

ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

ด.ต.กิตตินันท์ มณีศรี

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป

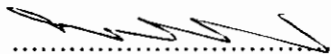
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

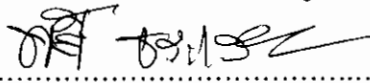
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ กิตตินันท์ มณีศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

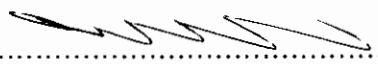
  
.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

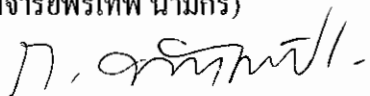
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

  
..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

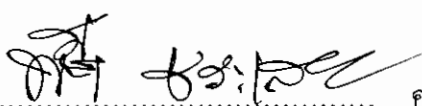
  
..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

  
..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

## ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชณีย์ ธารเสนา คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ และอาจารย์กฤษฏา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้กำกับการด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ตลอดจนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

กิตตินันท์ มณีศรี

54930353: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงาน/ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

กิตตินันท์ มณีศรี: ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

จังหวัดระนอง (GOOD GOVERNANCE IN THE PERFORMANCE OF RANONG

IMMIGRATION) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: อาจารย์ พรเทพ นามกร, รป.ม. 80 หน้า.

ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่องธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้รับบริการด่านตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' (Post Hoc) ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความคุ้มค่า ด้านความมีส่วนร่วม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ และภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

54930353: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: GOOD GOVERNANCE/ IMMIGRATION POLICE/ RANONG PROVINCE

KITTINAN MANEESRI: GOOD GOVERNANCE IN THE PERFORMANCE OF RANONG IMMIGRATION. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 80 P. 2013.

The research had objectives to study good governance in the performance of immigration police in Ranong Province, and to study the opinion on the police's performance of service users categorized by personal factors. The sample consisted of 396 users of the immigration service. The instrument for data collection was questionnaires. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Scheffe' used for paired comparison at the significance level of .05.

The findings revealed that the service users perceived that the immigration police's performance was generally at the high level. It was found that the responsibility aspect was perceived the most. This was followed by the rule of law, morale, and value for money, participation, and transparency respectively. For the comparison of service users' opinion on good governance of immigration police's performance, it was found that service users with different gender had no differences in the opinion on good governance of Ranong Province immigration police. However, service users with different age and birthplace had differences in the opinion on good governance of Ranong Province immigration police at the significance level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	23
ข้อมูลทั่วไปของด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
เกณฑ์การแปลผล .....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย .....	45
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 .....	47
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ .....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	58
สรุปผลการวิจัย .....	58
อภิปรายผลการวิจัย .....	60
ข้อเสนอแนะ .....	61
บรรณานุกรม .....	63
ภาคผนวก .....	68
ภาคผนวก ก .....	69
ภาคผนวก ข .....	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	80

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปข้อค้นพบจากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	37
2	สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....	45
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง .....	47
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิติธรรม .....	48
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณธรรม .....	49
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความโปร่งใส .....	50
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความร่วมมือ .....	50
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบ .....	51
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคุ้มค่า .....	52
11	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง .....	53
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามภูมิลำเนา ...	53
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง กับภูมิลำเนา .....	54
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามภูมิลำเนา .....	54
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	55
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง กับอายุ.....	56



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	56
18	สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	57

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ได้ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมในการให้ความสำคัญกับประชาชน โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดของการบริหารแนวใหม่ที่กำลังเป็นกระแสนิยมในขณะนี้คือ การบริหารจัดการที่ดี หรือ ธรรมภิบาล (Good Governance) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีในระบบต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดออกเป็นหลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 เป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกิจการของภาครัฐ โดยได้กำหนดใน หมวด 4 หน้าหนึ่งของชนชาวไทย มาตรา 74 บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 บัญญัติไว้ว่ารัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นการนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสร้างประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน หากประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารมากเพียงใดก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบผู้บริหารมากขึ้น ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นอีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2548, หน้า 5)

จากแนวทางของรัฐในการนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาในพัฒนาประเทศข้างต้น ส่งผลให้ทุกหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชนให้ความสำคัญและยึดถือหลักธรรมาภิบาล

เป็นกรอบแนวความคิดในการกำหนดแนวนโยบายในการบริหารจัดการหน่วยงานมากขึ้น รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่ใช้หลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้สั่งการให้ทุกหน่วยในสังกัดยึดถือและปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 อย่างเคร่งครัด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2546, หน้า 1)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเดินทางเข้าออกในและนอกราชอาณาจักรของบุคคลทั้งคนไทยและคนต่างด้าว เป็นหน้าด่านแรกที่พาหนะและบุคคลต้องถูกตรวจสอบโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองผู้มีอำนาจตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และแผนปฏิรูปราชการประจำปี สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 4 ปี พ.ศ. 2552-2555 ให้มีความสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐบาล ทำให้โครงสร้างของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเปลี่ยนไป กอปรกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของรัฐบาล ย่อมส่งผลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งหน่วยงานราชการจำเป็นต้องปรับแผนการปฏิรูปราชการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง บรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและประเทศชาติ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2553)

พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ เป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 126 ตอนที่ 65 ก เรื่องพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 กำหนดให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง เป็นหน่วยงานในสังกัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุหมายเลข รน. 46 เลขที่ 71/10 หมู่ที่ 5 ถนนเฉลิมพระเกียรติ (ถนนสะพานปลา) ตำบลบางรีน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง (ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง, 2555)

แผนปฏิรูปราชการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ 2554 กำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน ด้านอำนวยความสะดวกของชาติและกิจการพิเศษ ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม และด้านการบริหารจัดการที่ดี (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2553, หน้า 11-19) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ในแต่ละด้าน จะมีตัวชี้วัดเป็นเกณฑ์การประเมินผล โดยมีตัวชี้วัดตามเป้าหมายของผลผลิตของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และตัวชี้วัดตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์จะต้องรายงานผลการดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๆ ละ 2 ครั้ง คือ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ผ่าน ฝ่ายอำนวยการ 3 กองบังคับการ อำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) ทราบ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ผ่านมา แม้ว่าจะได้ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของทางราชการมาโดยตลอด แต่ปรากฏว่าในการปฏิบัติมักจะมีปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ มากมาย อาจจะเป็นด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องต่าง ๆ ไม่เพียงพอ หรือกรณีการแต่งตั้งสับเปลี่ยนหน้าที่ หรือข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งใหม่ ซึ่งหากไม่มีการทดลองหรือได้รับการฝึกอบรมให้เรียนรู้และเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ก็ทำให้ประสบกับความล่าช้า ความผิดพลาดในการตรวจหนังสือเดินทางได้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2537 อ้างถึงใน อ้อยใจ อุ๋นอารมณ์, 2546, หน้า 3) และด้วยกำลังพลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีอยู่อย่างจำกัดเมื่อเทียบกับปริมาณคนต่างด้าวที่มาใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองที่มีแนวโน้มมากขึ้นทุกปี ได้ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานที่อาจมีความเสียหาย และไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้วยระยะเวลาในการตัดสินใจที่ต้องตรวจอนุญาตให้แต่ละบุคคลผ่านเข้า-ออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งหากเกิดข้อผิดพลาดในการตรวจผู้โดยสารแล้วอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองให้มีความ โปร่งใส เป็นธรรมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### สมมติฐานการวิจัย

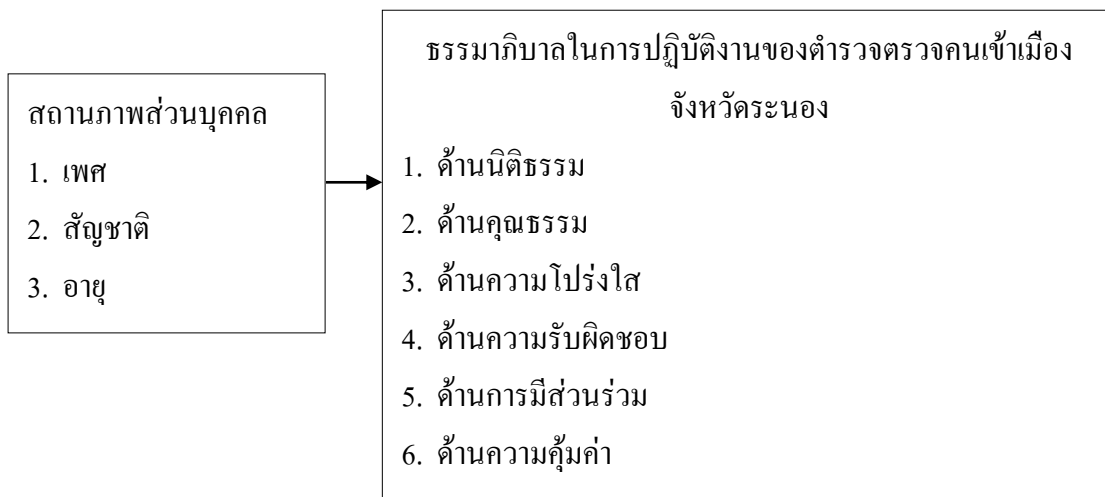
1. ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (ชนะศักดิ์ ยูบูรณ์, 2543, หน้า 3-12) ดังสรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง
2. ทราบความแตกต่างของธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
3. ได้แนวทางในการพัฒนาธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

### ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรตามคือ ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

**ขอบเขตด้านพื้นที่:** การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้รับบริการด่านตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 36,777 ราย

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 และเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการหรือการปกครองที่ดีมีประสิทธิภาพของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกฝ่ายทุกระดับ โดยมีการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม มีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรและประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และผลการดำเนินงาน โดยเปิดเผยให้ประชาชนได้รับทราบอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ซึ่งประกอบด้วย

หลักนิติธรรม หมายถึง การที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานโดยยึดกฎหมาย เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ และผู้รับบริการยินดีพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามใจหรืออำนาจของตน

หลักคุณธรรม หมายถึง การที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ส่งเสริมให้บุคลากรมีระเบียบ วินัยตามหลักของวินัยตำรวจ

หลักความโปร่งใส หมายถึง ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ตลอดจนผลการดำเนินงานโดยการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้รับรู้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก เข้าใจง่าย ได้รับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และมีกระบวนการให้ผู้รับบริการตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองอย่างเคร่งครัด การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับต่อผลการตัดสินใจและจากการกระทำของตนเอง



หลักความคุ้มค่า หมายถึง การที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีการบริหารจัดการ  
และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงทำให้บุคลากร  
ให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
  2. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
  3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  4. ข้อมูลทั่วไปของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง
  5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

