บทบาทของตำแหน่ง เพราะว่าทุกๆ ตำแหน่งจะต้องมีบทบาทกำกับ บทบาทจะเป็นสิ่งที่ควบคู่กับตำแหน่งเปรียบเสมือนเหรียญ ถ้าด้านหนึ่งของเหรียญคือตำแหน่ง อีกด้านหนึ่งของเหรียญก็คือบทบาทนั่นเอง

ตำแหน่งเป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่ เพราะตำแหน่งก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ และตำแหน่งก่อให้เกิดบทบาท ฉะนั้นบทบาทก็เป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่ โดยอาจรวมบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งไว้ด้วยกัน เรียกว่า “บทบาทและหน้าที่” (ของตำแหน่ง...) หรือในบางกรณีเรียกสั้นๆ ว่า “บทบาท” หรือ “หน้าที่” เช่น ตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ทหารมีหน้าที่ในการป้องกันประเทศ ครูมีหน้าที่ในการสอนและอบรม เซกส์เปียร์เคยได้เปรียบเทียบไว้ว่าโลกคือละครโรงใหญ่ คนคือตัวละคร คนบางคนได้รับบทให้เป็นผู้ดี คนบางคนได้รับบทให้เป็น

ผู้ร้าย คนบางคนได้รับบทเป็นยาจกเจ้ใจ ต่างคนต่างก็แสดงไปตามบทที่ได้รับเช่นเดียวกัน ผู้ดี ผู้ร้าย และยาจก เป็นเสมือนตำแหน่ง บทที่บุคคลดังกล่าวถูกกำหนดให้แสดงก็คือ บทบาทนั่นเอง การที่บุคคลได้รับบทบาทให้แสดงเป็นผู้ดี ผู้ร้าย หรือยาจกนั้น การแสดงจะสมบทบาทหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับตัวผู้แสดง ดังที่ท่านได้เคยชมบทบาทในภาพยนตร์ และบทบาทการแสดงละคร มาแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้แสดงบางคนแสดงได้สมบทบาท แต่บางคนก็แสดงได้ไม่สมบทบาท การที่บุคคลผู้สวมบทบาทจะแสดงได้ดีหรือไม่ นั่น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ

1. วัฒนธรรม ประเพณี และความปรารถนาของสังคมที่เกี่ยวข้อง
2. ลักษณะเฉพาะของสังคม
3. บุคลิกภาพและความจำเป็นของผู้แสดง

สงวน และคณะ (2522: 48-49) ได้อธิบายสร้างสมการ เกี่ยวกับทฤษฎีบทบาทของนาเดล (Nadel) องค์ประกอบดังนี้

$$P = a, b, c, \dots, n$$

กำหนดให้ P คือ บทบาท

a, b, c, ..., n คือ ส่วนประกอบที่ส่งผลของบทบาท

ส่วนประกอบที่ส่งผลต่อบทบาทมี 3 ลักษณะ คือ

1. ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท (peripheral attributes) ได้แก่ บทบาทชนิดที่แม้จะขาดหายไปหรือมิได้แสดงบทบาทนั้น ก็ไม่ทำให้บทบาทที่ต้องการผิดไป
2. ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและจะขาดไม่ได้ (required attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่สำคัญ ถ้าขาดส่วนสำคัญของบทบาทในส่วนนี้ จะทำให้บทบาทของตำแหน่งผิดไป

3. ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจน (legitimizing or pivotal attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทตามที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนดให้กระทำหรือปฏิบัติ ถ้าบุคคลที่สวมบทบาทตามตำแหน่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจน แล้ว ถือว่าบุคคลนั้นมีได้แสดงบทบาทในตำแหน่งนั้น

Homans (1958, อ้างถึงใน สววน และคณะ, 2522: 36) นักสังคมวิทยา กล่าวว่า ตำแหน่งเป็นสาระของพฤติกรรมสัมพันธ์ บุคคลจะปฏิบัติหรือกระทำการใดก็ต่อเมื่อเห็นว่าประโยชน์ต่อตนเอง และคำนึงอยู่เสมอว่า ตำแหน่งเป็นเพียงเครื่องกระตุ้นให้เกิดการกระทำ ฉะนั้นบุคคลย่อมจะเปลี่ยนบทบาทไปตามตำแหน่งที่ครองอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดทฤษฎีบทบาทที่เกี่ยวข้องอยู่ใน 3 ลักษณะ คือ

1. บทบาทที่กำหนดไว้หรือบทบาทตามอุดมคติ เป็นบทบาทที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้
2. บทบาทที่คาดหวังเป็นบทบาทที่ต้องแสดงความคาดหวัง ในขณะเดียวกันเจ้าของสถานภาพนั้น ก็สามารถที่จะรับรู้ว่าจะตนเองมีบทบาทอย่างไร และสามารถคาดหวังตัวเองว่าควรแสดงพฤติกรรมอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมที่สังคมคาดหวัง และตนเองคาดหวัง
3. บทบาทที่แท้จริง เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง ซึ่งอาจเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นบทบาทที่ตนเองคาดหวัง หรืออาจจะไม่เป็นบทบาทตามที่สังคมคาดหวังและตนเองคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ความหมายของการบริหาร

ซูบ (2510: 21) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง การทำงานของคณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้น คำว่าการบริหารนี้จึงใช้กำกับการแสดงให้เห็น

ลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าการทำงานเฉยๆ เท่านั้น

สมพงษ์ (2526: 31) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร(administrative resource) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร(process of administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย (2533: 12) ได้ให้คำนิยามว่า การบริหารเป็นงานของหัวหน้างานทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีภารกิจในการเป็นผู้ทำการจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ และประสานกิจกรรมหรืองานที่ทำให้สามารถเข้ากันได้เป็นผลงานของส่วนรวมและทั้งนี้จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่จะต้องประกันได้ว่า งานขององค์กรจะต้องสำเร็จผลบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ในที่สุด สภาพการทำงานของนักบริหารส่วนสำคัญจะอยู่ที่การเป็นผู้ชี้แนะและกำกับการทำงานของกลุ่มให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและได้ผลมากที่สุดตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อความสำเร็จก็คือ คน ซึ่งเป็นผู้ทำงานที่เข้ามารวมกันผลิตพร้อมกับทรัพยากรประเภทอื่นต่างๆ ที่เอามาลงทุน และที่กำหนดเป้าหมายไว้ที่จะดำเนินการให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ต่างๆ

สมยศ (2538: 10) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผนการจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การ และใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

Peter (1973, อ้างถึงใน ธงชัย, 2537: 11) ประมาจารย์ทางการบริหารของสหรัฐอเมริกากล่าวไว้ว่า “การบริหาร คือ การทำให้งานต่างๆ ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ” ซึ่งความหมายของคำจำกัดความนี้สามารถขยายความได้ว่า ภายในสภาพองค์การที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ

ความหมายของการบริหารราชการ

มุสสดี และสุพัตรา (2521: 1-2) กล่าวถึงความหมายของการจัดการ และการบริหารราชการว่า ปัจจุบันนี้ยังไม่สามารถตัดสินลงไปได้โดยเด็ดขาด ถึงความแตกต่างระหว่างความหมายของคำ

ว่า การจัดการ (management) และการบริหาร(administration) เพราะการจัดการ หรือการบริหาร เป็นเรื่องของการดำเนินกิจการต่างๆ ให้ไปสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ในความหมายของคำว่า Management นั้น ส่วนใหญ่จะใช้ในระดับสูงของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหัวหน้า (supervisor) ขึ้นไป ในวงธุรกิจบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (top management) ซึ่งได้แก่ Board of Director ส่วน Administration นั้น จะใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำกว่าพวกผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเป็นพวกที่นำนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงวางไว้มาปฏิบัติ ความหมายของการบริหารราชการซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Administration คือ การนำนโยบายของทางราชการมาปฏิบัติโดยบรรดาข้าราชการพลเรือน

ลักษณะเด่นของการบริหารประกอบด้วย

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ดำเนินงานต้องประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ปฏิบัติงานในลักษณะร่วมมือร่วมใจกันเป็นทำนองใช้สามัคคีธรรม(group effort)
3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างอื่น (ทรัพยากรในการบริหาร) ประกอบในการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ คน(man) เงิน(money) วัสดุ (materials) และการจัดการ (management)

ปภาวดี (2536: 5) ได้กล่าวถึงการบริหารราชการว่า การบริหาร หมายถึง การให้บริการ โดยทั่วไปคำว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นกิจกรรมที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการ โดยมีวิธีการที่สมเหตุสมผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งการบริหารงานในหน่วยงานเอกชน เรียกว่า การบริหารธุรกิจ เมื่อเป็นการบริหารในหน่วยงานของรัฐเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ การบริหารราชการ

การบริหารราชการ อาจพิจารณาความหมายได้ทั้งมุมกว้างและมุมแคบ หากพิจารณาในมุม กว้าง การบริหารราชการหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทของรัฐไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมในด้าน นิติบัญญัติ บริหาร หรือตุลาการ หากพิจารณาในมุมแคบ การบริหารราชการจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะ

กิจกรรมของฝ่ายบริหารในการดำเนินความพยายามในหน่วยงานต่างๆ ของรัฐประกอบกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายอย่างได้ผลดีที่สุด

ความสำคัญของการบริหารราชการ

ปกาวดี (2536: 10-11) ได้กล่าวถึงความเหมือนและความแตกต่างระหว่างการบริหารราชการ กับการบริหารธุรกิจ ไว้ดังนี้

ความเหมือนระหว่างการบริหารราชการกับการบริหารธุรกิจ

1. ประเภทของกิจกรรม กิจกรรมทุกอย่างที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการบริหารราชการ แต่ความเป็นจริง มีกิจกรรมหลายๆ กิจกรรมที่เอกชนดำเนินการได้ดีกว่า ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานคือหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐมีส่วนร่วมอยู่ครั้งหนึ่ง เช่น กิจการสายการบิน โทรศัพท์ เป็นต้น และมีอีกหลายกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณชนแต่ดำเนินงานโดยเอกชน เช่น กิจกรรมมูลนิธิปอเต็กตึ๊ง เป็นต้น
2. ประเภทของทักษะ เทคนิค และกระบวนการ เช่น องค์กรความรู้ ความชำนาญด้านสถิติ การจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุมสินค้า เป็นต้น

ความแตกต่างระหว่างการบริหารราชการกับการบริหารธุรกิจ

1. แนวทางด้านการเมือง การดำเนินการธุรกิจเอกชนมิได้ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองหรือการตัดสินใจของนักการเมืองโดยตรง ขณะที่หน่วยงานราชการจะต้องดำเนินงานตามแนวทางที่รัฐกำหนด
2. แรงจูงใจด้านผลกำไร ธุรกิจดำเนินการเพื่อหวังผลกำไร ขณะที่หน่วยงานราชการดำเนินงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเป็นหลัก ในเรื่องแรงจูงใจและผลกำไรสามารถอธิบายได้ 2 ประเด็น คือวัตถุประสงค์ หน่วยงานธุรกิจมีเพียงหนึ่งเดียวและชัดเจน ส่วนวัตถุประสงค์ของราชการบางประเภทมีมากกว่าหนึ่ง และไม่ชัดเจน ผลงานของธุรกิจเอกชนสามารถวัดได้จะขาดทุนหรือกำไร ซึ่งตัดสินจากความแตกต่าง ระหว่างค่าใช้จ่ายกับรายรับ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

แต่ละแผนงาน หรือพนักงานแต่ละคน ส่วนราชการนั้นรับผิดชอบให้บริการ จึงไม่อาจเปรียบเทียบโดยตรงระหว่างค่าใช้จ่ายและคุณค่าของบริการที่ให้แก่ประชาชน

3. ลักษณะหน้างาน งานราชการครอบคลุมกว้างขวางมากเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความต้องการหลากหลายของประชาชน เช่น การรถไฟ ส่วนธุรกิจเอกชนรับผิดชอบในหน้าที่งานที่มีความสำคัญน้อยกว่า เช่น การผลิตเสื้อผ้า ของใช้ เป็นต้น

4. ความรับผิดชอบต่อสาธารณชน งานราชการ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อสาธารณชน ข้าราชการปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชน และถูกควบคุมดูแล โดยประชาชนผู้มารับบริการ งานธุรกิจเอกชนมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนน้อยกว่า เพราะการดำเนินงานของเอกชนเป็นไปเพื่อจุดประสงค์สุดท้ายที่สำคัญคือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

หลักการบริหารจัดการที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2543: 1) กล่าวถึงการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีว่า หมายถึง การจัดการบริหารสังคมที่ดีทุกๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการขององค์กรรัฐ และรัฐบาล ที่ไม่ใช่ส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่มีใช้รัฐบาล องค์กรของเอกชน และสมาคมเพื่อกิจกรรมต่างๆ นิติบุคคล ภาคเอกชน และภาคประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาครัฐและระดับประเทศต่อไป ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนในระดับประเทศจะมีผลต่อบทบาทภารกิจและการบริหารจัดการของระดับภาครัฐและระดับองค์กรด้วย

1. หลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนด กฎ กติกาและการปฏิบัติตาม กฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึง สิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

ในระดับประเทศหมายถึงกระบวนการเสนอร่างกฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ เป็นไปด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยอมรับพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้นจะต้องไม่ขัดกับรัฐธรรมนูญ บังคับใช้กับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันภายในภาครัฐ เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุ และบริหารงานบุคคล ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อให้เนื้อหามีความทันสมัย และเอื้อต่อการบริหารงานที่คล่องตัวและรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชนขององค์กร

ในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

2. หลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ในระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือ เลือกรับงานที่สุจริต และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎหมายและเป็นพลเมืองดี คือ ถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้แก่ สัจจะ การรักษาความลับ ธรรมะ การรู้จักข่มใจตนเอง ขันติ การอดทน

อดกลั้น และอดออม การรู้จักละวางความชั่ว ความสุจริต ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานแก่คนไทยทุกคนในโอกาส ครบ 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์ ปี พ.ศ. 2525 ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนด้วย

ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการ ต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรม ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 77

ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ.ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อประชาชนและสังคม

3. หลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใสในระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

ในระดับภาครัฐ การตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมของภาคธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยให้ภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

ในระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่อกัน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ระเบียบสภานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจายข่าวสารรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

4. หลักความมีส่วนร่วม

หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การได้สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่นๆ

ในระดับประเทศ รัฐธรรมนูญกำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะมีผล หรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน (มาตรา 60) และให้รัฐส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ (มาตรา 76) นอกจากนั้นยังให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 78) และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย (มาตรา 81)

ในระดับภาครัฐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติที่มีข้อโต้แย้งหลายฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น

ในระดับองค์กร จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

5. หลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตน

ในระดับประเทศ ประชาชนรู้ เข้าใจการใช้สิทธิ เสรีภาพและปฏิบัติหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ที่มีสิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของรัฐ ธุรกิจเอกชนมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ให้ผู้บริโภค และไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น

ในระดับภาครัฐ มาตรา 88 ของรัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางสำหรับการตรากฎหมาย และการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยในการแถลงนโยบายต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรีที่จะเข้าบริหารราชการแผ่นดินต้องชี้แจงต่อรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใด เพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินการรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้ง

ในระดับองค์กร มีการกำหนดโครงการและระบบใช้อำนาจรัฐใหม่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

6. หลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ในระดับประเทศ การใช้ทรัพยากรของประเทศต้องเป็นไปด้วยความประหยัด หมุนเวียนใช้ และสร้างทดแทนใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดิน ในน้ำ และบนอากาศ เพื่อการส่งทอดทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์ให้คนไทยรุ่นถัดไป

ในระดับภาครัฐ ทุกหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัดมีรายงานผลการทำงาน และแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเข้าใจอย่างดีในเรื่องประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของโครงการ

ในระดับองค์กร ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ทำให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลือกนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความหมายของการบริหารและการบริหารราชการไว้ดังนี้ การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยใช้ศาสตร์ และศิลป์ของแต่ละคนเข้าเกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการดึงจุดแข็งของแต่ละคนมาใช้ในการทำงาน และลดจุดอ่อนของแต่ละคนที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนความหมายของการบริหารราชการ จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ ดังนี้ การบริหารราชการ คือ กิจกรรมของรัฐทั้งด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ รวมไปถึงความพยายามของกลุ่มที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างได้ผล

แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหาร CEO

ความหมายของผู้บริหาร CEO

CEO เป็นคำย่อ ซึ่งคำเต็มในภาษาอังกฤษ คือ Chief Executive Officer หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ที่มีอำนาจในการตัดสินใจสั่งการบังคับบัญชาองค์กรอย่างเต็มที่ และมีความรับผิดชอบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร (นิธิรัช, 2548)

CEO เป็นตำแหน่งในองค์กรเอกชน หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นหมายเลข 1 มีอำนาจสิทธิ์ขาดในเรื่องนโยบาย และอำนาจสูงสุดของทุกฝ่ายทุกแผนกในบริษัท (ณัฐวุฒิ, 2547: 135)

CEO เป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร โดยเป็นผู้กำหนดทิศทางและวางนโยบายของบริษัท โดยมอบหมายให้ กรรมการผู้จัดการ นำไปปฏิบัติในการบริหารงานประจำวัน จึงไม่ใช่บทบาทหรือตำแหน่ง (ก่องศักดิ์, 2547: 49)

บทบาทที่สำคัญของ CEO

ก่องศักดิ์ (2547: 51-54) ได้ให้นิยามบทบาทที่สำคัญของ CEO ไว้ด้วยกัน 7 ประการ ดังนี้

1. เป็นผู้วางกลยุทธ์ ให้ธุรกิจอยู่รอด และเจริญรุ่งเรืองต่อไป ซึ่งการวางกลยุทธ์ได้ดี ต้องวางอย่างมีวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์ในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าแค่จินตนาการ แต่จะต้องลงไปคลุกคลีกับงานจนรู้แจ้งแทงตลอด เข้าใจกระบวนการทั้งหมด จากนั้นจึงแสดงวิสัยทัศน์ขึ้นมา และมอบหมายอำนาจให้ผู้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ
2. เป็นผู้วางโครงสร้างวัฒนธรรมภายใน เพื่อเป็นพลังขององค์กร CEO จึงควรสวมหัวใจของ human resource manager ด้วย เพราะวิญญานขององค์กรอยู่ที่ “คน” ไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ โต๊ะทำงาน CEO จึงต้องตระหนักในคุณค่า และให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับ โดยมีหน่วยงาน human resource เป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายให้บรรลุผล เนื่องจากโดยทั่วไป CEO จะเป็นผู้รับฟังข้อเสนอและความคิดเห็นต่างๆ จากทาง human resource และเลือกดูว่าจะเห็นด้วยหรือไม่ แล้ว

ปล่อยให้ human resource management ไปดำเนินการตามยุทธศาสตร์ แต่ถ้า CEO เข้าใจว่างานด้าน human resource management เป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของตน ก็จะใส่ใจหาวิธีการและลงมือผลักดันอย่างจริงจัง โอกาสที่นโยบายจะประสบความสำเร็จจึงมีสูงขึ้น ขวัญและกำลังใจพนักงานก็จะได้รับการทะนุบำรุงด้วยระบบคุณธรรม โดยมี CEO เป็นผู้กำกับ

3. เป็นผู้ดูแลด้านงานปกครอง ต้องรับรู้ทุกข์สุข ปัญหาความขัดแย้ง เป็นผู้คอยไกล่เกลี่ยตัดสินโดยยึดความถูกต้องยุติธรรม เป็นที่ตั้ง ซึ่งถ้าทำหน้าที่ได้ดีก็จะเป็นที่ยอมรับนับถืออย่างสูงจากสมาชิกในบริษัท

4. CEO ต้องเป็นเบอร์หนึ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ เพราะ CEO คือคนที่กำหนดว่าจะให้สาธารณชนรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในลักษณะใด เพื่อให้สังคมส่วนรวมให้การยอมรับและสนับสนุนกิจการขององค์กรในทุกสถานการณ์

5. CEO เปรียบเสมือน conductor หรือผู้ควบคุมวงดนตรี CEO ต้องคอยเฝ้าสังเกตดูพฤติกรรมสมาชิกในองค์กร เพื่อปรับโครงสร้างและตัวบุคคล เช่นเดียวกับ conductor ที่ต้องคอยปรับแต่งเสียงของเครื่องดนตรีที่แตกต่างกันให้บรรเลงออกมาประสานสอดคล้องและไพเราะ

6. CEO ต้องเป็นนักบัญชีการเงิน เพราะภาพรวมทางบัญชีการเงิน คือภาพเอ็กซเรย์ขององค์กร เราจะสามารถมองเห็นโครงกระดูก ใต้ใต้ ใต้ของบริษั้อย่างชัดเจนถ้ามองด้วยสายตาของนักบัญชี วิธีคิดแบบนักบัญชีจะช่วยให้ CEO มองเห็นสถานะสินทรัพย์ของบริษัทอย่างเป็นระบบระเบียบ เหมือนบริษัทเป็นบ้านหลังหนึ่ง ห้องนี้เป็นห้องเก็บสินทรัพย์ ห้องนั้นเป็นห้องเก็บหนี้สิน ถ้ามีทรัพย์สินแปลกใหม่ขึ้นมาชิ้นหนึ่ง จะต้องรู้ว่าควรจัดเก็บไว้ที่ห้องไหนจึงจะปลอดภัย และใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

7. CEO ต้องเป็นครูให้กับคนในองค์กร CEO ที่ดีไม่ใช่ “สั่ง” อย่างเดียว แต่ควร “สอน” เป็นด้วย เพราะจะทำให้ทุกคนในองค์กรเก่งเหมือน CEO คงเป็นไปได้ มิฉะนั้นคงเป็น CEO หמדทั้งบริษัท CEO ไม่ควรโกรธเมื่อลูกน้องทำไม่ได้อย่างใจ ต้องสุขุมเยือกเย็นพอที่จะชี้แนะสั่งสอนให้ลูกน้องเกิดการพัฒนา

ผู้บริหาร CEO กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ (ฝ่ายอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2, 2547)

วัตถุประสงค์

เป็นแผนในการปรับการปฏิบัติงานจากเดิมให้เป็นแบบบูรณาการ เพื่อให้มีการใช้บุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอต่อสถานการณ์ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการตามนโยบาย กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้จัดตั้งศูนย์บังคับบัญชากำกับดูแลควบคุมสั่งการ การปฏิบัติงาน (CEO) ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขึ้น เพื่อให้การบังคับบัญชาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนการแก้ไขปัญหาที่สำคัญเร่งด่วนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยรวดเร็ว จึงจัดตั้งศูนย์ CEO ขึ้น และออกระเบียบนี้เพื่อถือปฏิบัติ ดังนี้

1. โครงสร้างศูนย์ CEO ประกอบด้วย

- 1.1 หัวหน้าศูนย์ CEO โดยมอบหมาย ผู้กำกับฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ผลัดนั้นๆ
- 1.2 รองหัวหน้าศูนย์ CEO โดยมอบหมาย รองผู้กำกับการฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ผลัดนั้นๆ
- 1.3 ผู้ที่ทำหน้าที่เสมียนเวรผลัดนั้นๆ

2. ศูนย์ CEO ตั้งอยู่ที่ อาคารผู้โดยสารขาออก อาคาร 1 ปฏิบัติหน้าที่เป็นผลัดตลอด 24 ชั่วโมง

3. อำนาจหน้าที่ของ ศูนย์ CEO กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

- 3.1 การบังคับบัญชาทั้งผลัด
- 3.2 ติดตามข้อมูล ข่าวสาร ทำแผน
- 3.3 แก้ไขปัญหา
- 3.4 บูรณาการกำลังพล

ภารกิจและการปฏิบัติ (ฝ่ายอำนวยการ กองตรวจคนเข้าเมือง 2, 2547)

ผู้กำกับ และรองผู้กำกับ ทำหน้าที่ควบคุมและสั่งการ รวมถึงการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยมีอำนาจในการบูรณาการกำลังพลผู้ปฏิบัติ ในเรื่องต่างๆ ได้แก่

1. ตรวจตรา กำกับ ดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในแต่ละพลัดเวร
2. ตรวจตรา กำกับ ดูแล การถวายความสะดวกขบวนเสด็จพระราชดำเนินพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์
3. ตรวจตรา กำกับ ดูแล การอำนวยความสะดวกบุคคลสำคัญต่างๆ ตามความเหมาะสม
4. ตรวจตรา กำกับ ดูแล การดำเนินการสืบสวนหาข่าวด้านการเมือง ด้านความมั่นคง การก่อการร้ายสากล อาชญากรรมข้ามชาติ รวมทั้งศูนย์ปฏิบัติการของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ
5. ตรวจตรา กำกับ ดูแล และบูรณาการกำลังพลในความรับผิดชอบ กรณีมีเหตุฉุกเฉินสำคัญเร่งด่วน และในช่วงที่มีผู้โดยสารหนาแน่น
6. ตรวจสอบและควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเที่ยวบินเป้าหมาย
7. ประชุมชี้แจงข้าราชการและกำกับการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการตำรวจที่อยู่ในความรับผิดชอบ ก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ (brief – debrief) ตามนโยบายของ ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
8. ตรวจตรา กำกับ ดูแล สวัสดิการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ที่พักรวม ทั้งความสะอาดของสถานที่ทำงานของข้าราชการตำรวจที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2548) ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย

1. ผู้บังคับการ
2. รองผู้บังคับการ
3. ผู้กำกับการ
4. รองผู้กำกับการ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดลักษณะงานและมอบหมายหน้าที่ให้ผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหาร) ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ดังนี้

1. งานบริหารงานบุคคล
2. งานสารบรรณและงานธุรการ
3. งานจัดระบบงาน รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้าง
4. งานร้องทุกข์ หรือร้องเรียน
5. งานดำเนินการเกี่ยวกับข้าราชการถูกร้องเรียนว่ากระทำผิดวินัย หรือถูกดำเนินคดีอาญา
6. งานแผนงาน งานโครงการ งานวิชาการ และงานกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งตลอดจนงานพัฒนาต่างๆ
7. งานพัฒนาศักยภาพบุคลากร การศึกษา และการฝึกอบรม
8. งานเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

9. งานวิจัยและประเมินผล

10. งานการเงิน งานบัญชี และงานงบประมาณ

11. งานสวัสดิการ งานพัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ยานพาหนะและสื่อสาร

12. งานข้อมูล ทะเบียน สถิติ และประมวลผล

13. งานกิจการต่างประเทศและประชาสัมพันธ์

14. งานตรวจบุคคลและพาหนะทั้งปวงที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร

15. งานตรวจบุคคลและพาหนะทั้งปวงที่เดินทางผ่านราชอาณาจักร

ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ (2548) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารงานแบบบูรณาการ ไว้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบอย่างที่ดี มีความยุติธรรม และร่วมแก้ไขปัญหา
2. การบริหารกิจการที่โปร่งใส ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสามัคคี และผนึกกำลังกันในการทำงาน (teamwork) เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
4. เน้นการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (learning organization)
5. บริหารงบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ความหมาย

การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ หมายถึง การบริหารราชการของจังหวัดเพื่อให้จังหวัดสามารถบริหารงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ในเขตจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีการบูรณาการ ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ สรรพกำลังและทรัพยากรในจังหวัด และการทำงานประสานความร่วมมือ กับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างมีทิศทางและเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการบริหาร การพัฒนา การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่จังหวัดอย่างชัดเจน (ส่วนประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัด, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด และ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2547ก: 3)

ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2546: 31-32) ได้กล่าวว่า การบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา คือ การปรับระบบบริหารราชการของจังหวัดจากเดิมที่เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติตามคำสั่งการของส่วนกลาง ให้เป็นหน่วยงานเชิงยุทธศาสตร์ภาครัฐ (strategic government unit) ในระดับพื้นที่

หน่วยงานเชิงยุทธศาสตร์ภาครัฐ

1. องค์กรที่มีสมรรถภาพการปฏิบัติขั้นสูง (high performance organization) ที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างระบบบริหารงานภาครัฐในภาพรวมที่มีศักยภาพและสมรรถภาพสูง
2. องค์กรที่ใช้ระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา (holistic administration) ที่สามารถประสานและกำกับดูแลการทำงานของทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่

หลักการการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการให้คำนึงถึงหลักการ ดังต่อไปนี้ (ส่วนประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัด, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด และ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2547ข: 30-31)

การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

1. กำหนดให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในจังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างศักยภาพในการแข่งขัน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ความล่าช้า และความสิ้นเปลือง
2. ส่วนราชการในราชการส่วนกลางและในพื้นที่จังหวัดให้การสนับสนุนการจัดองค์กร บุคลากร งบประมาณ และข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเพียงพอเพื่อการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
3. สนับสนุนนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นด้วยการทำให้เกิดการยอมรับต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกันจากองค์กรปกครองท้องถิ่น มากกว่ามุ่งเน้นการกำกับดูแลแต่เพียงอย่างเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความโปร่งใสมากขึ้น
4. ส่งเสริมการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้ปฏิบัติและมีศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานข้อมูลในการบริหารและติดตามประเมินผล
5. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานไว้ในระดับชาติ โดยคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการสามารถกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติและตัวชี้วัดในระดับจังหวัดได้เอง

วิธีการจัดระบบบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ

วิธีการจัดระบบบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ ดังต่อไปนี้ (ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2546: 99-100)

ระบบบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นระบบบริหารจัดการในแนวนราบ (horizontal management) ที่ใช้การบูรณาการการทำงาน of ทุกส่วนในพื้นที่ในลักษณะ “พื้นที่-พันธกิจ-การมีส่วนร่วม” (Area-Functional-Participation: A-F-P) ในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางการพัฒนา (partnership) ในระดับจังหวัด ตลอดจนเพื่อสร้างการทำงานในลักษณะเครือข่าย (networking)
2. เป็นระบบบริหารจัดการที่มีเป้าหมายที่การตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ (customer driven) ด้วยระบบงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (result-based) ด้วยมาตรฐานผลงานขั้นสูง (high performance output)
3. เป็นระบบบริหารจัดการที่อยู่ภายใต้กรอบของบทบัญญัติและเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (good governance) และได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหารที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยความสำเร็จ

เงื่อนไขที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการบริหารราชการของจังหวัดแบบบูรณาการ

1. มีการมอบอำนาจด้านการพิจารณาสั่งการ อนุมัติ อนุญาต ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถวินิจฉัยสั่งการการทำงานได้ในลักษณะที่ครอบคลุมครบวงจรทันต่อเหตุการณ์ และสามารถใช้อำนาจตัดสินใจ ในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้ว่าราชการจังหวัด

2. มีการมอบอำนาจด้านการบริหารงานบุคคลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถกำกับดูแลบังคับบัญชาข้าราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. มีการมอบอำนาจด้านการบริหารงบประมาณให้ผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถแก้ไขปัญหการบริหารการพัฒนา และบูรณาการพัฒนาระหว่างหน่วยงานของจังหวัดได้อย่างแท้จริง

4. มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของจังหวัด ให้มีข้อมูลปัญหาและศักยภาพทางการพัฒนาของจังหวัดที่สามารถแสดงให้เห็นสภาพข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นทางการบริหารจุดอ่อน จุดแข็ง ข้อจำกัดและโอกาสทางการพัฒนา ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้ประกอบการดำเนินการ

5. มีการเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานจังหวัด ในการทำหน้าที่เป็นฝ่ายช่วยอำนวยการในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระบบการวางแผนเพื่อการแก้ไขปัญหาและการบริหารการพัฒนาของจังหวัดตลอดจนระบบการติดตามประเมินผล

เปรียบเทียบการบริหารราชการในแบบปัจจุบันกับการบริหารแบบบูรณาการ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการบริหารราชการในแบบปัจจุบันกับการบริหารแบบบูรณาการ

	การบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	การบริหารแบบบูรณาการ
1. การจัดโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน	- เป็นไปตามโครงสร้างการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น	- เหมือนปัจจุบัน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนภูมิภาคกับส่วนท้องถิ่น	- ส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายต่าง ๆ - ส่วนภูมิภาคกำกับดูแลส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายบัญญัติ	- เหมือนปัจจุบัน - สนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	การบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	การบริหารแบบบูรณาการ
3. การบริหารงานบุคคล	- ให้คุณให้โทษไม่เกินระดับ 7 และมีให้หัวหน้าส่วนราชการ	- ให้คุณให้โทษตั้งแต่หัวหน้าส่วนราชการลงมา - ส่วนกลางต้องให้ความร่วมมือในการปรับย้ายหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดร้องขอ
4. การบริหารงบประมาณ	- อำนาจการจัดซื้อจัดจ้างในวงเงินไม่เกิน 50 ล้านบาท - แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือการของบประมาณตามโครงการต้องใช้เวลา 18 เดือน ตามโครงการและแผนงานปกติ	- มอบอำนาจในการจัดซื้อจัดจ้างได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท - มอบอำนาจของผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณและหัวหน้าส่วนราชการให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด - การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือโครงการที่มีความจำเป็นเร่งด่วนสามารถขออนุมัติงบประมาณได้ในเวลาอันรวดเร็ว
5. การแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมทั้งการติดตามประเมินผล	- การแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ส่วนใหญ่จะต้องใช้การตัดสินใจโดยส่วนกลาง - ไม่มีการติดตามประเมินผล	- สามารถแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนาได้โดยไม่ต้องรอสั่งการจากส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) - มีการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	การบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	การบริหารแบบบูรณาการ
6. การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	- ใช้กระบวนการถ่ายโอนงาน/กิจกรรมจากส่วนราชการเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - การบริหารจัดการงาน/กิจกรรมที่ได้รับถ่ายโอนขององค์กรปกครองท้องถิ่น บางกรณีต้องขออนุมัติจากส่วนกลาง	- เหมือนปัจจุบัน - ส่วนราชการเจ้าของงบประมาณและสำนักงานประมาณมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารจัดการ ให้มีความคล่องตัว

ที่มา: ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2546: 37-38)

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความรู้ ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 173, 688) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ความ” ไว้ว่าเป็นคำนาม หมายถึง เรื่อง และได้ให้ความหมายของคำว่า “รู้” ไว้ว่าเป็นคำกริยา หมายถึง แจ้ง เข้าใจ ทราบ ดังนั้นคำว่า “ความรู้” จึงหมายถึง การเข้าใจ แจ้ง ทราบ

วชิรพงษ์ (2541: 13) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจดจำ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ หรือเรื่องราวต่างๆ โดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง และไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน

วัชร (2541: 10) กล่าวว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับการศึกษา ค้นคว้า หรือ สังเกต แล้วรวบรวมเป็นความจำเก็บสะสมไว้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้ หรือสิ่งที่จำ ออกมาให้ปรากฏ สังเกตได้ และวัดได้ โดยอาศัยความสามารถ และทักษะทางสติปัญญา

Bloom (1971, อ้างใน นัธพงษ์, 2542: 10) กล่าวว่า ความรู้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการระลึกถึง สิ่งเฉพาะเรื่อง ระลึกถึงวิธีและขบวนการต่างๆ หรือระลึกถึงแบบกระบวน โครงสร้าง วัตถุประสงค์ ในด้านความรู้ นั้นโดยเน้นในเรื่องขบวนการทางจิตวิทยาของความจำเป็น ขบวนการเชื่อมโยง เกี่ยวกับการจัดระเบียบใหม่

นัธพงษ์ (2542: 10) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่างๆ ที่ มนุษย์ได้รับ รวมทั้งส่วนที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ และบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการค้นคว้า การรับรู้สิ่งต่างๆ เหล่านี้ต้องอาศัยเวลา และมนุษย์ได้มีการเก็บรวบรวมสะสมไว้

ชม (2526, อ้างใน นัธพงษ์, 2542: 36) กล่าวว่า ความรู้ ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เป็นการจดจำสิ่งต่างๆ อย่างโดดเดี่ยว เป็นการเชื่อมโยงของ สัญลักษณ์กับสิ่งที่ป็นรูปธรรม เป็นรากฐานของการสร้างความคิดที่เป็นนามธรรม
2. ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์ เป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์ ของศัพท์ต่างๆ ข้อความหรือศัพท์ทางเทคนิค
3. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับชื่อ บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ เวลา
4. ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เช่น ความรู้ในการจัดระเบียบ การศึกษา การวิจารณ์ รวมถึงวิธีการสืบสวนมาตรฐานในการตัดสินใจ เป็นความรู้ที่อยู่กลางระหว่างสิ่ง ที่เป็นรูปธรรมกับนามธรรม
5. ความรู้ในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม เป็นสิ่งกำหนดเอาไว้โดยข้อตกลงของกลุ่มของ อาชีพ

6. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม หรือเหตุการณ์ตามลำดับต่อเนื่อง เป็นความรู้เกี่ยวกับขบวนการ
7. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแยกประเภท
8. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์
9. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์
10. ความรู้เกี่ยวกับนามธรรมของวิชาด้านต่างๆ ด้านใดด้านหนึ่ง ส่วนมากเป็นทฤษฎี กฎเกณฑ์เป็นระดับสูงสุดของนามธรรม
11. ความรู้เกี่ยวกับหลักการและสรุป
12. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และ โครงสร้างเป็นการรวมหลักการ หรือการสรุปเข้าเกี่ยวพันกันเป็นระบบ

นักสวธรณ (2544: 10) ได้กล่าวถึงความรู้นี้ เป็นข้อเท็จจริง ความสามารถในการจำ และเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลในด้านต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อกันมา รวมถึงเป็นข้อเท็จจริงที่บุคคลสามารถรับทราบได้และสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้

โสภณ (2544: 32-33) ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง การเรียนและการแสวงหาความรู้ โดยได้แยกความรู้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่สามารถอธิบายให้คนทั่วไปรู้ได้โดยอาศัยตรรกะและพยานหลักฐาน และความรู้เฉพาะตัว ซึ่งยากที่จะอธิบายให้ใครเข้าใจได้ เว้นแต่บางคนหรือบางกลุ่ม เช่น ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อ ศาสนา เป็นต้น

กาญจนาวัลย์ (2545: 8) ได้กล่าวว่า ความรู้หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับการศึกษา ค้นคว้าหรือสังเกต แล้วรวบรวมเป็นความจำเก็บสะสมไว้ แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้ หรือสิ่งที่จำออกมาปรากฏให้สังเกตได้และวัดได้ โดยอาศัยความสามารถและทักษะทางสติปัญญา

ที่มาของความรู้

โกวิท (2543: 45-46) ได้กล่าวถึงความรู้ในทางปรัชญาว่า สามารถแบ่งได้เป็น 5 สำนักใหญ่ คือ

1. ความรู้ที่แท้จริงต้องมีเหตุมีผล ทุกคนมีเหตุมีผล และสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยตนเอง เหตุผลเท่านั้นที่จะใช้พิสูจน์ความรู้ได้ครบถ้วน สมบูรณ์
2. ความรู้ที่แท้จริงต้องเกิดมาจากระบบการณของประสาทสัมผัสเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความรู้ทุกๆ แบบที่จิตได้รับย่อมมาจากภายนอกเท่านั้น
3. ความรู้ที่แท้จริงต้องนำมาปฏิบัติได้ ความคิดที่เอาไปใช้ไม่ได้ไม่มีความหมาย
4. ความรู้ที่แท้จริงคือความรู้ที่เกิดขึ้นในใจของมนุษย์เอง โดยทันทีทันใด มีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ชัดเจน ไม่ต้องอาศัยเหตุผลทางตรรกะ
5. ความรู้ที่แท้จริงเกิดจากความสงสัย ไม่เชื่อ

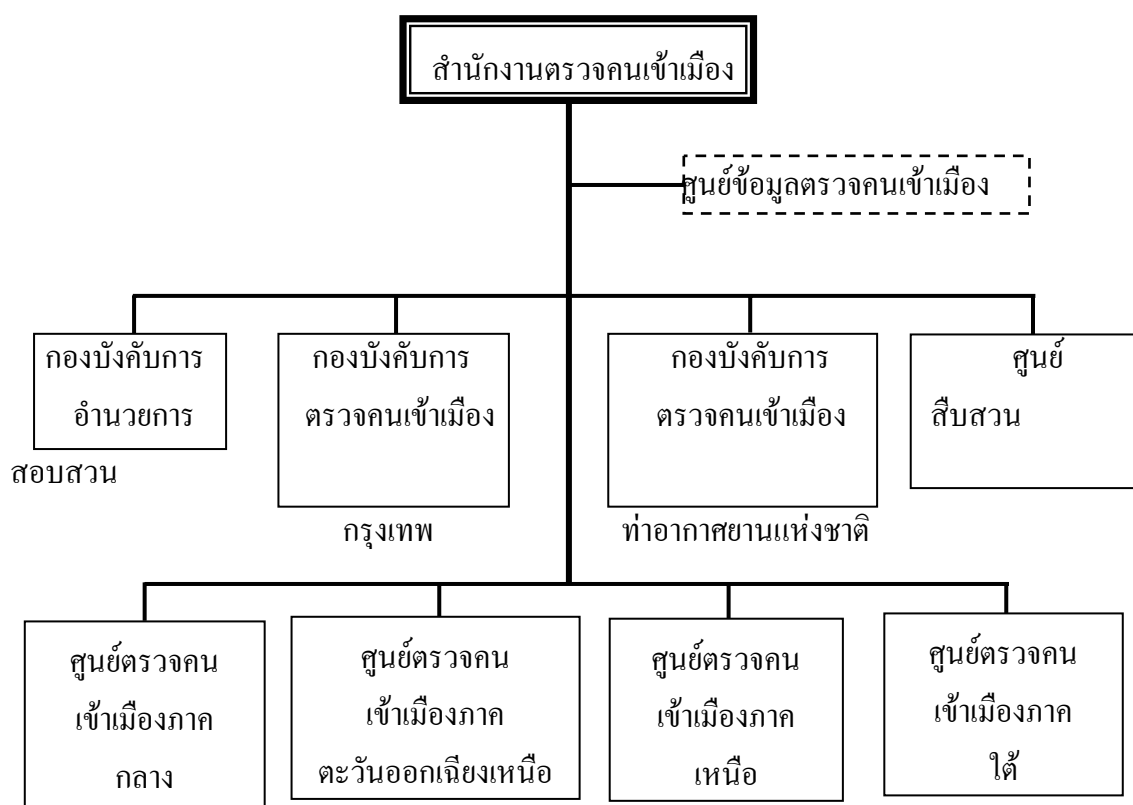
โสภณ (2544: 33) กล่าวว่า การได้มาซึ่งความรู้ มีวิธีการพื้นฐาน 6 วิธี คือ

1. อายุตะนะ ประกอบด้วย การเห็น การได้ยิน สัมผัส ชิม กลิ่น
2. ประสบการณ์ ซึ่งถือเป็นวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์ที่กว้างขวางที่สุด
3. การรู้เอง (intuition) เช่น การรู้ว่าดี หรือชั่ว ซึ่งให้คำนิยามไม่ได้แต่รู้เอง
4. วิวรณ์ รู้เพราะสิ่งอยู่เหนือธรรมชาติ เช่น จากพระผู้เป็นเจ้า
5. รู้โดยการตรวจสอบ หมายถึง อาศัยตัวเลข ข้อมูลจากห้องปฏิบัติการ

6. การใช้เหตุผล เป็นความรู้ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด เป็นวิธีการทดสอบความรู้ที่มีอยู่แล้ว และสร้างความรู้ใหม่ ใช้ได้ทุกสถานการณ์

จากความหมาย แนวคิดข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง เรื่องราวต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริงความคิดรวบยอดหรือหลักการ เกิดจากการที่มนุษย์พบเห็น ศึกษา ค้นคว้า สงสัย สนใจ การลงมือปฏิบัติ ประสบการณ์ และความเป็นเหตุเป็นผล และมนุษย์เก็บสะสมไว้เป็นความรู้พื้นฐาน โดยจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้และเป็นสิ่งที่มนุษย์แต่ละคนมีแตกต่างกัน

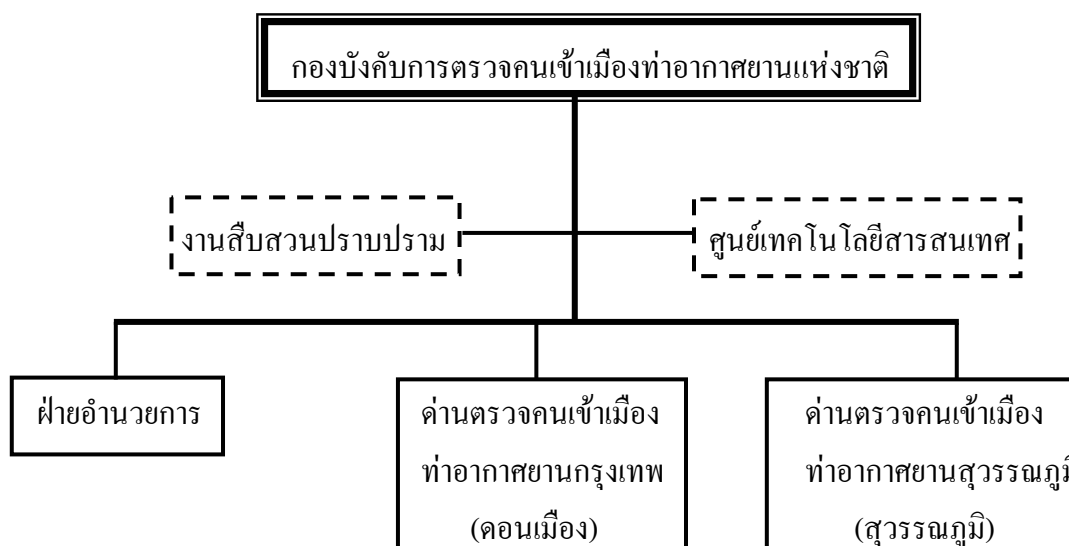
โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



ภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ที่มา: ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ. (2548)

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ



ภาพที่ 2 โครงสร้างของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ที่มา: ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ. (2548)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีฐานะเป็นกองบังคับการ โดยตั้งหน่วยงานประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก ในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานแห่งชาติ และพื้นที่อื่นตามที่กองบัญชาการตำรวจแห่งชาติกำหนด และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง)
3. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สุวรรณภูมิ)
4. งานสืบสวนปราบปราม

5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานกำลังพล งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง งานยุทธศาสตร์และแผน งานงบประมาณ งานศึกษาอบรม งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานพัสดุ งานวินัย และงานตรวจหนังสือเดินทางและที่วีงจรปิดของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 1.1 งานธุรการทั่วไป
- 1.2 งานบริหารงานบุคคล
- 1.3 งานสวัสดิการและการขอพักอาศัยในอาคารบ้านพัก
- 1.4 งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง
- 1.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัยถูกร้องเรียน หรือถูกดำเนินคดีอาญา
- 1.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางปลอม
- 1.7 งานกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนการปฏิบัติงาน
- 1.8 งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์และแผนการปฏิบัติงาน
- 1.9 งานดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด จัดทำ ติดตามประเมินผล แผนงาน นโยบาย ต่างๆ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
- 1.10 งานจัดสรรและบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- 1.11 งานจัดทำสถิติ
- 1.12 งานวิชาการ
- 1.13 งานดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจและ ลูกจ้าง
- 1.14 งานประชาสัมพันธ์
- 1.15 งานดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
- 1.16 งานดำเนินการเกี่ยวกับการบัญชี ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
- 1.17 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะและอาคารสถานที่

