

การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ร้อยตำรวจโทหญิง ศิริพร แจ่มใจบุญ

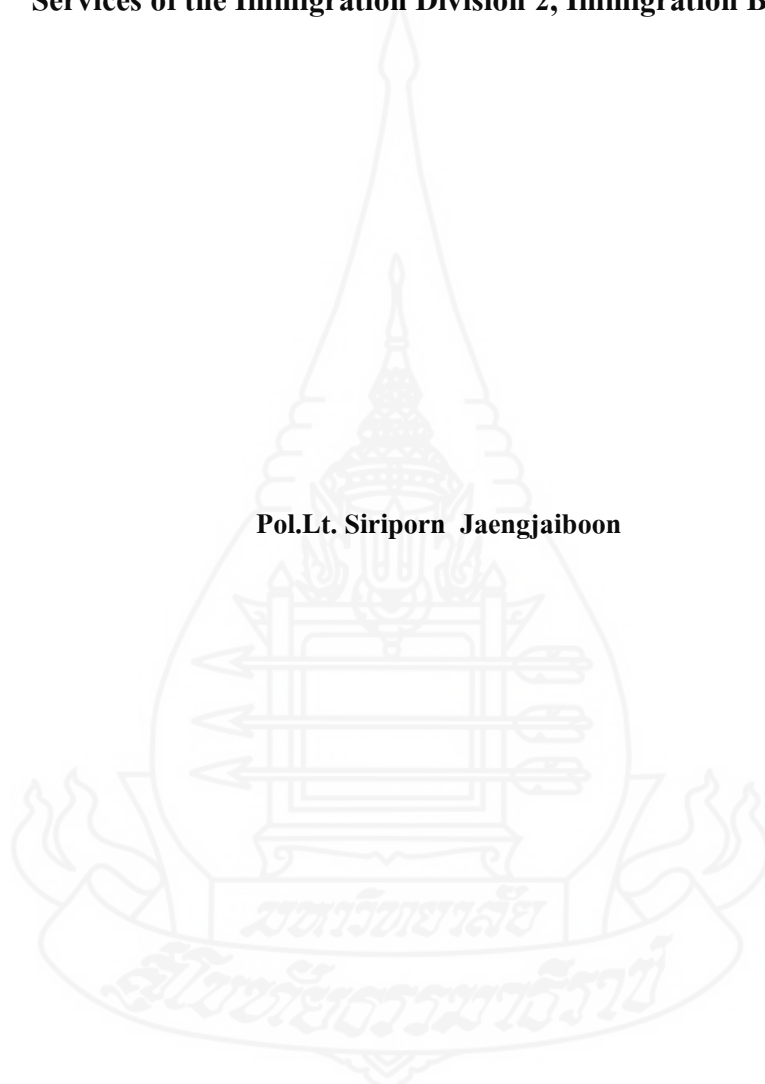


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Management Administration in Terms of Controlling and Checking of People
Services of the Immigration Division 2, Immigration Bureau**

Pol.Lt. Siriporn Jaengjaiboon




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


2010

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจโทหญิง ศิริพร แจ่มใจบุญ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อัคร ดันตีสุนทร)


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


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า)


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

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน

ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ผู้วิจัย ร้อยตำรวจโทหญิง ศิริพร แจ่มใจบุญ รหัสนักศึกษา 2523005177 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า

ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และ (3) ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 1,213 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,035 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มากเพียงพอ และ (3) ภาพรวมการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การนำช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจุบัน

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

Thesis title: Management Administration in Terms of Controlling and Checking of People Services of the Immigration Division 2, Immigration Bureau

Researcher: Pol.Lt. Siriporn Jaengjaiboon; **ID:** 2523005177; **Degree:** Master of Public Administration ; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2010

Abstract

The main objectives of this study are to study (1) problems of management administration in terms of controlling and checking services of the Immigration Division 2, Immigration Bureau, (2) guidelines to increase the capabilities of management administration in terms of controlling and checking services of the Immigration Division 2, and (3) overview management administration in terms of controlling and checking of services of the Immigration Division 2.

This study conducts a survey research using questionnaires which passed pre-test including validity check and reliability check at 0.95 level. The samples of 1,213 were immigration officers of the Immigration Division 2. The 1,035 sets of questionnaire were collected, equal to 85.32 % of the total samples. Statistics were percentage, mean, standard deviation, and t-test. The in-depth expert interviews were also applied.

The results showed that (1) the critical problem was the insufficient empowerment of making decisions on controlling and checking services to the immigration officers; (2) the important guideline to increase the capabilities was the executives of the Immigration Division 2 should sufficiently empower the making decisions on controlling and checking services to the immigration officers; and (3) the important overview management administration was the providing of the automatically passport checking gate to increase the current efficiencies of management administration in terms of controlling and checking services especially passport checking of the Immigration Division 2.

Keywords: Management administration, Controlling and checking, People services, the Immigration Division 2, Immigration Bureau

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์อุตร ตันติสุนทร อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปเกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความมีเมตตากรุณา และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและเพื่อน ๆ ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ทำให้ผู้ศึกษาจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา WIRMPA 3-6 และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณกำลังใจที่สำคัญ คือ มารดา ซึ่งคอยห่วงใย และให้การสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดีทุกประการ

ศิริพร แจ่มใจบุญ

มกราคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	9
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	12
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การควบคุมและการตรวจสอบ	
การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ	
ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน.....	55
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2	
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	89
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	89
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	94
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	96
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	155
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	171
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	172
สรุปการวิจัย.....	172
อภิปรายผล.....	181
ข้อเสนอแนะ.....	193
บรรณานุกรม.....	205
ภาคผนวก.....	211
ก แบบสอบถาม.....	213
ข การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	223
ประวัติผู้วิจัย.....	227

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	40
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม	47
ตารางที่ 2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทาง หรือมรรควิธี และจุดหมาย ปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก	49
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริงจำแนกตามหน่วยงานภายในของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 10 หน่วยงาน	75
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน	90
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง	94
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	97
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 2 127
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มี ส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร จัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 3M 129
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม การบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 132
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง 134
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร 145

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ <u>สี่</u> ปัจจัย <u>ห้า</u> ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และ <u>หก</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	156
--------------	--	-----



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้	7
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้	9
ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	36
ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย	39
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	61
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2	62
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	83
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถใน การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยนำ “กระบวนการ พิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้	184



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าพนักงานให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทยเพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลการเดินทางเข้า-ออกของคนต่างด้าวให้เกิดความเป็นระเบียบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้มีการตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานเรื่อยมา

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 10 หน่วยงาน ตัวอย่างเช่น ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าและขาออกของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) เชียงใหม่ ภูเก็ต และหาดใหญ่ เป็นต้น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว รวมทั้งกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าย โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญเช่น การตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้า-ออกราชอาณาจักร การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เป็นต้น นอกจากนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายหลักของการพัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง ด้านการบริการ และด้านมาตรฐานสากล รวมถึงสอดคล้องการปฏิบัติงานตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะต้องดำเนินการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยครอบคลุมการใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการด้วย

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติไว้ แต่อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมา การบริหารจัดการของกอง

บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ประสบปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น ไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคล ต้องห้ามในทันที (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ขาดการติดตาม และการประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการมอบอำนาจในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ ทันต่อสถานการณ์ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไป หรือไม่ และ (6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกและ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มาก เท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ และปัญหาที่ เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในกองบังคับการตรวจ คนเข้าเมือง 2 ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้า เมือง” เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถทางการบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจ คนเข้าเมือง 2 โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และพนักงาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในสังกัดโดยรวม รวมทั้งเพื่อความยั่งยืนมั่นคงของการให้บริการ ประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก การศึกษา ครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน โดยมีการแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์แต่ละข้อไปใช้ได้ อย่างถูกต้องและตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กัน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการ

ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลในส่วนนี้ จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในอดีต และในขณะที่ศึกษาอันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อย่างเป็นระบบต่อไป

2.2 ศึกษาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาเรื่องนี้ไม่อาจสมบูรณ์ได้ ถ้ามิได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ต่อไป ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อเท็จจริงทั้งในอดีต และในขณะที่ศึกษา รวมทั้งปัญหาในข้อ 2.1 ข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการเสนอแนะแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา

2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะยุทธศาสตร์เป็นการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ลุ่มลึก หรือแยกกายเพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง แผนงาน กระบวนการในการดำเนินงาน การควบคุมตรวจสอบ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ การศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ การวิจัยข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ และการเสนอแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง ให้บังเกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น

2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร จัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้า เมือง 2 ประสบผลสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจว่ามี ปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบ ผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M การศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดดังกล่าว และตามวัตถุประสงค์ การวิจัยข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการเสนอแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ให้บังเกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติจริง เพิ่มขึ้น

2.5 ศึกษาภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะทำให้ทราบและเข้าใจภาพรวม การบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นข้อมูล ที่เกี่ยวกับปัจจุบันและอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น

ทำนองเดียวกับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถข้างต้น ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลในอดีต และขณะศึกษา แล้วนำมาทำนาย พยากรณ์ หรือแสดงความคิดเห็นภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้อย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นระบบมากขึ้น

2.6 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพื่อจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันในด้านใดบ้าง เป็นต้น ข้อมูลส่วนนี้จะมีส่วนช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้ตรงประเด็น และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 6 ข้อ (ข้อ 2.1-2.6) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากเห็นว่า (1) การตั้งสมมติฐานจะเป็นการชี้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยผู้ศึกษาคาดหรือรู้คำตอบแล้วเป็นส่วนใหญ่ จากนั้น ผู้ศึกษาจึงหาคำตอบที่ได้จากการศึกษาหรือการทำวิจัยมาใส่ให้ครบกระบวนการ ทำให้การศึกษาไม่เป็นไปตามธรรมชาติ อีกทั้ง (2) สมมติฐานถือว่าเป็นส่วนย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย และผู้ศึกษาใช้การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยแทนการกำหนดสมมติฐาน ไม่เพียงเท่านั้น (3) การกำหนดสมมติฐานยังมีส่วนทำให้วัตถุประสงค์การวิจัยลดความสำคัญลง และอาจเกิดการหลงประเด็นไปมุ่งศึกษาหรือให้ความสำคัญกับสมมติฐานมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัย

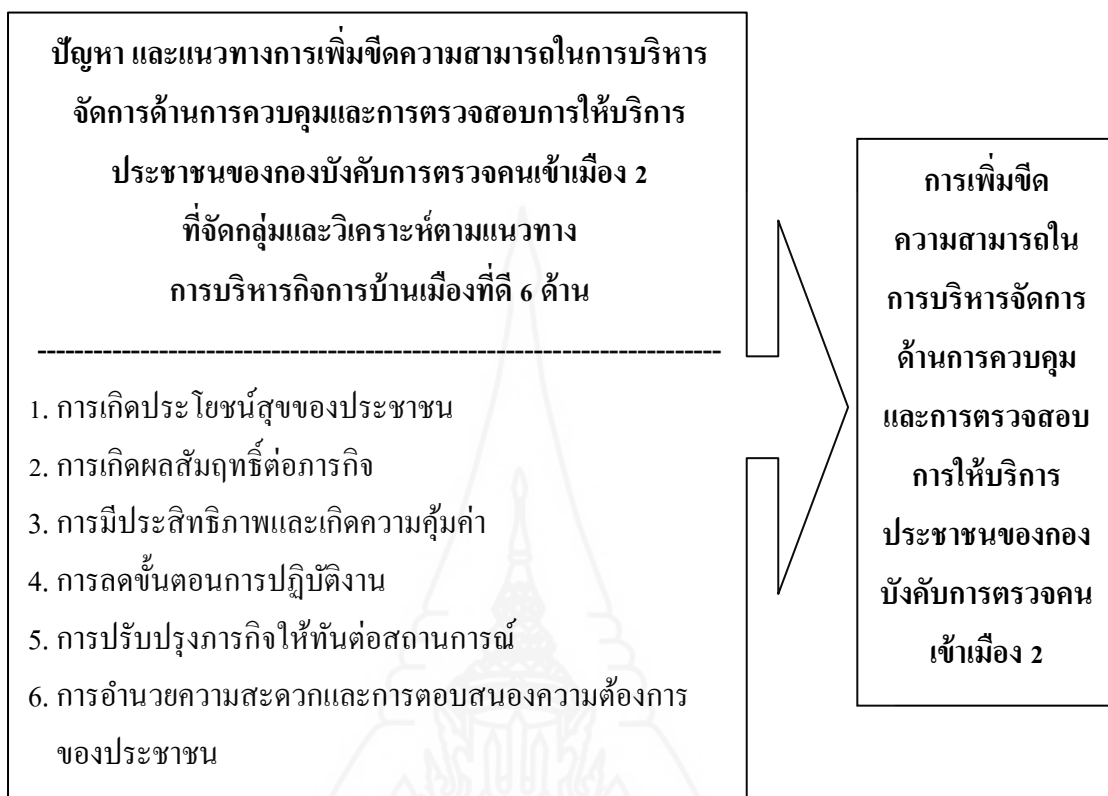
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (Good Governance) ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัด “ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นการศึกษา “ด้านการควบคุมและการตรวจสอบ” ซึ่งมีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว โดยเห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีข้อความว่า การควบคุมและการตรวจสอบ รวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านดังกล่าวมาปรับใช้ด้วยปัจจัยทั้ง 6 ด้าน หรือต่อจากนี้ไปเรียกอีกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” ประกอบด้วย (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ศึกษาได้นำทั้ง 6 ด้านนี้มาเป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญ หรือเป็นวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2” ที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)



ตัวแปรตาม (ผล)



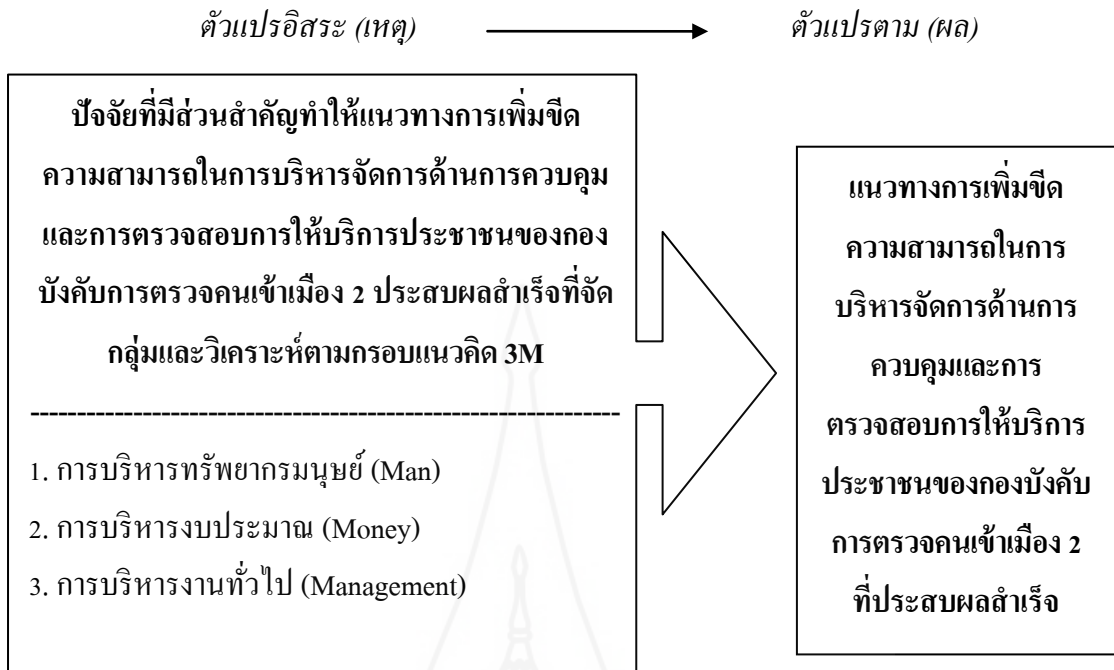
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่น่าบังเอิญที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้เพียง 6 ด้าน เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องดำเนินการตามเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดียังถูกนำไปใช้ในการวิจัยอีกด้วย ตัวอย่างเช่น คุณย์ รัตนะ (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และธพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต” (โปรดดูบทที่ 2 ตารางที่ 2.2 และตารางที่ 2.3 ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกรอบแนวคิดหลัก คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น)

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดใดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย สำหรับกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในครั้งนี้ คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านย่อมมีข้อจำกัดเช่นกัน และไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับข้อจำกัดของกรอบแนวคิดนี้คือ กรอบแนวคิดนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันหรือในขณะศึกษาเท่านั้น แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 50) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M” หรือต่อจากนี้ไปเรียกย่อว่า กรอบแนวคิด 3M มาเป็นกรอบแนวคิดรอง สำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรอง หรือวัตถุประสงค์การวิจัยรองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 3M” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ประสบผลสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่กะทัดรัด ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่้นเคย และได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 47) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย หมายถึง การกำหนดกรอบหรือแนวทางการศึกษาไว้ โดยนำวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นมาขยายความในรายละเอียดเพื่อให้แต่ละเรื่องหรือแต่ละประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 11) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สำหรับขอบเขตการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการ แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยนำ แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก และนำ 3M มาเป็นกรอบแนวคิดรอง ทั้งนี้ โดยมีขอบเขตครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) ขอบเขตการวิจัย (4) ข้อจำกัดในการวิจัย (5) กรอบแนวคิดการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย และอินเทอร์เน็ต (internet) โดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ (2) แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงาน ตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (3) สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และ (4) การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 5 **สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** เป็นการสรุปการนำเสนอ ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการวิจัยสนาม จากนั้น จึงนำ ข้อมูลดังกล่าวมาอภิปราย และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย โดยในส่วนท้ายสุด เป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ในเขตพื้นที่ของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานในความรับผิดชอบ 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (5) ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (6) กองกำกับการสืบสวนปราบปราม (7) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) (8) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ (9) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และ (10) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษาในครั้งนี้อยู่ถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยในที่นี้หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ทั้งหมด เพราะว่าเป็นการปรับโครงสร้างใหม่ของหน่วยงาน อีกทั้งประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งมีประสบการณ์จริงในเรื่องดังกล่าวอีกด้วย

ในการศึกษารั้งนี้ไม่ได้นำประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ หรือบุคคล หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เพราะในแต่ละวันมีจำนวนบุคคลที่เดินทางเข้า-ออก เป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องเวลา งบประมาณ และภาษาที่จะสัมภาษณ์หรือพูดคุยกับชาวต่างชาติด้วย

นอกจากนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัย หมายถึง การที่ผู้ศึกษากล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้การศึกษาต้องจำกัด อยู่ในขอบเขตหรือหัวข้อตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยเท่านั้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 13) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) การศึกษาค้นนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยที่แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษาค้นนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการวางแผน เป็นต้น เนื่องจากจะทำให้การศึกษาค้นนี้มีเนื้อหากว้างขวางมากเกินไป

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาค้นนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในสังกัดของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น โดยไม่ได้ครอบคลุมไปถึงกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองอื่น เช่น กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3-6 เป็นต้น เนื่องจากไม่ได้สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน การศึกษาค้นนี้ไม่อาจใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้รับบริการ หรือบุคคล หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา งบประมาณ และภาษาที่จะสัมภาษณ์หรือพูดคุยกับชาวต่างชาติ สำหรับเหตุผลที่เลือกพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ทั้งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เนื่องจากเป็นประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่หรือบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยตรง

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ยากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแนวคิด ประสบการณ์ ความคิดเห็น และมุมมองของผู้ให้ความหมายแต่ละคน ดังนั้น เพื่อสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตรงกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาได้ตรงกับ ความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะนี้ด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โฟร์เพช) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้รวม 8 ข้อ ซึ่งกำหนดตาม คำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 นำมาใช้ในการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แต่ในที่นี้ นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน (โปรดดูเหตุผลไว้ในหัวข้อ 4. กรอบแนวคิดการวิจัย ข้างต้น)

6.2 การควบคุมและการตรวจสอบ หมายถึง การดำเนินการเพื่อการควบคุมและการ ตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ หรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

6.3 การให้บริการประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการ หรือการดำเนินการของกอง บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่มุ่งให้ประชาชนผู้รับบริการและประเทศได้รับประโยชน์

6.4 ปัญหา หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

“ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่นำมาเป็นตัวอย่างในแบบสอบถาม” ในที่นี้ หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่ สำคัญและจำเป็นของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้แก่ (1) ปัญหาการที่ผู้โดยสารไม่ได้รับการ บริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงเวลา เร่งด่วนทำให้การบริการล่าช้า (ที่มา : หัวข้อข่าว เรื่อง “เอไอซีกระทุ้ง ทอท.-สศช. แก้ปัญหา ตม.