จากการทบทวนเอกสาร และแนวคิดทางวิชาการเกี่ยวกับความคิดเห็น ผู้ศึกษาได้สรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้แตกต่างกัน ดังนี้

นพมาศ ชีรเวทิน (2539, หน้า 99) ความคิดเห็นเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจ ผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกัน

จำรอง เงินดี (2540, หน้า 2) ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจจะถูกกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกต และวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

สุโท เจริญสุข (2542, หน้า 58-59) ความคิดเห็น หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจ ที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล เป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 132) ความคิดเห็น หมายถึง แสดงออกของบุคคล หรือ กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัย พื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สรุป ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใด ๆ ของแต่ละบุคคลถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือคือการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความรู้สึกส่วนตัว ของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง ซึ่งจะแสดงออกมาทางการพูด การเขียน โดยอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในการช่วยตัดสินใจ

#### การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 10) ได้สรุปเกี่ยวกับเรื่องการวัดความคิดเห็นไว้ ดังต่อไปนี้

1. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

2. วิธีจำแนก S-D-Scale เป็นวิธีวัดความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น

3. วิธีของกัทแมน เป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับความคิดเห็นสูง-ต่ำ เปรียบเทียบกันและกัน ได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีของเทอร์สโตน เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 94-97) กล่าวว่า การจะใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด แบบสอบถามประเภทนี้ นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นไปในทางปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสธ (Negative)

## แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

### ความหมายของธรรมาภิบาล

ธีรยุทธ บุญมี (2541, หน้า 9-11) ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า หมายถึง การบริหาร การจัดการประเทศที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ ระดับ การบริหารการจัดการที่ดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีหลักคิดว่าทั้งประชาชน ข้าราชการบริหารประเทศเป็นหุ้นส่วนกัน (Partnership) ในการกำหนดชะตากรรมประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันว่าจะเกิดธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังรวมหมายถึง การมีกฎเกณฑ์กติกาที่จะให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วมของสังคมในการกำหนด นโยบายบริหาร ตรวจสอบ ประเมินผลอย่างจริงจัง

อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 14) กล่าวถึงธรรมาภิบาลว่า เป็นผลลัพธ์ของการจัด กิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและเอกชน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำการไป ในหลายทางมีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสาน ผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

ประเวศ วะสี (2541, หน้า 3-4) กล่าวว่าธรรมาภิบาล หมายถึง ความถูกต้อง เป็นธรรม ใน 3 เรื่องใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ มีการเมืองที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม และถูกตรวจสอบได้ มีภาคธุรกิจที่โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม และถูกตรวจสอบได้และมีสังคมที่เข้มแข็งมี ความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สามารถตรวจสอบภาครัฐได้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, หน้า 30) ให้ความหมาย ธรรมาภิบาลว่า หมายถึง ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศเพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

ประมวล รุจนเสรี (2542, หน้า 289) ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่าคือ วิธีที่จะทำให้ รั้งกับประชาคม รั้งกับสังคม หรือรั้งกับชุมชนนั้น มีรูปแบบความสัมพันธ์ มีการปฏิบัติต่อกัน อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจะยังเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน

ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ (2542, หน้า 131) ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาลว่า หมายถึง ระบบการปกครองที่อำนาจรัฐตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของคนส่วนใหญ่ โดยมี ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชนเป็นตัวเชื่อม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 86) ได้ให้ความเห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง กรอบในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่าง ๆ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2545, หน้า 78) ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ ของการจัดกิจกรรมซึ่งบุคคลหรือสถาบันทั่วไป ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้

กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานประโยชน์ที่หลากหลาย ที่ขัดแย้งกันได้

นฤมล ทับจุมพล (2546, หน้า 62) ได้อธิบายว่า “ธรรมรัฐ” หมายถึง การบริหารกิจการของบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของผู้คนพลเมืองอย่างเสมอกัน มีระบบตัวแทนประชาชนที่สะท้อนความคิดของผู้คนได้อย่างเที่ยงตรง มีรัฐบาลที่ไม่ถืออำนาจเป็นธรรม แต่ใช้อำนาจอย่างที่ประชาชนจะตรวจสอบได้ ตัวรัฐบาลเองก็มีความเอื้ออาทรต่อผู้คนสามัญ เป็นอาภรณ์ประดับตน ไม่ดูถูกประชาชนด้วยการเอาความเท็จมาให้ และมีอารยะพอที่จะแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ

เสรี พงศ์พิศ (2547, หน้า 80) กล่าวว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการตัดสินใจหรือการกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะสถาบันสาธารณะที่ดำเนินการเพื่อสาธารณะ

United Nation and Development Programmed (UNDP) (1998 อ้างถึงใน สุดจิต นิमितกุล, 2543, หน้า 13-14) ให้คำนิยามของธรรมาภิบาลไว้ว่า หมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ขึ้นอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง องค์การที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยมีวิธีการและหลักการที่เชื่อถือได้ และให้ความสำคัญกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมในกลไกในการดำเนินนโยบายทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

#### **องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล**

อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 16) กล่าวว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ความรับผิดชอบและมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความโปร่งใส ต้องสามารถคาดการณ์ได้ การมีกฎหมายที่ยุติธรรม ผู้ใช้กฎหมายมีคุณธรรมและเที่ยงธรรมและมีความเชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบดังกล่าว

บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544, หน้า 49-62) เสนอหลักธรรมาภิบาลมี 5 องค์ประกอบคือ ความชอบธรรม ความโปร่งใสและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ความประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และการมีส่วนร่วม โดยกำหนดองค์ประกอบในการเสริมสร้าง

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืนสิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและเสมอภาค ความรู้ และทักษะของเจ้าหน้าที่ความเสมอภาคทางเพศ ความอดทนอดกลั้น หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลไว้ ดังนี้ (ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์, 2543, หน้า 3-12)

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงกล้าให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงกล้าให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติ ให้สมบูรณ์ยั่งยืน

เอเจอร์, แซม (2545, หน้า 44-49) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานของการสร้างหลักธรรมาภิบาลได้แก่

1. ภาวรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดให้บุคคลและองค์การ ทั้งที่มาจาก การเลือกตั้ง และการแต่งตั้ง ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาวรับผิดชอบต่อ สาธารณะในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำ กิจกรรม หรือการตัดสินใจใด ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ สาธารณะ หรือกระทำในนามของสาธารณะ ในความหมายแคบภาวรับผิดชอบมุ่งเน้นเรื่อง ความสามารถที่จะอธิบายที่มาที่ไปของการจัดสรร การใช้ และการควบคุม อันเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ระบบงบประมาณ การบัญชี และการตรวจสอบบัญชี ในความหมายกว้างภาวรับผิดชอบ ยังหมายถึงการจัดตั้งและการใช้บังคับกฎเกณฑ์และระเบียบกติกาดังกล่าว ของบริษัทภิบาลด้วย

2. ความโปร่งใส ไม่มีนิยามที่ตายตัว การให้คำนิยามของความโปร่งใส ขึ้นอยู่กับ ความเข้าใจของหน่วยงานที่นำไปใช้รวมทั้งบริบทของสังคม วัฒนธรรม รวมไปถึงค่านิยมและ วิถีชีวิตของแต่ละสังคม ทั้งนี้ มีผู้แปลความหมายความโปร่งใส แตกต่างกันไป อาทิ

2.1 ความโปร่งใส เป็นสถานะที่ชัดเจน ชัดแจ้ง ไม่คลุมเครือของการบริหารภาครัฐ ในการดำเนินธุรกรรมใด ๆ ต่อสาธารณะอย่างมีเหตุผลและมีหลักเกณฑ์

2.2 ความโปร่งใส เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สังคมจะป้องกัน และรู้ถึงปัญหา การฉ้อราษฎร์บังหลวงได้อย่างสะดวก ซึ่งจำเป็นที่ต้องวางกฎระเบียบเพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ต้องเปิดเผยล่วงหน้าถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจและมาตรการ ที่จะวัดผลอันเกิดจากการตัดสินใจนั้นๆ

3. การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ความหมายนี้ครอบคลุมรูปแบบ การฉ้อราษฎร์บังหลวงเกือบทั้งหมดทั้งที่อยู่ในภาครัฐและเอกชน ในส่วนของระบบราชการ การทุจริตส่วนใหญ่หมายถึงการกระทำของหน่วยราชการหรือของข้าราชการที่มีชอบด้วยกฎหมาย การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงความตั้งใจจริง ในการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้น

4. การจัดวิธีการปกครองแบบมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมหมายถึง กระบวนการที่เปิด โอกาสให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียเข้ามามีบทบาทสิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินนโยบายและ มีส่วนในการควบคุมสถาบันตลอดจนการจัดสรรการใช้และการรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตนอันจะทำให้เกิดการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ เมื่อพิจารณา ในบริบทของการจัดการปกครองและการบริหาร การมีส่วนร่วมจะเน้นที่การอุดหนุนให้ประชาชน พลเมืองซึ่งรวมผู้หญิงด้วย มีอำนาจมากขึ้นและเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัว แสดงและกิจกรรมต่าง ๆ ในภาคประชาสังคม การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างกรอบของ

กฎเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยสร้างข้อเรียกร้องที่ชอบธรรม และก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินการของรัฐ การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ในหลายระดับด้วยกันนับแต่ระดับรากหญ้า โดยผ่านสถาบันในระดับท้องถิ่นและเทศบาล ไปจนถึงระดับภูมิภาค และระดับชาติภายใต้รูปแบบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจและยืดหยุ่น ตลอดจนการมีส่วนร่วมในภาคเอกชน

5. การสร้างกรอบทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้เข้มแข็ง คือการมีกฎหมายที่มีความชัดเจนและนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพ ซึ่งระบบยุติธรรมและกฎหมายที่ส่งเสริมการพัฒนา และระบบการจัดการปกครองที่ดีนั้น คือ การมีกฎหมายที่มีความชัดเจน และนำมาใช้อย่างเป็นเอกภาพในระบบและกระบวนการยุติธรรมที่มีความเป็นวัตถุวิสัยและเป็นอิสระ และเป็นระบบกฎหมายซึ่งมีบทลงโทษที่เหมาะสมเพื่อป้องปรามผู้คิดละเมิด หรือลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนระบบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมที่ีจะช่วยส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรม สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาเศรษฐกิจ ถ้าขาดระบบเช่นนี้ไปหรือมีระบบที่อ่อนแอจะทำให้ไม่ค่อยมีใครอยากจะลงทุนลงทุนในการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจจะถูกบิดเบือนไป และพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์จากค่าเช่าจะแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง และปัญหาการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายจะนำไปสู่การกระทำของบริษัทรุคที่เกี่ยวข้อกับการทุจริตในทุกระดับ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 60-64) ได้สรุปสาระสำคัญอันเป็นหลักพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ด้วยหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม (Rule of Laws) หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของหลักนิติธรรม ประกอบด้วย 7 หลักการ คือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และ ไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