- 1.18 งานดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ
- 1.19 งานรับจ่ายและเก็บรักษาเงินประกันและหลักประกัน
- 1.20 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ และเฝ้าดูบุคคลทางโทรทัศน์วงจรปิด
- 1.21 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของ
ผู้บังคับบัญชา

2. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็กของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.7 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 2.8 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่างๆ มอบหมาย ในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร
- 2.9 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก ในเขตรับผิดชอบ
- 2.10 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้าม เข้ามาในราชอาณาจักร หรือออกไปนอกราชอาณาจักร

- 2.11 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 2.12 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร
- 2.13 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร
- 2.14 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา
- 2.15 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 3.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิงานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.3 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.6 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.7 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่างๆ มอบหมาย ในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร

3.8 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก ในเขตรับผิดชอบ

3.9 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้าม เข้ามาในราชอาณาจักร หรือออกไปนอกราชอาณาจักร

3.10 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

3.11 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

3.12 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

3.13 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

3.14 งานการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

3.15 งานตรวจสอบออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่

3.16 งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

3.17 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา

4. งานสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก และความผิดอาญาที่เกี่ยวข้องในหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.1 งานตรวจตราในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ รวมทั้งตามช่องทางเพื่อป้องกันการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง

4.2 งานสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก รวมทั้งความผิดอาญาอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.3 งานประมวลผลการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเตรียม และการบันทึกข้อมูล งานทะเบียนสถิติและประมวลผล งานเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับ การบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย บริหารระบบฐานข้อมูล และสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

5.1 รับผิดชอบการบริหารระบบคอมพิวเตอร์ (computer system administration) และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (network administration)

5.2 ดูแลและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server)

5.3 ดูแลและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

5.4 รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, ลูกข่าย และระบบเครือข่าย

5.5 รับผิดชอบการติดตั้งระบบปฏิบัติการ (operating system) ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, คอมพิวเตอร์ลูกข่าย, ระบบบริหารจัดการเครือข่าย (network mangement system) รวมถึงการบำรุงรักษาการ Upgrade ข้อมูล

5.6 วางแผนและดำเนินการเพื่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5.7 ควบคุมดูแลการทำงานของระบบจัดการฐานข้อมูลทั้งหมด

5.8 รับผิดชอบการทำ Back Up และ Recovery ของระบบในระบบจัดการฐานข้อมูล

5.9 ดูแลจัดการฐานข้อมูลที่อยู่บนระบบจัดการฐานข้อมูล รวมถึงการจัดระดับการเข้าถึงข้อมูล (access level) ตามนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

5.10 บำรุงรักษาความปลอดภัยและความถูกต้องของระบบจัดการฐานข้อมูล

5.11 ติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูล และอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ (software tools) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการใช้งานฐานข้อมูล รวมถึงการแก้ไข การบำรุงรักษา และการ Upgrade

5.12 วางแผนและดำเนินการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการฐานข้อมูล และอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

5.13 ตรวจสอบข้อมูลในกรณีพิเศษ ที่เกิดการร้องขอจากหน่วยงานต่างๆ หรือคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

5.14 จัดทำรายงานสถิติด้านต่างๆ และรายงานประจำวัน

5.15 เผยแพร่ความรู้ด้านสารสนเทศคอมพิวเตอร์

- 5.16 กำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ด้านสารสนเทศคอมพิวเตอร์
- 5.17 ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการจัดฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน
- 5.18 จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ด้านสารสนเทศคอมพิวเตอร์ คู่มือการฝึกอบรม และคู่มือการปฏิบัติงาน
- 5.19 ให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้ใช้ (help desk)
- 5.20 ให้บริการตรวจสอบแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 5.21 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาละเอียดทางที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้
- 5.22 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา (กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2548)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ที่สามารถนำมาเป็นแนวทาง ในการวิจัย พอสรุปได้ดังนี้

สถาพร (2532: 67) ศึกษาความคาดหวังของคณะกรรมการหมู่บ้านต่อบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน จังหวัดลำปาง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การได้รับการฝึกอบรม อาชีพหลัก รายได้ การดำรงตำแหน่งใน กม.แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ กม. แต่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคือผลตอบแทนที่ กม.ได้รับจากผลการดำเนินงานของ กพสม.

จักรพันธ์ (2536: 149) ศึกษาความคาดหวังของพัฒนากรที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนากรอำเภอ พบว่า พัฒนาการส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า พัฒนาการอำเภอควรมีรูปแบบภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือ รองลงมาคาดหวังว่าควรมีรูปแบบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษาของพัฒนากรมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนากรอำเภอ โดยที่พัฒนากรที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะคาดหวังให้พัฒนากรอำเภอเป็นประชาธิปไตย แต่พัฒนากรที่มีการศึกษาดำกว่า คาดหวังให้พัฒนากรอำเภอเป็นผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ ส่วนเพศ อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และความเข้าใจในวิธีการทำงานพัฒนาชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อรูปแบบภาวะผู้นำ

สุขเกษม (2536: 77-80) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยด้านประสบการณ์และความสัมพันธ์กับตำรวจ มีผลต่อความคาดหวัง และรายได้มีผลต่อความคิดเห็นในบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ส่วนปัจจัยด้านอายุ เพศ อาชีพ บุคลิกภาพ การรับรู้ในหน้าที่ของตำรวจ ไม่พบว่ามีผลต่อความคิดเห็นและความคาดหวัง

นันทา (2538: 94) ศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ศึกษากรณีข้าราชการในส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาส่วนใหญ่คาดหวังหรือต้องการที่จะให้ผู้บังคับบัญชาของตนมีรูปแบบภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมา คือ แบบปรึกษาหารือ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ส่วนอายุ อายุราชการ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

เพชร (2538: 81-90) ศึกษาความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก พบว่า ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างไม่แตกต่างกัน

สัณฐาน (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของผู้นำท้องถิ่นต่อการศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์ ต่อการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังทางการศึกษา ส่วนรายได้และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังน้อย

คำรณ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาบทบาทที่คาดหวังของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดนครปฐม “ในด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่” พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ศาสนาต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ตัวแปรเขตที่อยู่อาศัย การติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการมีผู้ใกล้ชิดเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาท

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของประชาชนสูง

เกศสินี (2540: 108-119) ศึกษาความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวน 371 คน พบว่า ความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันในทุกด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยทั่วไป และผู้ป่วยประกันสังคม มีความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน เพศ อายุ การศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจ ไม่มีอิทธิพลที่จะทำให้ผู้ป่วยมีความคาดหวังต่างกัน

มีเดช (2540: 123) ศึกษาความคาดหวังของกำนันผู้ใหญ่บ้านต่อบทบาทหน้าที่ของตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเนินขาม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากต่อบทบาทหน้าที่ตำรวจทั้ง 6 ด้าน ตามแผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2535 – 2539 กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

รักษพล (2540: 108 - 110) ศึกษาความคาดหวังของกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทของพัฒนากรในเขตปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของกรรมการบริหาร อบต. ต่อบทบาทพัฒนากร ได้แก่ความเป็นกรรมการบริหาร อบต. ต่างชั้น ประสบการณ์ในการฝึกอบรมของกรรมการบริหาร อบต. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานของกรรมการบริหาร อบต. ส่วนระดับการศึกษาของกรรมการบริหาร อบต. พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของพัฒนากร

สมบุญ (2540: 130-132) ศึกษาความคาดหวังของผู้นำชาวไทยภูเขา ต่อการพัฒนาชุมชน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้นำชาวไทยภูเขาด้านการปลูกป่า ระดับความรู้ภาษาไทย มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้นำชาวไทยภูเขาด้านการเพาะปลูกและด้านการปลูกป่า เฝ้า และศาสนา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้นำชาวไทยภูเขาด้านการจัดตั้งที่อยู่อาศัย ส่วนระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง อาชีพ รายได้ ขนาดถือครองที่ดิน และการรับสื่อข่าวสาร

ของชาวไทยภูเขา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการพัฒนาชุมชน

แสงอรุณ (2541: 123) ศึกษาความคาดหวังของบุคลากรผู้ร่วมทีมจิตเวชต่อการปฏิบัติงาน สังกัดสงเคราะห์จิตเวชโรงพยาบาลสวนสราญรมณ์ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานสังกัดสงเคราะห์จิตเวชไม่แตกต่างกัน

ชัยรัตน์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจนครบาลในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน : ศึกษาเฉพาะ กรณีประชาชนที่ผ่านการฝึกหลักสูตรการยิงปืนพกแบบ P.P.C. ระบบ F.B.I. จำนวน 198 คน พบว่า ประชาชนที่ผ่านการฝึกหลักสูตรการยิงปืนแบบ P.P.C. มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการของตำรวจ ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์เกี่ยวกับ อาชญากรรมและประสบการณ์การใช้อาวุธปืน ไม่พบว่ามีผลต่อความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

พรลักษณ์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของข้าราชการสตรีในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ที่มีต่อบทบาทสามี พบว่า ข้าราชการสตรีมีความคาดหวังสูงในบทบาทของสามีด้านการอบรมเลี้ยงดูลูก และด้านสัมพันธภาพของคู่สมรส ส่วนบทบาทด้านงานบ้านและด้านเศรษฐกิจ ถูกคาดหวังในระดับปานกลาง ข้าราชการสตรีที่มีอายุแตกต่างจากสามีน้อยจะมีความคาดหวังในบทบาทของสามีสูงกว่าข้าราชการสตรีที่มีอายุแตกต่างจากสามีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนจำนวนบุตร รายได้ของครอบครัว อาชีพของคู่สมรส ระยะเวลาการสมรส ระยะเวลาที่รู้จักคุ้นเคยกับคู่สมรสก่อนสมรส การอบรมสั่งสอนจากครอบครัว และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคทางเพศที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ความคาดหวังของข้าราชการสตรีที่มีต่อบทบาทสามีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ยุทธคุลย์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังในค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลของทหารกองประจำการในระหว่างประจำการ: ศึกษากรณีกองพลทหารม้าที่ 2 ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ทหารกองประจำการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลด้านความมั่นคงในอาชีพการงานมากที่สุด รองลงมาด้านเศรษฐกิจ ด้านการรับใช้ชาติ ด้านการศึกษา ด้านความมีเกียรติทางสังคม ตามลำดับ และทหารกองประจำการมีภูมิลำเนา

ต่างกัน มีความคาดหวังในค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวระหว่างประจำการ แตกต่างกัน ส่วนทหารกองประจำการที่มี ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพก่อนประจำการ รายได้ของ ครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวของทหารกองประจำการในระหว่างประจำการ ไม่แตกต่างกัน

บัณฑิต (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอแม่จัน จังหวัดสกลนคร ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ คือ ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ คือ การศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความรู้สึกต่อการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

พรเทพ (2543: 67) ศึกษาความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรม: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทในเครือเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรมของพนักงานบริษัทในเครือเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อความคาดหวังในบทบาทของนักฝึกอบรมแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีผลต่อความคาดหวังต่อบทบาทของนักฝึกอบรม และพนักงานที่ผ่านการอบรมของหลักสูตรต่างๆ มีผลต่อความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรมแตกต่างกัน

สุพัตรา (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็ก ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีผลต่อความคาดหวังในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็ก

เกื้อกมล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามต่อการปรับโครงสร้างของกองปราบปราม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ อายุราชการ สถานภาพ รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับโครงสร้างใหม่กองปราบปรามแตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี สายการปฏิบัติ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับโครงสร้างใหม่กองปราบปราม ไม่แตกต่างกัน

บุรณี (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 66 มีความคาดหวังในระดับสูงต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังใน 5 ด้าน พบว่า ด้านเศรษฐกิจ, ด้านสังคม และวัฒนธรรม, ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุขปก มีมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคาดหวัง ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนเพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ช่วงเวลาในการตั้งถิ่นฐาน แหล่งที่อพยพมา และรายได้ไม่มีผลต่อระดับความคาดหวัง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ (independent variables) และตัวแปรตาม (dependent variables) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่ง
- ลักษณะงาน

- ประสบการณ์ในการทำงาน

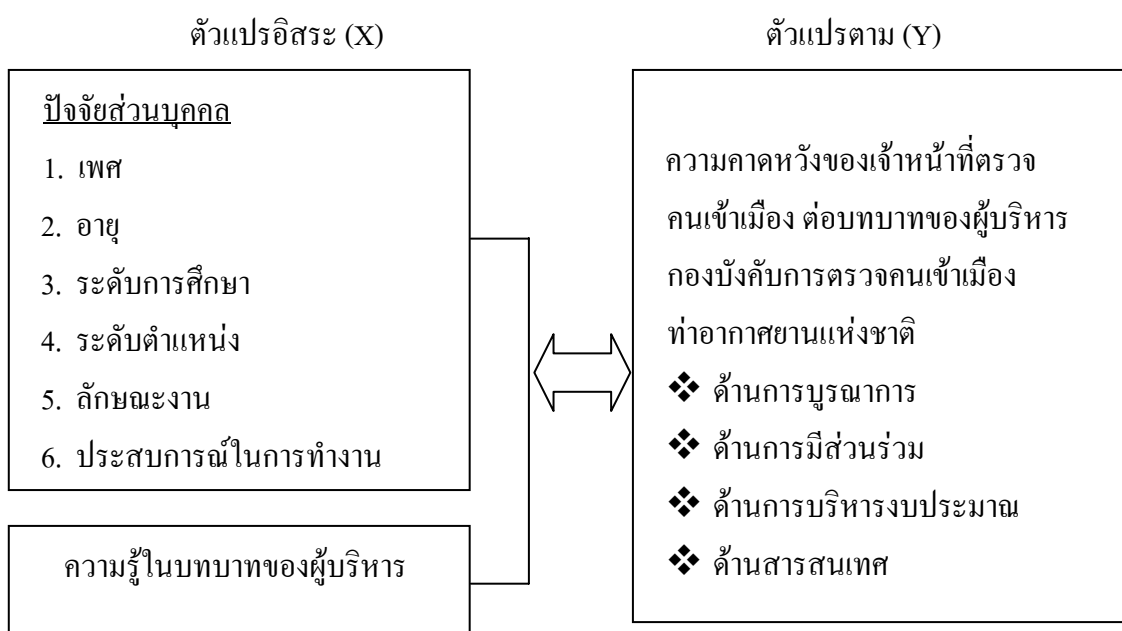
2. ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

ตัวแปรตาม

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

1. ด้านการบูรณาการ
2. ด้านการมีส่วนร่วม
3. ด้านการบริหารงบประมาณ
4. ด้านสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อ
บทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
2. สมมติฐานที่ 1 อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อ
บทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
3. สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน
เข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
4. สมมติฐานที่ 3 ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน
เข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
5. สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้า
เมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
6. สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน
แห่งชาติ
7. สมมติฐานที่ 6 ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน
แห่งชาติ

บทที่ 3

วิธีการและอุปกรณ์

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย หน่วยในการวิเคราะห์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยในการวิเคราะห์

ในการศึกษาครั้งนี้หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) ระดับบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดับพลตำรวจ ถึงระดับสารวัตร ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจคนเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ระดับพลตำรวจถึงระดับสารวัตร ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 629 คน โดยแบ่งเป็น

- | | | | |
|--|-------|-----|----|
| 1. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารที่เดินทางเข้าราชอาณาจักร | จำนวน | 322 | คน |
| 2. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักร | จำนวน | 307 | คน |
| รวมจำนวนทั้งสิ้น | | 629 | คน |

รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร จำแนกตามระดับตำแหน่ง และลักษณะการปฏิบัติหน้าที่

ลักษณะหน้าที่	ระดับตำแหน่ง			รวม
	สารวัตร	รองสารวัตร	ชั้นประทวน	
- ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสาร				
เดินทางเข้าราชอาณาจักร	8	108	206	322
- ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสาร				
เดินทางออกนอกราชอาณาจักร	8	101	198	307
รวม	16	209	404	629

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดับพลตำรวจ ถึง ระดับสารวัตร ในสังกัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 245 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{629}{1 + 629(0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 244.50 หรือประมาณ 245 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน ก็ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยเลือกสุ่มจากเจ้าหน้าที่จากแต่ละฝ่ายงานที่สังกัด ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n_h = \frac{n}{N} \times N_h$$

เมื่อ n_h = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับในแต่ละหน้าที่
 n = ขนาดของประชากรในแต่ละระดับในแต่ละหน้าที่
 N = ขนาดของประชากรที่ศึกษาทั้งหมด
 N_h = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เมื่อคำนวณในแต่ละระดับและแต่ละฝ่ายแล้ว ได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะหน้าที่	ระดับตำแหน่ง			รวม
	สารวัตร	รองสารวัตร	ชั้นประทวน	
- ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสาร				
เดินทางเข้าราชอาณาจักร	3	42	80	125
- ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสาร				
เดินทางออกนอกราชอาณาจักร	3	39	78	120
รวม	6	81	158	245

2. เมื่อได้ขนาดและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เพื่อใช้เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม โดยการสุ่มเลือกจากทะเบียนรายชื่อของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในแต่ละฝ่าย และแต่ละระดับตำแหน่ง ให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 245 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการศึกษาเอกสารประกอบการพิจารณากรอบแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

2.1 งานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และสภาวิจัยแห่งชาติ

2.2 บทความจากอินเทอร์เน็ต

2.3 เอกสารทางวิชาการจาก กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เป็นวิธีเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ตอบกรอกคำตอบเองตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวการวิจัย ประกอบด้วยคำถามต่างๆ ที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ (ตอบใช่ในข้อ 1, 3-4, 17-20 และตอบไม่ใช่ในข้อ 2, 15-16 หมายถึง ตอบถูก จะให้ข้อละ 1 คะแนน) เกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

ตอบถูก	ให้คะแนน	1	คะแนน
ตอบผิด	ให้คะแนน	0	คะแนน

เมื่อรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เป็น 2 ระดับ มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{2} = 0.5$$

<u>ระดับความรู้ความเข้าใจ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
น้อย	0.00 – 0.50
มาก	0.51 – 1.00

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับของคะแนนได้ดังนี้

1. ระดับค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.50 แสดงว่า มีความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติน้อย
2. ระดับค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.00 แสดงว่า มีความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ตามตัวแปรตาม(Y) ที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิด ผู้วิจัยใช้แบบวัด Likert's Scale มาปรับใช้ เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายความว่า	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายความว่า	มาก
ระดับคะแนน 3	หมายความว่า	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายความว่า	น้อย
ระดับคะแนน 1	หมายความว่า	น้อยที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้อิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลรายข้อ และในภาพรวมโดย ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายความว่า มีความคาดหวังน้อย ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายความว่า มีความคาดหวังปานกลาง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายความว่า มีความคาดหวังมาก ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากกลุ่มประชากรมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ นำมาแปลผลที่ได้จากการคำนวณ จัดลำดับว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีความคาดหวังต่อผู้บริหาร ในลักษณะใด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำแบบสอบถามที่ออกแบบแล้วไปปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่จะให้ผู้ถูกสอบถามมีความเข้าใจในคำถาม เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity)

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริง (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูล แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) และการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธีการของ Cronbach หรือเรียกสั้นๆ ว่า Alpha ของ Scale ที่ได้สูงกว่าที่กำหนดจัดว่า มีความน่าเชื่อถือตามหลักของการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความคาดหวังด้านการบูรณาการ	=	.9328
ความคาดหวังด้านการมีส่วนร่วม	=	.9469
ความคาดหวังด้านการบริหารงบประมาณ	=	.9596
ความคาดหวังด้านสารสนเทศ	=	.9788
ภาพรวมความเชื่อมั่น	=	.9848

เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น โดยได้มีการชี้แจงผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ตรงกัน ผู้วิจัย จะเก็บข้อมูลในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยจะเก็บข้อมูลเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับพลตำรวจ ถึง ระดับสารวัตร (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1- 8 ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ) ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร และตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ จำนวน 245 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 8 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ผ่านการตอบแบบสอบถามแล้วทุกฉบับ นำมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์และเรียบร้อย จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยเครื่อง

คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (standard deviation: S.D) ใช้วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
3. ใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-square) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดับพลตำรวจ ถึงระดับสารวัตร (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง 1-8 ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ) ในสังกัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 245 คน ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน แสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 245)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	51.0
หญิง	120	49.0
อายุ		
30 ปี และต่ำกว่า	62	25.3
31-40 ปี	110	44.9
40 ปี ขึ้นไป	73	30.8
ค่าเฉลี่ย = 36.20	S.D. = 6.9823	
Max = 58	Min = 23	
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	18.4
ปริญญาตรี	163	66.5
สูงกว่าปริญญาตรี	37	15.1
ระดับตำแหน่ง		
พลตำรวจ – สิบตำรวจเอก	22	9.0
จ่าสิบตำรวจ – คาบตำรวจ	136	55.5
ร้อยตำรวจตรี – ร้อยตำรวจเอก (รองสารวัตร)	81	33.1
ร้อยตำรวจเอก – พันตำรวจโท (สารวัตร)	6	2.4
ลักษณะงาน		
ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร	125	51.0
ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร	120	49.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	123	50.2
5-9 ปี	50	20.4
10 ปี ขึ้นไป	72	29.4
ค่าเฉลี่ย = 6.28	S.D. = 5.5674	
Max = 30	Min = 0.5	

จากตารางที่ 4 พบว่า

เพศ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 49.0

อายุ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.9 และจำนวนน้อยที่สุดมีอายุ 30 ปี และต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 25.3

ระดับการศึกษา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.5 และน้อยที่สุดเป็นจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.1

ระดับตำแหน่ง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีระดับตำแหน่งจำสับตำรวจ – คาบตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 55.1 และจำนวนน้อยที่สุดเป็นมีระดับตำแหน่งร้อยตำรวจเอก – พันตำรวจโท คิดเป็นร้อยละ 2.4

ลักษณะงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร คิดเป็นร้อยละ 51.0 และปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักรคิดเป็นร้อยละ 49.0

ประสบการณ์ในการทำงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.2 และจำนวนน้อยที่สุดมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4

ส่วนที่ 2 ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

ความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับภาระหน้าที่ ของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นบทบาทของผู้บริหารในปัจจุบัน แสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 245)							
ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	ตอบถูก		ตอบผิด		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. มีหน้าที่ตรวจตรา กำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทุกคนในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	229	93.5	16	6.5	.94	.2475	มาก
*2. เป็นผู้กำหนดนโยบายให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพลัดเวรที่ตนเองรับผิดชอบ	133	54.3	112	45.7	.54	.4991	มาก
3. มีบทบาทในการจัดระบบงานรวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน	233	95.1	12	4.9	.95	.4851	มาก
4. มีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	227	92.7	18	7.3	.93	.2614	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 245)							
ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	ตอบถูก		ตอบผิด		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5. มีบทบาทในการ สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษา เพิ่มเติม	179	73.1	66	26.9	.73	.4445	มาก
6. มีบทบาทในการพัฒนางาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	196	80.0	49	20.0	.80	.4008	มาก
7. มีบทบาทในการควบคุม ดูแลงานข้อมูลทะเบียน สถิติ และประมวลผล	197	80.4	48	19.6	.80	.3977	มาก
8. มีบทบาทในด้านงาน ปกครอง ต้องรับรู้ทุกข์สุข ปัญหาความขัดแย้ง ต้องคอย ไกล่เกลี่ยตัดสิน โดยยึดความ ถูกต้องยุติธรรม	174	71.0	71	29.0	.71	.4546	มาก
9. มีบทบาทในการออกคำสั่ง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ ตนเองรับผิดชอบได้	216	88.2	29	11.8	.88	.3237	มาก
10. มีบทบาทในการสลับ สับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ทุกคนในกองบังคับ การตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศ ยานแห่งชาติ	207	84.5	38	15.5	.85	.3627	มาก
11. มีบทบาทในการจัดทำ ติดตามประเมินผล แผนงาน นโยบาย โครงการต่างๆ	217	88.6	28	11.4	.89	.3188	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 245)							
ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	ตอบถูก		ตอบผิด		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
12. มีบทบาทในการจัดสรร เงินงบประมาณ และเงินนอก งบประมาณ	189	77.1	56	22.9	.77	.4207	มาก
13. มีบทบาทในการพัฒนา ความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นให้กับผู้ ปฏิบัติ	193	78.8	52	21.2	.79	.4097	มาก
14. มีบทบาทในการพัฒนา หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความ ต้องการของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่ง ไม่จำเป็นต้องมีแนวทางในการ พัฒนาแนวทางเดียวกันเสมอ ไป	174	71.0	71	29.0	.71	.4546	มาก
*15. มีบทบาทในการพัฒนา หน่วยงานโดยต้องมีแนวทาง ในการพัฒนาในแนวทาง เดียวกัน เพราะเป็นหน่วยงาน เดียวกัน	179	73.1	66	26.9	.73	.4445	มาก
*16. สามารถแก้ปัญหาและ กำหนดแนวทางการพัฒนาได้ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจาก ส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) ได้ทุกเรื่อง	132	53.9	113	46.1	.54	.4995	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 245)							
ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	ตอบถูก		ตอบผิด		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
17. มีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น	169	69.0	76	31.0	.69	.4635	มาก
18. มีบทบาทในการปรับทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้คำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของหน่วยงาน เป็นสำคัญ	209	85.3	36	14.7	.85	.3547	มาก
19. มีบทบาทในการสนับสนุน ให้เกิดการทำงานร่วมกันของแต่ละฝ่าย	217	88.6	28	11.4	.89	.3188	มาก
20. มีบทบาทในการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	233	95.1	12	4.9	.95	.2162	มาก
รวม					.77	.1408	มาก

* คำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ในบทบาทของผู้บริหารในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ .77 โดยมีความรู้สูงสุดในด้านการมีบทบาทในการจัดระบบงาน รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน และการมีบทบาทในการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 95.1 เท่ากัน ส่วนความรู้ในบทบาทของผู้บริหารที่น้อยที่สุด คือ สามารถแก้ปัญหา และกำหนดแนวทางการพัฒนาได้โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) ได้ทุกเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 53.9

และเมื่อจัดระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 245)

ระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ
มาก (0.51 - 1.00)	173	70.6
น้อย (0.00 - 0.50)	72	29.4

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหารอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70.6 และระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหารของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 29.4

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้มี ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ แสดงในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของเจ้าหน้าที่
ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน
แห่งชาติ

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความคาดหวัง
ด้านการบูรณาการ								
1. จัดสรรสรรพกำลัง								
เพื่อการบริหารงานได้								
อย่างเหมาะสมกับ	45	45	88	43	24	3.18	1.2081	ปาน
ปริมาณงานในแต่ละฝ่าย	(18.4)	(18.4)	(35.9)	(17.6)	(9.8)			กลาง
2. มีการติดตามผลและ								
ประเมินผลงานอย่างเป็น								
ระบบ และ ต่อเนื่อง เพื่อ								
ใช้เป็นแนวทางในการ	31	66	103	32	13	3.28	1.0203	ปาน
พัฒนาองค์กร	(12.7)	(26.9)	(42.0)	(13.1)	(5.3)			กลาง
3. พัฒนาการบังคับใช้								
กฎหมายตรวจคนเข้า								
เมืองของทุกฝ่ายให้มี	36	71	85	43	10	3.33	1.0556	ปาน
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	(14.7)	(29.0)	(34.7)	(17.6)	(4.1)			กลาง
4. นำแนวคิดและเทคนิค								
ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ใน								
หน่วยงานเพื่อ ให้การ								
ทำงานมีประสิทธิภาพ	39	68	96	31	11	3.38	1.0396	ปาน
มากขึ้น	(15.9)	(27.8)	(39.2)	(12.7)	(4.5)			กลาง
5. ประสานการทำงาน								
ของแต่ละฝ่ายให้เป็นไป								
ตามยุทธศาสตร์ที่ได้								
กำหนดไว้	35	66	101	30	13	3.33	1.0360	ปาน
	(14.3)	(26.9)	(41.2)	(12.2)	(5.3)			กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. การทำงานเชิงไขว้ระหว่างฝ่ายต่างๆ เช่น มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนกำลังพลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกๆหน้าที่ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง								
	34 (13.9)	47 (19.2)	95 (38.8)	46 (18.8)	23 (9.4)	3.09	1.1431	ปานกลาง
7. พิจารณาสั่งการ อนุมัติโดยสามารถวินิจฉัยสั่งการ การทำงานได้ในลักษณะที่ครอบคลุมครบวงจรทันต่อเหตุการณ์								
	31 (12.7)	64 (26.1)	94 (38.4)	41 (16.7)	15 (6.1)	3.23	1.0648	ปานกลาง
8. การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ ที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ								
	42 (17.1)	59 (24.1)	78 (31.8)	55 (22.4)	11 (4.5)	3.27	1.1239	ปานกลาง
9. แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติได้อย่างแท้จริง								
	34 (13.9)	61 (24.9)	82 (33.5)	50 (20.4)	18 (7.3)	3.18	1.1298	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
10. การตัดสินใจ แก้ ปัญหาเฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ								
	35 (14.3)	77 (31.4)	91 (37.1)	26 (10.6)	16 (6.5)	3.36	1.0610	ปาน กลาง
รวม						3.26	.9467	ปาน กลาง
<u>ด้านการมีส่วนร่วม</u>								
11. ให้เจ้าหน้าที่มีส่วน ร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการบริหาร หน่วยงาน และการ ตัดสินใจกระทำโดยทุก ฝ่ายของหน่วยงาน								
	34 (13.9)	53 (21.6)	71 (29.0)	53 (21.6)	34 (13.9)	3.00	1.2447	ปาน กลาง
12. มีการทำงานที่เป็น เครือข่ายที่มีลักษณะการ บังคับบัญชาแบบแนว ราบมากขึ้น								
	27 (11.0)	42 (17.1)	111 (45.3)	47 (19.2)	18 (7.3)	3.05	1.0486	ปาน กลาง
13. มีกระบวนการ ปรึกษาหารือ และรับฟัง ความคิดเห็นของผู้ใต้ บังคับบัญชา								
	40 (16.3)	49 (20.0)	71 (29.0)	52 (21.2)	33 (13.5)	3.05	1.2683	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
14. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้น								
	32 (13.1)	51 (20.8)	76 (31.0)	51 (20.8)	35 (14.3)	2.98	1.2312	ปาน กลาง
15. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน								
	37 (15.1)	48 (19.6)	68 (27.8)	51 (20.8)	41 (16.7)	2.96	1.2971	ปาน กลาง
16. นำปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่ายมากำหนดเป็นแนวทางริเริ่มเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาหน่วยงาน								
	43 (17.6)	49 (20.0)	72 (29.4)	58 (23.7)	23 (9.4)	3.13	1.2265	ปาน กลาง
17. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง								
	34 (13.9)	41 (16.7)	70 (28.6)	63 (25.7)	37 (15.1)	2.89	1.2558	ปาน กลาง
18. มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการร่วมกันคิดคิดร่วมกันทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆ								
	43 (17.6)	61 (24.9)	77 (31.4)	48 (19.6)	16 (6.5)	3.27	1.1571	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
19. เป็นผู้ช่วยในการ พิจารณาปัญหา ระหว่าง กองบังคับการตรวจคน เข้าเมืองท่าอากาศยาน แห่ง ชาติและหน่วยงาน อื่นๆ ที่ต้องปฏิบัติงาน ร่วมกัน								
	29 (11.8)	47 (19.2)	103 (42.0)	47 (19.2)	19 (7.8)	3.08	1.0796	ปาน กลาง
20. ทำงานในลักษณะ เปิดโอกาสให้แต่ละ หน่วยเข้ามาเป็นผู้ร่วม บริหารจัดการในเรื่อง ต่างๆ ได้ เพื่อหาแนวทาง ที่ดีที่สุดในการปฏิบัติ หน้าที่								
	32 (13.1)	50 (20.4)	83 (33.9)	66 (26.9)	14 (5.7)	3.08	1.1058	ปาน กลาง
รวม						3.05	1.0458	ปาน กลาง
ด้านการบริหาร								
งบประมาณ								
21. ปรับปรุงกระบวนการ การจัดสรรงบประมาณ ของหน่วยงานให้มีการ ใช้งบประมาณให้เกิด ประโยชน์สูงสุด								
	51 (20.8)	46 (18.8)	78 (31.8)	58 (23.7)	12 (4.9)	3.27	1.1773	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
22. ดำเนินการจัดสรรงบประมาณโดยให้ความสำคัญกับฝ่ายหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานหลัก เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจเอกสารการเดินทางของคนโดยสาร	54 (22.0)	36 (14.7)	90 (36.7)	51 (20.8)	14 (5.7)	3.26	1.1835	ปาน กลาง
23. จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาองค์กรโดยเริ่มต้นในบางแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่	31 (12.7)	59 (24.1)	97 (39.6)	48 (19.6)	10 (4.1)	3.22	1.0313	ปาน กลาง
24. จัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยคำนึงถึงการเพิ่มพูน ความรู้ที่จำเป็นที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้	45 (18.4)	44 (18.0)	87 (35.5)	53 (21.6)	16 (6.5)	3.20	1.1651	ปาน กลาง
25. ใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายมาปรับใช้ในงานที่จำเป็นเร่งด่วนได้	31 (12.7)	53 (21.6)	85 (34.7)	57 (23.3)	19 (7.8)	3.08	1.1242	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
26. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรืองานที่มีความจำเป็นเร่งด่วน สามารถขอรับงบประมาณได้ในเวลาอันรวดเร็ว	40 (16.3)	51 (20.8)	74 (30.2)	52 (21.2)	28 (11.4)	3.09	1.2361	ปาน กลาง
27. ใช้เงินเหลือจ่ายตามโครงการต่างๆได้ โดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น	31 (12.7)	61 (24.9)	84 (34.3)	53 (21.6)	16 (6.5)	3.16	1.1016	ปาน กลาง
28. เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมกำหนดงบประมาณส่วนรวมได้	32 (13.1)	40 (16.3)	75 (30.6)	65 (26.5)	33 (13.5)	2.89	1.2181	ปาน กลาง
29. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านงบประมาณรายรับ-รายจ่ายไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อควบคุมงบประมาณ และลดรายจ่าย ที่ไม่จำเป็นออกไป	35 (14.3)	62 (25.3)	89 (36.3)	49 (20.0)	10 (4.1)	3.26	1.0612	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

								(n = 245)
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
30. กำหนดสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนโครงการตามแผนของแต่ละฝ่าย	33 (13.5)	53 (21.6)	91 (37.1)	57 (23.3)	11 (4.5)	3.16	1.0702	ปาน กลาง
รวม						3.16	1.0430	ปาน กลาง
<u>ด้านสารสนเทศ</u>								
31. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่ทันสมัย	47 (19.2)	66 (26.9)	100 (40.8)	28 (11.4)	4 (1.6)	3.51	.9819	ปาน กลาง
32. พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานให้เชื่อมต่อกัน	47 (19.2)	64 (26.1)	95 (38.8)	31 (12.7)	8 (3.3)	3.45	1.0416	ปาน กลาง
33. จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ มาใช้ในหน่วยงาน	55 (22.4)	62 (25.3)	87 (35.5)	28 (11.4)	13 (5.3)	3.48	1.1183	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความคาดหวัง
34. นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกัน	50 (20.4)	68 (27.8)	84 (34.3)	34 (13.9)	9 (3.7)	3.47	1.0771	ปานกลาง
35. นำระบบการประสานงาน ผ่านเครือข่ายทาง Internet ที่สามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมงในหน่วยงาน	52 (21.2)	61 (24.9)	67 (27.3)	42 (17.1)	23 (9.4)	3.31	1.2460	ปานกลาง
36. นำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูล อุปกรณ์เทคโนโลยีพื้นฐานเชื่อมต่อ กับเครือข่ายภายนอกได้	41 (16.7)	51 (20.8)	65 (26.5)	65 (26.5)	23 (9.4)	3.09	1.2315	ปานกลาง
37. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในของฝ่ายต่างๆ	35 (14.3)	61 (24.9)	73 (29.8)	63 (25.7)	13 (5.3)	3.17	1.1250	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 245)								
บทบาทของผู้บริหาร	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความคาดหวัง
38. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น								
	40 (16.3)	64 (26.1)	82 (33.5)	44 (18.0)	15 (6.1)	3.29	1.1235	ปานกลาง
39. นำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นการลดเอกสารในการปฏิบัติงาน								
	43 (17.6)	58 (23.7)	93 (38.0)	37 (15.1)	14 (5.7)	3.32	1.1043	ปานกลาง
40. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่								
	54 (22.0)	47 (19.2)	85 (34.7)	46 (18.8)	13 (5.3)	3.34	1.1680	ปานกลาง
รวม						3.35	1.0320	ปานกลาง
โดยรวมทุกด้าน						3.20	.9668	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการบูรณาการ

ในด้านการบูรณาการ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ตอบบาทาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังในการบูรณาการมากที่สุด คือ นำแนวคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และน้อยที่สุดคือการทำงานเชิงไขว้ระหว่างฝ่ายต่างๆ เช่น มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนกำลังพลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกๆ หน้าที่ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ด้านการมีส่วนร่วม

ในด้านการมีส่วนร่วม ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ตอบบาทาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวัง ในการมีส่วนร่วม มากที่สุด คือ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการร่วมกันคิดร่วมกันทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และน้อยที่สุดคือให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ด้านการบริหารงบประมาณ

ในด้านการบริหารงบประมาณ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ตอบบาทาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวัง ในการบริหารงบประมาณ มากที่สุด คือ ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานให้มีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และน้อยที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมกำหนดงบประมาณส่วนรวมได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ด้านสารสนเทศ

ในด้านสารสนเทศ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ตอบบาทาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยข้อที่มีระดับ

ความคาดหวัง ในด้านสารสนเทศ มากที่สุด คือ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และน้อยที่สุดคือนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลและอุปกรณ์เทคโนโลยีพื้นฐานเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

ลำดับ	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1	ด้านการบูรณาการ	3.26	.9467	ปานกลาง
2	ด้านการมีส่วนร่วม	3.05	1.0458	ปานกลาง
3	ด้านการบริหารงบประมาณ	3.16	1.0430	ปานกลาง
4	ด้านสารสนเทศ	3.34	1.0320	ปานกลาง
รวมทุกด้าน		3.20	.9668	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังกลุ่มตัวอย่าง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคาดหวัง สูงที่สุดคือด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และด้านที่มีระดับความคาดหวัง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ น้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้มีการจัดกลุ่มความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลของการทดสอบได้แสดงไว้ตามตารางที่ 9-16

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ตอบบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

	(n = 245)	
ระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทบาทของ ผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการบูรณาการ		
สูง	87	35.5
ปานกลาง	127	51.8
ต่ำ	31	12.7
ด้านการมีส่วนร่วม		
สูง	76	31.0
ปานกลาง	97	39.6
ต่ำ	72	29.4
ด้านการบริหารงบประมาณ		
สูง	82	33.5
ปานกลาง	101	41.2
ต่ำ	62	25.3
ด้านสารสนเทศ		
สูง	98	40.0
ปานกลาง	105	42.9
ต่ำ	42	17.1
โดยรวมทุกด้าน		
สูง	83	33.9
ปานกลาง	127	51.8
ต่ำ	35	14.3

จากตารางที่ 9 พบว่า เมื่อจัดระดับความระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างตอบบทบาท
 ของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง
 ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวัง ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.8 และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ
 14.3 มีความระดับความคาดหวัง ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 1 เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อ
 บทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

เพศ	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ชาย	18	64	43	125			
	(14.4)	(51.2)	(34.4)	(100.0)			
	17	63	40	120			
	(14.2)	(52.5)	(33.3)	(100.0)			
หญิง					.043	2	.979
ด้านการบูรณาการ							
ชาย	14	64	47	125			
	(11.2)	(51.2)	(37.6)	(100.0)			
	17	63	40	120			
	(14.2)	(52.5)	(33.3)	(100.0)			
หญิง					.760	2	.684
ด้านการมีส่วนร่วม							
ชาย	41	43	41	125			
	(32.8)	(34.4)	(32.8)	(100.0)			
	31	54	35	120			
	(25.8)	(45.0)	(29.2)	(100.0)			
หญิง					3.009	2	.222

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 245)

เพศ	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม						
ด้านการบริหารงบประมาณ										
ชาย	33	49	43	125	.440	2	.802			
	(26.4)	(39.2)	(34.4)	(100.0)						
หญิง	29	52	39	120						
	(24.2)	(43.3)	(32.5)	(100.0)						
ด้านสารสนเทศ										
ชาย	25	53	47	125				1.595	2	.450
	(20.0)	(42.4)	(37.6)	(100.0)						
หญิง	17	52	51	120						
	(14.2)	(43.3)	(42.5)	(100.0)						

จากตารางที่ 10 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติโดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ .043 และค่า P-value เท่ากับ .979 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านไม่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

สมมติฐานที่ 2 อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

อายุ	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
30 ปี และต่ำกว่า	8	28	262	62	7.919	4	.095
	(12.9)	(45.2)	(41.9)	(100.0)			
31- 40 ปี	21	60	29	110			
	(19.1)	(54.5)	(26.4)	(100.0)			
41 ปี ขึ้นไป	6	39	28	73			
	(8.2)	(53.4)	(38.4)	(100.0)			
ด้านการบูรณาการ							
30 ปี และต่ำกว่า	6	26	30	62	10.719	4	.030*
	(9.7)	(41.9)	(48.4)	(100.0)			
31 – 40 ปี	19	62	29	110			
	(17.3)	(56.4)	(26.4)	(100.0)			
41 ปี ขึ้นไป	6	39	28	73			
	(8.2)	(53.4)	(38.4)	(100.0)			
ด้านการมีส่วนร่วม							
30 ปี และต่ำกว่า	12	24	26	62	10.317	4	.035*
	(19.4)	(38.7)	(41.9)	(100.0)			
31 – 40 ปี	37	49	24	110			
	(33.6)	(44.5)	(21.8)	(100.0)			
41 ปี ขึ้นไป	23	24	26	73			
	(31.5)	(32.9)	(35.6)	(100.0)			

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 245)

อายุ	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ด้านการบริหารงบประมาณ							
30 ปี และต่ำกว่า	13	21	28	62	9.286	4	.054*
	(21.0)	(33.9)	(45.2)	(100.0)			
31 – 40 ปี	35	47	28	110			
	(31.8)	(42.7)	(25.5)	(100.0)			
41 ปี ขึ้นไป	14	33	26	73			
	(19.2)	(45.2)	(35.6)	(100.0)			
ด้านสารสนเทศ							
30 ปี และต่ำกว่า	11	19	32	62	17.551	4	.002*
	(17.7)	(30.6)	(51.6)	(100.0)			
31 – 40 ปี	27	45	38	110			
	(24.5)	(40.9)	(34.5)	(100.0)			
41 ปี ขึ้นไป	5	40	28	73			
	(6.8)	(54.8)	(38.4)	(100.0)			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติโดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.919 และค่า P-value เท่ากับ .095 แสดงว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการบูรณาการ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

ระดับการศึกษา	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	30	101	77	208	6.888	2	.032*
	(14.4)	(48.6)	(37.0)	(100.0)			
สูงกว่าปริญญาตรี	5	26	6	37			
	(13.5)	(70.3)	(16.2)	(100.0)			
ด้านการบูรณาการ							
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	26	104	78	208	2.458	2	.293
	(12.5)	(50.0)	(37.5)	(100.0)			
สูงกว่าปริญญาตรี	5	23	9	37			
	(13.5)	(62.2)	(24.3)	(100.0)			
ด้านการมีส่วนร่วม							
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	58	80	70	208	4.582	2	.101
	(27.9)	(38.5)	(33.7)	(100.0)			
สูงกว่าปริญญาตรี	14	17	6	37			
	(37.8)	(45.9)	(16.2)	(100.0)			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 245)

ระดับการศึกษา	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม						
ด้านการบริหารงบประมาณ										
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	48	84	76	208	6.816	2	.033*			
	(23.1)	(40.4)	(36.5)	(100.0)						
สูงกว่าปริญญาตรี	14	17	6	37						
	(37.8)	(45.9)	(16.2)	(100.0)						
ด้านสารสนเทศ										
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	32	86	90	208				6.898	2	.032*
	(15.4)	(41.3)	(43.3)	(100.0)						
ปริญญาตรี และต่ำกว่า	10	19	8	37						
	(27.0)	(51.4)	(21.6)	(100.0)						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.888 และค่า P-value เท่ากับ .032 แสดงว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 4 ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับตำแหน่ง กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่ง กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
(n = 245)

ระดับตำแหน่ง	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ประทวน	29	74	55	158			
	(18.4)	(46.8)	(34.8)	(100.0)			
สัญญาบัตร	6	53	28	87	7.417	2	.025*
	(6.9)	(60.9)	(32.2)	(100.0)			
ด้านการบูรณาการ							
ประทวน	26	77	55	158			
	(16.5)	(48.7)	(34.8)	(100.0)			
สัญญาบัตร	5	50	32	87	5.972	2	.049*
	(5.7)	(57.5)	(36.8)	(100.0)			
ด้านการมีส่วนร่วม							
ประทวน	49	57	52	158			
	(31.0)	(36.1)	(32.9)	(100.0)			
สัญญาบัตร	23	40	24	87	2.302	2	.316
	(26.4)	(46.0)	(27.6)	(100.0)			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n = 245)

ระดับตำแหน่ง	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปาน	สูง	รวม			
	กลาง						
ด้านการบริหารงบประมาณ							
ประทวน	41	65	52	158			
	(25.9)	(41.1)	(32.9)	(100.0)			
สัญญาบัตร	21	36	30	87			
	(24.1)	(41.4)	(34.5)	(100.0)			
ด้านสารสนเทศ							
ประทวน	25	71	62	158			
	(15.8)	(44.9)	(39.2)	(100.0)			
สัญญาบัตร	21	36	30	87			
	(24.1)	(41.4)	(34.5)	(100.0)			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับตำแหน่ง กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ โดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.417 และค่า P-value เท่ากับ .025 แสดงว่าระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ คือ ด้านการบูรณาการ

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคน
 เข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

ลักษณะงาน	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ตรวจคนโดยสาร	17	60	48	125	2.349	2	.309
เดินทางเข้า	(13.6)	(48.0)	(38.4)	(100.0)			
ตรวจคนโดยสาร	18	67	35	120			
เดินทางออก	(15.0)	(55.8)	(29.2)	(100.0)			
ด้านการบูรณาการ							
ตรวจคนโดยสาร	17	63	45	125	.300	2	.861
เดินทางเข้า	(13.6)	(50.4)	(36.0)	(100.0)			
ตรวจคนโดยสาร	14	64	42	120			
เดินทางออก	(11.7)	(53.3)	(35.0)	(100.0)			
ด้านการมีส่วนร่วม							
ตรวจคนโดยสาร	26	52	47	125	10.226	2	.006*
เดินทางเข้า	(20.8)	(41.6)	(37.6)	(100.0)			
ตรวจคนโดยสาร	46	45	29	120			
เดินทางออก	(38.3)	(37.5)	(24.2)	(100.0)			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 245)

ลักษณะงาน	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปาน	สูง	รวม			
	กลาง						
ด้านการบริหารงบประมาณ							
ตรวจคนโดยสาร	26	52	47	125			
เดินทางเข้า	(20.8)	(41.6)	(37.6)	(100.0)			
ตรวจคนโดยสาร	36	49	35	120			
เดินทางออก	(30.0)	(40.8)	(29.2)	(100.0)	3.357	2	.187
ด้านสารสนเทศ							
ตรวจคนโดยสาร	21	49	55	125			
เดินทางเข้า	(16.8)	(39.2)	(44.0)	(100.0)			
ตรวจคนโดยสาร	21	56	43	120			
เดินทางออก	(17.5)	(46.7)	(35.8)	(100.0)	1.835	2	.400

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติโดยรวม พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.349 และค่า P-value เท่ากับ .309 แสดงว่า ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการมีส่วนร่วม

สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพในการทำงาน กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพในการทำงาน กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปาน กลาง	สูง	รวม			
น้อยกว่า 5 ปี	11	65	47	123	12.750	4	.013*
	(8.9)	(52.8)	(38.2)	(100.0)			
	14	26	10	50			
	(28.0)	(52.0)	(20.0)	(100.0)			
5-9 ปี	10	36	26	72	24.244	4	.000*
	(13.9)	(50.0)	(36.1)	(100.0)			
	7	66	50	123			
	(5.7)	(53.7)	(40.7)	(100.0)			
10 ปี ขึ้นไป	16	24	10	50			
	(32.0)	(48.0)	(20.0)	(100.0)			
	8	37	27	72			
	(11.1)	(51.4)	(37.5)	(100.0)			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 245)

ประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ด้านการมีส่วนร่วม							
น้อยกว่า 5 ปี	25	57	41	123	19.817	4	.001*
	(20.3)	(46.3)	(33.3)	(100.0)			
5-9 ปี	26	16	8	50			
	(52.0)	(32.0)	(16.0)	(100.0)			
10 ปี ขึ้นไป	21	24	27	72			
	(29.2)	(33.3)	(37.5)	(100.0)			
ด้านการบริหารงบประมาณ							
น้อยกว่า 5 ปี	18	56	49	123	22.232	4	.000*
	(14.6)	(45.5)	(39.8)	(100.0)			
5-9 ปี	24	17	9	50			
	(48.0)	(34.0)	(18.0)	(100.0)			
10 ปี ขึ้นไป	20	28	24	72			
	(27.8)	(38.9)	(33.3)	(100.0)			
ด้านสารสนเทศ							
น้อยกว่า 5 ปี	19	44	60	123	11.119	4	.025*
	(15.4)	(35.8)	(48.8)	(100.0)			
5-9 ปี	13	23	14	50			
	(26.0)	(46.0)	(28.0)	(100.0)			
10 ปี ขึ้นไป	10	38	24	72			
	(13.9)	(52.8)	(33.3)	(100.0)			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติโดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.750 และค่า P-value เท่ากับ .013 แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 7 ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้ดังนี้

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่
ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

(n = 245)

ความรู้ในบทบาทของ ผู้บริหาร	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม			
ด้านการบูรณาการ	16 (22.2)	48 (66.7)	8 (11.1)	72 (100.0)	24.422	2	.000*
	19 (11.0)	79 (45.6)	75 (43.4)	173 (100.0)			
ด้านการมีส่วนร่วม	16 (22.2)	48 (66.7)	8 (11.1)	72 (100.0)	28.799	2	.000*
	15 (8.6)	79 (45.7)	79 (47.5)	173 (100.0)			
ด้านการบริหารงบประมาณ	33 (45.8)	29 (40.3)	10 (13.9)	72 (100.0)	19.043	2	.000*
	39 (22.5)	68 (39.3)	66 (38.2)	173 (100.0)			
	25 (34.7)	40 (55.6)	7 (9.7)	72 (100.0)	25.833	2	.000*
	37 (21.4)	61 (35.3)	75 (43.4)	173 (100.0)			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n = 245)

ความรู้ในบทบาทของ ผู้บริหาร	ระดับความคาดหวัง				χ^2	df	P-value
	ต่ำ	ปาน กลาง	สูง	รวม			
ด้านสารสนเทศ							
น้อย	21	35	16	72	17.443	2	.000*
	(29.2)	(48.6)	(22.2)	(100.0)			
มาก	21	70	82	173	17.443	2	.000*
	(12.1)	(40.5)	(47.4)	(100.0)			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติโดยรวมพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 24.422 และค่า P-value เท่ากับ .000 แสดงว่า ความรู้ในบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบูรณาการ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	P-value	เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้
เพศ	.979		✓
อายุ	.095		✓
ระดับการศึกษา	.032*	✓	
ระดับตำแหน่ง	.025*	✓	
ลักษณะงาน	.309		✓
ประสบการณ์ในการทำงาน	.013*	✓	
ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร	.000*	✓	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า

สมมติฐานที่ตั้งไว้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 7 สมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน 4 สมมติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้ค่าไคสแคว์ พบว่า ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ส่วนเพศ อายุ และลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9-16)

ข้อวิจารณ์

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ” ในด้านการบูรณาการ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านสารสนเทศ ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นต่อผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งเล็กน้อย เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 44.9) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.5) มีตำแหน่งจำสับตำรวจ-ดาบตำรวจ (ร้อยละ 55.5) ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร (ร้อยละ 51) และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 50.2)

เมื่อพิจารณาโดยรวมจากปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และเพศหญิง มีจำนวนใกล้เคียงกัน มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ย้ายมาจากหน่วยงานอื่น โดยพิจารณาจากอายุ (31-40 ปี) และประสบการณ์ในการทำงาน (น้อยกว่า 5 ปี)

2. ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 70.6) โดยมีความรู้มากที่สุดในบทบาทของผู้บริหารในการจัดระบบงาน รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน และบทบาทในการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 95.1) และส่วนความรู้ในบทบาทของผู้บริหารในระดับน้อย คือ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ สามารถแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนาได้โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) ได้ทุกเรื่อง (ร้อยละ 53.9)

แสดงให้เห็นว่า ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ซึ่งคือ ภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ทางหน่วยงานได้กำหนดไว้ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ไม่ว่าในระดับใดได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และการติดต่อประสานงานในหน่วยงานเดียวกัน และหน่วยงานข้างเคียง

3. ความคาดหวังความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 อาจเป็นเพราะนโยบายในการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง นโยบายหลักๆ ของหน่วยงาน มักจะเปลี่ยนแปลงไปตามการปรับเปลี่ยนของผู้บริหาร ทำให้เกิดผลกระทบตามมา เนื่องจากการบริหารหยุดชะงัก และไม่มีความต่อเนื่อง จนส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีความคาดหวังกับการบริหารงานของผู้บริหารของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเรียงลำดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ สูงที่สุดคือด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และด้านที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ น้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 7-9) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านการบูรณาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการบูรณาการ มากที่สุดคือนำแนวคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวัง ให้ผู้บริหารนำระบบสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน เพราะแนวคิด หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้น ในปัจจุบันเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของเกือบทุกองค์กร

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การทำงานเชิงไขว้ระหว่างฝ่ายต่างๆ เช่น การโยกย้าย สับเปลี่ยนกำลังพล ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกๆ หน้าที่ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการ บูรณาการอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 นั้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการเรียนรู้ งานหลายๆ ด้าน ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงการทำงาน และมีความผูกพันต่องาน หรือเพื่อนร่วมงาน ในหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

3.2 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการมีส่วนร่วม มากที่สุดคือมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการร่วมกันคิดร่วมกันทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้หน่วยงานไม่เกิดความแตกแยกในความคิด ซึ่งจะส่งผลถึงการทำงานของฝ่ายต่างๆ และต้องการให้ฝ่ายต่างๆ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างฝ่ายต่างๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 นั้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับชั้นประทวน (จำสิบตำรวจ – คาบตำรวจ) ไม่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการบริหารงบประมาณ มากที่สุดคือปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานให้มีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุง กระบวนการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวบุคคล หรือด้านเทคโนโลยีต่างๆ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมกำหนดงบประมาณส่วนรวมได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ซึ่งมีการนำการมีส่วนร่วมมาใช้ในการกำหนดงบประมาณส่วนรวม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในเรื่องของการมีส่วนร่วมน้อยกว่าด้านอื่นๆ

3.4 ด้านสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านสารสนเทศ มากที่สุดคือพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง ต้องการให้หน่วยงานมรการพัฒนา ระบบข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันยังต้องมีการพัฒนาให้มากขึ้นกว่าเดิม และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้ มีจำนวนน้อย

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล อุปกรณ์เทคโนโลยี พื้นฐานเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง อาจไม่ทราบถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ นอกเหนือจากภายในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งถ้าให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องสารสนเทศมากขึ้น โดยนำข้อมูลที่นำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับในส่วนของการทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 สมมติฐานปรากฏว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 สมมติฐาน ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ไม่ได้มีการแยกแยะว่างานใดเป็นหน้าที่ของเพศชาย หรือเพศหญิงไว้เป็นการเฉพาะ มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน ความรับผิดชอบเหมือนกัน รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าต่างๆ เหมือนกัน จนอาจส่งผลให้เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

2. จากผลการวิจัยพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีอายุมาก หรือน้อย เมื่อปฏิบัติหน้าที่เดียวกัน ก็มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมือนกัน จนอาจส่งผลให้อายุไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่าอาจจะมี ความคาดหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า จนอาจส่งผลให้ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

4. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นมีความต่างกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีตำแหน่งสูงกว่าก็ต้องรับผิดชอบมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จึงอาจทำให้มีความคาดหวังกับบทบาทของผู้บริหารมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จนอาจส่งผลให้ระดับ

ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

5. จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งที่ทำหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร หรือทำหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางออกนอกราชอาณาจักร เป็นลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน ความรับผิดชอบคล้ายกัน จนอาจส่งผลให้ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

6. จากผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ ได้ดีกว่า หรือมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จนอาจส่งผลให้ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

7. จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร ว่ามีบทบาทอย่างไร ทำให้เข้าใจถึงบทบาทของผู้บริหาร และมีความคาดหวังในการบริหารงานของผู้บริหารมากกว่า ซึ่งต่างกับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับผู้บริหารน้อยที่ไม่ทราบว่าผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติมีบทบาทที่แท้จริงอย่างไรบ้าง ทำให้มีความคาดหวังในบทบาทของผู้บริหารน้อยกว่า จนอาจส่งผลให้ความรู้ในบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดับพลตำรวจถึงระดับสารวัตร ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 245 คน โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยได้รับการแก้ไข แนะนำ และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดับพลตำรวจถึงระดับสารวัตร ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทดสอบความเที่ยงและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha Coefficient

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2548 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติเชิงพรรณนาคำร้อยละใช้แสดงข้อมูลทั่วไป ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อแสดงการกระจายข้อมูล สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าไคสแคว์เพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย กว่าครึ่งเล็กน้อย มีอายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 46.1) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.5) มีตำแหน่งเจ้าสิบตำรวจ – ดาบตำรวจ (ร้อยละ 55.5) ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนโดยสารเดินทางเข้าราชอาณาจักร (ร้อยละ 51.0) และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 50.2)

2. ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ในบทบาทของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 70.6) โดยมีความรู้มากที่สุดในบทบาทของผู้บริหารในด้านการจัดระบบงาน รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน และบทบาทในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 95.1) และส่วนความรู้ในบทบาทของผู้บริหารในระดับน้อย คือ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ สามารถแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนาได้โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) ในทุกเรื่อง (ร้อยละ 54.2)

3. ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

พบว่า ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เมื่อเรียงลำดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ สูงที่สุดคือด้านสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และด้านที่มีระดับความคาดหวัง ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ น้อย

ที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 7-9) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านการบูรณาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทยาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการบูรณาการ มากที่สุดคือนำแนวคิดและเทคนิคใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

3.2 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทยาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการมีส่วนร่วม มากที่สุดคือมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการร่วมกันคิดร่วมกันทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

3.3 ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทยาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านการบริหารงบประมาณ มากที่สุดคือปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานให้มีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

3.4 ด้านสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยข้อที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตอบบทยาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ในด้านสารสนเทศ มากที่สุดคือพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบางประการ ในประเด็นกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ น้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่น่าจะมีความคาดหวังสูงมากกว่าด้านอื่นๆ เพราะการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน มีผลต่อการทำงาน เมื่อผู้ร่วมงานทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีการปรึกษาหารือกัน จะทำให้เกิดแนวความคิด และได้ข้อยุติที่ดีกว่า เกิดความสามัคคีที่ระหว่างบุคคล มีการทำงานเป็นหมู่คณะ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและหน่วยงาน สร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้น หน่วยงานควรจะให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ ระดับชั้นประทวน(พลตำรวจ ถึง ดาบตำรวจ) เนื่องจากเป็นกลุ่มส่วนใหญ่ของหน่วยงาน และเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนมีทักษะ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษาแล้วพบว่า มีระดับการศึกษาคือ สมควรที่จะได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมจากหน่วยงานให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยอาจจัดทำเป็นรูปคณะทำงาน เพื่อจะได้แสดงความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้อย่างอิสระ หรือส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึก ว่า งานที่รับผิดชอบอยู่มีความสำคัญต่อภาพพจน์โดยรวมของหน่วยงาน มิใช่เป็นงานในความรับผิดชอบเฉพาะของผู้บริหารของหน่วยงานเท่านั้น

1.2 หน่วยงานควรกระตุ้น หรือสร้างความรู้สึกลให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารหน่วยงาน และมุ่งที่จะเห็นความสำเร็จของหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึก หรือสำนึกถึงการเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน โดยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ดึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การริเริ่มภายในของตนเองออกมา จะทำให้เกิดแรงจูงใจในมีส่วนร่วมการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น กระตุ้นให้เกิดทัศนคติในการเกื้อกูลหน่วยงาน เพื่อนำหน่วยงานสู่เป้าหมายที่กำหนดได้

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และความรู้ในบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ ต่อบทบาทของผู้บริหารในระดับ ปานกลาง ดังนั้น เพื่อสนับสนุน หรือกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการบริหารงานใน ด้านต่างๆ ให้มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 หน่วยงานควรสนับสนุน หรือเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อในสถาบัน การศึกษา สนับสนุนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และนำความรู้ที่ได้มา พัฒนาและปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น

2.2 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ชั้น ประทวน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างสูง ควร สนับสนุนให้มีการเลื่อนชั้นยศเป็นระดับชั้นสัญญาบัตร (ร.ต.ต. ขึ้นไป) อาจจัดการทดสอบใน หน่วยงานโดยตรง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีชั้นยศประทวน ได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.3 ในด้านความรู้ในบทบาทของผู้บริหารในปัจจุบัน ขณะที่ยังไม่ได้ใช้ระบบการ บริหารแบบบูรณาการ หน่วยงานควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เรียนรู้ระบบงาน นโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รวมทั้งภาระหน้าที่ของผู้บริหารแต่ละระดับ เพื่อให้การบริหารหน่วยงานเกิด ประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการบริหาร และพัฒนาหน่วยงานในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้า เมืองที่ท่าอากาศยานนานาชาติอื่น ๆ ของประเทศไทย เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้า เมืองต่อบทบาทของผู้บริหารกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เช่น ความพึง พอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายหรือกลยุทธ์ขององค์กร เป็นต้น

เอกสาร และสิ่งอ้างอิง

- กัญญากัก สำราญใจ. 2542. บทบาทเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในการพัฒนาชนบทในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนาวัลย์ ปานเฟื่อง. 2545. ความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540: ศึกษากรณีประชาชนในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 2543. พื้นฐานรัฐศาสตร์กับการเมืองในศตวรรษที่ 21. นครปฐม. ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ.
- เกศสินี กลั่นบุศย์. 2540. ความคาดหวังของผู้รักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์. 2547. CEO โลตัสวันออก. กรุงเทพมหานคร: สยามอินเตอร์บุ๊คส์.
- กองตรวจคนเข้าเมือง 2. 2547. แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการรูปแบบบูรณาการ (CEO).
- กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ. 2548. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2548. การเตรียมการรองรับการบริหารงานตามโครงสร้างใหม่.
- เกื้อกมล ดวงประทีป, พ.ต.ท. 2547. ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามต่อการปรับโครงสร้างใหม่ของกองปราบปราม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คำรณ บุญเลิศ. 2539. บทบาทที่คาดหวังของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

จักรพันธ์ ตระการศาสตร์. 2536. ความคาดหวังของพัฒนากรที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ
พัฒนาการอำเภอ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จันทร์ สวัสดิผล. 2540. บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของทหารในการพัฒนา:
ศึกษาเฉพาะโครงการพัฒนาแหล่งน้ำในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จันทน์ อติวัฒนสิทธิ์, เสาวคนธ์ สุดสวัสดิ์, เฉลียว ฤกษ์จุฬิมล, ประไพ วิริยะสมบูรณ์,
สุดา ภิรมย์แก้ว และ สุรพันธ์ เพชรภา. 2532. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร:
มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

ฉวีวรรณ สุวรรณภักดี. 2546. ความคาดหวังของผู้นำชุมชนที่มีต่อโรงเรียนในการพัฒนาชุมชน.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูป กาญจนประกร. 2510. หลักรัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

ชัยรัตน์ หิรัญบุรณะ, ร.ต.ท. 2542. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
นครบาลในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน: ศึกษาเฉพาะ
กรณีประชาชนที่ผ่านการฝึกหลักสูตรการยิงปืนพกแบบ P.P.C. ระบบ F.B.I..
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาติยา สุวรรณชฎ. 2527. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ณชนก กำลั้งเกื้อ. 2541. ความคาดหวังและการประเมินการดำเนินการจริงของนักวิจัย ที่มีต่อ
การบริหารงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐวุฒิ วัชรเรืองชัย. 2547. เลือกกู้ 2548 ยุทธการยึดเมืองของ ทักษิณ ชินวัตร. กรุงเทพฯ
มหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

เดมศักดิ์ สุวรรณประเทศ. 2521. สังคมวิทยาเบื้องต้น. พิษณุโลก: ภาควิชาสังคมวิทยา,
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, วิทยาลัยพินุลสงคราม. (อัดสำเนาเย็บเล่ม)

ชนเนตร จันทลักษณ์วงศ์. 2546. ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนชราต่อ
บทบาทการให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2533. องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร:
บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

_____. 2537. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด.

นักสุวรรณ เตชะสืบ. 2544. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ อบต. ของสมาชิกสภาและคณะกรรมการ
การบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี อ.เมือง จ.ลำปาง.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัรพงษ์ พรหมมี, ร.ด.ท. 2542. ความรู้และความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน
กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อกฎหมาย สิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับมลพิษทางเสียงและ
ทางอากาศในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

นันทา ดิงสมบัติยุทธ. 2538. ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชา: ศึกษากรณีข้าราชการในส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิธิชัช กิตติสาร. 2548. **พจนานุกรมผลงาน 4 ปี รัฐบาลนายกทักษิณฯ ด้านการศึกษา.** (Online).
Available: nithitad@yahoo.com.

บัณฑิต ทิศาภาค, พ.ศ.ท. 2543. **ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรม.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุรณี ศุภศิลป์. 2547. **ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อำเภองังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.** กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประเจต อำนาจ. 2541. **ความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาต่อบทบาทการบริหารจัดการของ
ปลุสัศัตัวจังหวัดเชียงราย สำนักงานปลุสัศัตัวจังหวัดเชียงราย.** เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ปภาวดี ดุลยจินดา. 2536. **การบริหารราชการไทย.** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปพาณี ฐิติวัฒนา. 2523. **สังคมวิทยา.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

สุสสดี สัตยะมานะ และ สุพัตรา เพชรมณี. 2541. **ระบบบริหาร และ ระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ.**
มปท.

พัชรี วรกวิน. 2522. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.

เพชรี หาลาภ. 2538. **ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน
ของผู้บังคับบัญชาาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก.** กรุงเทพมหานคร
: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรเทพ ฉันทนาวิ. 2543. ความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรม: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ
เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรลักษณ์ ฤกษ์สมโภชน์. 2542. ความคาดหวังของข้าราชการสตรีในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่มีต่อบทบาทสามี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มานะ อ่อนท้วม. 2542. การรับรู้บทบาทของสมาชิกองค์การบริหารตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มีเดช แก่งสันเทียะ, ร.ต.อ. 2540. ความคาดหวังของกำนันผู้ใหญ่บ้านต่อบทบาทหน้าที่
ของตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยุทธดุ้ย ตูลยลักษณ์, ร.อ. 2542. ความคาดหวังในค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลของทหาร
กองประจำการในระหว่างประจำการ: ศึกษากรณีกองพลทหารม้าที่ 2 ในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยนต์ ชุ่มจิต. 2528. สังคมวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

รักษพล วงษ์ม่วง. 2540. ความคาดหวังของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาท
ของพัฒนากรในเขตปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

วัชรระ ทิพย์มงคล, พ.ต.ท. 2541. ความรู้และความเข้าใจของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ
ชั้นสัญญาบัตร ชั้นยศร้อยตำรวจตรี – พันตำรวจโท สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วชิรพงษ์ แก้วดวง, ร.ต.อ. 2541. ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีต่อพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พุทธศักราช 2539: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วันเพ็ญ สานเสิดา. 2545. ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2493. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์การพิมพ์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ค้างสุวรรณ และ จิตติพงษ์ ธรรมนุสรณ์. 2522. จิตวิทยาสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ชัยศิริการพิมพ์.

_____. 2522. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.

สงวนศรี วิรัชชัย. 2524. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศึกษาพร จำกัด.

สัณฐาน ใจเอื้อ. 2538. ความคาดหวังของผู้นำท้องถิ่นต่อการศึกษาเพื่อให้ประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาพร ช้อนสุข. 2532. ความคาดหวังของคณะกรรมการหมู่บ้านต่อบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน จังหวัดลำปาง. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุขเกษม ธรรมประกอบ, พ.ศ. 2536. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชา จันทน์เอม. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สุชาติ นุชแสงดี. 2537. บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของคณะกรรมการสภาตำบลในธรรมชาติของคณะกรรมการสภาตำบลและข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดจันทบุรี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา คงขำ. 2545. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. 2524. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมชาย บริสุทธิ์สุวรรณ. 2539. วิเคราะห์บทบาทการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมบุญ วงศ์กาด. 2540. ความคาดหวังของผู้นำชาวไทยภูเขาต่อการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2538. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

ส่วนประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัด, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด และ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2547ก.
การบริหารราชการแนวใหม่ กลไกสู่ความมั่นคงและการพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

_____. 2547ข. รวมกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด และ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2546. การบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ ชุดที่ 1 “ความรู้ทั่วไปในการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ”. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

โสภณ ทองปาน. 2544. การเรียนรู้ในสังคมไทย กรณีตัวอย่างบัณฑิตศึกษา. ใน ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และ พชรินทร์ ปัทมสิริวัฒน์. (บรรณาธิการ). วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ของคนไทย. กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลีฟวิ่ง, หน้า 31-37.

แสงอรุณ ไตรรักษา. 2541. ความคาดหวังของบุคลากรผู้ร่วมทีมจิตเวชต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จิตเวชโรงพยาบาลสวนสราญรมณ์. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2543. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน.

Broom and Selznick. 1977. **Sociology: A Text with Adapted Reading**. New York: Harper&Row Publishers.

Linton, R. 1964. **The Study of Man**. New York: D.Appleton Century Grofts.

Yamane, T. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจงประกอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท โดย ร.ต.อ.หญิง ทิพย์วานิช ศรีสวัสดิ์ นิสิตปริญญาโท สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน

- ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร
- ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ
 - ❖ ด้านการบูรณาการ
 - ❖ ด้านการมีส่วนร่วม
 - ❖ ด้านการบริหารงบประมาณ
 - ❖ ด้านสารสนเทศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบคำถามนี้

ตอนที่ 2 ความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. มีหน้าที่ตรวจตรา กำกับ ดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ทุกคนในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ		
2. เป็นผู้กำหนดนโยบายให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพลัดเวอร์ที่ ตนเองรับผิดชอบ		
3. มีบทบาทในการจัดระบบงาน รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน		
4. มีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง		
5. มีบทบาทในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติม		
6. มีบทบาทในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
7. มีบทบาทในการควบคุมดูแลงานข้อมูล ทะเบียน สถิติ และประมวลผล		
8. มีบทบาทในด้านงานปกครอง ต้องรับรู้ทุกข์สุข ปัญหาความขัดแย้ง ต้องคอย ไกล่เกลี่ยตัดสิน โดยยึดความถูกต้องยุติธรรม		
9. มีบทบาทในการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ตนเองรับผิดชอบได้		
10. มีบทบาทในการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ทุกคนใน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ		
11. มีบทบาทในการ จัดทำ ติดตามประเมินผล แผนงาน นโยบาย โครงการต่างๆ		
12. มีบทบาทในการจัดสรรเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ		
13. มีบทบาทในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็น ให้กับผู้ปฏิบัติ		
14. มีบทบาทในการพัฒนาหน่วยงานโดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาแนวทางเดียวเสมอไป		
15. มีบทบาทในการพัฒนาหน่วยงานโดยต้องมีแนวทางในการพัฒนาในแนวทาง เดียวกัน เพราะเป็นหน่วยงานเดียวกัน		

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
16. สามารถแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนาได้โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง (คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเอง) ได้ทุกเรื่อง		
17. มีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น		
18. มีบทบาทในการปรับทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้คำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของหน่วยงานเป็นสำคัญ		
19. มีบทบาทในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานทำงานร่วมกันของแต่ละฝ่าย		
20. มีบทบาทในการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน		

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต่อบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการ

ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบูรณาการ					
1. จัดสรรสรรพกำลังเพื่อการบริหารงานได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละฝ่าย					
2. มีการติดตามผลและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร					
3. พัฒนาการบังคับใช้กฎหมายตรวจคนเข้าเมืองของทุกฝ่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
4. นำแนวคิดและเทคนิคใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
5. ประสานการทำงานของแต่ละฝ่ายให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ที่ได้กำหนดไว้					
6. การทำงานเชิงไขว้ระหว่างฝ่ายต่างๆ เช่น มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนกำลังพลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกหน้าที่ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง					
7. พิจารณาสั่งการ อนุมัติ อนุญาต โดยสามารถวินิจฉัยสั่งการการทำงานได้ในลักษณะที่ครอบคลุมครบวงจรทันต่อเหตุการณ์					
8. การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ					
9. แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติได้อย่างแท้จริง					
10. การตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วม					
11. ให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารหน่วยงาน และการตัดสินใจกระทำโดยทุกฝ่ายของหน่วยงาน					
12. มีการทำงานที่เป็นเครือข่ายที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น					
13. มีกระบวนการปรึกษาหารือ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา					
14. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้น					
15. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
16. นำปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่ายมากำหนดเป็นแนวทางริเริ่มเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาหน่วยงาน					
17. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง					
18. มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการร่วมกันคิดร่วมกันทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆ					
19. เป็นผู้ช่วยในการพิจารณาปัญหา ระหว่างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน					
20. ทำงานในลักษณะเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยเข้ามาเป็นผู้ร่วมบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ได้ เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารงบประมาณ					
21. ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานให้มีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
22. ดำเนินการจัดสรรงบประมาณ โดยให้ความสำคัญกับฝ่ายหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานหลัก เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจเอกสารการเดินทางของคนโดยสาร					
23. จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มต้นในบางแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่					
24. จัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยคำนึงถึงการเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็น และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
25. ใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายมาปรับใช้ในงานที่จำเป็นเร่งด่วนได้					
26. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรืองานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนสามารถรองรับงบประมาณได้ในเวลาอันรวดเร็ว					
27. ใช้เงินเหลือจ่ายตามโครงการต่างๆ ได้ โดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น					
28. เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมกำหนดงบประมาณส่วนรวมได้					
29. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านงบประมาณรายรับ-รายจ่ายไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อควบคุมงบประมาณ และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป					
30. กำหนดสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนโครงการตามแผนของแต่ละฝ่าย					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสารสนเทศ					
31. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่ทันสมัย					
32. พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานให้เชื่อมต่อกัน					
33. จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในหน่วยงาน					
34. นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกัน					
35. นำระบบการประสานงานผ่านเครือข่ายทาง Internet ที่สามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมงมาใช้ในหน่วยงาน					
36. นำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลและอุปกรณ์เทคโนโลยีพื้นฐานเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกได้					
37. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในของฝ่ายต่างๆ					
38. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
39. นำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นการลดเอกสาร ในการปฏิบัติงาน					
40. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่					

ภาคผนวก ข
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความรู้ในบทบาทของผู้บริหาร

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	15.0000	16.1379	.2731	.8563
K2	15.3667	16.1713	.1433	.8658
K3	14.9000	16.8517	.0874	.8594
K4	14.9667	17.2747	.1387	.8678
K5	15.1000	14.5759	.6866	.8397
K6	15.0667	14.5471	.7422	.8379
K7	15.1667	15.2471	.4263	.8514
K8	15.1000	15.4724	.4015	.8522
K9	15.1000	14.7828	.6192	.8427
K10	15.0000	15.6552	.4537	.8502
K11	15.0667	15.0299	.5772	.8449
K12	15.1667	14.9713	.5067	.8477
K13	15.1333	15.1540	.4740	.8492
K14	15.1333	14.9471	.5367	.8463
K15	15.1333	15.5678	.3511	.8546
K16	15.1333	15.0161	.5157	.8473
K17	15.0000	15.1034	.6672	.8427
K18	15.0667	14.7540	.6708	.8409
K19	14.9667	15.3437	.6607	.8442
K20	14.9000	16.8517	.0874	.8594

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = .8568

ตารางผนวกที่ 2 ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
 ตอบบทบาทของผู้บริหาร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EA1	125.0667	923.5816	.6810	.9847
EA2	125.0667	924.9609	.7619	.9845
EA3	125.1333	924.1195	.6872	.9847
EA4	124.9667	916.1713	.8351	.9843
EA5	125.2333	927.2885	.7376	.9846
EA6	125.2333	907.1506	.7901	.9844
EA7	125.1333	926.6023	.5882	.9849
EA8	125.0667	907.3057	.8215	.9843
EA9	125.1333	920.0506	.7644	.9845
EA10	125.0000	918.3448	.7345	.9845
EB11	125.1000	908.4379	.7426	.9846
EB12	125.3000	916.9069	.7863	.9844
EB13	125.1333	912.7402	.7733	.9845
EB14	125.2333	916.0471	.7459	.9845
EB15	125.1667	913.6609	.7664	.9845
EB16	125.1667	913.5920	.7422	.9845
EB17	125.2667	917.3057	.7357	.9845
EB18	125.1667	909.3851	.7620	.9845
EB19	125.2333	922.4609	.7556	.9845
EB20	125.0667	914.7540	.8106	.9844
EC21	124.9667	921.8264	.7279	.9846
EC22	125.0000	912.0690	.8454	.9843

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EC23	125.0667	919.9954	.8220	.9844
EC24	125.1000	907.9552	.8443	.9843
EC25	125.2333	916.4609	.7989	.9844
EC26	125.2000	912.3724	.7707	.9845
EC27	125.1667	919.5230	.7514	.9845
EC28	125.3000	908.9759	.8625	.9842
EC29	125.0667	921.9954	.7104	.9846
EC30	125.1000	920.6448	.8669	.9843
ED31	125.0000	915.8621	.8881	.9842
ED32	125.1333	914.6023	.7985	.9844
ED33	124.9000	908.7828	.8597	.9842
ED34	124.9667	909.2747	.8282	.9843
ED35	125.1667	901.8678	.8304	.9843
ED36	125.3333	906.3678	.8101	.9844
ED37	125.3000	908.4241	.8422	.9843
ED38	125.0333	912.5851	.7825	.9844
ED39	125.1000	911.6103	.8421	.9843
ED40	125.0000	900.4828	.8678	.9842

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 40

Alpha = .9848