ชั่วโมงเร่งด่วน” หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับประจำวันพุธที่ 12 มีนาคม 2551 คืบค้นวันที่ 30 พฤษภาคม 2553 จาก http://news.sanook.com/economic/economic_259216.php และ (2) ปัญหาการบูรณาการทำงานร่วมกันในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางกับหน่วยงานอื่นของรัฐที่สำนักงานตั้งอยู่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ที่มา : รายงานของคณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร เรื่อง “ปัญหาการบริหารจัดการและมาตรการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” คืบค้นวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 จาก <http://www.parliament.go.th>) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาการที่ผู้โดยสารไม่ได้รับการบริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนทำให้การบริการล่าช้า” มาใช้เป็นตัวอย่างในการกำหนดหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริินทร์ ฐูปกล้า (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เพราะมีประชาชนผู้รับบริการ หรือบุคคล หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้องเรียนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางล่าช้าเข้ามายังกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นจำนวนมาก โดยผ่านตู้แสดงความคิดเห็น จดหมาย และอีเมล เป็นต้น

6.5 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 หมายถึง กองบังคับการหนึ่งของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีเขตรับผิดชอบ 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (5) ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (6) กองกำกับกำกับการสืบสวนปราบปราม (7) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) (8) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ (9) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และ (10) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีที่ทำการและปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ด่านท่าอากาศยานแห่งชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจากได้มีการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานแห่งชาติแห่งใหม่ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ให้เปิดบริการด้านพาณิชย์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในวันที่ 28 กันยายน 2549 จึงกำหนดชื่อ สถานที่ตั้งช่องทางอนุญาต และเขตพื้นที่รับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มเติมขึ้นใหม่เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

6.6 พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ข้าราชการตำรวจในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6.7 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หมายถึง การบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิดหลัก หรือตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้านแต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัดด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอออก (ได้แสดงผลไว้ในหัวข้อ 2. กรอบแนวคิดการวิจัย ข้างต้นแล้ว) ดังนี้

6.7.1 การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (responsiveness to people happiness) หมายถึง การบริหารราชการหรือการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินมาก และ (2) การดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ เช่น การนำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที

6.7.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (achievement to government affairs) หมายถึง การบริหารราชการหรือการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และ (2) การจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน

6.7.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (efficiency and worthiness in terms of government affairs) หมายถึง การบริหารราชการที่จะต้องพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และ (2) การกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง

6.7.4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (lessening unnecessary steps of work)

หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง และ (2) การมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

6.7.5 การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation)

หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ

6.7.6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people)

หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และ (2) การจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน

6.8 ยุทธศาสตร์ หมายถึง การดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ ลุ่มลึกหรือแยกคายเพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง แผนงาน กระบวนการในการดำเนินงาน การควบคุมและการตรวจสอบ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และ (4) ประโยชน์ต่อประชาชน ดังนี้

7.1 **องค์ความรู้ใหม่** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ (องค์ความรู้ หมายถึง ตัวความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้างผลผลิตและพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้ (วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553: 77) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) กล่าวคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน รวมทั้งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ ตลอดจนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยผู้ศึกษาได้นำ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก และนำ 3M มาเป็นกรอบแนวคิดรอง

7.2 **ประโยชน์ในทางวิชาการ** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านซึ่งนอกจากจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 แล้ว ยังจะเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยทำนองเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นต่อไป รวมถึงได้ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่เพียงเท่านั้น สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมตลอดถึงนักศึกษาจะได้รับความรู้ทางวิชาการด้านการเรียนการสอน และการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

7.3.2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน อันจะเป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติและการจัดเตรียมมาตรการป้องกันปัญหานั้น

7.3.3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทราบและเข้าใจแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน และนำไปปรับใช้ให้บังเกิดผลจริงต่อไป

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการควบคุมและการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ผู้ศึกษาได้มีบททบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำ หรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาอีกด้วย โดยนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมโดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ (2) แนวคิดหรือความหมายของการควบคุมและการตรวจสอบ (3) แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน และ (4) แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์

ในการนำเสนอแนวคิดหรือความหมายแต่ละหัวข้อ ผู้ศึกษาได้เรียงตามปี พ.ศ. เก่าสุดไปยังปี พ.ศ. ใหม่ล่าสุด และเริ่มจากนักวิชาการ หรือหน่วยงานไทยตามด้วยต่างประเทศแต่ถ้าได้นำพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานมานำเสนอด้วยก็จะนำมาไว้เป็นลำดับแรก เพื่อให้ทราบและเข้าใจความหมายพื้นฐานอย่างเป็นทางการก่อน

1.1 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช) ได้อธิบายลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการหมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ถูกปฏิบัติเป็นผู้นำภายในองค์การ (2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการหมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และ (3) ในด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการหมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทาง

ที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหาร รวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 27) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสเตอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิก (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคล์ (POCCC)

นอกจากนี้แล้ว วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 2-18) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษามหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T[ennessee] V[alley] A[uthority]” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943

- 2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998
- 3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001
- 4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007
- 5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น
 - 5.1) Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา
 - 5.2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
 - 5.3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา
 - 5.4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา
 - 5.5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
 - 5.6) University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
- 6) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
 - 6.1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์
 - 6.2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
- 7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา
 - 7.1) บริษัท Hewlett Packard
 - 7.2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
 - 7.3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm
 - 7.4) บริษัท Gemalto
 - 7.5) บริษัท ViaNett

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 3-4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้สรุปคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงานและ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่คุณศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการ หรือแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนา เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์กรที่ต้องประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำความหมายของนักวิชาการ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยหมายถึง “แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมีเนื้อหาสาระครอบคลุมกระบวนการสำคัญของการบริหารจัดการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำมาประยุกต์ใช้

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการควบคุมและการตรวจสอบ มีนักวิชาการหน่วยงาน และกฎหมายได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 230) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ควบคุม หมายถึง ดูแล, กำกับดูแล, กักขัง; (กฏ) คุมตัว หรือกักขังผู้ถูกจับโดยพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจในระหว่างสืบสวน

พันธ์พงศ์ เกียรติกุล (2544: 11) ในหนังสือ เรื่อง “คู่มือการตรวจสอบและควบคุมภายใน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระป้อมวรรณกรรม) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตรวจสอบ หมายถึง การประเมินผลการควบคุมภายใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ตลอดจนการบริหารงาน การวัดผล โดยการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบต้องเป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซง

ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 118 ตอนที่ 99 ก วันที่ 26 ตุลาคม 2544) ได้อธิบายความหมายของ “การควบคุมภายใน” หมายความว่า กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยรับตรวจ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี

ถัดดา สุขปรีดี (2549: 19) ในวารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 เดือนพฤศจิกายน 2548-มีนาคม 2549 เรื่อง “การควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน” (ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา) ได้ให้ความหมายของการควบคุมไว้ว่า การควบคุมงาน คือ การใช้ศิลปะการบริหารเพื่อตรวจดูว่าการดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องตามวิธีการหรือไม่ และการปฏิบัติงานมีผลเพียงใด การควบคุมงานเป็นเครื่องช่วยกำกับกิจกรรมทั้งหลายให้ดำเนินไปโดยไม่ติดขัดและผิดพลาด โดยการควบคุมงานขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน ประสบการณ์และความสามารถของผู้ร่วมงาน รวมทั้งนิสัย และวินัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างาน

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2549: 127-129) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม) ได้แสดงให้เห็นความสำคัญของการที่ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมติดตามตรวจสอบไว้ว่า ผู้บริหารควรดำเนินการ คือ (1) มองตนเอง พิจารณาตนเอง และพยายามพัฒนาตนเอง (2) ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี (3) มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาอย่างชัดเจน (4) จัดทำเป็นโครงการระยะยาว

(5) การดำเนินงานควรอยู่บนหลักของความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม รวมทั้ง “ยกย่องคนดีและนินทาคนเลว” ตามหลักพระพุทธศาสนา และ (6) สนับสนุนให้สื่อมวลชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หรือควบคุมตรวจสอบ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2551: 48) ในหนังสือ เรื่อง “รายงานประจำปี 2551” (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการควบคุมไว้ว่า “การควบคุมภายใน” เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้ในการบริหารงาน สำหรับลดความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้ดูแลระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ซึ่งธนาคารได้ประสานงานกับหน่วยงานภายในต่าง ๆ ให้มีการทบทวน และจัดทำรายงานการควบคุมภายในให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

นอกจากนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2551: 49) ในหนังสือ เรื่อง “รายงานประจำปี 2551” (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.) ได้อธิบาย การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินอย่างเป็นอิสระ เป็นกลาง และเป็นกิจกรรมในการให้คำแนะนำปรึกษาที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการทำงาน การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยจัดให้มีแนวทางที่เป็นระเบียบและมีแบบแผนที่ดีมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนิดา วิงขันซ์ (2551: 9) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” ได้อธิบายความหมายของคำว่า การติดตามและตรวจสอบ หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและการตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยส่วนหนึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2552: ข) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทาง: การจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน” (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชิสเต็ม โฟร์ กราฟฟิกส์ จำกัด) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การควบคุม หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2552: 1) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทาง: การจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน” (กรุงเทพมหานคร:

บริษัท ซีสเต็ม โฟร์ กราฟฟิกส์ จำกัด) ยังได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรทุกระดับของหน่วยรับตรวจ กำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) การดำเนินงาน (Operation: O) หมายถึง การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริตของหน่วยรับตรวจ

2) การรายงานทางการเงิน (Financial: F) หมายถึง รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

3) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance: C) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การควบคุมและการตรวจสอบ” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การควบคุมและการตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการที่ผู้กำกับดูแลประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจให้ดำเนินการไปโดยไม่ติดขัดและผิดพลาดเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และจากการวิเคราะห์พบว่า พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 พินัยศัพท์ เกียรติกุล ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ลัดดา สุขปริดี วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ธนาการอาคารสงเคราะห์ และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ให้ความหมายหรือแนวคิดของการควบคุมและการตรวจสอบใกล้เคียงกัน โดยหมายถึง การควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่อาจมีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการ ขณะที่ ธนิตา วังขันธุ์ ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การติดตามและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของธนิตา วังขันธุ์ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการควบคุมและการตรวจสอบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินการเพื่อการควบคุมและการตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ หรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการ

ตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ ธนิดา วังจันทร์ มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุม และชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องและนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) (กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” (กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี) ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ และได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริหาร ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือเงื่อนไขที่รัฐกำหนด

3) มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4) มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกัน ก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังอธิบายถึงความสำคัญของการบริการประชาชนว่า โดยหลักการแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบ

เรียบง่าย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลต่อสังคมโดยรวม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 38) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) กล่าวว่า บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญได้แสดงแนวคิดการให้บริการประชาชนไว้ว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน (มาตรา 70)

รัชญา ตีปประวงค์ (2551: 8) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้อธิบายความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน สร้างทัศนคติ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากร

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การให้บริการประชาชน” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกโดยหน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว และจากการวิเคราะห์พบว่า แนวคิดของนักวิชาการไทย ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณต่างไม่ได้ให้ความสำคัญของคำว่า การให้บริการประชาชนไว้โดยตรง แต่ได้แสดงลักษณะ หลักการ และเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม เช่น (1) ปรัชญา เวสารัชช อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการให้บริการประชาชนว่า ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้รับบริการคือประชาชน รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการ รวมทั้งกำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

ทั้งนี้ ต้องมีกฎระเบียบรองรับ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือ คำสั่ง เป็นต้น (2) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อธิบายว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย รัฐธรรมนูญ รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ในขณะที่ รัฐญา ตีบประวงศ์ อธิบายความหมายของ การให้บริการ ไว้ว่า การปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน สร้างทัศนคติ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นแนวทางหลักหรือเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ โดยหมายถึง “การบริหารจัดการ หรือการดำเนินการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่มุ่งให้ประชาชนผู้รับบริการและประเทศได้รับประโยชน์”

สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นแนวทางหลักหรือเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายเพราะเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงหลักการและเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญไว้ได้อย่างครอบคลุม ตรงประเด็น และชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.4 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ มีหน่วยงาน นักวิชาการไทยและ นักวิชาการต่างประเทศได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด) ให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนา และการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็น ทั้งในยามสงบและในยามสงคราม

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542: 3) ในหนังสือ เรื่อง "แผนยุทธศาสตร์องค์กร" (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์) มีความเห็นว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง หรือแบบแผนการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร กำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้หากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป การที่องค์กรจะสามารถเลือกยุทธศาสตร์ได้เหมาะสมเพียงใด ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่องค์กรจัดหามาได้

พสุ เดชะรินทร์ และคณะ (2548: 20) ในหนังสือ เรื่อง “Strategy Map แผนที่ยุทธศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ก. พลพิมพ์ (1996) จำกัด) ให้ความหมายไว้ว่า

ยุทธศาสตร์ คือ สิ่งที่ต้องการทำเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยความสำเร็จนั้นของแต่ละองค์กรก็ไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นองค์กรเอกชน ความสำเร็จอาจจะอยู่ที่ตัวเลขทางการเงิน แต่ถ้าเป็นหน่วยงานราชการ ความสำเร็จนั้นก็อยู่ที่การบรรลุวิสัยทัศน์

พิเชษฐ์ วงเกียรติขจร (2552: 108) ในหนังสือ เรื่อง "แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์" (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน) ให้ความหมายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาโดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนและวิธีการที่ชาญฉลาดลุ่มลึกกว่าเดิมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษและไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ

นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2552: 3) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วันทิพย์) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ว่า เป็นภาพรวมหรือภาพใหญ่ในการทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนยุทธวิธีเป็นวิธีรายละเอียดของการกระทำให้สำเร็จ ยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดทิศทางของการกระทำที่ถูกต้อง และจุดหมายปลายทางขององค์กร ในขณะที่ยุทธวิธีเป็นการดำเนินการเดินทางที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางด้วยวิธีการที่เหมาะสม

เจมส์ ไบรอัน ควินน์ (James Brian Quinn) (1991: 4) (อ้างใน วันชัย มีชาติ (2552: 115) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารองค์กร”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง รูปแบบหรือแผนที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย (goals) นโยบาย (policy) และกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร (action) ซึ่งมององค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

วิลลี่ ไพเตอร์เซน (Willie Pietersen) (2002: 41, 43) ในหนังสือ เรื่อง “Reinventing Strategy” (อ้างในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” (2552: 187)) (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช) ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทำอย่างไรให้เราใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการแข่งขัน และเนื่องจากยุทธศาสตร์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอันมีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกันอย่างชาญฉลาด ดังนั้น ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อที่จะชนะจำเป็นต้องมีการกำหนดชุดของทางเลือกที่ยากซึ่งที่จริงแล้ว ประเด็นหลักของยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดจุดเน้นที่จริงจิงในเรื่องที่ถูกต้อง

สรุปลและวิเคราะห์ หลังจากที่ได้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “ยุทธศาสตร์” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อกำหนดทิศทาง หรือกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจากการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงาน และนักวิชาการหลายคน ได้ให้ความหมายหรือแนวคิดของยุทธศาสตร์ใกล้เคียงกัน คือ เป็นการดำเนินการที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น พสุ เดชะรินทร์ และคณะ ให้ความหมายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ คือ สิ่งที่ต้องกระทำเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ในขณะที่ พิเศษฐ์ วงเกียรติขจร ให้ความหมายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาโดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดล้ำลึกกว่าเดิมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของ พิเศษฐ์ วงเกียรติขจร มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ลุ่มลึกหรือแยกคายเพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง แผนงาน กระบวนการในการดำเนินงาน การควบคุมตรวจสอบ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้”

สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ พิเศษฐ์ วงเกียรติขจร มาปรับใช้เป็นแนวทางหลักหรือเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ เพราะเป็นความหมายที่ชัดเจน และตรงประเด็น

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ประกอบด้วย 7 ด้าน แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักเพียง 6 ด้าน โดยตัด “ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นการศึกษา “ด้านการควบคุมและการตรวจสอบ” ซึ่งมีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกับด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว) ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวทางดังกล่าวโดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่

- 2.1 แนวคิดหรือความหมาย และการเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น
- 2.2 ความเป็นมาหรือที่มา
- 2.3 ความสำคัญและความจำเป็น
- 2.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

2.1 แนวคิดหรือความหมาย และการเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น โดยจัด

เรียงลำดับตามปี พ.ศ. เก่า มาจนถึง ปี พ.ศ. ล่าสุด มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือความหมายไว้ดังนี้
 บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542: 18) ในหนังสือ เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน) ได้อธิบายความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบ โครงสร้าง และกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศเพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนา และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2545: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด) ได้อธิบายความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้สังคมเราอยู่ได้อย่างสงบสุข คือ จะต้องให้ทุกกระบวนการในการดำเนินการมีความยุติธรรม มีความโปร่งใส และมีส่วนร่วม และสุดท้ายประชาชนจะต้องมีความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างชอบธรรม และได้มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธา ที่ประชาชนรู้สึกได้จริง ๆ ต่อระบบการปกครองของผู้ที่ใช้อำนาจในแต่ละขณะ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงามการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอัน

ถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้แนะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความค้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้นถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส และเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบาย และการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ และกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่า และประสิทธิภาพมากขึ้น และ

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือ และวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบต่อให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบต่อตรวจสอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม กระเดือหรือรั้งในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

หมายเหตุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้น ได้ถูกยกเลิกในปี พ.ศ. 2547 โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2547 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 95 ง ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2547)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (มาตรา 3/1) มีสาระสำคัญดังนี้ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญดังนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติ และกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในขั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อว่าจะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนากระบวนราชการที่กำลังจะดำเนินการใน

ระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1) การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

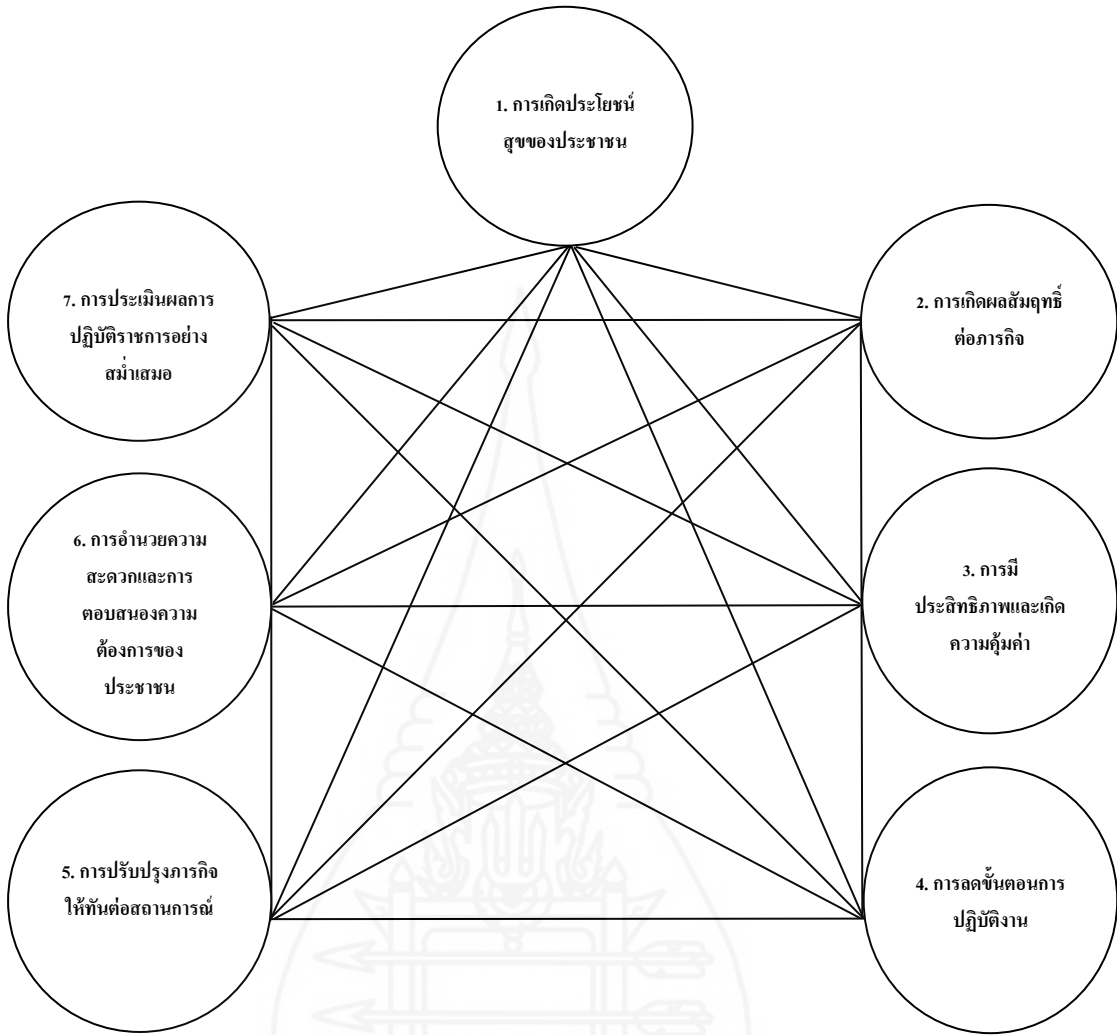
3) การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติงานเสรีจัสันที่ผู้บริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service