1.1 หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรม เพราะหลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจ การตรวจสอบอำนาจ และการถ่วงดุลอำนาจ

1.2 หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวพันกันกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาค สิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ



1.3 หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการ หรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนมีผลมาจากกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบ จากตัวแทนของประชาชน โดย ฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แตกต่าง ไปจากบทบัญญัติของกฎหมาย ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้อกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจ

1.4 หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายให้เป็นตามหลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง และหลักความพอสมควร

1.5 หลักความอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและทำการพิจารณาพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

1.6 หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิด แล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้น ๆ มิได้

1.7 หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

2. หลักคุณธรรม (Ethics) ความหมายของคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ เป็นพลเมืองดี คือ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้แก่

2.1 สัจจะ คือ การรักษาความลับ

2.2 ทมะ คือ การรู้จักข่มใจตนเอง

2.3 ขันติ คือ การอดทน อดกลั้นและการอดออม

2.4 จาคะ คือ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต

แนวทางการดำเนินการตามหลักคุณธรรม

1. สถาบันการศึกษาส่งเสริมการเรียนรู้และปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เริ่มจากเยาวชนในและนอกระบบการศึกษาของชาติอย่างจริงจัง

2. รมรงค์ใช้หลักคุณธรรม อย่างกว้างขวางจริงจัง โดยเริ่มจากผู้บังคับบัญชา

3. รมรงค์ให้สังคมร่วมสนับสนุนผู้ปฏิบัติที่มีคุณธรรมที่ถูกรังแก โดยผู้มีอำนาจ

เหนือกว่ารวมถึงการยอมรับ เชิดชูให้เกียรติ และการให้ Incentives ในรูปแบบต่าง ๆ

4. องค์กรระดับต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ

5. ทุกหน่วยงานภาครัฐ ควรมีหลักจริยธรรมของตนเองหรือจริยธรรมแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเปิดเผย

ตัวชี้วัดหลักคุณธรรม

1. การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง

2. คุณภาพชีวิตของคนในองค์กร มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. องค์กรมีเสถียรภาพอยู่กันอย่างสงบสุข ด้วยความมีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ความหมายของ ความโปร่งใส คือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น บุคลากรในองค์กรรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานที่จะติดต่องานและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ ภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน บริหารเงิน บริหารคน และมีการสื่อสารดีที่ภายในองค์กร เช่น มีการกระจายข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ ให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

3.1 ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

3.1.1 มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

3.1.2 โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

3.1.3 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน

3.1.4 มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น

3.1.5 มีการตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

3.1.6 มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

3.2 ความโปร่งใสด้านให้คืน ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

3.2.1 มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

3.2.2 มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2.3 มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์

3.2.4 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

3.3 ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 3.3.1 มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
  - 3.3.2 มีวิธีการพิจารณา ลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
  - 3.3.3 มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
  - 3.3.4 มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ
  - 3.3.5 หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง
  - 3.3.6 มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
  - 3.3.7 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว
- 3.4 ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้
- 3.4.1 ประชาชนได้เข้ามารับรู้ การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
  - 3.4.2 ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ
  - 3.4.3 ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอก เข้าร่วมตรวจสอบแนวทางในการสร้างความโปร่งใสในองค์กร
1. สํารวจความเห็นชอบของบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องความโปร่งใสที่ต้องการจากบุคลากร
  2. บุคลากรตระหนักในความสำคัญและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539
  3. ปรับปรุงระบบเอกสาร ระบบสารสนเทศให้เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้นตรวจสอบของประชาชน
  4. จัดทำเอกสาร คู่มือเกี่ยวกับให้บริการของส่วนราชการที่เข้าใจง่ายสะดวกต่อการติดต่อกันของหน่วยงานประชาชน
  5. มีระบบประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร
  6. สร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบข้อสงสัยของประชาชนตามตัวชี้วัดความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ความหมายของความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการบริหารงานหรือการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรได้ร่วมรับรู้

ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตาม  
สิ่งที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ

#### แนวทางการสร้างความมีส่วนร่วม

1. องค์กรต้องกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน พร้อมทั้งออกกฎ ระเบียบข้อบังคับ  
ให้บุคลากรในองค์กรถือปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนากลไก ระบบการทำงานและการบริหารจัดการให้มี  
ประสิทธิภาพ เพื่อเอื้อต่อการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรและประชาชนมีส่วนร่วม  
อย่างกว้างขวาง
  2. กระจายอำนาจ การบริหารจัดการสู่บุคลากรตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
เพื่อให้บุคลากรสามารถบริหารภารกิจตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างตรงตามความต้องการ
  3. รณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชน  
เห็นคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วม
  4. จัดทำข้อมูลชี้แนะแนวทางการมีส่วนร่วมในงาน/ โครงการต่าง ๆ รวมทั้งให้ข้อมูล  
ข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ ผู้เกี่ยวข้องและ  
ประชาชน ซึ่งจะทำให้การมีส่วนร่วมนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
  5. แสดงผลลัพธ์จากการเข้ามามีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรมให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชน  
ได้ทราบพร้อมทั้งมีรางวัลตอบแทนแก่เจ้าของความคิดเห็นที่นำไปสู่การปฏิบัตินั้น ๆ
  6. สร้างหลักประกันในความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้าร่วมแสดง  
ความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินงานขององค์กร
- ตัวชี้วัดหลักความร่วมมือร่วม
1. ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ
  2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ
  3. จำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือเสนอข้อคิดเห็น  
จากบุคลากร/ ผู้เกี่ยวข้อง/ ประชาชน ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของ  
การมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ความหมายของความรับผิดชอบ หมายถึง  
ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎหมาย  
ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ  
โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดจาก  
การปฏิบัติงานดังกล่าวทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียตลอดจนพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบ  
ภารกิจต่อสาธารณชนสามารถชี้แจงเหตุผลได้และพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ

แนวทางในการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ

5.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีรวมทั้งการสร้างแบบอย่างที่ดีด้วยการยกย่องและส่งเสริมความประพฤติของบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดี

5.2 สร้างความรับผิดชอบของตนเอง โดยใช้การมีส่วนร่วมมีระบบตรวจสอบและการประเมินผลที่น่าเชื่อถือได้

5.3 ส่งเสริมผู้มีความสามารถโดยการให้รางวัลและลงโทษที่เหมาะสมรวมทั้งในการจูงใจด้วยค่าตอบแทนและอื่น ๆ

ตัวชี้วัดเรื่องความรับผิดชอบ

1. ได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง
2. ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วนรวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานและจำนวนการเรียกร้องหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) ความหมายของหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืนแนวทางการดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า

- 6.1 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ
- 6.2 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นหรือเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว

6.3 ปฏิบัติงานอย่างประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลาภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

6.4 กำหนดมาตรฐานการทำงานในหน้าที่และเป้าหมายให้ชัดเจน

6.5 สร้างระบบความคุ้มค่า และรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าต่อ

ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อการตรวจสอบ

6.6 นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน

6.7 เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการต่าง ๆ ที่นำไปสู่

ความคุ้มค่า

6.8 รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานในองค์กร

6.9 ให้ความสำคัญกับระบบติดตามประเมินผลและควรประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเป็นระยะ ๆ

6.10 ใช้ระบบการประเมินการปฏิบัติงาน (RBM) และใช้การจัดสรรงบประมาณเป็นเครื่องมือในการพิจารณางบประมาณในโครงการ

6.11 จัดสรรงบประมาณตามผลสัมฤทธิ์ของงาน

6.12 ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักความคุ้มค่า

6.13 ให้รางวัลหน่วยงาน/ กลุ่ม/ บุคลากรที่ดำเนินการในวิธีดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

### ค้ำค่าที่สุด

ตัวชี้วัดในหลักความคุ้มค่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
  - 2.1 ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
  - 2.2 ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

หลักธรรมาภิบาลหมายถึงการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้สังคม มีการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม โดยยึดหลักศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรมและได้ยึดหลักสำคัญ 6 ประการคือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความรับผิดชอบ 5) หลักการมีส่วนร่วม 6) หลักความคุ้มค่า

สมบูรณ์ ศิริประชัย (2550, หน้า 21) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไว้อย่างกระชับ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้คือ

1. การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) การมีส่วนร่วมของสาธารณชนคือกลไกกระบวนการที่ประชาชน (ชายและหญิง) มีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมในทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรมการเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้ รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณชนมีส่วนร่วมคือการมีรูปแบบการปกครอง และบริหารที่กระจายอำนาจ (Decentralization)

2. ความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) ความสุจริตและโปร่งใสคือกลไกที่มีความสุจริต และโปร่งใสซึ่งรวมถึงการมีระบบกติกากิจการและการดำเนินงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเสรี เป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

3. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคมคือกลไกที่มีความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน โดยมีการจัดองค์กรหรือกำหนด

กฎเกณฑ์ที่เน้นถึงการดำเนินงานเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้รวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability, Political Accountability ซึ่งจะมี ความหมายที่มากกว่าการมีความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมือง แต่ครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น องค์กร หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ดังนั้น คุณลักษณะของ ความโปร่งใสของระบบในลำดับที่สองจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) กลไกการเมืองที่ชอบธรรมคือ กลไกที่มีองค์ประกอบของรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศซึ่งมีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับ ของคนในสังคม โดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรมและมีความสามารถที่จะบริหารประเทศ ได้

5. กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) กฎเกณฑ์ ที่ยุติธรรมและชัดเจน คือมีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไรหรือไม่ เมื่อดำเนินงานตามกฎเกณฑ์ของสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ศรัทธา และ ความเชื่อมั่นของประชาชน

6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล คือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดกระบวนการ ทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า อย่างเหมาะสม มีการดำเนินการและการให้บริการสาธารณะที่ให้ผลลัพธ์ เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้น การพัฒนาของสังคมทุกด้าน (การเมือง สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ)

United Nations Development Programmed (UNDP) (1998 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2541, หน้า 1-65) เสนอองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม ของประชาชน กฎหมายที่ยุติธรรม ความเปิดเผยโปร่งใส การมีฉันทานุมัติในสังคม กลไกการเมือง ที่ชอบธรรม ความเสมอภาค ประสิทธิภาพและประสิทธิผล พันธะความรับผิดชอบต่อ สังคม และ การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ประชาชนทั้งชาย และหญิง มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรง หรือ

ทางอ้อมโดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจอันชอบธรรม (Legitimate Intermediate Institution)

2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of Law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรม และถูกบังคับใช้กับกลุ่มคนต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ กติกา มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ (Free Flow of Information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. การมีฉันทานุมัติร่วมกันในสังคม (Consensus Orientation) การตัดสินใจ ดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังคมให้เกิดความเห็นร่วมกัน (Broad Consensus) บนฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) กระบวนการเข้าสู่อำนาจทางการเมืองมีความรับผิดชอบและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เช่น การได้มาซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีคุณภาพ การมีคณะรัฐมนตรีที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม การมีระบบราชการที่สุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้ การมีกระบวนการเปิดเผยทรัพย์สินและหนี้สิน ของนักการเมือง การมีคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทำหน้าที่ไต่สวนและวินิจฉัยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร้ายวผิดปกติ

6. ความเสมอภาค (Equity) ประชาชนทุกคนมีความสามารถอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการโดยเท่าเทียมกัน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐสามารถจัดสรรใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลักและมีจิตใจเสียสละ เห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่



9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าหลักธรรมาภิบาลมีด้วยกัน 6 หลักด้วยกัน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

Kotler and Armstrong (2005, p. 144 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์ดำนนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2546, หน้า 215) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีเป้าหมายให้สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเองซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับ การใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 9) ให้คำนิยามคำว่า บริการ (Service) คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก (Intangible and Perishable) และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย การบริการจะเกิดขึ้นโดยความต้องการ (จากการบริการและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น ในสาขานักปฏิบัติ มีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner สัมผัสใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ความปรารถนาดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข สะดวกสบาย ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

จึงพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวก และเกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

#### องค์ประกอบของการบริการ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2547, หน้า 29) กล่าวถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้นต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งส่งผลให้กิจการมีกำไรและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังการบริการหรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลต่อคุณภาพของการบริการด้วย เหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะลูกค้าจะเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงของบุคลากรในองค์กรบริการนั้น

3. องค์กรบริการ เป้าหมายขององค์กรทุกแห่งมุ่งเน้นความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ ธุรกิจบริการก็ต้องเสนอการบริการที่ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจในบริการนั้น ผู้ประกอบการบริการเป็นผู้รับผิดชอบวางแผนนโยบายและควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปด้วยดีและสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะแตกต่างกันและมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือ

วัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลลัพธ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ส่วนบรรยากาศ หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การจัดแบ่งห้องต่าง ๆ เป็นสัดส่วน การประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น องค์กรบริการที่จำเป็นต้องมีการติดต่อกับลูกค้าต่างก็ให้ความสำคัญทั้งด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติต่าง ๆ อันจะส่งให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็วได้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจ และเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

องค์ประกอบของการบริการทั่ว ๆ ไปประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลลัพธ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบทั้งสิ้น ดังนั้น ในธุรกิจของธนาคารซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลโดยตรงก็ควรให้ความสำคัญในทุกส่วนเท่า ๆ กัน เพราะหากส่วนใดส่วนหนึ่งบกพร่องก็ย่อมส่งผลกระทบทำให้การบริการนั้นประสบความล้มเหลวได้ ซึ่งมีผลต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย

#### ลักษณะของการบริการ

Kotler (2005, p. 445 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 216-217)

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งถึงคุณภาพของการบริการ โดยพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน นั่นคือ ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษา ทำการจำหน่าย และบริโภคทีหลังได้ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการที่มีความไม่แน่นอนสูงขึ้นกับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร ให้บริการที่ไหน และเมื่อไร ดังนั้นองค์กรที่เป็นผู้บริการต้องทำการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนแรก จะต้องมีการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

ขั้นตอนที่สอง คือ สร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการตลอดทั่วทั้งองค์กร

ขั้นตอนสุดท้าย เป็นการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าโดยการฟังคำแนะนำ

ความไม่พอใจของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการขององค์กร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น องค์กรที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน

#### ทฤษฎีของการบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2538, หน้า 93) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 211-213) กล่าวถึงการบริการว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับการบริการประเภทไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ

การบริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อ ดังนั้น ผู้ขายต้องบริการจัดหา  
สิ่งต่อไปนี้เป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น คือ

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ  
ใช้บริการ
2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี  
หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการ  
ที่ใช้จะดีด้วย
3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ  
มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
4. วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ  
จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
5. สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้  
ในการให้บริการเพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ  
ที่เสนอขาย
6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ  
ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

#### คุณภาพของการบริการ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2547, หน้า 55) กล่าวถึงกลยุทธ์สำคัญของการบริการที่มี  
ประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดอำนาจต่อรองในการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพ  
การบริการ หากธุรกิจใดสามารถสร้างความแตกต่างของกิจการบริการ โดยเข้าถึงความต้องการ  
ของลูกค้าและเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังในการให้บริการที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ  
ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการนั้น  
อีกในโอกาสต่อไป ธุรกิจนั้นย่อมประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า เพราะมีลูกค้าประจำ  
หมั่นเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

Fitzsimmons (2006, pp. 44-45 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546, หน้า 440)  
ได้ทำการศึกษาและแบ่งลักษณะของคุณภาพของการบริการในแนวทางที่สอดคล้องกัน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา  
และสถานที่ คือ ปล่อยให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถ  
ของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยอาศัยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา
9. การสร้างบริการที่เป็นที่รู้จัก (Tangible) ชื่อเสียงของบริษัทที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า

## ข้อมูลทั่วไปของด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง

### ประวัติความเป็นมาของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

ปี พ.ศ. 2497 ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองได้รับการก่อตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดระนองเป็นครั้งแรก โดยมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497

ปี พ.ศ. 2495 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ ปรับโครงสร้างครั้งที่ 7 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2495 โดยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กองกำกับการตรวจคนเข้าเมืองเขต กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ

ปี พ.ศ. 2508 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับ โครงสร้างครั้งที่ 8 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2508 โดยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กองกำกับการ 5 กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ

ปี พ.ศ. 2519 ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ได้ย้ายที่ทำการจากบริเวณที่ตั้งเดิมมาตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งแห่งใหม่บนที่ราชพัสดุหมายเลข รน. 46 เลขที่ 71/ 10 หมู่ที่ 5 ถนนเฉลิมพระเกียรติ (ถนนสะพานปลา) ตำบลบางรีน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง เนื่องจากสถานที่ทำการเดิมคับแคบ และมีสภาพทรุดโทรมเสื่อมสภาพไปตามเวลา ไม่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ มีเนื้อที่ประมาณ 4 ไร่ 3 งาน 37.9 ตารางวา เป็นอาคารที่ทำการเรื่อยมา

ปี พ.ศ. 2537 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ ปรับโครงสร้างครั้งที่ 9 ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 เป็นสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง โดยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปลี่ยนชื่อเป็น ด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง เป็นด่านระดับ 3 ซึ่งมีสารวัตรเป็นหัวหน้า สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ

ปี พ.ศ. 2540 มติ อ.ก.ตร. ตำแหน่ง ครั้งที่ 4/ 2540 เมื่อ 22 พ.ศ. 2540 อนุมัติให้ตัดโอน และปรับระดับตำแหน่งข้าราชการตำรวจใน กองตรวจคนเข้าเมือง 3 จำนวน 31 ตำแหน่ง แบ่งเป็น ปรับด่านระดับ สารวัตร เป็นด่านระดับ รองผู้กำกับ จำนวน 6 ตำแหน่ง และปรับหัวหน้าด่านระดับ รองสารวัตร เป็น สารวัตร จำนวน 25 ตำแหน่ง ซึ่ง ด่านตม.ระนอง ได้รับการปรับจาก ด่านระดับ สารวัตรเป็นหัวหน้า (ระดับ 3) เป็น ด่านระดับ รองผู้กำกับ เป็นหัวหน้า (ระดับ 2)

ปี พ.ศ. 2541 พระราชกฤษฎีกา โอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง เป็นหน่วยในสังกัด กองตรวจคนเข้าเมือง 3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ปี พ.ศ. 2548 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 10 ตาม พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 มีผลตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 แบ่งส่วนราชการในสังกัด กองตรวจคนเข้าเมือง 3 เดิมเป็น ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาค และด่าน ตม. ระนอง เป็นหน่วยในสังกัด ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคได้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ปี พ.ศ. 2550 มติคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ครั้งที่ 14/ 2550 กำหนดให้ตำแหน่ง รองผู้กำกับ ที่ทำหน้าที่หัวหน้าด่านในสังกัด สตม. จำนวน 6 ด่าน เปลี่ยนชื่อตำแหน่งเป็น สารวัตรใหญ่ หัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง จึงเปลี่ยนชื่อเรียกตำแหน่งเป็น สารวัตรใหญ่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง

ปี พ.ศ. 2552 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 11 ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มีผลตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 โดยด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง ถูกกำหนดให้มีฐานะเป็น ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง และศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคใต้ เดิมถูกปรับเป็นกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง, 2555)

### สถานที่ตั้ง

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ เป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 126 ตอนที่ 65 ก เรื่องพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 กำหนดให้ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุหมายเลข รน.46 เลขที่ 71/10 หมู่ที่ 5 ถนนเฉลิมพระเกียรติ (ถนนสะพานปลา) ตำบลบางริน อำเภอมือง จังหวัดระนอง

### โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแบ่งโครงสร้างออกเป็น 4 งาน แต่ละงานมีหน้าที่ดังนี้

1. งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เข้ามาในหรือออกไปหรือผ่านราชอาณาจักร งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยกำหนดชุดปฏิบัติงานรับผิดชอบการปฏิบัติดังนี้

- 1.1 จุดตรวจบริเวณปากน้ำระนอง ตำบลปากน้ำ อำเภอมือง จังหวัดระนอง
- 1.2 จุดตรวจบริเวณท่าเทียบเรือสะพานปลา ตำบลปากน้ำ อำเภอมือง จังหวัดระนอง
- 1.3 จุดตรวจบริเวณท่าเทียบเรือของบริษัทอันดามันคลับจำกัด ตำบลปากน้ำ