5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป และ

7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 424) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร การพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหาร การพัฒนา” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช) อธิบายไว้ว่า การบริหาร การพัฒนา ในอนาคตไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การพัฒนาของรัฐสภา องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจน หน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะให้ความสำคัญหรือเน้นวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นหลัก พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้การบริหาร การแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- 1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

และ

- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชกฤษฎีกานี้ ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ เฉพาะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้ กำหนดให้ดำเนินการอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

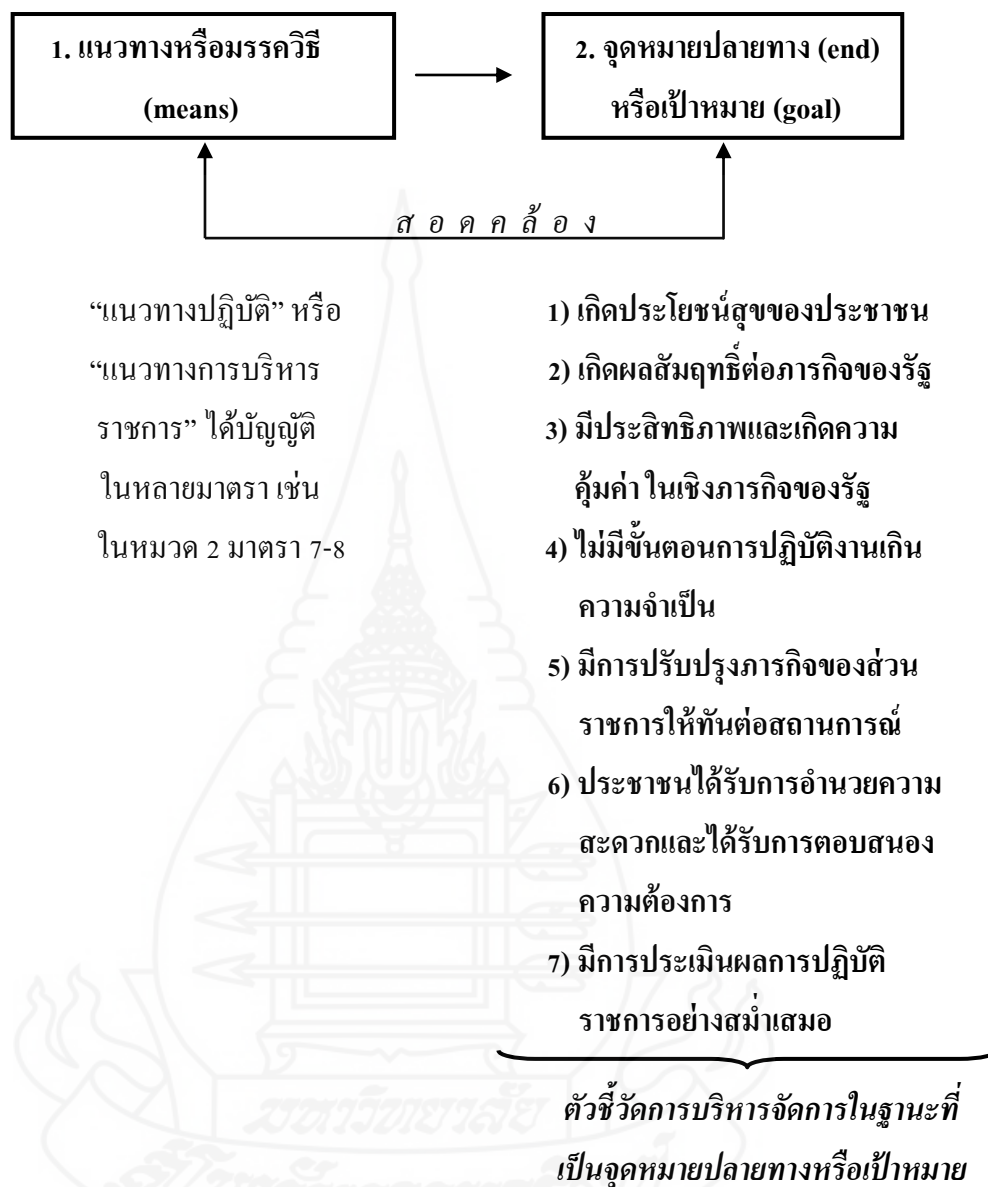
นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กชเปอร์เน็ท จำกัด) ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขเพื่อช่วยป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญเป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 4) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) กล่าวว่าแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาได้

พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) สำหรับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (4) เกิดประสิทธิภาพ (5) เกิดความคุ้มค่า (6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 10) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ยังมองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ ตามภาพที่ 2.2





ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการ
ในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ยังได้อธิบายถึง กรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอนเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ดัง

ตัวอย่างเช่น “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (responsiveness to people happiness) (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (achievement to government affairs) (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (efficiency and worthiness in terms of government affairs) (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (lessening unnecessary steps of work) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation) (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (regular evaluation)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-111) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไฟร์เพช) ยังได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง
ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความหรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก
ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	1.1 หน่วยงานดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ 1.2 หน่วยงานกำหนดภารกิจและปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ 1.3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	<p>1.4 หน่วยงานศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียก่อนดำเนินงาน</p> <p>1.5 บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเพิ่มขึ้น</p>
<p>2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</p>	<p>2.1 หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงานตามภารกิจ</p> <p>2.2 ในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน มีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ</p> <p>2.3 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ</p> <p>2.4 หน่วยงานพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>2.5 ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
3. การบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ	3.1 หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการและ งบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการ และ เผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบ และเข้าใจทั่วกัน 3.2 หน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะ แต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กรมบัญชีกลางกำหนด 3.3 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติ ภารกิจของรัฐที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ 3.4 หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้าง หรือทำ กิจกรรมของหน่วยงาน โดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม 3.5 หน่วยงานดำเนินงานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และ ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหา โดยเร็ว
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 หน่วยงานมอบหรือกระจายอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการใน เรื่องนั้น โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	<p>4.2 หน่วยงานมอบหรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน</p> <p>4.3 หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และ กำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของ บุคลากรของหน่วยงานไว้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ</p> <p>4.4 หน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วย ประหยัดค่าใช้จ่าย</p> <p>4.5 หน่วยงานจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการ ดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ ขั้นตอนโดยเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน และใน ระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้</p>
5. การปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการหรือหน่วยงาน	<p>5.1 หน่วยงานจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจ ใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไป หรือไม่</p> <p>5.2 ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือหน่วยงานคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของ ประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่น ประกอบกันด้วย</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	<p>5.3 หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัด ให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้อง กับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของ ประเทศ</p> <p>5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ ในการ ปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน</p> <p>5.5 หน่วยงานจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุง ภารกิจของหน่วยงาน และประกาศไว้ภายในหน่วยงาน อย่างเปิดเผย</p>
6. การอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	<p>6.1 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละ งานพร้อมกับประกาศให้บุคลากรและประชาชนทราบ อย่างชัดเจน</p> <p>6.2 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมตรวจสอบให้การ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</p> <p>6.3 หน่วยงานจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	<p>6.4 หน่วยงานตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบภายใน 15 วัน หรือโดยเร็วเมื่อหน่วยงานได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน</p> <p>6.5 หน่วยงานดำเนินการพิจารณาให้ลุล่วงไปโดยเร็วเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการให้บริการ</p>
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	<p>7.1 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่หน่วยงานกำหนดขึ้น</p> <p>7.2 หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ</p> <p>7.3 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินผลรวมของผู้บริหารของหน่วยงานทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวจะทำได้เป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร</p> <p>7.4 หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะของบุคลากรผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่บุคลากรผู้นั้นสังกัด ได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้นั้น</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	7.5 หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ได้รับสิ่งจูงใจ หรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จ ความชอบแก่การดำเนินงานให้บริการที่มีคุณภาพ และ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ ประชาชน

ที่มา : วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-111) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ:
การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 64-65) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงาน
ของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ยังได้วิเคราะห์
เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัย
ด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
1. แนวทางการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน*	(2) การบริหารราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ (4) การลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการ หรือหน่วยงาน	(3) การบริหาร ราชการอย่างมี ประสิทธิ ภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิง ภารกิจของรัฐ	(6) การอำนวย ความสะดวก และการ ตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชน	(1) การ บริหาร ราชการ เพื่อให้เกิด ประโยชน์สุข ของ ประชาชน
2. SWOT 4 ปัจจัย	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่ สนับสนุนภายใน หน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุน ภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่ สนับสนุนภายนอก หน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้วย			

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 3 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				
3. 3M หรือ ตัวชี้วัดที่เป็น ปัจจัยที่มีส่วน สำคัญต่อการ บริหารจัดการ 3 ปัจจัย	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management)	(2) การบริหาร งบประมาณ (Money)	(1) การ บริหาร ทรัพยากร มนุษย์ (Man)	

*ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักเพียง 6 ด้าน โดยตัด “ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นการศึกษา “ด้านการควบคุมและการตรวจสอบ” ซึ่งมีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกับด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว โดยเห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์และวัตถุประสงค์การวิจัย ที่มีคำว่า การควบคุมและการตรวจสอบรวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านดังกล่าวมาปรับใช้ด้วยปัจจัยทั้ง 6 ด้าน หรือต่อจากนี้ไปเรียกย่อว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน”

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.2 ข้างบนและตารางที่ 2.3 ข้างล่างต่อไปนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกรอบแนวคิดหลัก คือแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่นเท่านั้น

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว โดยจัดแบ่งตามแนวทาง หรือมรรควิธี (means) และจุดหมายปลายทาง (end(s)) รวมทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) พบว่า หนึ่ง แนวทางการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน สอง SWOT 4 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อยหรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย และ สาม 3M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทาง หรือมรรควิธี เป็นปัจจัยนำเข้า เป็นกระบวนการและเป็นปัจจัยนำออก เป็นที่น่าสังเกตว่า กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการทั้ง 3 ตัวนี้ ล้วนมีลักษณะร่วม หรือปัจจัยร่วม (common factors) เดียวกัน คือ ล้วนเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทาง หรือมรรควิธี อย่งไรก็ดี การจัดแบ่งกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการแต่ละตัวดังกล่าวนี้ อาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทาง หรือมรรควิธี และจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

กรอบแนวคิด หรือ ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	แนวทางหรือมรรควิธี (means) → จุดหมายปลายทาง (end)		
	ปัจจัยนำเข้า (input)	กระบวนการ (process)	ปัจจัยนำออก (output)
1. แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	✓	✓	✓
2. SWOT	✓	✓	
3. 3M	✓	✓	

จากตารางที่ 2.1-2.3 ข้างบน ผู้ศึกษาเห็นว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ โดยจัดแบ่งตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรมแล้ว พบว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการ ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ โดยจัดแบ่งตามแนวทางหรือมรรควิธี (means) และจุดหมายปลายทาง (end(s)) รวมทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) พบว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี รวมทั้งเป็นจุดหมายปลายทางด้วย จึงทำให้สมบูรณ์มากกว่ากรอบแนวคิดอื่นที่นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันในครั้งนี้

2.2 ความเป็นมาหรือที่มา ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีหน่วยงานได้อธิบายไว้ดังนี้

กรมโยธาธิการและผังเมือง (2552: 30-32) ในหนังสือ เรื่อง “วารสารกรมโยธาธิการและผังเมือง” (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.) ได้อธิบาย ที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance) เมื่อเข้ามาแพร่หลายในประเทศไทย ได้มีการบัญญัติศัพท์ไทยขึ้นมาหลายคำ เช่น ธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย ธรรมรัฐ ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การปกครองโดยธรรม กรอบการกำกับดูแลที่ดี และบรรษัทภิบาล เป็นต้น ซึ่งมีการตกลงโดยคณะรัฐมนตรี เมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 ให้ใช้คำว่า ระบบการบริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ธรรมาภิบาลให้ความหมายไปในทางบริหารราชการเพื่อให้แตกต่างจากบรรษัทภิบาล (Cooperate Governance) ซึ่งความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี คือ ระบบโครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรม

เนื่องจากการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นกลไกภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ต่างก็เป็นองค์กรรมในการแสดงความคิดเห็นเพราะประชาชนเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง ธรรมาภิบาล ในภาคราชการเกิดจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงของไทยในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งภาควิชาการและผู้ได้รับผลกระทบเห็นว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหาร

ราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการทุจริตมิชอบในวงราชการ อันเป็นความรับผิดชอบของภาคราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ขณะเดียวกันในภาคประชาชนอันเป็นพลังสำคัญที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตื่นตัวและรับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น หากความอ่อนแอและหย่อนประสิทธิภาพดังกล่าว ไม่ได้ได้รับการจัดการแก้ไขอย่างแท้จริงและรีบด่วน โอกาสที่จะนำพาประเทศพ้นตัวจากวิกฤตที่ย่อมเป็นไปได้ยาก ทั้งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองประเทศยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ และต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สำนักงาน ก.พ. นำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังกล่าว มาจัดทำบันทึกเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแนะให้ออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2542 ต่อมาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ได้ประกาศ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม 2542 ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกหรือเรียกได้ว่า เป็นการวางฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปและพัฒนาการเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติ ดังนี้

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ (1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล (2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรดาคำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ (3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชน เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ (4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะการแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ (5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหา

สาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน (6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับนี้ ได้ถูกยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2547)

2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก (ปัจจุบันเป็นฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550) ได้กำหนดว่า...ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี...

3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 เป็นเพียงข้อมูลกำหนดที่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการ แต่ยังขาดการกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการ และข้าราชการที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายหลัก โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ ทั้งนี้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม

2.3 ความสำคัญและความจำเป็น ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุผลและความจำเป็นในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ

1) มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ได้แก่ ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3) มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

2.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ มีหน่วยงานได้อธิบายไว้ดังนี้

กรมโยธาธิการและผังเมือง (2552: 32-33) ในหนังสือ เรื่อง “วารสารกรมโยธาธิการและผังเมือง” (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.) ได้อธิบายประโยชน์ที่จะได้รับจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ

- 1) รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป
- 2) ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส และสามารถวัดผลการดำเนินงานได้
- 3) ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

สรุปได้ว่า การนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก หรือตัวชี้วัดนี้เป็นกรอบแนวคิดที่มีความเป็นนามธรรมที่สุดมีความเหมาะสมและง่ายต่อการวัดกว่าตัวชี้วัดอื่นในลักษณะเดียวกัน แต่ทั้งนี้ ย่อมเป็นธรรมดาที่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใดย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งเสมอไม่มากก็น้อย โดยกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ย่อมมีข้อจำกัดด้วยและไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด ข้อจำกัดที่สำคัญ เช่น กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันเท่านั้น แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้บกพร่องได้บ้าง อย่างไรก็ตาม แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ แต่กรอบแนวคิดนี้ก็มีข้อดีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับข้อจำกัดดังกล่าว

นอกจากนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดในตารางที่ 2.1-2.3 นั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า กรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มีความเหมาะสมมากกว่ากรอบแนวคิดอื่นที่นำมาเปรียบเทียบ กล่าวคือ หลังจากผู้ศึกษาวิเคราะห์ หรือพิจารณากรอบแนวคิดอื่น ได้แก่ SWOT ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย และ 3M ก็ประกอบด้วย 3 ปัจจัยเท่านั้น ในขณะที่กรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 6 ด้าน และเมื่อนำมาเปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงแล้วมีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย ชัดเจน ครบถ้วนมากกว่า อีกทั้งกรอบแนวคิดนี้มีจุดเด่นและความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ ในขณะที่ตัวชี้วัดอื่นมีเพียงด้านวัตถุเพียงอย่าง

เดียว เพราะฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า กรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 6 ด้าน เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มากกว่ากรอบแนวคิดอื่น

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาสรุปเป็นความหมายหรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพียง 6 ด้าน โดยหมายถึง “การบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิดหลัก หรือตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 6 ด้าน” ดังนี้

- 1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การบริหารราชการหรือการดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ หมายถึง การบริหารราชการหรือการดำเนินงาน เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารราชการที่จะต้องพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมกับ สภาพการณ์อยู่เสมอของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การบริหารราชการหรือการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของ ประชาชนเป็นหลักของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายหรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากเข้าใจง่าย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนำมาปรับใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดบางส่วนที่กล่าวไว้ข้างต้นมาปรับใช้ในบทที่ 5 ในส่วนของ ข้อเสนอแนะอีกด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมาแสดงไว้ด้วย ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2547: 216) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ โฮเวิร์ด แม็คเคอร์ดี (Howard McCurdy) สรุปไว้ว่า ปัญหาการบริหารงานของประเทศกำลังพัฒนา คือ นักบริหารไม่ยอมกระจายอำนาจหน้าที่ มักชอบคุมอำนาจเสียเองหมด นักบริหารไม่สนใจกฎระเบียบและแผนต่าง ๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเลย ระบบราชการเต็มไปด้วยการฉ้อราษฎร์บังหลวง มีการใช้งบการพัฒนาเพื่อประโยชน์ส่วนตัว นักบริหารใช้เวลาไปกับเรื่องพิธีการมากไป เช่น หนังสือราชการ การประชุม และการดูงาน แต่ใช้เวลาน้อยมากในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนา เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการแจ้งเป้าหมายของแผน เป็นต้น นอกจากนี้ การทำงานยังเต็มไปด้วยความลับ และระบบราชการยังมีลักษณะที่อุปสรรคต่าง ๆ ไม่เอื้ออำนวย เช่น โทรศัพท์เสีย และจดหมายหายไปบ้าง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547: 138-139) ในหนังสือ เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย: ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม) ได้แสดงความเห็นว่า แนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการในภาพรวม จำแนกตามหลักการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M มีดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man) เช่น

1.1 สนับสนุนส่งเสริมนักบริหารมืออาชีพ ผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพเข้ามาเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐในหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น

1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น

2. ด้านการเงิน (Money) เช่น

2.1 ปรับปรุงระบบเบิกจ่ายงบประมาณ และระบบประเมินผลให้คล่องตัว รวดเร็ว และรัดกุมขึ้น

2.2 พัฒนาระบบบริหารงบประมาณ และระบบจัดเก็บภาษีของหน่วยงานของรัฐ

2.3 สนับสนุนการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) เช่น

3.1 สนับสนุนให้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

3.2 เพิ่มงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และค่าใช้จ่ายในการอบรมบุคลากร

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) เช่น

4.1 ส่งเสริมการปฏิรูประบบราชการ

4.2 ลดอำนาจหน้าที่และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการของภาครัฐ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

5. ด้านการให้บริการประชาชน (Market) เช่น

5.1 ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก

5.2 พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น

6. ด้านจริยธรรม (Morality) เช่น

6.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบจริยธรรมของฝ่ายการเมืองของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น

6.2 ส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง ปลูกฝังค่านิยมที่เอื้อต่อการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น

6.3 สนับสนุนและส่งเสริมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น

อัคร ตันตีสุนทร (2551) ในบทความ เรื่อง “วิถีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชัน” ที่มีข้อความตอนหนึ่งว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถสูงที่จะบริหารงานให้ท้องถิ่นของตนเกิดประโยชน์สูงสุด และมีความยุติธรรม มีคุณธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

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

1) ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการภายในระบบราชการ

3) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ กิจริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ ต่าง ๆ เช่น จัดให้มีการวางยุทธศาสตร์การบริหารประเทศในระยะยาว (scenario planning) เพื่อคาดการณ์ปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และผลกระทบต่อการบริหารกิจการบ้านเมือง และกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์และต้องการบรรลุผลไว้เพื่อวัดความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์สำหรับใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระยะสั้น-ปานกลาง รวมถึงการเตรียมการวางระบบบริหารงานและบุคลากรภาครัฐในอนาคต

4) สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชนและต่อสังคมโดยรวม เช่น เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนการทศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ

ยุทธศาสตร์กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กั้นคืนวันที่ 29 มิถุนายน 2553 จาก <http://www.immigration.go.th> สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน ให้ดำเนินการ ดังนี้

1) ปลูกฝังจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน โดยยึดมั่นว่าตำรวจคือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และรับใช้ประชาชน

2) การบริการที่ดีแก่ประชาชน ชุมชน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3) วางระบบของการให้บริการด้วยวิธีการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตวิญญาณการให้บริการสาธารณะ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในภาพรวม

4) กำหนดมาตรฐานการให้บริการด้านต่าง ๆ และความรับผิดชอบต่อที่ชัดเจนในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน

5) สร้างระบบโปรแกรมการให้บริการประชาชน เช่น การรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีระบบศูนย์ข้อมูลสารสนเทศแบบครบวงจรเพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้ตลอดเวลา และทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัด กระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นทางการ

ฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 152) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

รัสเซลล์ ที. เกร็ก (Russel T. Gregg) (1957: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร (2538: 14-15) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “การศึกษากระบวนการ การบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด”) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารในด้านการวางแผน และการตรวจสอบ ไว้ด้วยว่า การบริหารให้เกิดผลดีต่อองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างครอบคลุมภารกิจหลายประการ เช่น การวางแผนและการตรวจสอบ เป็นต้น

เดวิด ออสบอร์น และเท็ด เกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) (1992: 18) (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544: 237-239) ในหนังสือ เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ”) (นนทบุรี: โรงพิมพ์สหมิตรพรีนติ้ง) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิรูประบบราชการ ไว้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฟ้อระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้

โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ท ร็อก (Joel Aberbach and Bert Rock) (1992) อ้างใน อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหาร

จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี” ได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถของฝ่ายบริหาร ไว้ว่า การดำเนินการการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีขีดสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 232) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ให้ความสำคัญกับการโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระ และความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

สรุป ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ไปใช้ในการออกแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอแนะต่อไป

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

หัวข้อนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ดังนี้

4.1 ความเป็นมา ในปี พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร (รัชกาลที่ 7) ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้ง นายพันตำรวจเอก พระยาวิชัยประชาบาล สถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนนเรศวร เป็นอาคารสองชั้นเช่าจากเอกชน ซึ่งอยู่ใกล้สถานีตำรวจนครบาลบางรักในปัจจุบัน และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑล ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคตะวันออก และภาคใต้เท่านั้น

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

พ.ศ. 2478 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ถนนสารสิน ปัจจุบันเป็นที่พักของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และเพิ่มด่านตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

พ.ศ. 2483 หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมตำรวจได้ขอใช้สถานทูตเยอรมันซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาลเป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมืองและได้ปรับสถานภาพพนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียมของอารยประเทศ

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

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

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

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

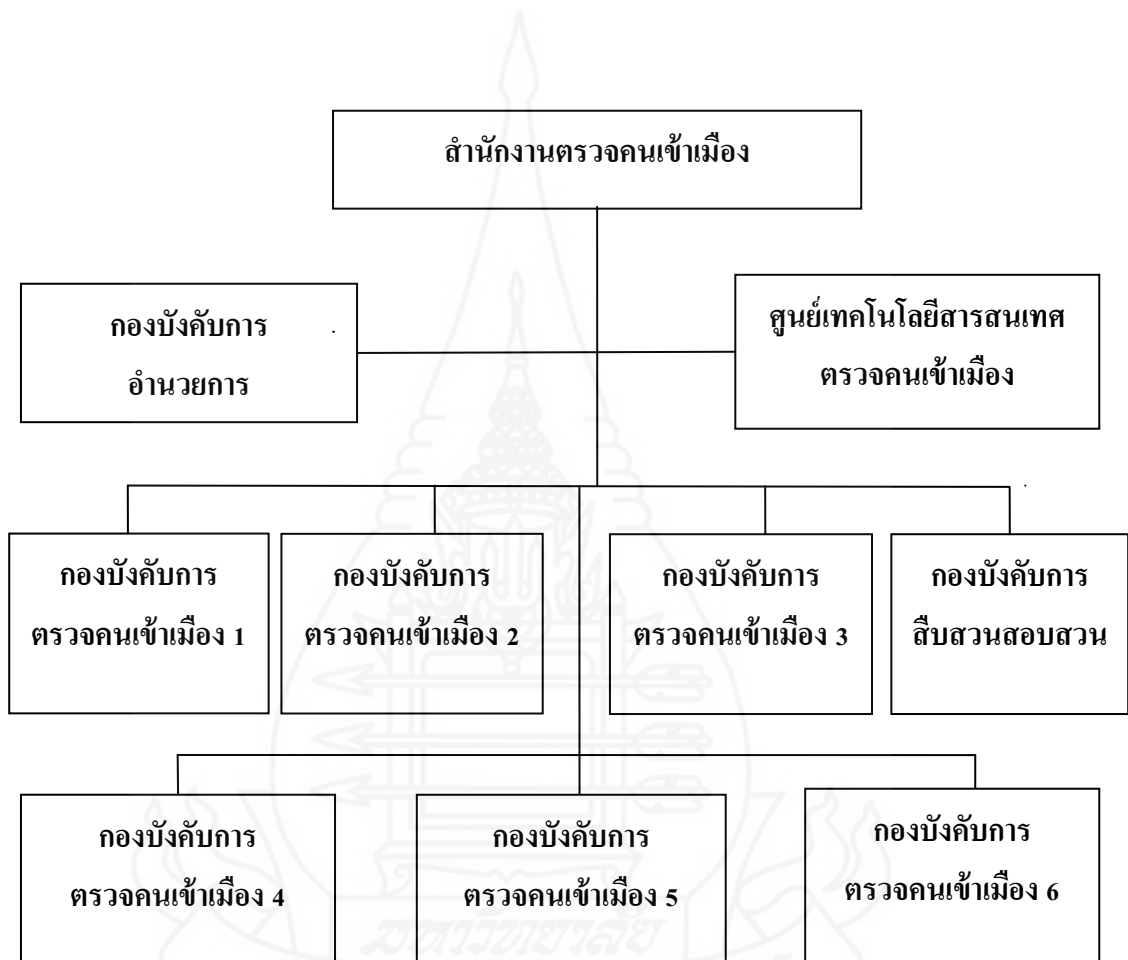
พ.ศ. 2548 ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 3 กองบังคับการ ได้แก่ กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ และศูนย์ต่าง ๆ

พ.ศ. 2552 ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 8 กองบังคับการ ได้แก่ กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1-6 กองบังคับการสืบสวนสอบสวน และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง

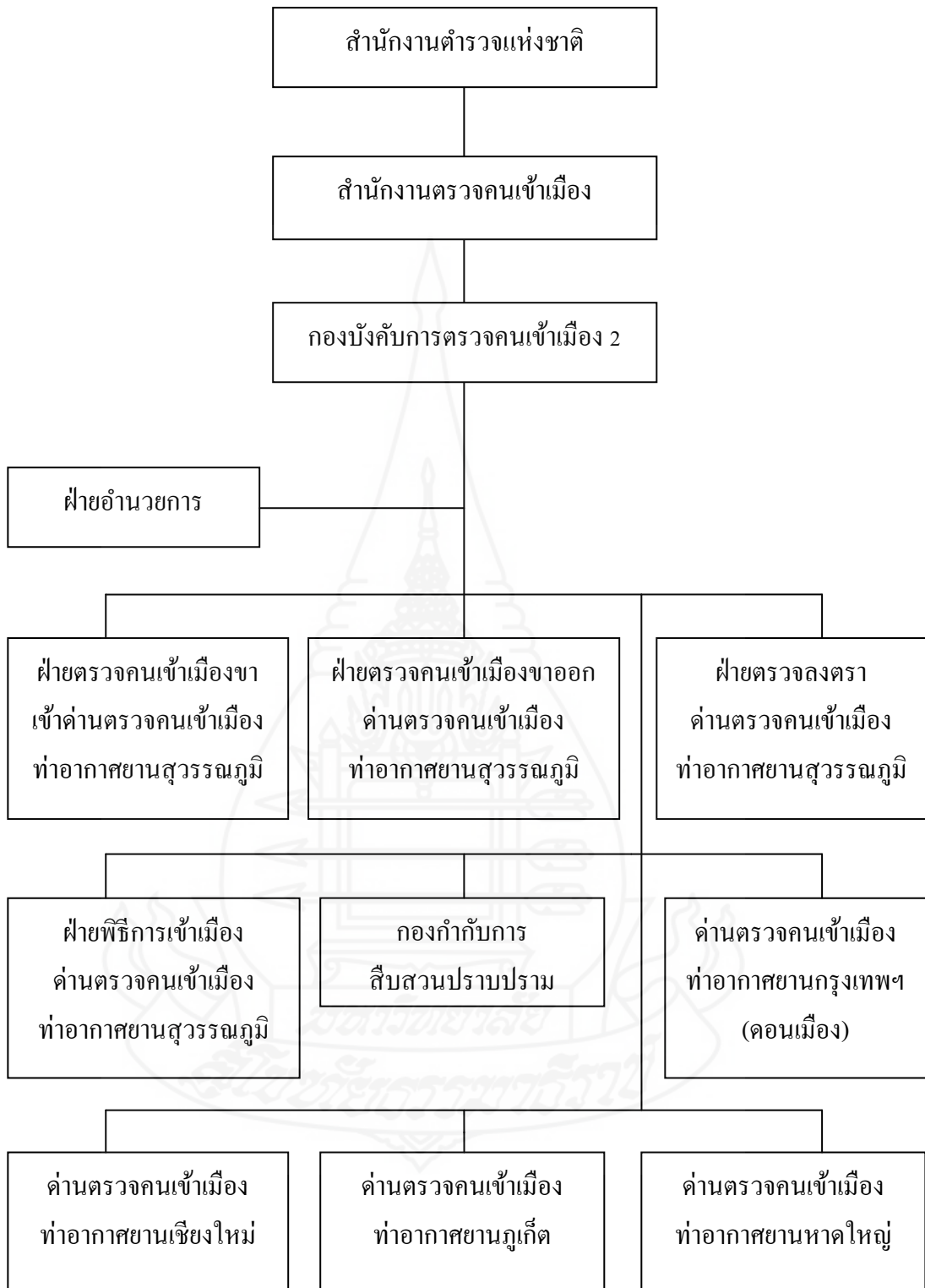
4.2 โครงสร้าง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองภายใต้การกำกับของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน คือ

- (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (5) ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่า

อากาศยานสุวรรณภูมิ (6) กองกำกับการสืบสวนปราบปราม (7) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร (ดอนเมือง) (8) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ (9) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และ (10) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.3 และภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

4.3 **อำนาจหน้าที่** ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดภารกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ดังต่อไปนี้

1) เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผนควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและหน่วยงานในสังกัด

2) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักร

3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบไปด้วย 8 กองบังคับการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง ทั้งหมดมีสถานที่ตั้งและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กองบังคับการอำนวยการ ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ 1-9 มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ 507 ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ งานพัสดุอาคารสถานที่ งานพลาสติก งานส่งกำลังบำรุง งานยานพาหนะ และงานสื่อสาร ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานและจัดทำยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ งานวิจัย และงานประเมินผลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.5 ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและวินัยของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.6 ดำเนินการเกี่ยวกับงานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.7 ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และกิจการต่างประเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) กองกำกับการ 1-3 มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาคนเข้าเมือง

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามาถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

2.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (5) ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (6) กองกำกับการสืบสวนปราบปราม (7) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร (8) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ (9) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และ (10) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ หมู่ 1 ถนนสุวรรณภูมิสาย 4 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานแห่งอื่น หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

3.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3-6 แต่ละกองบังคับการ ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) กองกำกับการบริการคนต่างด้าว และ (3) ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดและด้านตรวจคน

เข้าเมือง มีสถานที่ตั้งดังนี้ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 ตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารบี ชั้น 3 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 ตั้งอยู่ที่ 118 หมู่ 10 อาคารสำนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนมิตรภาพ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 ตั้งอยู่ที่ อาคารอำนวยการบ้านพัก 700 ปี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 ตั้งอยู่ที่ 94 หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งคำเสา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งหมดมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

4.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบนอกเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนด

4.2 ดำเนินการเกี่ยวกับคนต้องห้าม งานส่งกลับ และงานห้องกัก ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติงานของแพทย์ตรวจคนเข้าเมือง

4.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) กองกำกับการ 1-3 และ (3) กลุ่มงานสอบสวน มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ 507 ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

5.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานสืบสวนสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบทั่วราชอาณาจักร

5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับคนต้องห้าม งานส่งกลับ และงานห้องกัก ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติงานของแพทย์ตรวจคนเข้าเมือง

5.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ฝ่ายประมวลผลข้อมูล และ (3) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีที่ตั้งอยู่ที่ 507 ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

6.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

6.2 ส่งเสริมประสานงาน เผยแพร่ ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการบริหารงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

6.3 เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัด

6.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ใช้คำย่อว่า “บก.ตม.2” มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ (1) การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานแห่งอื่น หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด และ (2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 งานธุรการและงานสารบรรณ

1.2 งานบริหารงานบุคคล

1.3 งานคดีและวินัย

1.4 งานนโยบายและแผน และงานยุทธศาสตร์

1.5 งานการเงินและงานบัญชี

1.6 งานงบประมาณ

1.7 งานส่งกำลังบำรุง

1.8 งานสวัสดิการ

1.9 งานช่วยอำนวยการและงานเลขานุการ

1.10 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.11 งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1.12 งานศึกษาอบรม

1.13 งานการข่าว

1.14 งานนิติการ

1.15 งานบันทึก ตรวจสอบ ควบคุม และรายงานข้อมูลสถานภาพกำลังพลของ

ข้าราชการตำรวจในสังกัด รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวกับฐานข้อมูลกำลังพลกลางของ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลสถานภาพกำลังพลในความรับผิดชอบ เป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

1.16 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.17 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมิได้อยู่ในหน้าที่ของฝ่ายใดโดยเฉพาะ

1.18 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

2.1 งานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร

2.2 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

3.1 งานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร

3.2 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่และความ

รับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.1 งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทงานตรวจลงตรา

4.2 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

4.3 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่และ

ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร งานตรวจบุคคลสำคัญและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร และงานพิธีการเข้าเมืองเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วย

ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- 5.1 งานตรวจบุคคลและยานพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร
- 5.2 งานตรวจบุคคลสำคัญและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร
- 5.3 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร
- 5.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานตนของคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว
- 5.5 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่
- 5.6 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร
- 5.7 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 5.8 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6. กองกำกับการสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสืบสวน งานป้องกันปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ตลอดจนความผิดอาญาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวพันกันในเขตพื้นที่รับผิดชอบงานบริการคนเข้าเมือง งานกิจการพิเศษ งานห้องกัก และงานตรวจสอบหนังสือเดินทาง โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- 6.1 งานตรวจตราและดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งช่องทางเพื่อป้องกันการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง
- 6.2 งานสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ตลอดจนความผิดอาญาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวพันกัน
- 6.3 งานประมวลผลการจับกุมผู้กระทำความผิดที่อยู่ในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ

6.4 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวที่ต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร

6.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของคนต่างด้าว ซึ่งได้รับการอำนวยความสะดวกตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือกฎหมายพิเศษ

6.6 งานบริการคนเข้าเมือง

6.7 งานการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

6.8 งานตรวจสอบออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่

6.9 งานกิจการพิเศษ

6.10 งานควบคุมห้องกัก

6.11 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

6.12 งานตรวจสอบหนังสือเดินทาง

6.13 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

7. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

7.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.7 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร

7.8 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมาย ในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

7.9 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ในเขตรับผิดชอบ

7.10 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร

7.11 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

7.12 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

7.13 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

7.14 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา

7.15 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

8. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

8.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.7 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

8.8 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

8.9 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ในเขตรับผิดชอบ

8.10 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร

8.11 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

8.12 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

8.13 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

8.14 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา

8.15 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

9. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

9.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.7 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

9.8 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

9.9 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ในเขตรับผิดชอบ

9.10 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร

9.11 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

9.12 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

9.13 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

9.14 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา

9.15 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

10. ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

10.1 งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.2 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.3 งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.5 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม และคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.6 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.7 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขนาดใหญ่

10.8 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

10.9 งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ในเขตรับผิดชอบ

10.10 งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร

10.11 ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

10.12 การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

10.13 งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

10.14 งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

10.15 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

สรุป กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความเป็นมาเริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2470 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเรื่อยมา ในปัจจุบัน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นหน่วยราชการในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 10 หน่วยงานดังกล่าว โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และท่าอากาศยานแห่งอื่นหรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด และ (2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอนะโนบทที่ 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนที่มีความสำคัญทำให้ การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ และเป็นไปตามระบบสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้น ยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้น อีกด้วย แต่ทั้งหมดนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องมีความชัดเจน และเป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนัก พิมพ์โพธิ์เพช) สำหรับการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษาในครั้งนี้หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน อยู่ใน 10 หน่วยงาน ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน (ที่มา: ข้อมูลจากงานธุรการกำลังพล กองบังคับการตรวจ คนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยในที่นี้หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้า

เมือง 2 ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 10 หน่วยงาน ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมด เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเป็นการปรับ โครงสร้างใหม่ของหน่วยงาน อีกทั้งประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเกี่ยวข้องโดยตรงกับการ ปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งมีประสบการณ์จริงในเรื่องดังกล่าวอีกด้วย

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,213 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,035 คน คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,213 คน) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามหน่วยงานภายในของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 10 หน่วยงาน

(หน่วย : คน)

พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมืองในเขตพื้นที่กองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง 2 ใน 10 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ฝ่ายอำนวยการ	64	64	55
2. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	470	470	387
3. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขา ออก ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	297	297	250
4. ฝ่ายตรวจลงตรา ด้านตรวจ คนเข้าเมืองท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	62	62	48

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

(หน่วย : คน)

พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมืองในเขตพื้นที่กองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง 2 ใน 10 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
5. ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้าน ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	76	76	66
6. กองกำกับการสืบสวน ปราบปราม	81	81	75
7. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง)	42	42	35
8. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่	39	39	39
9. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต	75	75	73
10. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานหาดใหญ่	7	7	7
รวม	1,213	1,213	1,035 (คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด (1,213 คน))

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ (delphi)

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 70) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน และเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่ง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งการประมวลผล และการวิเคราะห์ผล

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้สูตรการคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 70) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

โดยได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

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

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กล่าวได้ว่าในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้นมี 8 ข้อ ดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งมากเกินไปจนความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนต่อสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะ และง่ายที่จะทำความเข้าใจสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ
- 2) ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามที่มีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก
- 4) ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษา หรือการวิจัยไปศึกษาต่อไป

5) ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน และชัดเจน แต่ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยึดเชื้อ ซ้ำซาก และเกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

6) ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอหรือเขียนคำบรรยายข้อมูล

7) ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวล และวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้ อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

8) มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311); เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธียากร (2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประเภท ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 25 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 18 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีข้อคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากการกำหนดจำนวนข้อของแบบสอบถามในแต่ละส่วน ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อนำไปสู่แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหาจึงมีจำนวนข้อคำถามมากกว่าส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ หรือเสนอแนวทางการพัฒนาที่ถูกต้อง และตรงประเด็นต่อไป

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถาม และสร้างตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม

(วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

- 1) มีมาตรฐาน (standard)
- 2) เป็นสากล (universalization)
- 3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
- 4) ได้รับความยอมรับ (acceptability)
- 5) มีความเป็นกลาง (neutrality)
- 6) ไม่ลำเอียง (non-bias)
- 7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์ และทดสอบได้ (objectivity)
- 8) มีใช้ข้อคำถาม และตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้ตื้นึกคิดของผู้

ศึกษาเอง (subjectivity)

- 9) ตรงประเด็น (accuracy)
- 10) มีความเที่ยงตรง (validity)
- 11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)
- 12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ชี้วัดได้รวดเร็ว
- 13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของ

สิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ

- 14) มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
- 15) มีความครอบคลุม (coverall)
- 16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
- 17) ประหยัด (economy)
- 18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และ

ประเมินผล

- 19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)

โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การ

วิจัย และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ

(1) พันตำรวจโท สาโรช จิตต์สงวน ตำแหน่ง สารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ดำเนินการตรวจคนเข้า

เมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (2) ร้อยตำรวจโทหญิง ครุณี อ่อนนุ่ม ตำแหน่ง รองสารวัตรฝ่าย
พิธีการเข้าเมือง ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้
ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อ
จนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 3 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์
พลเอกศิรินทร์ ฐปเกล้า และ (3) อาจารย์อูธร ต้นดิสุนทร เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุง
แก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ผู้ศึกษาคำเนินการโดยนำ
แบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ
(pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับพนักงานเจ้าหน้าที่
ตรวจคนเข้าเมืองของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวม
แบบสอบถามจำนวนดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้จากสูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์
อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph
Cronbach) (1951: 297-334) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 74) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและ
เทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) โดย
ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือ และสามารถ
นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือ
ได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่
สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ หรืออาจคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{4.28^2}{15.94^2} \right]$$

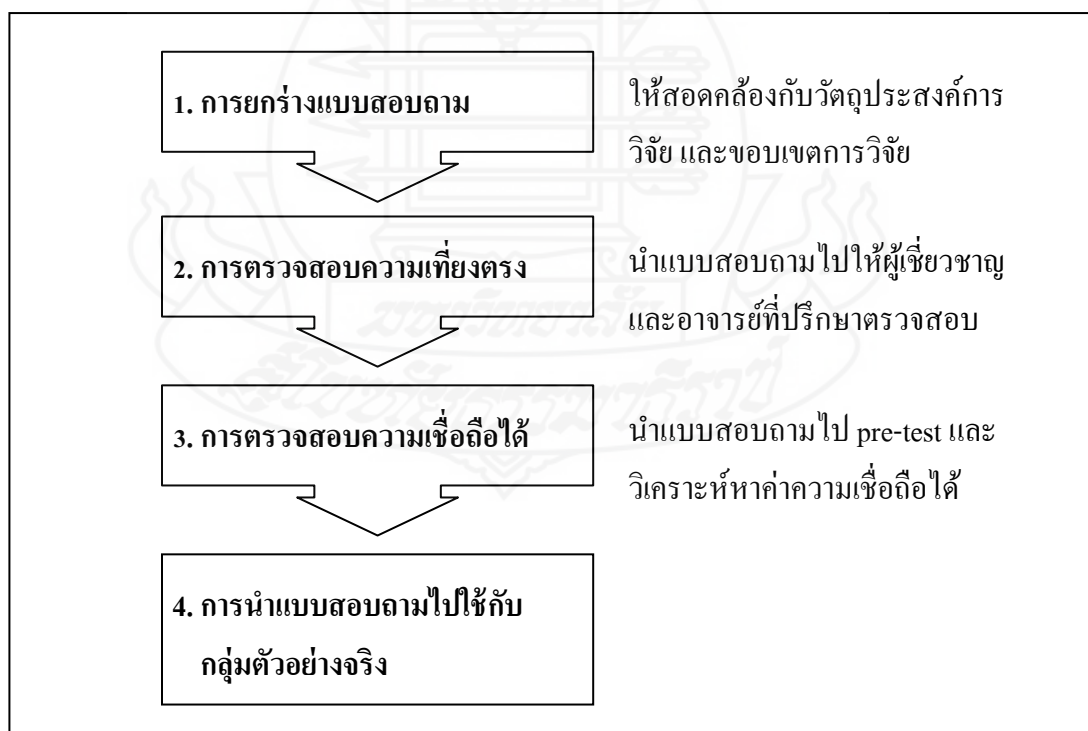
$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{18.32}{254.08} \right]$$

$$a = 1.02 \left[0.93 \right]$$

$$a = 0.95$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และเก็บรวบรวมกลับมาประมวล และวิเคราะห์ต่อไป

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วย จำนวน 4 คน คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้แก่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ ได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 1,213 ชุด แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในเขตพื้นที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 1,050 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 1,011 ชุด แยกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 881 ชุด และ (2) แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 130 ชุด

2) ผู้ช่วย 4 คน คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวม 4 ด้าน ได้แก่ หนึ่ง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) สอง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ สาม ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และ สี่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ ได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามหน่วยงานดังกล่าว แยกเป็นดังนี้ หนึ่ง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) จำนวนทั้งสิ้น 42 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 40 ชุด แยกออกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 35 ชุด และแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 5 ชุด สอง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน

ทั้งสิ้น 39 ชุด เก็บคืนมาได้และมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 39 ชุด สาม ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 75 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 74 ชุด แยกออกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 73 ชุด และแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 1 ชุด และสี่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 7 ชุด เก็บคืนมาได้และมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 7 ชุด

สรุป ในการดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 1,213 ชุด เก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้จำนวนทั้งสิ้น 1,035 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,213 คน

ทั้งนี้ ก่อนการดำเนินการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้อธิบายและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามให้กับผู้ช่วยทั้ง 4 คน เพื่อให้ทราบและเข้าใจไปในทางเดียวกัน และป้องกันไม่ให้แจกแบบสอบถามซ้ำแก่ผู้ตอบแบบสอบถามคนเดิม โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้สอบถามผู้ตอบแบบสอบถามว่า เคยตอบแบบสอบถามดังกล่าวหรือไม่ หากยังก็ได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งด้วยตนเอง หากพบว่า ข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็ได้คัดแบบสอบถามชุดนั้นออก โดยไม่นำมาใช้ในการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด (2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ากรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน คืออะไร และทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วยด้านใดบ้าง

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามให้รับทราบและเข้าใจว่า กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หมายความว่าอย่างไร มีที่มาจากกฎหมายใด และกรอบแนวคิดนี้นำมาวัดผลการปฏิบัติราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้อย่างไร นอกจากนี้ ผู้ศึกษาควรให้ความหมายโดยย่อของกรอบแนวคิดแต่ละด้านไว้ในแบบสอบถามด้วย

2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองบางส่วนไม่เข้าใจ คำว่า ยุทธศาสตร์ และแบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามมากเกินไป อีกทั้งบางข้อคำถามใช้คำถามยาวเกินไป

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถามซึ่งคิดว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่เข้าใจ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถามมากขึ้นและตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องตรงกับความ เป็นจริง นอกจากนี้ ผู้ศึกษาควรให้ความหมายโดยย่อของคำว่า ยุทธศาสตร์ หรือคำอื่นใดที่เข้าใจยากไว้ในแบบสอบถามด้วย สำหรับกรณีที่แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามมาก และบางข้อคำถามยาวเกินไปนั้น ผู้ศึกษาและผู้วิจัยควรชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของแบบสอบถามที่จะต้องมึเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวคิด และตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย รวมทั้งทุกส่วนของแบบสอบถามจะต้องสอดคล้องกันด้วย

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทาง ประกอบกับในช่วงที่แจกแบบสอบถามมีปริมาณผู้โดยสารเดินทางเข้าและออกราชาอาณาจักรเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาในการตอบจำกัด เพราะต้องปฏิบัติงานควบคู่กันไปด้วย จึงทำให้เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ไม่ครบจำนวนหรือตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่สมบูรณ์

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรเพิ่มเวลาในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและสมบูรณ์มากที่สุด ไม่เพียงเท่านั้น ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรมอบสิ่งจูงใจในการตอบแบบสอบถาม เช่น เอกสารที่มีประโยชน์ หรือของที่ระลึก เป็นต้น

สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้สังเกตกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.3.1 สังเกตในภาพรวมวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

3.3.2 สังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และทำการบันทึกย่อเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา ในกรณีที่ไม่สามารถบันทึกได้ ผู้ศึกษาจะจดจำเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา เช่น แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ต่อจากนั้น จึงนำมาทำการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา เช่น การเสนอแนะต่อไป

นอกเหนือจากข้างต้น ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์แนวลิเกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) พันตำรวจโท สาโรช จิตต์สงวน สารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 10.50 น. รวม 50 นาที ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซนตะวันออก และ (2) ร้อยตำรวจเอก ทศน์ภูมิ ชูดิษฐพงษ์ รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 ตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึง 17.50 น. รวม 50 นาที ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซนตะวันออก

ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากภาคสนามแล้ว ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

- 4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม
- 4.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด
- 4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook)
- 4.1.4 การพิมพ์รหัสที่เป็นตัวเลขจากคู่มือลกรหัสทั้งหมดลงในตารางในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3 และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

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

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D.

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง ต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 7 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประเภท ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่เจ็ด ผู้ศึกษายังได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาวิเคราะห์เปรียบเทียบอีกด้วย โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2554 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน โดยแบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการเป็น 4 ระยะ

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

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือและบทความเอกสารเกี่ยวกับ ความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ อำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง								
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามที่ สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย								
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ ข้อมูล								
4. การเสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็น รูปเล่มที่สมบูรณ์								

หมายเหตุ ในขณะที่ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัย
ตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ (5) ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และ (6) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 1,035 คน คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,213 คน) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของ

ข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

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

ต่อจากนี้ไป “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” เขียนย่อว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2” และในตาราง เขียนย่อว่า กองบังคับการฯ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.1) ประกอบด้วย

1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.8) ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (ตารางที่ 4.5) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (ตารางที่ 4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.7-4.8) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.7)

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร (ตารางที่ 4.8)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ ปัจจัย ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ

ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.9) เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เป็นการนำเสนอไว้ในภาคผนวก ข

ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 1,035 คน คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,213 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 4 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,035)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	595	57.49
	1.2 หญิง	440	42.51
	รวม	1,035	100.00
2. อายุ	2.1 18-40 ปี	538	51.98
	2.2 41 ปีขึ้นไป	497	48.02
	รวม	1,035	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 4 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,035)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	214	20.68
	3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	660	63.77
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	161	15.55
รวม		1,035	100.00
4. ประเภท	4.1 ยศชั้นประทวน	864	83.48
	4.2 ยศชั้นสัญญาบัตร	171	16.52
รวม		1,035	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 4.1 ได้แสดงไว้เพียง 4 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาเลือกวิเคราะห์เฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และประเภทของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ และการศึกษา

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.49) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 42.51) เป็นหญิง (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.98) มีอายุ 18-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 48.02) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (3) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.77) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 20.68) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 15.55) มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.48) มียศชั้นประทวน และที่เหลือ (ร้อยละ 16.52) มียศชั้นสัญญาบัตร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่สำคัญและจำเป็นของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้แก่ (1) ปัญหาการที่ผู้โดยสารไม่ได้รับการบริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนทำให้การบริการล่าช้า (ที่มา : หัวข้อข่าว เรื่อง “เอโอซีกระทู้ ทอท.-สทช. แก้ปัญหา คม. ชั่วโมงเร่งด่วน” หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับประจำวันพุธที่ 12 มีนาคม 2551 คืบค้นวันที่ 30 พฤษภาคม 2553 จาก

http://news.sanook.com/economic/economic_259216.php) และ (2) ปัญหาการบูรณาการทำงานร่วมกันในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางกับหน่วยงานอื่นของรัฐที่สำนักงานตั้งอยู่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ที่มา : รายงานของคณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร เรื่อง “ปัญหาการบริหารจัดการและมาตรการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” คืบค้นวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 จาก <http://www.parliament.go.th>) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1

ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาการที่ผู้โดยสารไม่ได้รับการบริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนทำให้การบริการล่าช้า” มาใช้เป็นตัวอย่างในการกำหนดหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริินทร์ ฐปเกล้า (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 09.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการค้นหาค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เพราะมีประชาชนผู้รับบริการ หรือบุคคลหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้องเรียนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางล่าช้าเข้ามายังกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นจำนวนมาก โดยผ่านผู้แสดงความคิดเห็น จดหมาย และอีเมล เป็นต้น

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการเกิด							
ประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ ปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่อง การตรวจหนังสือเดินทางจึง ส่งผลให้การให้บริการ ผู้โดยสารล่าช้า ในช่วงเวลาที่ มีเที่ยวบินมาก	(239)	(527)	(269)	(1,035)			
	23.09	50.92	25.99	100.00	1.97	0.70	ปานกลาง
1.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้ ดำเนินการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนที่มี เป้าหมายเพื่อความมั่นคงและ ความปลอดภัยของประเทศ มากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำ รายชื่อบุคคลต้องห้ามเดิน ทางเข้าและออก ราชอาณาจักรลงใน ฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคล ต้องห้ามในพื้นที่	(397)	(404)	(234)	(1,035)			
	38.36	39.03	22.61	100.00	2.16*	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้ ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและ ผลเสียของการควบคุมและ การตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนใน เรื่องการตรวจหนังสือ เดินทางก่อนดำเนินงานทุก ขั้นตอน	(263) 25.41	(535) 51.69	(237) 22.90	(1,035) 100.00	2.03	0.69	ปานกลาง
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชนมาก	(288) 27.80	(529) 51.10	(218) 21.10	(1,035) 100.00	2.07	0.69	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.06	0.58	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจ							
2.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ จัดทำแผนปฏิบัติงานด้าน การควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้า ก่อนการปฏิบัติงาน	(187) 18.07	(555) 53.62	(293) 28.31	(1,035) 100.00	1.90	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน							
2.2 กองบังคับการฯ ไม่มี รายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และ งบประมาณที่ต้องใช้ในการ การปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนลงใน แผนปฏิบัติงานของ กองบังคับการฯ	(216) 20.87	(493) 47.63	(326) 31.50	(1,035) 100.00	1.89	0.71	ปานกลาง
2.3 กองบังคับการฯ ขาด การติดตาม และการ ประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติงานด้าน การควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชน	(267) 25.80	(524) 50.63	(244) 23.57	(1,035) 100.00	2.02*	0.70	ปานกลาง
2.4 ในภาพรวมดังกล่าว ไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจมาก	(235) 22.71	(554) 53.53	(246) 23.77	(1,035) 100.00	1.99	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.95	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัญหาด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่า							
3.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ กำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้ว เสร็จของงาน และ งบประมาณที่จะต้องใช้ในการ การควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทาง	(199) 19.23	(538) 51.98	(298) 28.79	(1,035) 100.00	1.90	0.68	ปานกลาง
3.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้ สนับสนุนให้หน่วยงาน ภายนอก เช่น สำนัก งบประมาณ เข้ามามีส่วน ร่วมในการประเมินความ คุ้มค่าด้านการควบคุมและ การตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนของ กองบังคับการฯ	(278) 26.86	(522) 50.43	(235) 22.71	(1,035) 100.00	2.04*	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
3.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้ ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และ ชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	(257)	(555)	(223)	(1,035)	2.03	0.68	ปานกลาง
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น กองบังคับ การฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการมีประ สิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก	(237)	(589)	(209)	(1,035)	2.03	0.65	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.00	0.55	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน							
4.1 กองบังคับการฯ มอบอำนาจ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ อนุญาต การอนุมัติ หรือการ ปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนในเรื่อง การตรวจหนังสือเดินทางให้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้ การปฏิบัติงานล่าช้า	(280)	(528)	(227)	(1,035)	2.05*	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้ มอบอำนาจในการตัดสินใจ ด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชน โดยมุ่งผลให้เกิด ความสะดวก และรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน	(300)	(491)	(244)	(1,035)	2.05	0.72	ปานกลาง
4.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้ กำหนดหลักเกณฑ์การ ควบคุม ติดตาม และกำกับ ดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบใน การควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของพนักงาน เจ้าหน้าที่ไว้	(222)	(562)	(251)	(1,035)	1.97	0.67	ปานกลาง
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมาก	(256)	(571)	(208)	(1,035)	2.05	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.03	0.56	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการปรับปรุง							
ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ จัดให้มีการทบทวนการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะ ดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่	(247)	(583)	(205)	(1,035)			
	23.86	56.33	19.81	100.00	2.04*	0.66	ปานกลาง
5.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้เปิด							
โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชน เช่น การแสดงความ คิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงกองบังคับ การฯ ต่อไป	(242)	(528)	(265)	(1,035)			
	23.38	51.02	25.60	100.00	1.98	0.70	ปานกลาง
5.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้							
จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้าน การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของ กองบังคับการฯ และไม่ได้ติด ประกาศไว้	(234)	(504)	(297)	(1,035)			
	22.61	48.69	28.70	100.00	1.94	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ ทันต่อสถานการณ์มาก	(210) 20.29	(597) 57.68	(228) 22.03	(1,035) 100.00	1.98	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.99	0.56	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการอำนวย ความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน							
6.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนใน เรื่องการตรวจหนังสือ เดินทาง พร้อมกับติด ประกาศให้พนักงาน เจ้าหน้าที่และประชาชน ทราบ	(217) 20.97	(534) 51.59	(284) 27.44	(1,035) 100.00	1.94	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.2 ผู้บริหารบางส่วนของกอง บังคับการฯ ขาดการควบคุม และการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนของ พนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา	(214)	(541)	(280)	(1,035)	1.94	0.68	ปานกลาง
6.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มี ระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือ ระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับ การฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนให้มาก เท่าที่ควร	(267)	(484)	(284)	(1,035)	1.98*	0.73	ปานกลาง
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมาก	(217)	(585)	(233)	(1,035)	1.98	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.96	0.56	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับ การฯ มีปัญหาการบริหาร จัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า (4) การลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ และ (6) การ อำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	(227) 21.93	(601) 58.07	(207) 20.00	(1,035) 100.00	2.02	0.64	ปานกลาง

หมายเหตุ

1) ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่
ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติดังนี้

1.1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.5 และหัวข้อ 2.6 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยเรียงลำดับเฉพาะ 3 ข้อคำถามแรกเท่านั้น ส่วนข้อที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวมไม่ได้นำมาเรียงลำดับด้วย นอกจากนี้ในแต่ละด้าน ผู้ศึกษายังได้สรุปค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 4 ข้อคำถามไว้ในตอนท้ายด้วย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อทั้ง 6 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ โดยหัวข้อสุดท้ายเป็นปัญหาในภาพรวมทั้งหมด ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียของการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางจึงส่งผลให้การให้บริการผู้โดยสารล่าช้าในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินมาก

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06)

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ กลุ่มตัวอย่าง

ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ขาดการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่มีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.95)

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.00)

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับ

การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.03)

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่อไป และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และไม่ได้ตีประกาศไว้

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.99)

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง

ความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มากกว่าที่ควร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ขาดการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับติดประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.96)

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาการบริหารจัดการมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

แนวทางการเพิ่มขีด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ความสามารถในการบริหารจัดการของกองบังคับการฯ	(n)	(n)	(n)	(n)	(\bar{X})		ความ
ตามแนวทางการบริหาร	(%)	(%)	(%)	(%)			เห็นด้วย
กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน							
1. แนวทางการเพิ่มขีด							
ความสามารถด้านการเกิด							
ประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ	(434)	(504)	(97)	(1,035)			
ควรให้ความสำคัญและกำหนด	41.93	48.70	9.37	100.00	2.33*	0.63	ปานกลาง
แผนปฏิบัติงานด้านการควบคุม							
และการตรวจสอบการให้บริการ							
ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ							
เดินทางโดยถือว่าประชาชนเป็น							
ศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ							
จากกองบังคับการฯ							
1.2 ผู้บริหารของ	(450)	(466)	(119)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควร	43.48	45.02	11.50	100.00	2.32	0.66	ปานกลาง
กำหนดการปฏิบัติงานด้าน							
การควบคุมและการตรวจสอบ							
การให้บริการประชาชนที่มี							
เป้าหมายเพื่อให้เกิดความ							
ปลอดภัยของสังคมส่วนรวม							
และเกิดประโยชน์สูงสุดของ							
ประเทศลงในแผนปฏิบัติ							
ราชการของกองบังคับการฯ							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.3 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรจัด พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ความสามารถมาทำ หน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียเกี่ยวกับการ ควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน ก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน	(417)	(515)	(103)	(1,035)	2.30	0.64	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.32	0.55	ปานกลาง
2. แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถด้านการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ							
2.1 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรจัดทำ แผนปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนใน เรื่องการตรวจหนังสือ เดินทางไว้ล่วงหน้าก่อน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ความสะดวก และรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	(493)	(447)	(95)	(1,035)	2.38*	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.2 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรระบุ รายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณ ที่จะต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนลงใน แผนปฏิบัติงานของกอง บังคับการฯ ด้วย	(444)	(463)	(128)	(1,035)	2.31	0.67	ปานกลาง
2.3 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรแต่งตั้ง พนักงานเจ้าหน้าที่ชั้น สัญญาบัตรทำหน้าที่ขึ้น และประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนทุก 3 เดือน	(379)	(517)	(139)	(1,035)	2.23	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.31	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ความสามารถในการบริหารจัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
3. แนวทางการเพิ่มขีด							
ความสามารถด้านการ							
มีประสิทธิภาพและเกิด							
ความคุ้มค่า							
3.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญและกำหนดเป้าหมายแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง	(442)	(488)	(105)	(1,035)			
	42.71	47.15	10.14	100.00	2.33	0.65	ปานกลาง
3.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ	(359)	(489)	(187)	(1,035)			
	34.68	47.25	18.07	100.00	2.17	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
3.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ	(483)	(449)	(103)	(1,035)			
ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจาก การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนให้แล้ว เสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าว ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงาน โดยตรงเพิ่มมากขึ้น	46.67	43.38	9.95	100.00	2.37*	0.65	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.29	0.56	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. แนวทางการเพิ่มขีด							
ความสามารถด้านการลด							
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
4.1 ผู้บริหารของ	(485)	(469)	(81)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควบคุม และ	46.86	45.31	7.83	100.00	2.39*	0.62	มาก
เพิ่มอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับ							
การอนุญาต การอนุมัติ หรือ							
การปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับ							
การควบคุมและการตรวจสอบ							
การให้บริการประชาชนในเรื่อง							
การตรวจหนังสือเดินทางให้แก่							
พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัว							
หน้าที่ปฏิบัติงาน โดยตรง							
4.2 ผู้บริหารของ	(463)	(479)	(93)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควบคุม	44.73	46.28	8.99	100.00	2.36	0.64	มาก
อำนาจในการตัดสินใจด้านการ							
ควบคุมและการตรวจสอบการ							
ให้บริการประชาชนให้กับ							
ผู้บริหารในระดับล่างเพื่อ							
ประโยชน์ของการให้บริการ							
ประชาชนด้วยความรวดเร็ว							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ความสามารถในการบริหารจัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
4.3 ผู้บริหารของ	(419)	(492)	(124)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และควรเปิดเผยต่อสาธารณะ	40.48	47.54	11.98	100.00	2.29	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.34	0.56	มาก
5. แนวทางการเพิ่มขีด							
ความสามารถด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 ผู้บริหารของ	(398)	(520)	(117)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรมีการทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน	38.45	50.24	11.31	100.00	2.27	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.2 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรเห็นถึง ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือให้ ข้อเสนอแนะลงในผู้รับความ คิดเห็น หรือส่งจดหมาย อีเมลล์ (email) หรือการให้คำแนะนำ หรือบริการผ่านเว็บไซต์ของ กองบังคับการฯ	(409)	(486)	(140)	(1,035)	2.26	0.68	ปานกลาง
5.3 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรจัดทำ แผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและ การตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการฯ และติดประกาศไว้ภายในกอง บังคับการฯ อย่างเปิดเผย	(435)	(459)	(141)	(1,035)	2.28*	0.69	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.27	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
6. แนวทางการเพิ่มขีด							
ความสามารถด้านการอำนวย							
ความสะดวกและการ							
ตอบสนองความต้องการของ							
ประชาชน							
6.1 ผู้บริหารของ	(443)	(467)	(125)	(1,035)			
กองบังคับการฯ ควรให้	42.80	45.12	12.08	100.00	2.31	0.67	ปานกลาง
ความสำคัญ และกำหนด							
ระยะเวลาแล้วเสร็จของการ							
ปฏิบัติงานด้านการควบคุม							
และการตรวจสอบการ							
ให้บริการประชาชนในเรื่อง							
การตรวจหนังสือเดินทาง							
พร้อมกับติดประกาศให้							
พนักงานเจ้าหน้าที่และ							
ประชาชนทราบและเข้าใจ							
อย่างชัดเจน							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.2 ผู้บริหารของ กองบังคับการฯ ควรเพิ่มความ เข้มงวดในการควบคุมและการ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของพนักงาน เจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลา	(402)	(492)	(141)	(1,035)	2.25	0.67	ปานกลาง
6.3 กองบังคับการฯ ควรให้ ความสำคัญ และจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบ คอมพิวเตอร์ของ กองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุน การปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชน เช่น การ ติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่	(471)	(461)	(103)	(1,035)	2.36*	0.65	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.30	0.59	ปานกลาง

หมายเหตุ เนื่องจากแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมีหลายแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านนั้น ผู้ศึกษาได้ยึดถือขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถแต่ละด้าน กล่าวคือ หากแนวทางด้านใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของแนวทางในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของแนวทางแต่ละด้าน โดยเลือกแนวทางที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากแนวทางแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของแนวทางแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกแนวทางที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย (ในที่นี้ ผู้ศึกษาไม่ได้นำเสนอหรือวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านไว้ด้วย เพราะไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ใด ๆ แต่ได้นำไปแสดงไว้ในตารางที่ 4.9 ท้ายสุด) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร

ให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรกำหนดการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และเกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ ลงในแผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน

2) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ชั้นสัญญาบัตรทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนทุก 3 เดือน

3) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวไว้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน

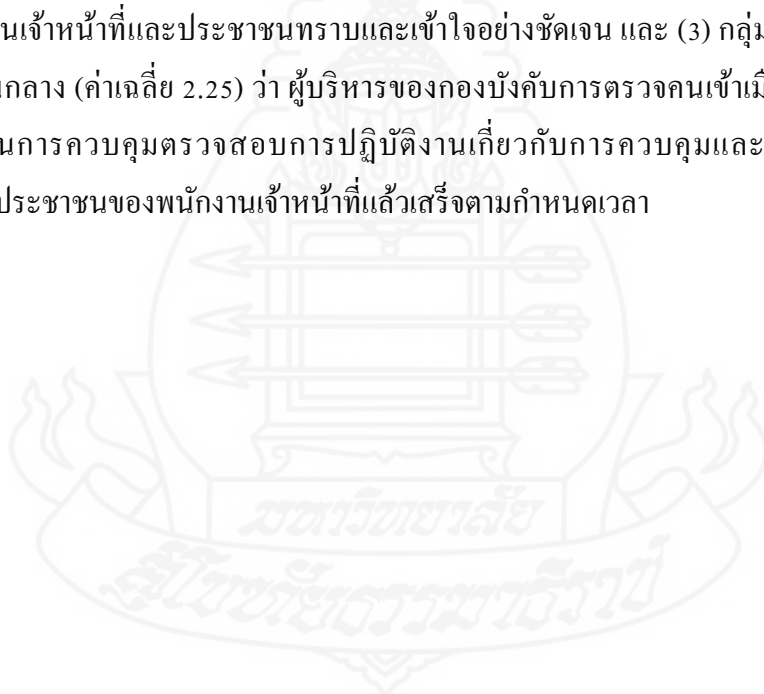
ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

4) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหารในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และควรเปิดเผยต่อสาธารณะ

5) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และตีพิมพ์ประกาศไว้ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 อย่างเปิดเผย (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรมีการทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความ

คิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะลงในตู้รับความคิดเห็น หรือการส่งจดหมาย อีเมล (email) หรือการให้คำแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

6) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับตีประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา



2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีด

ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม							
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)							
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ให้กองบังคับการฯ ให้บริการ ที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่ การปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบให้ประสบ ผลสำเร็จ	(475)	(508)	(52)	(1,035)	45.90	49.08	5.02	100.00	2.41*	0.58	มาก
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ให้กองบังคับการฯ ตรวจสอบ หรือประเมินผลยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็น ประจำ	(428)	(541)	(66)	(1,035)	41.35	52.27	6.38	100.00	2.35	0.59	มาก

หมายเหตุ เนื่องจากยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีจำนวน 2 ข้อคำถาม สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่สำคัญ ผู้ศึกษาได้ยึดถือขึ้นตอนตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในแต่ละข้อคำถาม กล่าวคือ หากยุทธศาสตร์ของข้อคำถามใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผู้ศึกษาจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของ

ยุทธศาสตร์ในข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของยุทธศาสตร์แต่ละด้าน โดยเลือกยุทธศาสตร์ที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากยุทธศาสตร์ของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของยุทธศาสตร์แต่ละข้อคำถามต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.4 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของข้อคำถามไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้ประสบผลสำเร็จ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตรวจสอบหรือประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็นประจำ

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 3M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man)							
1.1 การให้ความสำคัญกับการ พัฒนา หรือการฝึกอบรม พนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมาก ขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัด หลักสูตรฝึกอบรมการ ให้บริการในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น	(629) 60.77	(346) 33.43	(60) 5.80	(1,035) 100.00	2.55	0.60	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนว	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ทางการเพิ่มขีดความสามารถ ในการบริหารจัดการของกอง บังคับการฯ ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 3M	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. ปัจจัยด้านการบริหาร							
งบประมาณ (Money)							
2.1 การสนับสนุนให้หน่วยงาน	(394)	(456)	(185)	(1,035)			
ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การตรวจสอบงบประมาณ สำหรับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทางอย่างจริงจัง	38.07	44.06	17.87	100.00	2.20	0.72	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านการบริหารงาน							
ทั่วไป (Management)							
3.1 การที่ผู้บริหารของกอง	(578)	(385)	(72)	(1,035)			
บังคับการฯ มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน	55.84	37.20	6.96	100.00	2.49	0.62	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M โดยแต่ละปัจจัยประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า การให้ความสำคัญกับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น

2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า การที่ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีภาวะผู้นำสูงกล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อประโยชน์ของประชาชน

3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางอย่างจริงจัง

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

ภาพรวมการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มการบริหาร จัดการของกองบังคับการฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันการ บริหารจัดการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางของกอง บังคับการฯ มีประสิทธิภาพสูง กว่าในอดีต	(409)	(530)	(96)	(1,035)	2.30	0.63	ปานกลาง
2. ในภาพรวม ในอนาคตการ บริหารจัดการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางของกอง บังคับการฯ มีแนวโน้มที่จะ อำนวยความสะดวก และเอื้อ ประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่ม มากขึ้น	(438)	(530)	(67)	(1,035)	2.36*	0.60	มาก

หมายเหตุ เนื่องจากภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีจำนวน 2 ข้อคำถาม สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกภาพรวมและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการที่สำคัญ ผู้ศึกษาได้ยึดถือขั้นตอนตามที่เขียนไว้ในหมายเหตุท้ายตารางที่ 4.4 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ในภาพรวม ในอนาคตการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต

2.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.7-4.8) แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.7)

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร (ตารางที่ 4.8)

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการฯ	2.35	0.64	2.30	0.63	1.31	0.19**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
1.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม และเกิดประโยชน์สูงสุด ของประเทศ ลงในแผนปฏิบัติ ราชการของกองบังคับการฯ	2.33	0.68	2.31	0.66	0.54	0.59**
1.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับ การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงาน ทุกขั้นตอน	2.31	0.64	2.30	0.65	0.34	0.73**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.84	0.40**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 595)		หญิง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 440)			
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ						
2.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควร จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ เดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	2.39	0.66	2.38	0.64	0.12	0.91**
2.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควร ระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้อง ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของ กองบังคับการฯ ด้วย	2.30	0.68	2.32	0.67	-0.43	0.67**
2.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ชั้น สัญญาบัตรทำหน้าที่ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติตาม แผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและ การตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนทุก 3 เดือน	2.22	0.69	2.25	0.65	-0.56	0.58**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.34	0.73**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 595)		หญิง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 440)			
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด						
ความคุ้มค่า						
3.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนด เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และ งบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุม และตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ เดินทาง	2.34	0.65	2.30	0.65	0.99	0.32**
3.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงาน ภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้า มีส่วนร่วมในการประเมินความ คุ้มค่าด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ	2.18	0.71	2.15	0.71	0.81	0.42**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
	(n = 595)		(n = 440)			
3.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจาก การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จ โดยเร็วโดยควรลดขั้นตอน หรือ มอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงเพิ่มมากขึ้น	2.38	0.65	2.35	0.66	0.82	0.41**
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.02	0.30**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
	(n = 595)		(n = 440)			
4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใด ที่เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัว หน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	2.39	0.63	2.39	0.63	0.08	0.94**
4.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้าน การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหาร ในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว	2.36	0.65	2.36	0.63	-0.07	0.95**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
4.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม และการติดตาม และกำกับดูแลการ ใช้อำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบในการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และควร เปิดเผยต่อสาธารณะ	2.28	0.67	2.29	0.67	-0.15	0.88**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.06	0.95**
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ เดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการ ต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรมี การทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน	2.27	0.66	2.27	0.65	-0.05	0.96**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
5.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะลงในตู้รับความคิดเห็น หรือการส่งจดหมาย อีเมล (email) หรือการให้คำแนะนำหรือบริการผ่านเว็บไซต์ของกองบังคับการฯ	2.26	0.68	2.26	0.68	0.13	0.90**
5.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ และตีพิมพ์ประกาศไว้ภายในกองบังคับการฯ อย่างเปิดเผย	2.28	0.71	2.29	0.67	-0.37	0.72**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.12	0.91**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
6. ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของ ประชาชน						
6.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับติดประกาศให้พนักงาน เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและ เข้าใจอย่างชัดเจน	2.32	0.67	2.29	0.68	0.67	0.50**
6.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการ ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา	2.26	0.67	2.24	0.69	0.46	0.65**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 595)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 440)	S.D.		
6.3 กองบังคับการฯ ควรให้ ความสำคัญและจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบ คอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อ สอบถาม การขอข้อมูล และการ แสดงความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่	2.36	0.64	2.35	0.68	0.24	0.82**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.52	0.60**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่าแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ ∞ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < ∞ หรือ Sig. (2-tailed) = ∞ (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่ม

ตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า ∞ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $> \infty$ (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) และ ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร: บิสิเนสสอร์แอนด์ดี)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

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

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

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ปรากฏดังนี้ มีจำนวน 6 ด้าน คือ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า ∞ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.40, 0.73, 0.30, 0.95, 0.91 และ 0.60 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวนทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้าน

การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน		ยศชั้น สัญญาบัตร			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควร ให้ความสำคัญ และกำหนด แผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและ การตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดย ถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ ได้รับการบริการจากกองบังคับการฯ	2.33	0.63	2.30	0.68	0.61	0.54**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
1.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม และเกิดประโยชน์สูงสุด ของประเทศ ลงในแผนปฏิบัติ ราชการของกองบังคับการฯ	2.31	0.67	2.36	0.68	-0.79	0.43**
1.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับ การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงาน ทุกขั้นตอน	2.30	0.64	2.34	0.66	-0.80	0.42**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.39	0.70**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ						
2.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้า ก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความ สะดวก และรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	2.40	0.64	2.33	0.70	1.26	0.21**
2.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควร ระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้อง ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของ กองบังคับการฯ ด้วย	2.31	0.67	2.29	0.73	0.40	0.69**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
2.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ชั้น สัญญาบัตรทำหน้าที่ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติตาม แผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและ การตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนทุก 3 เดือน	2.25	0.66	2.15	0.68	1.84	0.07**
ค่าเฉลี่ยรวม					1.34	0.18**
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด						
ความคุ้มค่า						
3.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนด เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และ งบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุม และตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ เดินทาง	2.33	0.64	2.32	0.68	0.22	0.83**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
3.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงาน ภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้า มีส่วนร่วมในการประเมินความ คุ้มค่าด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ	2.17	0.70	2.16	0.76	0.17	0.87**
3.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจาก การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือ มอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงเพิ่มมากขึ้น	2.37	0.65	2.35	0.71	0.48	0.63**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.34	0.74**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
4. ด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใด ที่เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัว หน้าที่ปฏิบัติงาน โดยตรง	2.39	0.62	2.41	0.67	-0.43	0.67**
4.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้าน การควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหาร ในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว	2.34	0.64	2.44	0.65	-1.82	0.07**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	2.27	0.66	2.39	0.71	-2.17	0.03*
4.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนของพนักงาน เจ้าหน้าที่ไว้ และควรเปิดเผยต่อ สาธารณะ						
	ค่าเฉลี่ยรวม				-1.71	0.09**
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือ เดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการ ต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรมี การทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน	2.25	0.65	2.37	0.66	-2.13	0.03*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
5.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ ข้อเสนอแนะลงในตู้รับความ คิดเห็น หรือการส่งจดหมาย อีเมลล์ (email) หรือการให้คำแนะนำ หรือบริการผ่านเว็บไซต์ของกอง บังคับการฯ	2.23	0.68	2.39	0.67	-2.78	0.01*
5.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ และติด ประกาศไว้ภายในกองบังคับการฯ อย่างเปิดเผย	2.28	0.69	2.31	0.68	-0.54	0.59**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-2.12	0.03*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
6. ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของ ประชาชน						
6.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับติดประกาศให้พนักงาน เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและ เข้าใจอย่างชัดเจน	2.29	0.68	2.37	0.65	-1.42	0.16**
6.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการ ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา	2.24	0.68	2.30	0.66	-1.09	0.27**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีด ความสามารถตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,035)				t	Sig. (2-tailed)
	ยศชั้น ประทวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 864)	S.D.	ยศชั้น สัญญา บัตร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 171)	S.D.		
6.3 กองบังคับการฯ ควรให้ ความสำคัญ และจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบ คอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อ สอบถาม การขอข้อมูล และการ แสดงความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่	2.36	0.65	2.36	0.69	-0.03	0.98**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.97	0.33**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.8 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง
กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการ
ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตาม
แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ
เช่นเดียวกับที่ ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้ได้ตารางที่ 4.7 แล้วข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตรต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ปรากฏดังนี้ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า ∞ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.70, 0.18, 0.74, 0.09 และ 0.33 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 5 ด้านดังกล่าว

ส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า ∞ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.03) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มียศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตรต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน และแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 ข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ บังคับ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ

ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ สาม ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ สี่ ปัจจัย ห้า ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และ หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
1.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางจึงส่งผลให้การให้บริการผู้โดยสารล่าช้า ในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินมาก	23.09	50.92*	25.99	1.97
1.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที	38.36	39.03*	22.61	2.16**
1.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียของการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน	25.41	51.69*	22.90	2.03

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (ต่อ)				
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	27.80	51.10*	21.10	2.07
ค่าเฉลี่ยรวม				2.06***
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ				
2.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนใน เรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการ ปฏิบัติงาน	18.07	53.62*	28.31	1.90
2.2 กองบังคับการฯ ไม่มีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการฯ	20.87	47.63*	31.50	1.89
2.3 กองบังคับการฯ ขาดการติดตาม และการ ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน	25.80	50.63*	23.57	2.02**
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจมาก	22.71	53.53*	23.77	1.99
ค่าเฉลี่ยรวม				1.95

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า				
3.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง	19.23	51.98*	28.79	1.90
3.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ	26.86	50.43*	22.71	2.04**
3.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	24.83	53.62*	21.55	2.03
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก	22.90	56.91*	20.19	2.03
ค่าเฉลี่ยรวม				2.00
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 กองบังคับการฯ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	27.05	51.02*	21.93	2.05**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชน โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วใน การให้บริการประชาชน	28.99	47.44*	23.57	2.05
4.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การ ควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้	21.45	54.30*	24.25	1.97
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	24.73	55.17*	20.10	2.05
ค่าเฉลี่ยรวม				2.03
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์				
5.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ว่า สมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่	23.86	56.33*	19.81	2.04**
5.2 กองบังคับการฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือ ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกองบังคับการฯ ต่อไป	23.38	51.02*	25.60	1.98

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดทำขึ้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ และไม่ได้ตีค ประกาศไว้	22.61	48.69*	28.70	1.94
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	20.29	57.68*	22.03	1.98
ค่าเฉลี่ยรวม				1.99
6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน				
6.1 กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกร ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับตีค ประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบ	20.97	51.59*	27.44	1.94
6.2 ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการฯ ขาดการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและ การตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงาน เจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	20.68	52.27*	27.05	1.94
6.3 กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มากเท่าที่ควร	25.80	46.76*	27.44	1.98**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนมาก	20.97	56.52*	22.51	1.98
ค่าเฉลี่ยรวม				1.96
6.5 ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการฯ มีปัญหา การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	21.93	58.07*	20.00	2.02

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
1. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการฯ	41.93	48.70*	9.37	2.33**
1.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และเกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศลงในแผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการฯ	43.48	45.02*	11.50	2.32
1.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน	40.29	49.76*	9.95	2.30
ค่าเฉลี่ยรวม				2.32
2. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ				
2.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	47.63*	43.19	9.18	2.38**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
2. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรระบุรายละเอียดของ ขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับ การฯ ด้วย	42.90	44.73*	12.37	2.31
2.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรแต่งตั้งพนักงาน เจ้าหน้าที่ชั้นสัญญาบัตรทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนทุก 3 เดือน	36.62	49.95*	13.43	2.23
ค่าเฉลี่ยรวม				2.31
3. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า				
3.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้ว เสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุม และตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทาง	42.71	47.15*	10.14	2.33
3.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรสนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วน ร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ	34.68	47.25*	18.07	2.17

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
3. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น	46.67*	43.38	9.95	2.37**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.29
4. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง	46.86*	45.31	7.83	2.39**
4.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหารในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	44.73	46.28*	8.99	2.36

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
4. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบ การให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และ ควรเปิดเผยต่อสาธารณะ	40.48	47.54*	11.98	2.29
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34***			
5. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้าน การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์				
5.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดให้มีการ ทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจ หนังสือเดินทางว่า สมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิม หรือไม่ โดยควรมีการทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน	38.45	50.24*	11.31	2.27
5.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะลงในตู้รับ ความคิดเห็น หรือการส่งจดหมาย อีเมล (email) หรือการ ให้คำแนะนำหรือบริการผ่านเว็บไซต์ของกองบังคับการฯ	39.52	46.95*	13.53	2.26

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

5. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.3 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ และติดประกาศไว้ภายในกองบังคับการฯ อย่างเปิดเผย	42.03	44.35*	13.62	2.28**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
6. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน				
6.1 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับติดประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	42.80	45.12*	12.08	2.31
6.2 ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	38.84	47.54*	13.62	2.25

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
6. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (ต่อ)	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.3 กองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่	45.51*	44.54	9.95	2.36**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.30
สาม ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ				
ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการฯ ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้ประสบผลสำเร็จ	45.90	49.08*	5.02	2.41**
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการฯ ตรวจสอบหรือประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็นประจำ	41.35	52.27*	6.38	2.35

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการ บริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการฯ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)				
1.1 การให้ความสำคัญกับการพัฒนา หรือการ ฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การ ส่งเสริมการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการใน เรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น	60.77*	33.43	5.80	2.55
2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money)				
2.1 การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่อง การตรวจหนังสือเดินทางอย่างจริงจัง	38.07	44.06*	17.87	2.20
3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)				
3.1 การที่ผู้บริหารของกองบังคับการฯ มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการควบคุมและการตรวจสอบการ ให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง เพื่อประโยชน์ของประชาชน	55.84*	37.20	6.96	2.49

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ห้า ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ				
ภาพรวมการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการฯ มีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต	39.52	51.21*	9.27	2.30
2. ในภาพรวม ในอนาคตการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการฯ มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น	42.32	51.21*	6.47	2.36**
หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน				
2. จำแนกตามประเภท พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน หรือแต่ละเรื่อง

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดหรือสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงการสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดแบ่งเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน

2) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า

2.1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (2) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และ (3) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งหมด มี 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และ (2) ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

3) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม

4) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ๆ ละ 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ (2) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป ส่วนอีก 1 ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ

5) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม

6) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่า เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน และ (2) ประเภท ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลักษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้ในภาคผนวก ข



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ซึ่งเป็นบทสุดท้าย ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) วัตถุประสงค์การวิจัย (2) วิธีดำเนินการวิจัย และ (3) ผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย มี 6 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.1.2 ศึกษาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.1.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.1.6 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (Good Governance) ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมิณผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัด “ด้านการประเมิณผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” ออก เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้ได้นั้นการศึกษา “ด้านการควบคุมและการตรวจสอบ” ซึ่งมีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกับการประเมิณผลการปฏิบัติราชการอยู่แล้ว โดยเห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า การควบคุมและการตรวจสอบ รวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกันในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านดังกล่าวมาปรับใช้ด้วย โดยต่อจากนี้ไปเรียกย่อว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจนให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องดำเนินการตามเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ยังถูกนำไปใช้ในการวิจัยอีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ 3M หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) มาเป็นกรอบแนวคิดรองเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จ

ในส่วนของเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 3M ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกะทัดรัด ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่กันและได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำว่า “กองบังคับการฯ” แทนคำว่า “กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง”

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

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1,213 คน โดยนำประชากรดังกล่าวนี้ทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะว่าเป็นการปรับโครงสร้างใหม่ของหน่วยงาน อีกทั้งประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งมีประสบการณ์จริงในเรื่องดังกล่าวอีกด้วย

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 4 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,213 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,035 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.32 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,213 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมียศชั้นประทวน

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ประกอบด้วย 6 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 6 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอเสนอหัวข้อตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ขาดการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานประมาศ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มากเท่าที่ควร

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถาม 1 ข้อคำถาม ที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ประกอบด้วย 6 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (2) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ข้อคำถาม มีเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละด้านเท่านั้น

1) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม ได้แก่ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญและกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

2) **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถามที่ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วย

3) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการมี
ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถามที่ว่า ผู้บริหารของ
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจาก
การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน
หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่
ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อ
คำถาม เช่น ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และกำหนด
เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุม
และตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง

4) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอน
การปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารของกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการ
ปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจ
หนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง ในเวลาเดียวกัน กลุ่ม
ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถามที่ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ
ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และควร
เปิดเผยต่อสาธารณะ

5) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุง
ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม ได้แก่
ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการ
ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับ
การตรวจคนเข้าเมือง 2 และตีตประกาศไว้ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 อย่างเปิดเผย

6) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1
ข้อคำถามที่ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และจัดให้มีระบบเครือข่าย
สารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวก
และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การ
ติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่
ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารของกองบังคับ

การตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับติดประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ข้อคำถาม ได้แก่ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้ประสบผลสำเร็จ และการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตรวจสอบ หรือประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็นประจำ

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้นำแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารงานทั่วไป ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 3M ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การที่ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อประโยชน์ของประชาชน

3) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางอย่างจริงจัง

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) ที่ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถามที่ว่า ในภาพรวม ในอนาคตการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ได้แก่ ในภาพรวม ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7-4.8) ที่ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

2.5 การอภิปรายผลภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

2.6 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

2.1.1 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ ถึงแม้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ (1) การให้บริการด้วยใจและรอยยิ้มควบคู่กับการรักษาความมั่นคงของชาติ และ (2) การปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานมุ่งสู่ระดับสากล (บทที่ 4 ตารางที่ 4.3 ข้อที่ 1.1) ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า (1) การไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที และ (2) การไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลบัญชีเฝ้าดู (watch list) และบัญชีบุคคลต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร (black list) ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อตรวจหนังสือเดินทางล่าช้า (บทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ข้อที่ 1.2) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.1.2 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมากทั้ง 6 ด้าน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ ถึงแม้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จะได้ (1) เพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และ (2) ให้ความสำคัญและจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ (บทที่ 4 ตารางที่ 4.3 ข้อที่ 6.2 และ 6.3) แล้วก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ก็ยังมีข้อบกพร่องในการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ขาดการติดตามและ

ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ข้อที่ 2.3) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดนี้ สอดคล้องกับความเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านข้างต้นอีกด้วย

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน อาจแบ่งเป็น (1) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ปฏิบัติตามด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางจึงส่งผลให้การให้บริการผู้โดยสารล่าช้าในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินมาก หรือ (2) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น ไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที (บทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ข้อที่ 1.1 และ 1.2) เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ” ควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

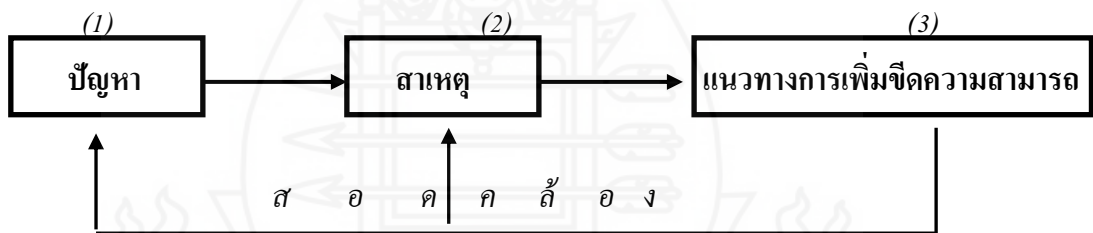
1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอนี้ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมียังน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญหรือปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

เพื่อให้การศึกษามีความเข้าใจในหัวข้อนี้เป็นวิชาการและระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ทั้ง 6 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ที่สอดคล้องกันของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 41) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไพบรุษ) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ทั้ง 3 ขั้นตอนนั้น ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ

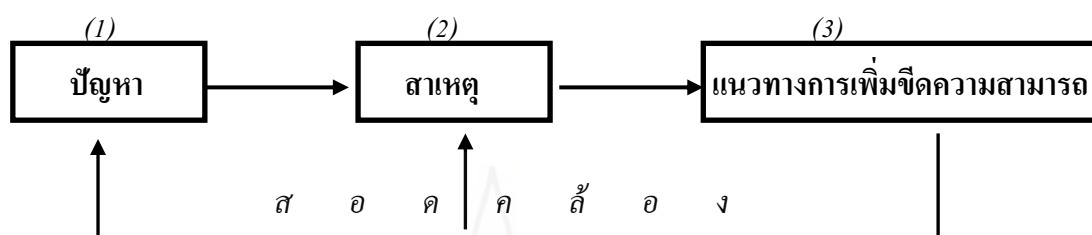
ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



<p>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองบังคับการฯ ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากกว่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดิน</p>	<p>1. กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ</p>	<p>1. กองบังคับการฯ ควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ รวมทั้งควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย</p>
---	---	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



ทางเข้าและออกราชอาณาจักร
ลงในฐานข้อมูลตรวจสอบ
บุคคลต้องห้ามในทันที

2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ

ภารกิจ ที่สำคัญที่สุดตาม

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ
กองบังคับการฯ ขาดการติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติตาม
แผนปฏิบัติงานด้านการควบคุม
และการตรวจสอบการ
ให้บริการประชาชน

3. ด้านการมีประสิทธิภาพและ

เกิดความคุ้มค่า ที่สำคัญที่สุด

ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
คือ กองบังคับการฯ ไม่ได้
สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก
เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามา
มีส่วนร่วมในการประเมินความ
คุ้มค่าด้านการควบคุมและการ
ตรวจสอบการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการฯ

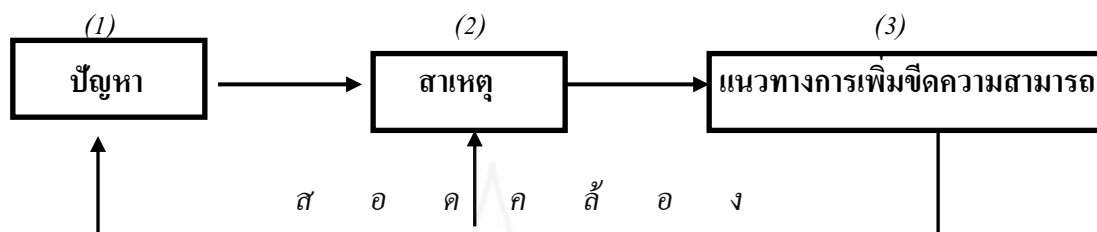
2. ผู้บริหารบางส่วนของ
กองบังคับการฯ ไม่เห็น
ความสำคัญและไม่สนใจ
เรื่องการติดตามและ
ประเมินผลการปฏิบัติตาม
แผนปฏิบัติงานด้านการ
ควบคุมและการตรวจสอบ
การให้บริการประชาชน

3. กองบังคับการฯ ไม่มี
นโยบายสนับสนุนให้
หน่วยงานภายนอกเข้ามา
มีส่วนร่วมในการประเมิน
ความคุ้มค่าด้านการ
ควบคุมและการตรวจสอบ
การให้บริการประชาชน
ของกองบังคับการฯ อย่าง
จริงจัง

2. กองบังคับการฯ ควรจัดการ
พัฒนา หรือการฝึกอบรมผู้บริหาร
ทุกระดับของกองบังคับการฯ ใน
เรื่องความสำคัญและความจำเป็น
ของการติดตามและประเมินผลการ
ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการ
ควบคุมและการตรวจสอบการ
ให้บริการประชาชน โดยควรจัด
อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3. กองบังคับการฯ ควรมีนโยบาย
และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่อง
ในการสนับสนุนให้หน่วยงาน
ภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ
เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมิน
ความคุ้มค่าด้านการควบคุมและ
การตรวจสอบการให้บริการ
ประชาชนของกองบังคับการฯ
ให้ดำเนินงานแล้วเสร็จตาม
วัตถุประสงค์ของ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



4. ด้านการลดขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองบังคับการฯ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า

5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่อง

4. กองบังคับการฯ ไม่มีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง

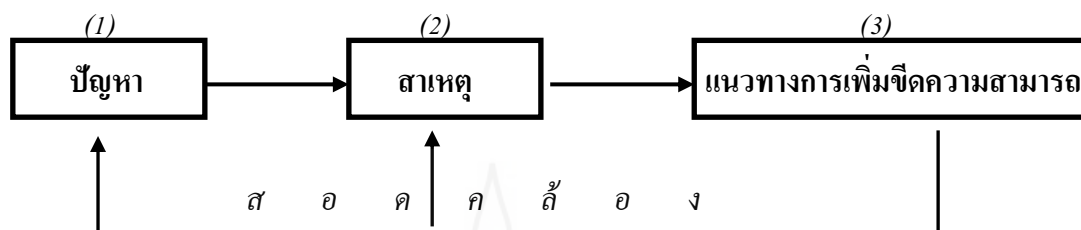
5. ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการฯ ไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการทบทวนและการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ

หน่วยงานและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. กองบังคับการฯ ควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยตรงเพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

5. กองบังคับการฯ ควรมีนโยบาย และกำหนดมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการทบทวน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



การตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่	ประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง	หนังสือเดินทางเป็นประจำทุก 6-12 เดือน
6. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของ กองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มากเท่าที่ควร	6. กองบังคับการฯ ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน	หนังสือเดินทางเป็นประจำทุก 6-12 เดือน 6. กองบังคับการฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่า "ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างจริงจังหรือไม่ เพียงใด

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม เมื่อศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.3.1 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้ประสบผลสำเร็จ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน โดยมีการปลูกฝังจิตสำนึกของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในสังกัดในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ชุมชน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยยึดมั่นว่าข้าราชการตำรวจคือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และรับใช้ประชาชน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.4 ข้อที่ 1.) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.3.2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตรวจสอบหรือการประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็นประจำ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้วางระบบของการให้บริการด้วยวิธีการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตวิญญาณการให้บริการสาธารณะ โปร่งใสหรือตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในภาพรวม (บทที่ 4 ตารางที่ 4.4 ข้อที่ 2.) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M แบ่งการอภิปรายผลเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 **ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “การให้ความสำคัญกับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางโดยมีการจัดฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น หลักสูตรการตรวจสอบหนังสือเดินทาง และการอบรมเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น (บทที่ 4 ตารางที่ 4.5 ข้อที่ 1.) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4.2 **ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ** การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางอย่างจริงจัง” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามระเบียบของกรมบัญชีกลางให้คล่องตัว และรวดเร็วมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ก็ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเงินงบประมาณที่นำมาใช้ในการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางมากเท่าที่ควร (บทที่ 4 ตารางที่ 4.5 ข้อที่ 2.)

เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อประโยชน์ของประชาชน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเตรียมการด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ หรือครุภัณฑ์งานสืบสวนให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน เช่น ได้จัดตั้งศูนย์ตรวจสอบหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการสำหรับการตรวจสอบหนังสือเดินทาง โดยมีการจัดเก็บตัวอย่างหนังสือเดินทาง เอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง รอยตราประทับ และตัวอย่างการตรวจลงตราทุกประเทศทั่วโลกสำหรับใช้เป็นฐานอ้างอิงและพิสูจน์หนังสือเดินทางเพื่อป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดที่จะลักลอบเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย เป็นต้น (บทที่ 4 ตารางที่ 4.5 ข้อที่ 3.) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เมื่อศึกษาภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “ในภาพรวม ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีประสิทธิภาพสูงกว่าใน

อดีต” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการตรวจหนังสือเดินทาง เช่น การนำระบบช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (auto gate) มาใช้ในการตรวจผู้โดยสารคนไทยที่ถือหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) โดยผู้โดยสารคนไทยสามารถเข้าสู่ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรได้ด้วยตนเองเพื่อลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือเดินทางให้รวดเร็วขึ้นก็ตาม (บทที่ 4 ตารางที่ 4.6 ข้อที่ 1.) แต่ในทุกวันนี้ระบบดังกล่าวก็ยังไม่สามารถเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากกำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5.2 ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 การที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า “ในภาพรวม ในอนาคตการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้การบริการในด้านการตรวจคนเข้าเมืองมีมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ เช่น การเผยแพร่ความรู้ และพิธีการตรวจคนเข้าเมืองทางสื่อในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในต่างประเทศโดยขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สายการบินต่าง ๆ สถานทูตไทยในต่างประเทศ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่ต้องการเดินทางมายังประเทศไทยได้ทราบขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง และเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางมายังประเทศไทย (บทที่ 4 ตารางที่ 4.6 ข้อที่ 2.) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.6 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.6.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับเดียวกัน คือ ปริญญาตรี จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 6 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

2.6.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตร พบว่า ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มได้ปฏิบัติงานร่วมกันตลอดมา และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเป็นประจำ ประกอบกับมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์เกี่ยวข้อง

กับนโยบาย และการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทุกคนซึ่งส่วนใหญ่มียศชั้นประทวน และเป็นผู้นำนโยบายจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองหรือข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรซึ่งมีส่วนในการกำหนด ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงนโยบายด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ดังนั้น ด้วยภารกิจที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มในด้านดังกล่าว ย่อมทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ยศชั้นประทวนกับยศชั้นสัญญาบัตรมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จะแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านที่ประกอบด้วย 6 ด้านข้างล่างนี้ เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเอง ซึ่งนำมาจาก 2 ทาง ได้แก่ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตาม

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ทั้ง 6 ด้าน จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 และ สอง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ จากบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหาในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหาในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่

1.1 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) ให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางโดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และ (2) จัดวางระบบเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนที่มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ ต้องจัดวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 2.)

1.2 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีความรู้ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอนเพื่อรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) กำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ และ (2) ควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวเพื่อนำไปปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประเมินผลนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ศติพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชารัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่เสนอแนะ

ไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

1.4 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) รับฟังความคิดเห็น และ (2) สืบหาความพึงพอใจของสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุงแก้ไขแผนการปฏิบัติราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้เหมาะสมอยู่เสมอ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการรับฟังความคิดเห็น นั้น สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของ **ทัศนภูมิ ชูติธรรมย์** (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 17.00 น. ถึง 17.50 น. ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซนตะวันออก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่า การปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานสากลนั้น เราต้องพร้อมรับฟังทุกปัญหา และข้อเสนอแนะทั้งจากผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจากบุคลากรของเราเองเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ได้แก่

2.1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และควรจัดการพัฒนาหรือการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.2 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วย

2.3 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **เดวิด ออสบอร์น และเท็ด เกเบลอร์** (David Osborne and Ted Gaebler) (1992: 18) (อ้างในสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544: 237-239) ในหนังสือ เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ”) (นนทบุรี : โรงพิมพ์สหมิตรพริ้นติ้ง) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการ

เตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

2.4 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดให้มีการสำรวจถึงผลกระทบต่อประชาชนจากแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง หากมีควรดำเนินการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่

3.1 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญและกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเพิ่มมากขึ้น

3.2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมีนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ให้ดำเนินงานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3.3 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงเพิ่มมากขึ้น

3.4 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) ปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางให้มีความรวดเร็ว มีความตรงต่อเวลา มีความอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า รวมทั้ง (2) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอย่างจริงจัง

3.5 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมการตรวจสอบหนังสือเดินทาง และการใช้ภาษาต่างประเทศแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและยกระดับขีดความสามารถให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในสังกัด ทั้งนี้ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของ **ศาสตราจารย์ ดร. จิตต์สงวน** (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม

2553 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.50 น. ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซน ตะวันออก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการ ตรวจสอบหนังสือเดินทาง และหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และ สม่่าเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการตำรวจที่มาดำรงตำแหน่งใหม่ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง และ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบอำนาจ ในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหารในระดับ ล่างเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิด ของ โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภา วรณ (2553: 232) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ รายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการโอนถ่ายอำนาจการ ควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระ และความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

4.2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรกำหนดนโยบาย และ มาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การ อนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

4.3 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) กำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการ ควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และ (2) เปิดเผยต่อ สาธารณะเพื่อความโปร่งใสหรือตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องความโปร่งใสหรือ ตรวจสอบได้นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อูคูร ตันติสุนทร (2551) ในบทความ เรื่อง “วิธีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชัน” ที่มีข้อความตอนหนึ่งว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถสูงที่จะ บริหารงานให้ท้องถิ่นของตนเกิดประโยชน์สูงสุด และมีความยุติธรรม มีคุณธรรม โปร่งใส หรือ สามารถตรวจสอบได้ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่

5.1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมีนโยบาย และกำหนดมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการทบทวน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเป็นประจำทุก 6-12 เดือน

5.2 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะลงในตู้รับความคิดเห็น หรือส่งจดหมายอีเมล (email) หรือให้คำแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เช่นนี้ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 ที่ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ไว้ว่า การส่งเสริมสนับสนุนให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการของทางราชการได้โดยสะดวก เป็นธรรม และตรงตามความต้องการ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5.3 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 และตีประกาศไว้ภายในกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 อย่างเปิดเผย

6. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่

6.1 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) กำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน และ (2) มีการประเมินผลได้ว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างจริงจังหรือไม่เพียงใด

6.2 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับตีประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 152) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนง

วิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรกำหนดกรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จทุกขั้นตอน และควบคุมดูแลให้ข้าราชการยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

6.3 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **รัสเซลด์ ที. เกร็ก** (Russel T. Gregg) (1957) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร (2538: 14-15) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “การศึกษากระบวนการ การบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด”) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารในด้านการวางแผน และการตรวจสอบไว้ด้วยว่า การบริหารให้เกิดผลดีต่อองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างครอบคลุมภารกิจหลายประการ เช่น การวางแผน และการตรวจสอบ เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

6.4 ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์งานตรวจคนเข้าเมืองเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดทำสื่อวีดิทัศน์เผยแพร่ความรู้ และพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยบนพาดำก่อนเดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจแก่คนต่างด้าว หรือชาวต่างชาติให้ทราบถึงขั้นตอนของการตรวจคนเข้าเมือง และลดปัญหาการตรวจหนังสือเดินทางล่าช้า เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ต ร็อก** (Joel Aberbach and Bert Rock) (1992) (อ้างใน อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี”) ที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถของฝ่ายบริหาร ไว้ว่า การดำเนินการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีขีดสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังที่ได้นำเสนอผ่านมาแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ด้วย อันได้แก่ กรอบแนวคิดสวท (SWOT) ที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อยหรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดีหรือปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อยหรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิด SWOT มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการเสนอแนะในหัวข้อ 3.1.2 นี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับ เข้าใจง่าย และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น ทั้ง 4 ปัจจัยนั้น ได้แก่

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านจุดแข็ง ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรส่งเสริมการจ่ายเงินค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีความประพฤติดี และมีผลงานดีเด่น เช่น มียอดตรวจผู้โดยสารสูงโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดในระยะ 3 เดือนติดต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในสังกัด เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547: 138-139) ในหนังสือ เรื่อง “กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ในด้านบุคลากรควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับค่าตอบแทน หรือเงินจูงใจเพิ่มมากขึ้น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านจุดอ่อน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) พัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในสังกัดให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการตรวจสอบหนังสือเดินทางโดยจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ รวมทั้ง (2) ปรับปรุง กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวกับคนเข้าเมือง และขั้นตอนในการตรวจหนังสือเดินทางให้สั้นลง มีความทันสมัย และการเพิ่มโทษของ

กฎหมายคนเข้าเมือง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ตลอดจนการรักษาความสงบและเรียบร้อยแก่ประเทศชาติ

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านโอกาส ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควร (1) ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากร บริษัท การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด และตัวแทนสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น และ (2) กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนร่วมกันในเรื่องการอำนวยความสะดวกแก่คนเข้าเมืองเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านข้อจำกัดหรืออุปสรรค ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรพัฒนาระบบการจัดทำฐานข้อมูลของคนต่างด้าว หรือคนต่างชาติที่กระทำความผิดกฎหมาย กลุ่มอาชญากรรมข้ามชาติ และกลุ่มก่อการร้าย โดยมุ่งเน้นความเชื่อมโยงของข้อมูล การประสานงาน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระบบเป็นสำคัญ เช่น สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สภากาชาดแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจสันติบาล เป็นต้น โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบต่อระบบอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน

ในส่วน of ข้อเสนอแนะตามแนวคิดอื่นมี 4 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมีการดำเนินการไปตรวจสอบนักท่องเที่ยวที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรว่า อยู่เกินกำหนดอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้มีผู้เข้ามาลักลอบกระทำความผิดในราชอาณาจักร (แนวคิดของ ศิริรินทร์ ฐูปเกล้า จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2554 ระหว่างเวลา 09.00-12.00 น. ณ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี)

2) ข้อเสนอแนะในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เรื่องการนำเงินตราเข้าออกประเทศ ได้แก่ การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจะครอบคลุมไปถึงเรื่องการนำเงินตราเข้าและออกประเทศของนักท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด (แนวคิดของ ศิริรินทร์ ฐูปเกล้า จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2554 ระหว่างเวลา 09.00-12.00 น. ณ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี)

3) ข้อเสนอแนะในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เรื่อง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือ

เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของงานตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนควรจะออนไลน์ไปได้ทุกจุดตามด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำการตรวจสอบข้อมูลของผู้มารับบริการได้สะดวกและรวดเร็ว หรือสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สภาความมั่นคงแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล และกรมศุลกากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการให้บริการสำหรับผู้ที่มีประวัติการเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรเป็นประจำ รวมทั้งเพื่อให้การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น (แนวคิดของ ศิริินทร์ ฐูปกล้า จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2554 ระหว่างเวลา 09.00-12.00 น. ณ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี)

4) ข้อเสนอแนะในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เรื่อง การเพิ่มความเข้มในการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ รัฐบาลได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาประเทศไทยมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพควรแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ดี (2) ปานกลาง และ (3) กลุ่มที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย หรือพวกมิจฉาชีพ โดยควรจับตามองนักท่องเที่ยวในระดับ 3 เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวลักลอบเข้ามาก่อเหตุร้ายภายในประเทศ (แนวคิดของ อุดร ต้นดีสุนทร จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2554 ระหว่างเวลา 09.00-12.00 น. ณ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี)

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะในหัวข้อ 3.1.1-3.1.2 ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเฉพาะด้านที่สำคัญ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางโดยตรงให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการตรวจอนุญาตให้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรได้ในกรณีที่พบว่า มิใช่บุคคลตามเป้าหมายที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลบุคคลต้องห้ามที่แสดงขึ้นมาในขณะนั้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการตรวจหนังสือเดินทางเพิ่มมากขึ้น โดยควรดำเนินการภายในเวลา 1-2 ปี

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การเปิดตู้ไปรษณีย์ และอีเมล เป็นต้น ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ได้แก่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทางของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีความต้องการและเรียกร้องให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร และการตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้าม โดยเครื่องมือเครื่องใช้ดังกล่าวควรใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และควรซ่อมบำรุงให้ใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการตรวจอนุญาต และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-2 ปี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 อย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า ตัวแบบนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดอันได้แก่ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือทำวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 7 ด้าน

ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านเข้ามาก็ได้ แต่ทั้งนี้ จะต้องให้เหตุผลของการลดหรือการเพิ่มไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกต หรือสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองอื่น ๆ

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นต้นว่า ประชาชนที่มารับบริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 หรือพนักงานสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานแห่งชาติ แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านกับหน่วยราชการอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ได้ผลการศึกษา หรือการทำวิจัยที่กว้างขวาง และใช้เป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองอื่น ๆ

3.2.7 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น เป็นชัมมาคกิง (Benchmarking) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมโยธาธิการและผังเมือง (2552) *วารสารกรมโยธาธิการและผังเมือง* กรุงเทพมหานคร
ม.ป.ท.
- “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ พ.ศ. 2552” (2552, 7 กันยายน) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 126
ตอนที่ 66 ก หน้า 59-61
- กัลยา วาณิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8
กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร “ปัญหาการบริหารจัดการและมาตรการ
รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” คืบค้นวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 จาก
<http://www.parliament.go.th>
- ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ (2552) “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ
ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2545) *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตร การบริหารงาน : การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่* กรุงเทพมหานคร อาทิตย์ โพรดักต์ กรุ๊ป
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา
พานิช
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2551) *รายงานประจำปี 2551* กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย spss* พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิสิเนสฮาร์แอนด์ดี
- ชนิดา วังษ์จันทร์ (2551) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและตรวจสอบการบริหาร
จัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2552) *การจัดการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*
กรุงเทพมหานคร วันทิพย์

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*
กรุงเทพมหานคร วิญญูชน
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกฤษฎมนตรี
- “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555” สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กรุงเทพมหานคร
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น
- พันธ์พงศ์ เกียรติกุล (2544) *คู่มือการตรวจสอบและควบคุมภายใน* กรุงเทพมหานคร ซีระป้อม
วรรณกรรม
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545” (2545, 2 ตุลาคม)
ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 2
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9
ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2
- “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552” (2552, 6
กันยายน) ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 126 ตอนที่ 65 ก หน้า 12
- พลุ เดชะรินทร์ และคณะ (2548) *Strategy Map แผนที่ยุทธศาสตร์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ ก.
พลพิมพ์ (1996)
- พิเชษฐ วังเกียรติ์จจร (2552) *แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ปัญญาชน
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2547) *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ
รัฐประศาสนศาสตร์* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทาง
รัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 พิมพ์ครั้งที่ 10* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง “ยุทธศาสตร์กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2” ค้นคืนวันที่ 29
มิถุนายน 2553 จาก <http://www.immigration.go.th>
- “ระเบียบสำนักงานกฤษฎมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.
2542” (2542, 10 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 116
ตอนที่ 63 ง หน้า 32

- “ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544” (2544, 26 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา* เล่ม 118 ตอน 99 ก
- “ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552” (2552, 7 กันยายน)
- รัชญา ตีปประวงส์ (2551) “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต* แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ลัดดา สุขปรีดี (2549) “การควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน” *วารสารศึกษาศาสตร์* 17, 2 (พฤศจิกายน 2548 - มีนาคม 2549): 19
- วันชัย มีชาติ (2552) *การบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547) *กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต* กรุงเทพมหานคร นิตินธรรม
- _____. (2548) “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 15 หน้า 424 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____. (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ท
- _____. (2549) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร นิตินธรรม
- _____. (2549) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____. (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ท
- _____. (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร นิตินธรรม
- _____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวท่วงคุณธรรมและแนวท่วงเศรษฐกิจพอเพียง* กรุงเทพมหานคร โฟร์เฟซ
- _____. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร โฟร์เฟซ

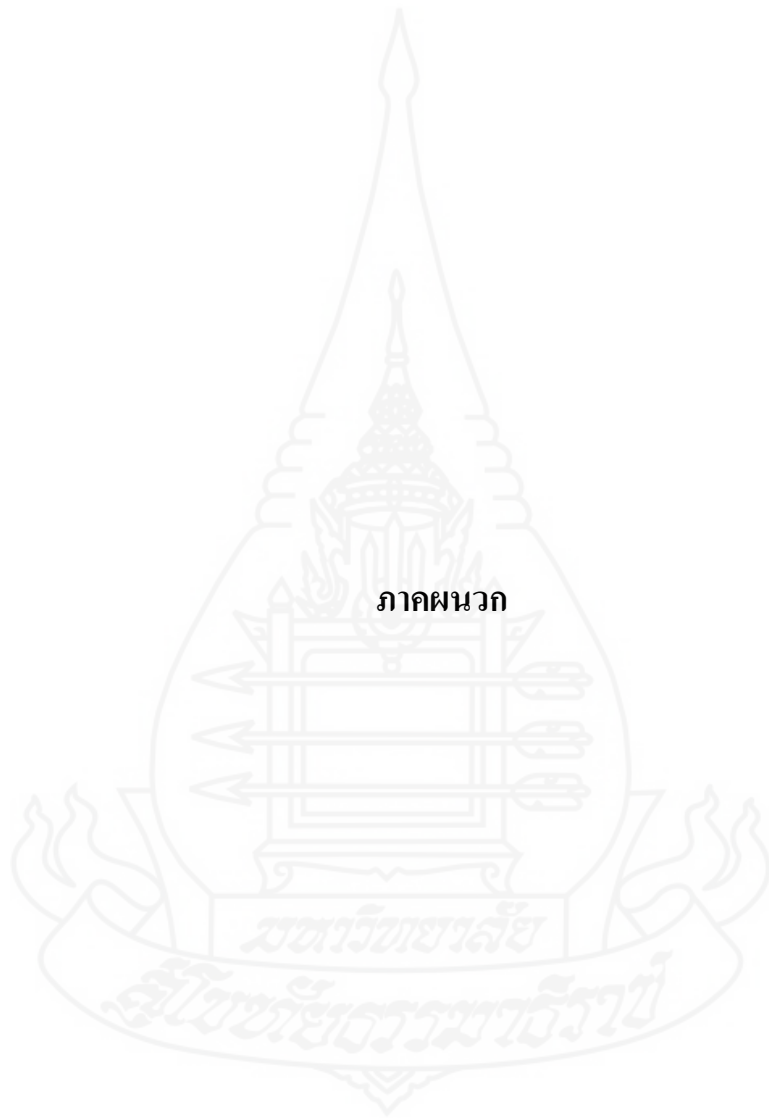
- _____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- วิโรจน์ สารรัตน์ (2542) *แผนยุทธศาสตร์องค์การ* กรุงเทพมหานคร ทิพย์วิสุทธิ์
- สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์ทริม
มีเดีย
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภัคดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทาง*
สังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- สุพจน์ พันธุ์เพชร (2538) “การศึกษากระบวนการ การบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษา
จังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2552) *แนวทาง : การจัดวางระบบการควบคุมภายในและการ*
ประเมินผลการควบคุมภายใน กรุงเทพมหานคร ชิสเต็ม โฟร์ กราฟฟิกส์
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544) *การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ*
นนทบุรี โรงพิมพ์สหมิตรพรินติ้ง
- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ
จังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- “เอไอซีกระทุ้ง ทอท.-สตช. แก้ปัญหา ตม. ชั่วโมงเร่งด่วน” มติชน (12 มีนาคม 2551) ค้นคืนวันที่
30 พฤษภาคม 2553 จาก http://news.sanook.com/economic/economic_259216.php
- อุดร ตันติสุนทร (2551, 14 เมษายน) “วิธีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชัน” มติชน หน้า 5
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-
Hall.
- Boston, Jonathan, et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland:
Oxford University.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, & the Global*
Environment. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Cronbach, Lee Joseph (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper & Row.

Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6th ed. New York: John Wiley & Sons.

Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book .





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (ต่อจากนี้ไป เรียกว่า กองบังคับการฯ) ในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและกองบังคับการฯ ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) 18-40 ปี (2) 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภท (1) ยศชั้นประทวน (2) ยศชั้นสัญญาบัตร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี่ คำว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดของกองบังคับการฯ และ

คำว่า “การควบคุมและการตรวจสอบ” หมายถึง การดำเนินการเพื่อการควบคุมและการตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ หรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางของกองบังคับการฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. กองบังคับการฯ ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง จึงส่งผลให้การให้บริการผู้โดยสารล่าช้าในเวลาที่มียุโรปินมาก			
2. กองบังคับการฯ ไม่ได้ดำเนินการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศมากเท่าที่ควร เช่น การไม่นำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที			

2.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
3. กองบังคับการฯ ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียของการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน			
4. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1-3 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก			
2.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน			
6. กองบังคับการฯ ไม่มีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการฯ			
7. กองบังคับการฯ ขาดการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน			
8. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5-7 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจมาก			
2.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	มาก	ปานกลาง	น้อย
9. กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง			
10. กองบังคับการฯ ไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ			

2.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (ต่อ)	มาก	ปานกลาง	น้อย
11. กองบังคับการฯ ไม่ได้ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9-11 ข้างต้น กองบังคับการฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่ามาก			
2.4 ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. กองบังคับการฯ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การ ปฏิบัติงานล่าช้า			
14. กองบังคับการฯ ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนโดยมุ่งผลให้เกิดความ สะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชน			
15. กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และ กำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้			
16. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13-15 ข้างต้น กองบังคับการฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาก			
2.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
17. กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับ การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการ ตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการแบบเดิมต่อไปหรือไม่			
18. กองบังคับการฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดง ความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกองบังคับการฯ ต่อไป			

2.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (ต่อ)	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ และไม่ได้ตีตประกาศไว้			
20. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 17-19 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก			
2.6 ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. กองบังคับการฯ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง พร้อมกับตีตประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบ			
22. ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการฯ ขาดการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา			
23. กองบังคับการฯ ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้มากเท่าที่ควร			
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 21-23 ข้างต้น กองบังคับการฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก			
25. ในภาพรวมทั้งหมด กองบังคับการฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

3.1 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
26. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางโดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากกองบังคับการฯ			
27. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และเกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ ลงในแผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการฯ			
28. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมาทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน			
3.2 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน			
30. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการฯ ด้วย			
31. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ชั้นสัญญาบัตรทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนทุก 3 เดือน			

3.3 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และงบประมาณที่ต้องใช้ในการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง			
33. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ			
34. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น			
3.4 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง			
36. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหารในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว			
37. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ และควรเปิดเผยต่อสาธารณะ			

3.5 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรมีการทบทวนเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือ 12 เดือน			
39. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะลงในตู้รับความคิดเห็น หรือการส่งจดหมาย อีเมล (email) หรือการให้คำแนะนำหรือบริการผ่านเว็บไซต์ของกองบังคับการฯ			
40. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ และตีพิมพ์ประกาศไว้ภายในกองบังคับการฯ อย่างเปิดเผย			
3.6 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางพร้อมกับตีพิมพ์ประกาศให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
42. ผู้บริหารของกองบังคับการฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา			
43. กองบังคับการฯ ควรให้ความสำคัญ และจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกองบังคับการฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ

ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการฯ ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้ประสบผลสำเร็จ			
45. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้กองบังคับการฯ ตรวจสอบ หรือ ประเมินผลยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการที่ดีเป็นประจำ			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

5.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. การให้ความสำคัญกับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัดหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางที่ดี เป็นต้น			
5.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money)	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางอย่างจริงจัง			
5.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. การที่ผู้บริหารของกองบังคับการฯ มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด ตัดสินใจ แสดงออก และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อประโยชน์ของประชาชน			

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ
ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการฯ

ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. ในภาพรวม ในปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ของกองบังคับการฯ มีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต			
50. ในภาพรวม ในอนาคตการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการตรวจหนังสือเดินทาง ของกองบังคับการฯ มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวก และเอื้อ ประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์เนวลีคนเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) พันตำรวจโท สาโรช จิตต์สงวน และ (2) ร้อยตำรวจเอก ทศน์ภูมิ ชูดิษฐ์พงษ์ ดังนี้

1. พันตำรวจโท สาโรช จิตต์สงวน

ตำแหน่ง สารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 10.50 น. รวม 50 นาที ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าโซนตะวันออก สาระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

1.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

คำตอบ ในการบริหารราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านนั้น พบว่า มี 3 ด้านที่สำคัญที่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

1) **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่ที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางขาตติงการในการให้บริการที่ดี หรือขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น การใช้กิริยาจาที่ไมสุภาพกับผู้โดยสาร ส่งผลให้มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก

2) **ด้านกรมีประสิทธิภาพและเกิดควมคุ้มค่า** พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองบางส่วนที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางขาตติงการความรู้ความสามารถในการตรวจสอบหนังสือเดินทาง และกรใช้ภาษาต่างประเทศ ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาตติงการประสิทธิภาพ

3) **ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเหมาะสมเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือเดินทางที่ปัจจุบันมีสภาพเก่า และชำรุด อันเนื่องมากรการใช้งาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจหนังสือเดินทางขาตติงการประสิทธิภาพก่อให้เกิดปัญหาในการตรวจหนังสือเดินทางล่าช้า

1.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

คำตอบ สำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาข้างต้นนั้น แบ่งเป็นด้าน ๆ ได้ดังนี้

1) **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรพัฒนา หรือฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ทำหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา และประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โปร่งใส และตรวจสอบได้

2) **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรจัดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการตรวจสอบหนังสือเดินทาง และหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการตำรวจที่มาดำรงตำแหน่งใหม่ในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) **ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ดีมีคุณภาพสูง มาทดแทนของเดิมที่เก่า และชำรุดเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองเกิดความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ร้อยตำรวจเอก ทศน์ภูมิ ชูติธรพงษ์

ตำแหน่ง รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 ตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึง 17.50 น. รวม 50 นาที ณ ห้องสารวัตรเวรฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า โชนตะวันออก สารระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

2.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

คำตอบ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการปรับทัศนคติการทำงานในส่วนของกาให้บริการประชาชน การทำความเข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งต้องมีความเป็นมืออาชีพ ต้องแยกให้ได้ว่าผู้รับบริการเป็นประเภทไหน คนดี หรือคนไม่ดี นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในเรื่องของระบบขั้นตอนการทำงานไม่เหมาะสม เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความทันสมัยและเหมาะสม จึงทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นมา

2.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

คำตอบ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรพัฒนา หรือฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นประจำในเรื่องการให้บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการตรวจหนังสือเดินทาง และสร้างให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา ไม่เพียงเท่านี้ องค์กรต้องพร้อมรับฟังทุกปัญหา และข้อเสนอแนะทั้งจากผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจากบุคลากรของเราเองเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจโทหญิง ศิริพร แจ่มใจบุญ
วัน เดือน ปีเกิด	12 พฤศจิกายน 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดอ่างทอง
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ตำแหน่ง	รองสารวัตร ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