อำเภอมือง จังหวัดระนอง

- 1.4 จุดตรวจพาหนะเรือ ทำหน้าที่ตรวจพาหนะเรือเข้า-ออกนอกเขตท่า

2. งานบริการตรวจคนต่างด้าว มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานการขออนุญาตอยู่ภายใต้อำนาจของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง งานตรวจสอบข้อเท็จจริงการยื่นคำขอ งานรับแจ้งและเตรียมข้อมูลการเข้าพักอาศัยของคนต่างด้าว งานตรวจสอบข้อมูลกรณีหนังสือเดินทางสูญหาย รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ งานดำเนินการรับคำขอการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร



งานอนุญาตเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร งานการขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว งานพิธีการเข้าเมือง งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจตรา งานดำเนินการเกี่ยวกับการรับแจ้งการเข้าพักอาศัยของคนต่างด้าว งานดำเนินการเกี่ยวกับการเพิกถอนการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวในความรับผิดชอบ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. งานสืบสวนปราบปรามและส่งกลับ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวน และปราบปรามการกระทำตาม พ.ร.บ. คนเข้าเมือง และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งความผิดอาญาอื่นใดที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องมาจากความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ตลอดจนงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4. งานส่งกลับ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเป็นที่ตั้งอาคารควบคุมผู้ต้องกัก โดยทำหน้าที่ควบคุมคนต่างด้าวผิดกฎหมายสัญชาติพม่า ส่งตัวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร และควบคุมคนต่างด้าวผิดกฎหมายอื่น ๆ ส่งตัวกลับออกไปนอกราชอาณาจักรในช่องทางอื่น

#### **แผนปฏิบัติการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ 2554**

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2553, หน้า 11-19)

#### **1. แนวทางการทำงานด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน**

1.1 ให้ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจัดทำแผนบูรณาการกำลังพลให้เหมาะสมกับจำนวนคนโดยสารและยานพาหนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ โดยเน้นย้ำให้มีการเตรียมการล่วงหน้าและประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาการตรวจล่าช้า

1.2 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการทำงาน และให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

1.3 สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ให้ข้าราชการตำรวจในทุกระดับ โดยกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกันในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

1.4 ฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีกิริยา มารยาท และการใช้คำพูดต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักสิทธิมนุษยชน

1.5 สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดเสนอความคิดริเริ่มในการให้บริการเชิงรุกต่าง ๆ เพื่อสนองตอบนโยบายด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวการค้าและการลงทุน

1.6 เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้าน เพื่อสนับสนุนการเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558

1.7 พัฒนาตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดให้เป็นมาตรฐานต้นแบบ (The Best Practice Immigration Checkpoint: BPIC) เพื่อเป็นตัวอย่างในการสร้างเสริมและพัฒนามาตรฐานสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ

1.8 นำวิทยาการด้านเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้กับงานตรวจคนเข้าเมือง อาทิ งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ งานควบคุมคนเข้าเมือง รวมทั้งดำเนินการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศเข้าไว้ด้วยกันในเชิงบูรณาการเพื่อประโยชน์ในด้านการตรวจสอบข้อมูลของคนต่างด้าว ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลการพักอาศัย และข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.9 กำหนดและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้อยู่ในระดับสากล (Immigration Standard: IS) อาทิ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านกายภาพ มาตรฐานด้านระบบงาน

1.10 ลดขั้นตอน ระยะเวลาในงานบริการคนเข้าเมือง โดยตรงค์ และเชิญชวนให้ทุกกองบังคับการในสังกัดส่งหน่วยงานเข้าประกวด เพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการภาครัฐจาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

## 2. แนวทางการทำงานด้านอำนวยความสะดวก

2.1 ปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความเจริญก้าวหน้ามีเกียรติศักดิ์ศรี และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่การดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม

2.2 พัฒนางานสอบสวนอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน พื้นที่บริการประชาชน ด้านกำลังพล เช่น ประสิทธิภาพและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายของพนักงานสอบสวน ด้านระบบงานและด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2.3 พิจารณาแก้ไขกฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงสังคม และความเจริญรุดหน้าทางด้านเทคโนโลยี

2.4 พัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางสืบสวนสอบสวน

## 3. แนวทางการทำงานด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ

3.1 ถวายความปลอดภัยและถวายความสะดวกด้านพิธีการเข้าเมืองแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ อย่างสมพระเกียรติ

3.2 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านการข่าวกรอง โดยเน้นย้ำการดำเนินงานในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานด้านการข่าวที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.3 พัฒนาความพร้อมของหน่วย ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากร ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ในการชุมนุมเรียกร้องต่าง ๆ โดยการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านควบคุมฝูงชนของข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ให้แก่ข้าราชการตำรวจ

3.4 สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการในทุกระดับ อาทิ ระดับกองบัญชาการ ระดับกองบังคับการ เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการควบคุม สั่งการ การประสานงาน และการดำรงการสื่อสารระหว่างกองบัญชาการ และหน่วยงานในสังกัดได้ตลอดเวลา และมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

3.5 กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความสามัคคี สมานฉันท์ให้เกิดกับประชาชน และชุมชน โดยข้าราชการตำรวจต้องร่วมสร้างความเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

3.6 ประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อป้องกันการก่อการร้ายที่อาจแฝงเข้ามาในราชอาณาจักร

3.7 สกัดกั้น จับกุม การลักลอบหลบหนีเข้าเมือง โดยมุ่งเน้นวิธีการแก้ไขปัญหาระบบ รวมทั้งการสืบสวนสอบสวนขยายผลจนนำไปสู่การดำเนินคดีกับตัวการ และผู้สนับสนุน

3.8 กวดขันเรื่องการแจ้งที่พักอาศัยของคนเข้าเมืองให้เป็นไปตามกฎหมายและให้ถือเป็นความรับผิดชอบของตรวจคนเข้าเมืองในพื้นที่รับผิดชอบที่จะต้องรับทราบและติดตามความเคลื่อนไหวของคนต่างด้าวที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.9 ดำเนินมาตรการเชิงรุกในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคนต่างด้าวในพื้นที่ โดยนำมาตรการสายตรวจมาใช้ อาทิ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถจักรยาน สายตรวจเดินเท้า ตลอดจนรถบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

3.10 สนองตอบนโยบายของรัฐในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวอย่างเข้มแข็ง และจริงจัง โดยให้ปรากฏผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมุ่งผลสัมฤทธิ์

#### 4. แนวทางการทำงานด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม

4.1 เพิ่มศักยภาพการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมในระดับกองบัญชาการ ระดับกองบังคับการ และตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

4.2 เน้นการสร้างเสริมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติ และเพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น กล้องบันทึกภาพระบบดิจิทัลระยะไกล เป็นต้น

4.3 รักษามาตรฐานการทำงานของสถานกักตัวคนต่างด้าวเพื่อรอการส่งกลับ โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน หลักเสรีภาพของบุคคลตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

4.4 จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลกลางและเชื่อมโยงกับศูนย์สืบสวนปราบปรามอาชญากรรมได้ทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานของศูนย์หมายจับคนร้ายข้ามชาติ ในการเป็นศูนย์กลางด้านการบริหารจัดการหมายจับคนร้ายข้ามชาติ และการประสานความร่วมมือกับนานาชาติในการจับกุมคนร้ายข้ามชาติ ที่หลบหนีเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

4.5 ป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยให้ตระหนักถึงความสำคัญว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาระดับโลก ที่ต้องการการแก้ไขอย่างจริงจังและหากปล่อยให้ปัญหาลุกลามออกไปจะเป็นภัยร่วมกันของมวลมนุษยชาติ

4.6 แสวงหาเครือข่ายความร่วมมือจากชุมชน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อาทิ การจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา การฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม โครงการล่ามอาสาสมัคร เป็นต้น

4.7 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจบุคคลและยานพาหนะเพื่อประโยชน์ในด้านการให้บริการคนเข้าเมือง ควบคู่ไปกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

## 5. แนวทางการทำงานด้านการบริหารจัดการที่ดี

5.1 นำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการไปใช้ประกอบการบริหารงานบุคคลด้วยระบบคุณธรรม

5.2 กำหนดและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้อยู่ในระดับสากล (Immigration Standard: IS) อาทิ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านกายภาพ มาตรฐานด้านระบบงาน

5.3 นำแนวคิดในเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม

5.4 ฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในสังกัดให้มีความรู้ ความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของโลก เพื่อสร้างเสริมให้เกิดความคิดและการตระหนักถึงความสำคัญของพันธกิจและงานตำรวจ

ตรวจคนเข้าเมืองว่ามีความเกี่ยวข้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งต้องปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับนวัตกรรมใหม่ ๆ และขอบเขตความรับผิดชอบ เช่น หลักสูตรการตรวจสอบหนังสือเดินทางหลักสูตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด หลักสูตรผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจหนังสือเดินทางและรอยตราประทับ เป็นต้น

5.5 จัดทำแผนพัฒนาระบบข้อมูลผู้มีศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ชำนาญงานด้านสอบสวน การตรวจหนังสือเดินทาง รอยตราประทับ อาชญากรรมข้ามชาติ เป็นต้น

5.6 ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และถือว่าเป็นหัวใจของการทำงาน โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมและสร้างเสริมสมรรถนะมาตรฐานที่จำเป็น (Core Competency) และเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

5.7 จัดทำกรอบครุภัณฑ์มาตรฐานสำหรับตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการจัดทำแผนบริหารการพัสดุของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดทุกแห่ง

5.8 ปรับปรุง พัฒนามาตรการติดตามการนำนโยบาย แผนงาน ผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงานในแต่ละด้านอย่างเข้มข้น จริงจังมีการจัดทำสรุปบทเรียน ปัญหาอุปสรรคนำเสนอ เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อสร้างหลักความรับผิดชอบต่อหัวหน้าหน่วย (Accountability)

5.9 ปรับปรุงสวัสดิการที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ตลอดจนฝึกอาชีพและหางานให้แก่ครอบครัว

5.10 ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงพร้อมปฏิบัติหน้าที่เสมอ

5.11 พัฒนากลไกการตรวจสอบภายในให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระและเที่ยงธรรม ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมที่ตรวจสอบ และปราศจากการแทรกแซงในการปฏิบัติงาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550, หน้า 132-141) ได้ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,035 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหาร

จัดการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 หลัก สำหรับปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติวางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม ในส่วนของข้อเสนอแนะที่สำคัญคือกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาผู้บริหารให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการประชาชน และประสิทธิภาพของหน่วยงาน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการตรวจสอบหนังสือเดินทาง รวมทั้งควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอ

ธนภัทร พุ่มบุญทริก (2550, หน้า 61-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเจ้าพนักงาน ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ (10 แห่ง) ในปีงบประมาณ 2550 จำนวน 167 นาย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง อยู่ใน ระดับปานกลางทุกด้าน เจ้าพนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ และชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ (2552, หน้า 120-128) ได้ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,016 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญคือการขาดวัสดุอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชน แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานตรวจหนังสือเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญคือกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ เช่น สนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ยศวริศ อันทรบุตร (2554, หน้า 77-78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภोजังหารที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

จำนวน 395 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานี ตำรวจภูธรจังหวัด อำเภोजังหวัด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ตารางที่ 1 สรุปข้อค้นพบจากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ	ข้อสรุปแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน
ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักนิติธรรม</li> <li>2. หลักคุณธรรม</li> <li>3. หลักความโปร่งใส</li> <li>4. หลักความรับผิดชอบ</li> <li>5. หลักการมีส่วนร่วม</li> <li>6. หลักความคุ้มค่า</li> </ol>
เอเจอร์, แซม (2545)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การะรับผิดชอบ</li> <li>2. ความโปร่งใส</li> <li>3. การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ</li> <li>4. การจัดวิธีการปกครองแบบมีส่วนร่วม</li> <li>5. การสร้างกรอบทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้เข้มแข็ง</li> </ol>
ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักนิติธรรม</li> <li>2. หลักคุณธรรม</li> <li>3. หลักความโปร่งใส</li> <li>4. หลักความรับผิดชอบ</li> <li>5. หลักการมีส่วนร่วม</li> <li>6. หลักความคุ้มค่า</li> </ol>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ข้อสรุปแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน
สมบูรณ์ ศิริประชัย (2550)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีส่วนร่วมของสาธารณชน</li> <li>2. ความสุจริตและโปร่งใส</li> <li>3. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>4. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม</li> <li>5. กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน</li> <li>6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> </ol>
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีส่วนร่วมของประชาชน</li> <li>2. กฎหมายที่ยุติธรรม</li> <li>3. ความเปิดเผยโปร่งใส</li> <li>4. การมีฉันทานุมัติร่วมกันในสังคม</li> <li>5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม</li> <li>6. ความเสมอภาค</li> <li>7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> <li>8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์</li> </ol>

## ตารางที่ 2 สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550)	-	1. หลักนิติธรรม
ได้ศึกษาการบริหารจัดการด้านการ		2. หลักคุณธรรม
ให้บริการประชาชนของกองบังคับการ		3. หลักความโปร่งใส
ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ		4. หลักความรับผิดชอบ
		5. หลักการมีส่วนร่วม
		6. หลักความคุ้มค่า



## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ชนภัทร พุ่มบุญทริก (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจ ตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ตรวจคนเข้า เมืองภาคเหนือ สำนักงานตรวจคนเข้า เมือง	-	1. ด้านความสำเร็จจากการ 2. ปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ 4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 5. ด้านนโยบายและการบริหาร 6. ด้านรายได้และผลประโยชน์เกี่ยวกับ
ยศวริศ อันทรบุตร (2554) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ บริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจัง หาร อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด	อาชีพ	1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักความรับผิดชอบต่อ 5. หลักการมีส่วนร่วม 6. หลักความคุ้มค่า

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับ  
ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบ  
ความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง  
จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา  
ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ  
วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556  
จำนวน 36,777 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองทั้งหมด และผู้รับบริการ  
ด้านตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 โดยใช้ตารางการคำนวณของยามานะ (Yamane,  
1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามระดับความคลาดเคลื่อนจำนวนประชากรและวิธีสุ่มตัวอย่าง  
399 คน โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

กำหนดหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ  
(Yamane, 1973, p. 98) ดังสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{36,777}{1 + 36,770 (0.05)^2} \\ &= 396\end{aligned}$$

เมื่อ  $e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5%

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ เพื่อให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ สัญชาติ อายุ และประเภทที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง 6 ด้าน คือ ด้านนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า จำนวน 26 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นการวัดตามแบบลิเคิร์ต คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์สังกัดวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 พันตำรวจเอกเอกกร นุชبابคินทร์ ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง

3.3 พันตำรวจโทสมชาย จิตสงบ รองผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำผลการตรวจมาหาค่า IOC เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (Items) ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปซึ่งหมายถึงรายการนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 144) โดยกำหนดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .9465 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้กำกับการด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่อประสานงานกับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะลงไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล 2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองของผู้รับบริการ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ

4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อกรมการปกครองในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดระนอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับ  
ลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อให้  
เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมการปกครองในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดระนอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกรมการปกครองในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคน  
เข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ  
ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติ  
เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe) ที่ระดับ .05
4. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และ  
การจัดลำดับ

### เกณฑ์การแปลผล

เพื่อความสะดวกในการแปลผล ได้นำการมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์  
ในการแปลผลข้อมูลกรมการปกครองในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง  
โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง มาก
2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง

1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ดำเนินตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม 2556 จำนวน 396 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	210	53.03
หญิง	186	49.67
รวม	396	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
พม่า	209	52.78
สหภาพยุโรป	82	20.71
อเมริกาเหนือ	64	16.16
อื่น ๆ	41	10.35
รวม	396	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	161	40.66
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	134	33.84
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	65	16.41
51 ปีขึ้นไป	36	9.09
รวม	396	100.00
ประเภทที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การขอมิถุนที่อยู่ภายในราชอาณาจักร	207	14.80
ขอยุ่ต่อ	210	15.01
แจ้งที่พักคนต่างด้าว	192	13.72
รับแจ้งอยู่เกิน 90 วัน	214	15.30
ตรวจลงตรา	123	8.79
สงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร	44	3.15
ขอยุ่ต่อระยะสั้น	145	10.36
ขอยุ่ต่อระยะยาว	168	12.01
อื่น ๆ	96	6.86
รวม	1399	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.03 ภูมิลำเนาพม่า มากที่สุด ร้อยละ 52.78 รองลงมา คือ สหภาพยุโรป อเมริกาเหนือ และอื่น ๆ ร้อยละ 20.71, 16.16 และ 9.09



ตามลำดับ อายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.66 รองลงมาคือ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี 41 ปีขึ้นไป-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.84, 16.41 และ 9.09 ตามลำดับ ใช้บริการรับแจ้งอยู่เกิน 90 วัน มากที่สุด ร้อยละ 15.30 รองลงมา คือ ขออยู่ต่อ การขอมิถุนที่อยู่ในราชอาณาจักร แจ้งที่พักคนต่างด้าว ขออยู่ต่อระยะยาว ขออยู่ต่อระยะสั้น อื่น ๆ และสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร ร้อยละ 15.01, 14.80, 13.72, 12.01, 10.36, 8.79, 6.86 และ 3.15 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่อการให้บริการ ของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน  
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

ความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านนิติธรรม	3.81	0.71	มาก	2
ด้านคุณธรรม	3.72	0.81	มาก	3
ด้านความโปร่งใส	3.60	0.83	มาก	6
ด้านความมีส่วนร่วม	3.71	0.82	มาก	5
ด้านความรับผิดชอบ	3.87	0.79	มาก	1
ด้านความคุ้มค่า	3.72	0.85	มาก	4
ภาพรวม	3.76	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ  
ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  
ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.79) รองลงมาคือ ด้านนิติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.81  
(SD = 0.71) ด้านคุณธรรม ค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.81) ด้านความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.85)  
ด้านความมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.82) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส  
ค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.83)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิติธรรม

นิติธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ แก่ท่านได้รับทราบก่อนรับบริการ	124 (31.31)	134 (33.84)	120 (30.30)	18 (4.55)	0	3.92	0.89	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและ เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	136 (34.34)	121 (30.56)	127 (32.07)	12 (3.03)	0	3.96	0.89	มาก	2
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของท่าน	160 (40.40)	106 (26.77)	103 (26.01)	20 (5.05)	7 (1.77)	3.99	1.01	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง แจ้งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการรับบริการของท่านอย่างชัดเจน	87 (21.97)	118 (29.80)	149 (37.63)	37 (9.34)	5 (1.26)	3.62	0.97	มาก	7
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมี ความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย กับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	102 (25.76)	111 (28.03)	165 (41.67)	15 (3.79)	3 (0.76)	3.74	0.91	มาก	5
6. กฎระเบียบข้อกฎหมายที่บังคับ ใช้กับผู้รับบริการของด่านตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดระนองมีความ เหมาะสม	99 (25.00)	110 (27.78)	155 (39.14)	23 (5.81)	9 (2.27)	3.67	0.99	มาก	6
7. มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์กฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการรับ บริการที่เข้าใจได้ง่าย	106 (26.77)	143 (36.11)	121 (30.56)	10 (2.53)	16 (4.04)	3.79	1.00	มาก	4
ภาพรวม						3.81	0.71	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิติธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (SD = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.99 (SD = 1.01) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.96 (SD = 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแจ้งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการรับบริการของท่านอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.62 (SD = 0.97)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณธรรม

คุณธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม	149 (37.63)	117 (29.55)	119 (30.05)	2 (0.51)	9 (2.27)	4.00	0.95	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	144 (36.36)	114 (28.79)	118 (29.80)	14 (3.54)	6 (1.52)	3.95	0.97	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาทำให้ท่านมาติดต่อราชการได้สะดวก	145 (36.62)	116 (29.29)	116 (29.29)	19 (4.80)	0	3.98	0.92	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	102 (25.76)	115 (29.04)	129 (32.58)	35 (8.84)	15 (3.79)	3.64	1.07	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด	98 (24.75)	77 (19.44)	65 (16.41)	62 (15.66)	94 (23.74)	3.06	1.51	ปานกลาง	5
	ภาพรวม					3.72	0.81	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 0.95) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาทำให้ท่านมาติดต่อราชการได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.98 (SD = 0.92) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.06 (SD = 1.51)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความโปร่งใส

ความโปร่งใส	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนให้บริการที่มองเห็นได้สะดวก และเข้าใจง่าย	79	141	148	22	6	3.67	0.91	มาก	1
	(19.95)	(35.61)	(37.37)	(5.56)	(1.52)				
2.การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความโปร่งใส โดยท่านได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานทุกครั้ง	104	93	142	43	14	3.58	1.10	มาก	2
	(26.26)	(23.48)	(35.86)	(10.86)	(3.54)				
3.มีการเปิดเผย กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า	83	123	131	51	8	3.56	1.02	มาก	3
	(20.96)	(31.06)	(33.08)	(12.88)	(2.02)				
ภาพรวม						3.60	0.83	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความโปร่งใส พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (SD = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนให้บริการที่มองเห็นได้สะดวก และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.91) รองลงมาคือ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความโปร่งใส โดยท่านได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.58 (SD = 1.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ มีการเปิดเผย กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ หลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า ค่าเฉลี่ย 3.56 (SD = 1.02)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมีส่วนร่วม

ความมีส่วนร่วม	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียน ในการรับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน	83	91	177	36	9	3.51	0.99	มาก	3
	(20.96)	(22.98)	(44.70)	(9.09)	(2.27)				
2. ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	97	115	150	28	6	3.68	0.97	มาก	2
	(24.49)	(29.04)	(37.88)	(7.07)	(1.52)				

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความมีส่วนร่วม	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไป ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	148 (37.37)	110 (27.78)	113 (28.54)	13 (3.28)	12 (3.03)	3.93	1.03	มาก	1
ภาพรวม						3.71	0.82	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมีส่วนร่วม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 1.03) รองลงมาคือ ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.68 (SD = 0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนในการรับบริการ เช่น ก่อตั้งรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน ค่าเฉลี่ย 3.51 (SD = 0.99)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	จำนวนและร้อยละของระดับธรรมภิบาล					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเคร่งครัด	126 (31.82)	149 (37.63)	105 (26.52)	10 (2.53)	6 (1.52)	3.96	0.91	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	129 (32.58)	126 (31.82)	106 (26.77)	23 (5.81)	12 (3.03)	3.85	1.04	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปฏิบัติงานได้รวดเร็วสำเร็จตาม เป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้	134 (33.84)	131 (33.08)	98 (24.75)	30 (7.58)	3 (0.76)	3.92	0.98	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การยอมรับผลการกระทำเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	120 (30.30)	129 (32.58)	134 (33.84)	11 (2.78)	2 (0.51)	3.89	0.89	มาก	3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความรับผิดชอบ	จำนวนและร้อยละของระดับชมรมภาค					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	104	122	137	24	9	3.73	0.99	มาก	5
ติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ	(26.26)	(30.81)	(34.60)	(6.06)	(2.27)				
ภาพรวม						3.87	0.79	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 3.96 (SD = 0.91) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงาน ได้รวดเร็วสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.92 (SD = 0.98) และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.99)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคุ้มค่า

ความคุ้มค่า	จำนวนและร้อยละของระดับชมรมภาค					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ	106	133	121	19	17	3.74	1.04	มาก	1
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	(26.77)	(33.59)	(30.56)	(4.80)	(4.29)				
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการที่	90	135	153	10	8	3.73	0.91	มาก	2
ทำให้ท่านสามารถรับบริการได้	(22.73)	(34.09)	(38.64)	(2.53)	(2.02)				
เสร็จสิ้นภายในห้อง/ แชนกเดียว									
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา	110	105	136	36	9	3.68	1.04	มาก	3
ใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลา	(27.78)	(26.52)	(34.34)	(9.09)	(2.27)				
ในการรับบริการของท่าน									
ภาพรวม						3.72	0.85	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคุ้มค่า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ค่าเฉลี่ย 3.74 (SD = 1.04) รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการที่ทำให้ท่านสามารถรับ

บริการได้เสร็จสิ้นภายในห้อง/ แพนกเตียว ค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.68 (SD = 1.04)

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SN	t	Sig.
ชาย	210	3.78	0.69	.397	.692
หญิง	186	3.75	0.66		

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .692 แสดงว่าผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	$\bar{X}$	SD
พม่า	3.37	0.59
สหภาพยุโรป	4.14	0.45
อเมริกาเหนือ	4.12	0.39
อื่น ๆ	4.43	0.44

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดระนอง กับภูมิลำเนา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	71.185	23.728	86.492	.001*
ภายในกลุ่ม	392	107.542	.274		
รวม	395	178.727			

\*p < .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด  
ระนองตามภูมิลำเนาต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาล  
ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ  
ของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
ต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง  
จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	$\bar{X}$	พม่า	สหภาพยุโรป	อเมริกาเหนือ	อื่น ๆ
		3.37	4.14	4.12	4.43
พม่า	3.37	-	-.7765*	-.7572*	-1.0621*
สหภาพยุโรป	4.14		-	.0193	-.2856*
อเมริกาเหนือ	4.12			-	-.3049*
อื่น ๆ	4.43				-

\*p < .05



เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศพม่ามีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาทวีปในแถบสหภาพยุโรป อเมริกาเหนือ และประเทศอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศพม่ามีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาทวีปในแถบสหภาพยุโรป อเมริกาเหนือ และประเทศอื่น ๆ

ผู้รับบริการที่มีทวีปที่มีภูมิลำเนาทวีปสหภาพยุโรปมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาทวีปสหภาพยุโรปมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศอื่น ๆ

ผู้รับบริการที่มีทวีปที่มีภูมิลำเนาทวีปอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาทวีปอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 30 ปี	3.54	0.69
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.83	0.61
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.99	0.64
51 ปีขึ้นไป	4.01	0.55

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง  
จังหวัดระนอง กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	16.086	5.362	12.923	.001*
ภายในกลุ่ม	392	162.642	.415		
รวม	395	178.727			

\*p < .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด  
ระนองตามอายุต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาล  
ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ  
ของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
ต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง  
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป-40 ปี	41 ปีขึ้นไป-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.54	3.83	3.99	4.01
ต่ำกว่า 30 ปี	3.54	-	-.2900*	-.4566*	-.5534*
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.83		-	-.1666	-.2634
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.99			-	-.0968
51 ปีขึ้นไป	4.01				-

\*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี 41 ปีขึ้นไป-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี 41 ปีขึ้นไป-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 18 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐาน	t หรือ F	Sig.	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. เพศ	.397	.692		✓
2. ภูมิลำเนา	86.492	.001*	✓	
3. อายุ	12.923	.001	✓	

\*p < .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุและภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ Scheffe (Post Hoc) ที่ระดับ .05

#### สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ภูมิลำเนาจากประเทศพม่า อายุต่ำกว่า 30 ปี และใช้บริการรับแจ้งอยู่เกิน 90 วัน

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความคุ้มค่า ด้านความมีส่วนร่วม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านนิติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของท่าน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแจ้งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการรับบริการของท่านอย่างชัดเจน

ด้านคุณธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาทำให้ท่านมาติดต่อราชการได้สะดวก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับเงิน เป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด

ด้านความโปร่งใสโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนให้บริการที่มองเห็นได้สะดวก และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความโปร่งใส โดยท่านได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานทุกครั้ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการปิดประกาศ กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ หลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า

ด้านความมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ดำเนินตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนในการรับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน

ด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานได้รวดเร็วสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ

ด้านความคุ้มค่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการที่ทำให้ท่านสามารถรับบริการได้เสร็จสิ้นภายในห้อง/ แผนกเดียว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการของท่าน

### ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาล

ในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่นมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด รวดเร็ว และสำเร็จตามเป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการทุกเชื้อชาติ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดี และมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเฉพาะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด ส่วนความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส โดยเฉพาะการปิดประกาศ กฎหมาย ระเบียบหรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550) ได้ศึกษาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง พบว่า

2.1 ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดย พบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาประเทศพมามีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาทวีปในแถบสหภาพยุโรป อเมริกาเหนือ และประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้ามาเพื่อติดต่อค้าขาย หรือเดินทางเข้ามาทำงาน ซึ่งแตกต่างกับผู้รับบริการที่มาจากยุโรปหรือสหรัฐอเมริกาที่มาใช้บริการในรูปแบบของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด ในขณะที่ผู้รับบริการที่มาจากพม่าอาจมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากแรงงานต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาแบบผิดกฎหมาย

ในพื้นที่ ทำให้มีความวิตกกังวล และกลัวที่จะถูกเรียกรับค่าตอบแทนจากการให้บริการ จึงมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง น้อยที่สุด

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี, 41 ปีขึ้นไป-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับวัยที่มารับบริการ ซึ่งถ้าเป็นคนวัยเดียวกันหรือแก่กว่า จะมีความเข้มแข็งและให้บริการด้วยความสุภาพมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเยาวชน

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความคุ้มค่า ด้านการมีส่วนร่วม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส และจากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ และภูมิลำเนา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จัดให้มีระบบกลไกในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการให้บริการ โดยเน้นการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการให้บริการที่มีความเป็นเลิศ ด้วยการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกเชื้อชาติอย่างเสมอภาค และต้องไม่เรียกรับเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด

2. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการแก่ชาวต่างชาติ รวมทั้งมีการปิดประกาศ กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบขั้นตอนในการรับบริการ และมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนที่ส่งตรงถึงผู้กำกับการณ์ด้านตรวจคน

### เข้าเมืองจังหวัดระนอง

3. กำหนดมาตรการลงโทษและบังคับใช้อย่างจริงจังในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการเรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านนิติธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรแจ้งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการรับบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน
2. ด้านคุณธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องไม่เรียกรับเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด
3. ด้านความโปร่งใส ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองควรมีการเปิดเผยกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า
4. ด้านความมีส่วนร่วม ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองควรจัดให้มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนในการรับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน
5. ด้านความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ
6. ด้านความคุ้มค่า ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง



## บรรณานุกรม

- คทาวัช พรหมมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2: กรณีศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 และฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำรอง เงินดี. (2552). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร (หน่วยที่ 8) (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์. (2550). *การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉันทนา หาญกมลฤช. (2552). *แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนะศักดิ์ ชูบุรณ์. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี ในการปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. (2542). *สถิติเพื่อนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรัชชอร์ (ณัฐนรี) ศรีทอง. (2554). *การบริหารงานพัฒนาชุมชนเชิงยุทธศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง. (2555). *ประวัติความเป็นมาของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง*. วันที่ค้นข้อมูล 24 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก <http://ranong.immigration.go.th>
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *การศึกษาคำเข้าใจประชาธิปไตยของคนในชุมชน*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2543). *ธรรมาภิบาลกับราชการไทย*. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (หน้า 60-64)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_. (2543). *หลักการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- ชนภัทร พุ่มบุญทริก. (2550). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจตรวจคน  
เข้าเมือง ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). ธรรมนูญกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง. วารสารกรมประชาสัมพันธ์,  
3(5), 9-11.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2539). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล ปิตานันท์. (2545). ประสิทธิภาพของการของข้อมูลมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย  
ปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิติศักดิ์ เดือนดาว. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการ: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบล  
เด่นชัย จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย  
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรมล กิติกุล. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ:  
วิญญูชน.
- บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ:  
สถาบันพระปกเกล้า.
- ประมวล รุจนเสรี. (2542). การบริหาร-การจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.
- ประเวศ วะสี. (2541). กระบวนการนโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มูลนิธิสาธารณสุข  
แห่งชาติ.
- ปริมล เชิดชู. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ในเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พรพรม ชมงาม. (2545). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2541). การสร้างมาตรวัดพินิจโลก (พิมพ์ครั้งที่ 3). โกลบอลพริ้นท์.
- พัชสิรี ชมพู่คำ. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: ชิงค์ บียอนด์ บั๊คส์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2546). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พลสุข หิงคานนท์. (2549). *ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารระบบบริการพยาบาล ใน ประมวลสาระ  
ชุดวิชาการพัฒนาศักยภาพระบบบริการพยาบาล หน่วยที่ 3 (หน้า 3-11)*. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ  
(พิมพ์ครั้งที่ 30)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยศวริศ อันทรบุตร. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลัก  
ธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด อำเภोजังหวัด จังหวัดร้อยเอ็ด*. การศึกษาค้นคว้า  
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วันชัย มีชาติ. (2554). *การบริหารองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- วิกรม ลิมสรัตนันท์. (2545). *ประสิทธิผลการดำเนินงานด้าน โยธาของสำนักงานเขตวังทองหลาง  
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2549). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง*. รัฐสภาสาร,  
51(2), 7-61.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษา และบทวิเคราะห์  
องค์การทางการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ไวพจน์ กุลาชัย. (2552). *การเมืองในองค์การและทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับประสิทธิผล  
ขององค์การ: กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจนครบาล*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,  
สาขา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์านนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหาร  
การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริอร ชันชหัตถ์. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สมคิด บางโม. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิ่ง.
- สมชาย คุรงค์เดชย. (2542). *การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
มหิดล.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สมบูรณ์ ศิริประชัย. (2550). *วิกฤติการณ์เศรษฐกิจในเม็กซิโก สวีเดน และไทย: สาเหตุและ  
การตอบสนองของนโยบายเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมิต สัมภูกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2553). *แผนปฏิบัติการราชการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองประจำปี  
งบประมาณ 2554*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2542). *รวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คำย่อและคำศัพท์ภาษาอังกฤษ  
ที่ใช้ในการราชการตำรวจ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- \_\_\_\_\_. (2546). *รายงานประจำปี 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2554). *ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัย  
อนาคตไกล*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- สุจิตต์ นิมิตกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี. ใน การปกครองที่ดี  
(Good Governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุโท เจริญสุข. (2520). *สังเขปจิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2543). *ปัญหาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ  
คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเมธ ชัยเลิศวานิชกุล. (2542). *การวางแผนและติดตามผลลัพธ์ การบริหาร โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์*.  
กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- สุริย์ โปธาราม. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยการทำงานเป็น  
ทีมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล  
มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การปฏิบัติ  
(พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี พงศ์พิศ. (2547). *การเรียนรู้สู่การทำแผนงานและสร้างเครือข่ายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง  
ให้กับชุมชน : แผนแม่บทชุมชนสู่วิสาหกิจชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและบริการ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- อภิเชก ปิศโน. (2548). *ประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปราม การโจรกรรมรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้า อิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อ้อยใจ อุ่นอารมณ์. (2546). *ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2: วิเคราะห์ในเชิงปัญหาและการพัฒนา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2543). *ผู้นำ คือ ผู้ที่คนอื่นอยากตาม*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- อุทัย เลหาวิเชียร. (2544). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เอเจอร์, แซม. (2545). *ธรรมาภิบาล = Good governance: การบริหารการปกครอง ที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*. (ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ, แปล). กรุงเทพฯ: น้าฝน.
- Bartol, K. M., & David, C. M. (1990). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Carmeron, K. S., & Whetten, D. A. (1983). *Organizational Effectiveness: Comparison of Multiple Model*. New York: Academic Press.
- Hall, R. H. (1991). *Organizations Structures Processes and Outcomes* (5<sup>th</sup> ed.). Prentice-Hall: International.
- Kast, F. E., & James, E. R. (1995). *Organization & Management: A System and Contingency Approach* (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pasons, T. (1964). *Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organization: in complex Organization: A Sociological Reader by Amitai Etzioni*. New York: Holt, Rinchat & Winston.
- Stoner, J. A. F., & Freeman, F. E. (1992). *Management* (4<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Hanper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองให้มีความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อไป ซึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น ฉะนั้นความตั้งใจและข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามของท่านจะช่วยให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์การวิจัย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

##### 1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

##### 2. สัญชาติ

1. ( ) ไทย

2. ( ) พม่า

3. ( ) ประเทศในทวีปยุโรป

4. ( ) สหรัฐอเมริกา

5. ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

##### 3. อายุ

1. ( ) ต่ำกว่า 30 ปี

2. ( ) 30-40 ปี

3. ( ) 41-50 ปี

4. ( ) 51-60 ปี

5. ( ) 60 ปีขึ้นไป



## 4. ประเภทที่ใช้บริการ

- |  |  |
|--|--|
| 1. ( ) การขอมิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร | 2. ( ) ขออยู่ต่อ                             |
| 3. ( ) แจ็งที่พักคนต่างด้าว            | 4. ( ) รับแจ็งอยู่เกิน 90 วัน                |
| 5. ( ) ตรวจลงตรา                       | 6. ( ) สงวนสิทธ์เพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร |
| 7. ( ) ขออยู่ต่อระยะสั้น               | 8. ( ) ขออยู่ต่อระยะยาว                      |
| 9. ( ) อื่น ๆ                          |  |

**ตอนที่ 2** ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง  
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน

ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านนิติธรรม</b>					
1. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านได้รับทราบก่อนรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของท่าน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแจ็งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการรับบริการของท่านอย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค					
6. กฎระเบียบข้อกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีความเหมาะสม					
7. มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์กฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการรับบริการที่เข้าใจได้ง่าย					
<b>ด้านคุณธรรม</b>					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม					

ธรรมชาติในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจสอบเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลา ทำให้ท่านมาติดต่อราชการได้สะดวก					
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด					
ด้านความโปร่งใส					
13. มีการจัดทำแผงผังขั้นตอนให้บริการที่มองเห็นได้สะดวกและเข้าใจง่าย					
14. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความโปร่งใส โดยท่านได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานทุกครั้ง					
15. มีการปิดประกาศ กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า					
ด้านความมีส่วนร่วม					
16. มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนในการรับบริการ เช่น ก่อรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน					
17. ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
18. ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
ด้านความรับผิดชอบ					
19. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด					

ธรรมชาติในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจสอบคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
21. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานได้รวดเร็วสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้					
22. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองการยอมรับผลการกระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
23. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ					
ด้านความคุ้มค่า					
24. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง					
25. มีการลดขั้นตอนการให้บริการที่ทำให้ท่านสามารถรับบริการได้เสร็จสิ้นภายในห้อง/ แผนกเดียว					
26. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการของท่าน					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ค.ต.กิตตินันท์ มณีศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ข  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดระนอง  
ในมุมมองของผู้รับบริการ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อไป ซึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีการทบทวนกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น ฉะนั้นความตั้งใจและข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามของท่านจะช่วยให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์การวิจัย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล
  - ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ค.ต.กิตตินันท์ มณีศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยบูรพา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

1. ( ) ชาย	2. ( ) หญิง
------------	-------------
2. สัญชาติ
 

1. ( ) ไทย	2. ( ) พม่า
3. ( ) ประเทศในทวีปยุโรป	4. ( ) สหรัฐอเมริกา
5. ( ) อื่น ๆ ระบุ.....	
3. อายุ
 

1. ( ) ต่ำกว่า 30 ปี	2. ( ) 30 ปีขึ้นไป- 40 ปี
3. ( ) 41 ปีขึ้นไป-50 ปี	4. ( ) 51 ปีขึ้นไป-60 ปี
5. ( ) 60 ปีขึ้นไป	
4. ประเภทที่ใช้บริการ
  1. ( ) การขอมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
  2. ( ) การยื่นคำขออยู่ต่อในราชอาณาจักร
  3. ( ) การแจ้งที่พักคนต่างด้าว
  4. ( ) การรับแจ้งอยู่เกิน 90 วัน

## ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

### จังหวัดระนอง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านนิติธรรม</b>					
1. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านได้รับทราบก่อนรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของท่าน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแจ้งหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการรับบริการของท่านอย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
6. กฎระเบียบข้อกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้รับบริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองมีความเหมาะสม					
7. มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์กฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการรับบริการที่เข้าใจได้ง่าย					
<b>ด้านคุณธรรม</b>					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลาทำให้ท่านมาติดต่อราชการได้สะดวก					
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					

ธรรมชาติในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจสอบเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกเก็บเงินเป็นค่าตอบแทนในการรับบริการจากท่าน ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด					
ด้านความโปร่งใส 13. มีการจัดทำแผงผังขั้นตอนให้บริการที่มองเห็นได้สะดวกและเข้าใจง่าย					
14. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความโปร่งใส โดยท่านได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานทุกครั้ง					
15. มีการปิดประกาศ กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหลากหลายภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาพม่า					
ด้านความมีส่วนร่วม 16. มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนในการรับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน					
17. ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
18. ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
ด้านความรับผิดชอบ 19. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด					
20. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
21. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานได้รวดเร็วสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้					
22. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองการยอมรับผลการกระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					



ธรรมชาติในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตรวจสอบคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบคนเข้าเมืองติดตามเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ					
ด้านความคุ้มค่า 24. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบคนเข้าเมือง					
25. มีการลดขั้นตอนการให้บริการที่ทำให้ท่านสามารถรับบริการได้เสร็จสิ้นภายในห้อง/ แผนกเดียว					
26. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการของท่าน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมชาติของตำรวจตรวจสอบคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง

ท่านคิดว่าการรับบริการของท่านพบปัญหาอุปสรรคในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนองอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม