

การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
และให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

นายกฤติพงษ์ แสนสุข

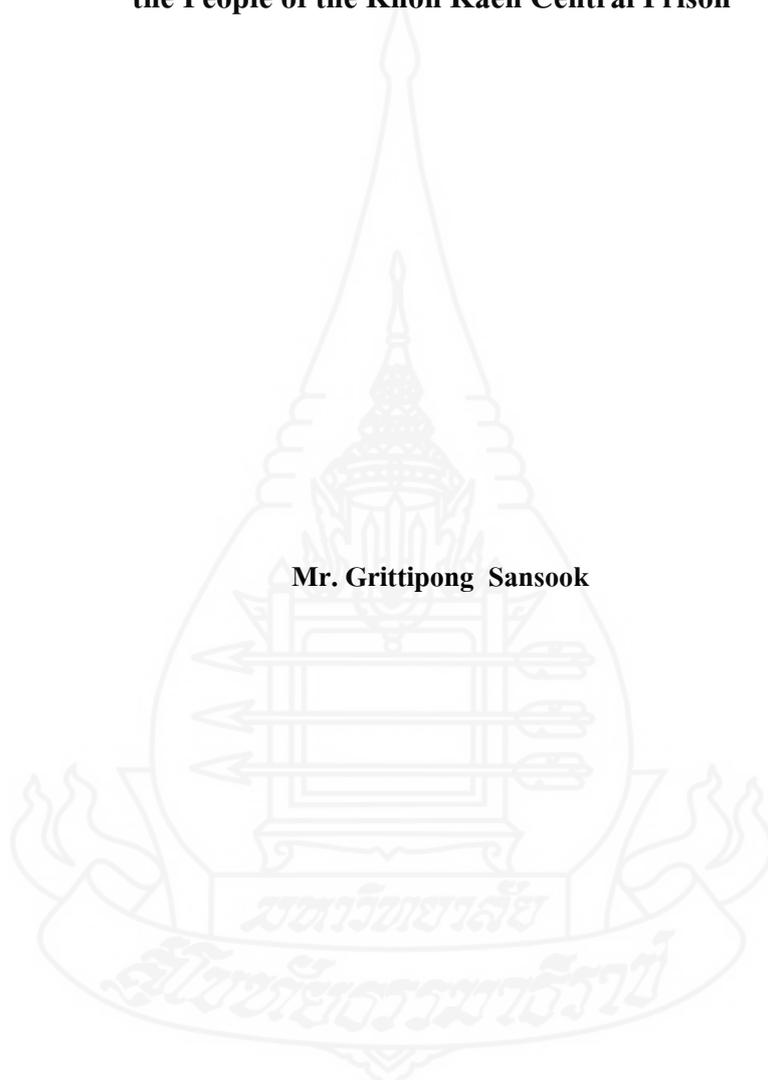


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Management Administration for Facilitating and Serving
the People of the Khon Kaen Central Prison**

Mr. Grittipong Sansook



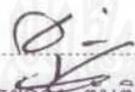
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

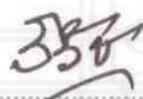
2011

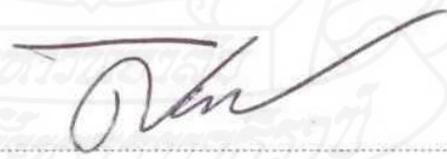
หัวข้อวิทยานิพนธ์	การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ เรือนจำกลางขอนแก่น
ชื่อและนามสกุล	นายกฤติพงษ์ แสนสุข
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปลกล้า

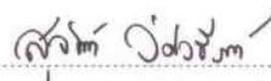
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อัฐพร ตันตีสุนทร)


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


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปลกล้า)


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

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ
เรือนจำกลางขอนแก่น

ผู้วิจัย นายกฤติพงษ์ แสนสุข รหัสนักศึกษา 2523004154 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์
ที่ปรึกษา**(1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า **ปีการศึกษา**
2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และ (3) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 1,100 คนซึ่งได้มาจากการใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 915 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (3) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สำคัญ คือ การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
และเรือนจำกลางขอนแก่น

Thesis title: Management Administration for Facilitating and Serving the People of the KhonKaen Central Prison

Researcher: Mr. Grittpong Sansook; **ID** 2523004154; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2011

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems of the management administration for facilitating and serving the people of the KhonKaen Central Prison, (2) development guidelines of management administration for facilitating and serving the people of the KhonKaen Central Prison, and (3) internal and external factors taking important parts of the success of the development of management administration guidelines for facilitating and serving the people of the KhonKaen Central Prison.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-test and validity check including reliability check at 0.89 level. The sample groups of 1,100 were the people as services users in areas of the KhonKaen Central Prison, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 95%. The 915 sets of questionnaire were collected, equal to 83.18 of the total samples. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-depth interview of experts was also employed.

The study results showed that (1) the important problem was the KhonKaen Central Prison's facilitating and serving to the people was unfocused on the people-centered; (2) the important development guideline was the KhonKaen Central Prison's executives should establish policy and set up clear and continuous targets to promote the operations of facilitating and serving to the people; and (3) the important of internal and external factors were the government officials with good consciousness of performances supporting the facilitating and serving the people, including the sufficient budget supporting.

Keywords: Management administration, facilitating and serving the people, and KhonKaen Central Prison

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์อัครตันดิสุนทร อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ส่งผลให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นที่สละเวลาในการประสานงาน และประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นักศึกษา MPA1, MPA2, MPA3, MPA4, MPA5, และ MPA6 รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวแสนสุข และพรหมดวงศรี ที่เป็นแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งให้ความรักความห่วงใย และความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่คุณพ่อ คุณแม่ คุณครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

กฤติพงษ์ แสนสุข

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก	
การให้บริการประชาชนและยุทธศาสตร์.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	
เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	46
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
ระยะเวลาทำการวิจัย	69
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	74
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	76
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	125
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	138
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	139
สรุปการวิจัย.....	139
อภิปรายผล.....	146
ข้อเสนอแนะ.....	155
บรรณานุกรม.....	165
ภาคผนวก.....	168
ก แบบสอบถาม.....	169
ข การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	179
ประวัติผู้วิจัย.....	184



สารบัญตาราง

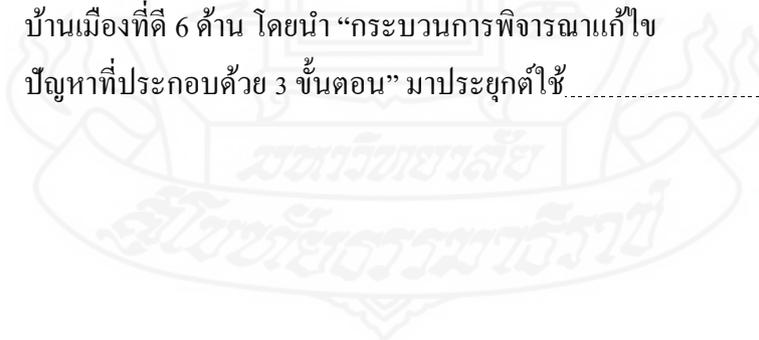
	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	33
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ จำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	41
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาใช้บริการ ในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง คือ ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552	58
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริงจำแนกตามประชาชนที่มาใช้บริการในเขต พื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น ในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง คือ ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552	59
ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการและระยะเวลาทำการวิจัย	70
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง	74
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของเรือนจำกลางขอนแก่น ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 6 ด้าน	76
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทาง การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	90
ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม	102

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ เรือนจำกลางขอนแก่นประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก.....</p>	103
<p>ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านจำแนกตามเพศคือ เพศชายกับเพศหญิง.....</p>	106
<p>ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านจำแนกตาม การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี.....</p>	116
<p>ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> แนวทางการพัฒนา <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์การพัฒนา <u>สี่</u> ปัจจัย และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบาง กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน.....</p>	126

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้.....	6
ภาพที่ 1.2	กรอบแนวคิดรองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้.....	7
ภาพที่ 2.1	แนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	31
ภาพที่ 2.2	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้านที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน.....	32
ภาพที่ 2.3	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง หรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	40
ภาพที่ 2.4	โครงสร้างเรือนจำกลางขอนแก่น.....	55
ภาพที่ 3.1	การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน.....	65
ภาพที่ 5.1	ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไข ปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้.....	149



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เรือนจำกลางขอนแก่นเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ก่อสร้างเมื่อ ปี พ.ศ. 2491 เดิมเป็นเรือนจำระดับจังหวัด ได้รับการยกฐานะเป็นเรือนจำกลางเมื่อปี พ.ศ. 2519 และทำหน้าที่เป็นเรือนจำกลางประชาชนเขต 4 เมื่อปี พ.ศ. 2540 มีอำนาจหน้าที่ควบคุม ผู้ต้องขังที่กำหนดโทษไม่เกิน 25 ปี ในปี พ.ศ. 2553 มีเจ้าพนักงานทั้งหมด 156 คน (ที่มา : ข้อมูล จากบัญชีรายชื่อข้าราชการของเรือนจำกลางขอนแก่น ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553) มีผู้ต้องขัง ชาย 1,388 คน ผู้ต้องขังหญิง 227 คน รวม 1,615 คน (ที่มา : ข้อมูล จากสมุด ร.ท. 29 ของเรือนจำ กลางขอนแก่น ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2553) เรือนจำกลางขอนแก่นให้บริการประชาชน หลายด้าน เช่น ด้านบริการสาธารณะ ด้านเอกสาร และด้านการบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมา การบริหารจัดการของเรือนจำกลางขอนแก่นได้ประสบ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้แก่ (1) ปัญหาด้านการเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมี ขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป (2) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและการเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ เช่น เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และการไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มาใช้บริการมาก เท่าที่ควร (3) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นมอบอำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการล่าช้า (4) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นไม่ได้จัดให้มีการ ทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการว่าสมควรที่ จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ (5) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถใน

การจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (6) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของเรือนจำกลางขอนแก่น ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำกลางขอนแก่นด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อไปใช้ได้ถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทร์เพช) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่เป็นอดีตและขณะกำลังศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ

ประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นต่อไป วัตถุประสงค์การวิจัยหัวข้อนี้ถือได้ว่าสอดคล้องกับวิธีการแสวงหาความรู้ความเข้าใจที่จะได้รับการยอมรับในทางวิชาการเพิ่มขึ้น

2.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ไม่อาจสมบูรณ์ได้หากขาดข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ขึ้นเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับประยุกต์ใช้ หรือเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นในอนาคตต่อไป ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1 ข้างต้น แล้วนำมาเป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นในอนาคต อันมีส่วนสำคัญทำให้ข้อมูลส่วนนี้ได้มาอย่างเป็นระบบ กล่าวได้ว่าข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ซึ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการพัฒนาเรือนจำกลางขอนแก่น

2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคตเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้จากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีตและขณะทำการศึกษา แล้วนำมาวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับอนาคตได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2.4 ศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น 2

ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน และ (2) ปัจจัยภายนอก การศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น 2 ปัจจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จในทางปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ในเชิงเปรียบเทียบให้มีความครอบคลุม และสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 5 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.5) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) การตั้งสมมติฐานเป็นการชี้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระ เนื่องจากได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยไม่ปล่อยให้การศึกษาเป็นไปตามธรรมชาติ (2) การกำหนดสมมติฐานไว้ อาจเป็นการซ้ำซ้อนกับหัวข้อย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย และ (3) อาจทำให้หลงประเด็นไปเน้นการพิสูจน์สมมติฐาน หรือให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาคั้งนี้

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

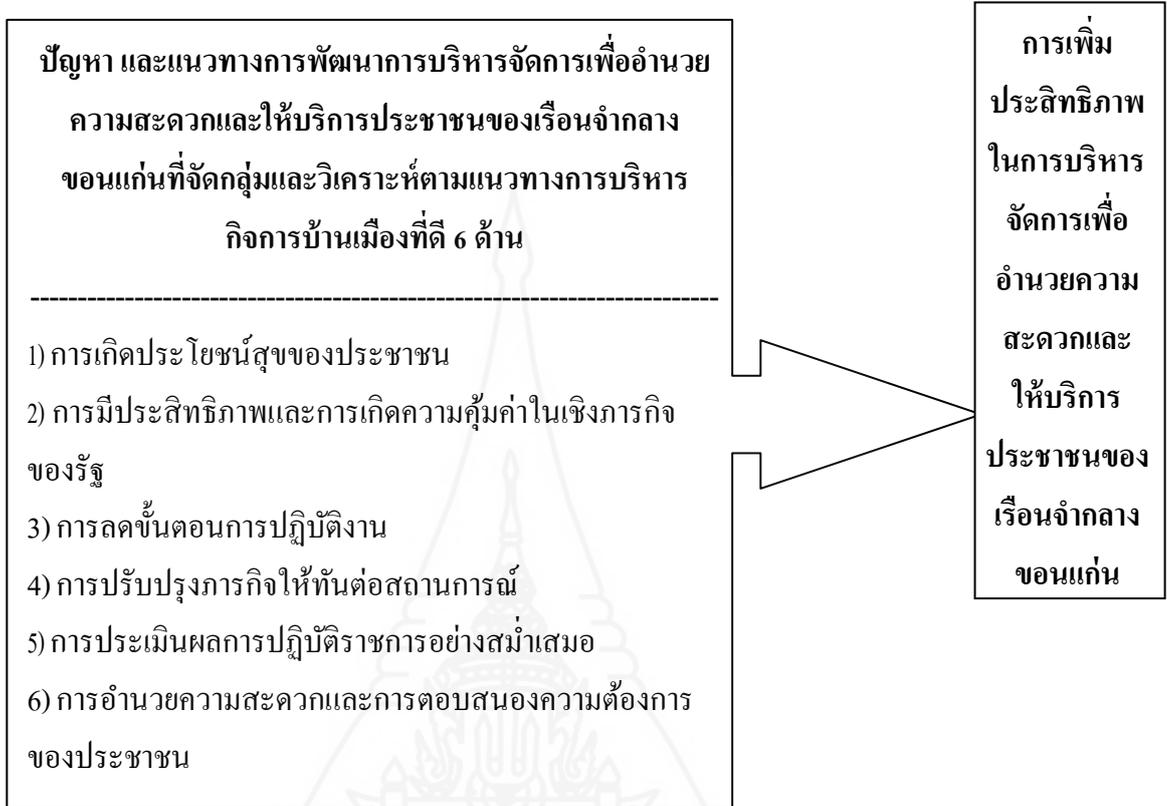
ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีกรอบแนวคิด เพราะกรอบแนวคิด หมายถึง แนวคิด แนวทาง ตัวแบบ หรือตัวชี้วัดทางวิชาการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการจำกัดหรือกำหนดขอบเขตของการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยการแสดงให้เห็นถึงการจัดกลุ่มแนวคิดทางวิชาการและการศึกษาวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เพื่อช่วย

ให้เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและการเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยได้ตัด “ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ออก เพราะ เป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลาง ขอนแก่น และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำ 6 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลาง ขอนแก่น” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญ หรือเป็นวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ พร้อมกันนั้น ผู้ ศึกษาได้กำหนดให้ “(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำ กลางขอนแก่น” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล)



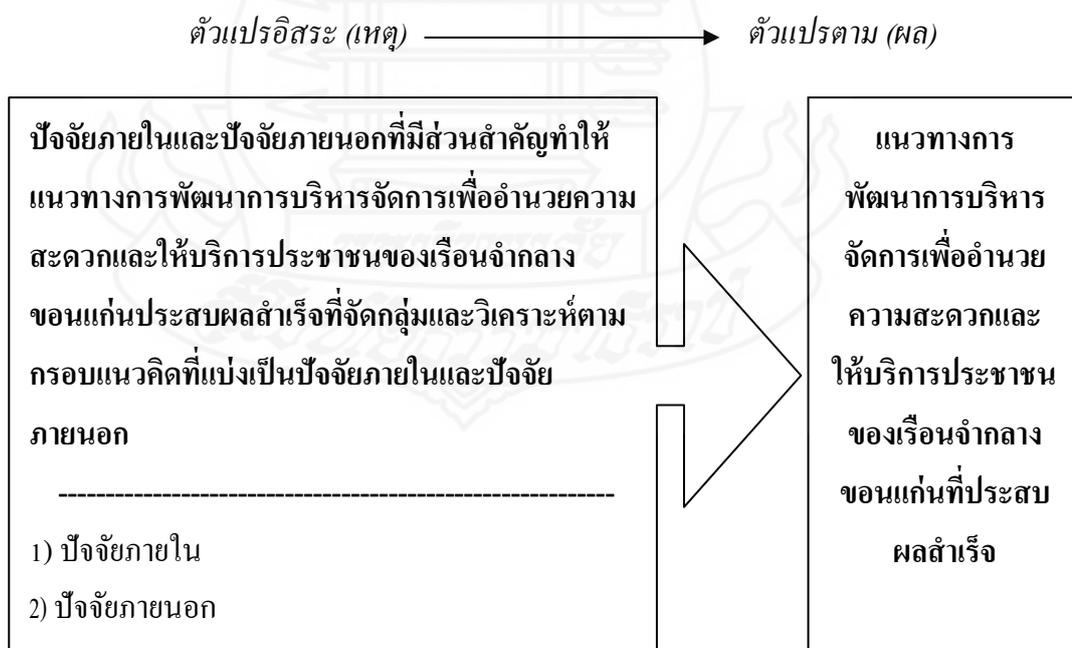
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงผู้ต้องขัง อีกทั้งเป็นกรอบแนวคิดหรือแนวทางที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการของเรือนจำกลางขอนแก่นได้อย่างเหมาะสม (โปรดดูบทที่ 2 ตารางที่ 2.2 ที่แสดงถึงข้อดีของกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น)

แต่อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดหรือแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีดังกล่าวก็มีข้อจำกัดและข้อบกพร่องบางประการ เช่น หากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องขึ้นได้ ทำให้ไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน การนำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อความเข้าใจ มุมมอง และความสนใจอีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาเป็นกรอบแนวคิดรองสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์รองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบความสำเร็จ” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบความสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่ประสบความสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรองในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ครอบคลุมแนวคิดที่สำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่้นเคย และได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก และกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 5 บท ซึ่งมีสาระสำคัญในแต่ละบท ดังนี้

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

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต (internet) และผลงานวิจัย ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ (2) แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น

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

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

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนามอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับการนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย ในตอนสุดท้ายเป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึง จำนวนประชาชนทั้งหมดที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง ดังนี้ (1) พ.ศ. 2551 จำนวน 36,906 คน (2) พ.ศ. 2552 จำนวน 39,394 คน และ (3) พ.ศ. 2553 จำนวน 41,883 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 118,183 คน (ที่มา : ข้อมูล จากสมุดบัญชีรายชื่อเยี่ยมญาติ งานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางขอนแก่น ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามของเรือนจำกลางขอนแก่นที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นจำนวน 1,100 คน จำนวนดังกล่าวนี้ได้มาจากการใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อน 0.03 (โปรดดูรายละเอียดจากบทที่ 3 หัวข้อ 1.2 กลุ่มตัวอย่าง)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน เพราะประชาชนในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นที่ทำการศึกษานั้น เป็นผู้รับบริการ และมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้นำเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นมาทำการศึกษาค้นคว้า เพราะมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนทั้งหมด และอาจมีอคติเกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

5. ข้อยกเว้นในการวิจัย

ข้อยกเว้นในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ข้อยกเว้นด้านเนื้อหา ข้อยกเว้นด้านพื้นที่ และข้อยกเว้นด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

5.1 ข้อยกเว้นด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านนโยบาย ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ

5.2 ข้อยกเว้นด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เท่านั้น ไม่ครอบคลุมไปถึงจังหวัดอื่น

5.3 ข้อยกเว้นด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพียงประเภทเดียว ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ข้าราชการของเรือนจำกลางขอนแก่น เนื่องจากมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนทั้งหมด

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำคัญและความจำเป็นของนิยามศัพท์เฉพาะ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้น ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ เพื่อ หนึ่ง อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์ หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น สอง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง สาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะด้วย (วิรัช

วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย 9 หัวข้อ ได้แก่

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

“ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่นำมาเป็นตัวอย่างในแบบสอบถาม” ในที่นี้ หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญและจำเป็น ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร และ (2) ปัญหาเรื่องการติดต่อกับผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร (ที่มา : เรือนจำกลางขอนแก่น 26 พฤษภาคม 2554 จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ เก้าวทิพย์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จกรายชื่อเยี่ยมญาติ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.30 น.-12.00 น.) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวมาเพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร” มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริินทร์ ฐูปกล้า (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็นและเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่นอย่างมาก

6.2 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทาง หรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

6.3 การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

6.4 การให้บริการประชาชน หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น จนแล้วเสร็จตามสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐ

6.5 เรือนจำกลางขอนแก่น หมายถึง หน่วยงานที่ทำการศึกษาในครั้งนี้อยู่เลขที่ 117 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง ขอนแก่น 40000

6.6 ผู้บัญชาการเรือนจำ หมายถึง ผู้บัญชาการเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ซึ่งทำหน้าที่ผู้บัญชาการ โดยตรงมีอำนาจเต็มในการบังคับบัญชากิจการเรือนจำทั้งปวง

6.7 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับของเรือนจำกลางขอนแก่น ซึ่งรวมทั้งคณะกรรมการบริหารงานของเรือนจำกลางขอนแก่นที่ประกอบด้วย (1) ผู้อำนวยการส่วนควบคุมผู้ต้องขัง (2) ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง (3) ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง (4) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (5) หัวหน้าฝ่ายคุม (6) หัวหน้าฝ่ายทัณฑปฏิบัติ (7) หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง (8) หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ (9) หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง และ (10) หัวหน้าฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง

6.8 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิดหลัก หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยได้ตัด “ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ออก เพราะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำ 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

6.8.1 การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนอง (responsiveness) ความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และ (2) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นกำหนดเป้าหมายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง

6.8.2 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการที่พิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตอบแทน (cost-benefit analysis)

วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการปฏิบัติงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (2) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังที่เปิดโอกาสให้เข้าเยี่ยมโดยเจ้าหน้าที่ของเรือนจำอุทิศตน และอุทิศเวลาของทางราชการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มาใช้บริการ

6.8.3 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบการให้บริการที่แล้วเสร็จในจุดเดียว (one-stop service) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นมอบอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นมุ่งใช้อำนาจในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในการควบคุมเป็นหลัก มากกว่ามุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

6.8.4 การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงาน และโครงการทุกระยะ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นจัดให้มีการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ และ (2) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นมีการทบทวน หรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

6.8.5 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่

เรือนจำกลางขอนแก่นประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และ (2) การที่ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นให้ความสำคัญกับการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

6.8.6 การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง (internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (2) การที่เรือนจำกลางขอนแก่นมีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่น

6.9 ยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น โดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดกลุ่มเล็กกว่าเดิมเพื่อการบรรลุเป้าหมายได้อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษและไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

7.1 องค์ความรู้ใหม่ การศึกษาครั้งนี้ จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ คือ ตัวความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิต และพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การได้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ บังคับภายในและบังคับภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาปรับใช้เป็น

กรอบแนวคิดหลัก และนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและภายนอกมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ ดังกล่าวแล้วว่า การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กรอบแนวคิดหลักและกรอบแนวคิดรอง จึงมีส่วนสำคัญทำให้เรือนจำกลางขอนแก่น สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนนักศึกษาทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ทั้งนี้ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และตามวัตถุประสงค์การวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทั้งทางวิชาการ การเรียน การสอน และการวิจัย

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 2 หัวข้อ ดังนี้

7.3.1 เรือนจำกลางขอนแก่นจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

7.3.2 หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น ๆ จะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในแก้ไขปัญหา และเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจว่าการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มมากขึ้น และเกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตลอดจนการรวบรวมแนวคิดและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง มีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาก็ด้วย ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งหลายที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย (3) นิยามศัพท์เฉพาะ (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ใช้เป็นแนวทางในการเสนอปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางการพัฒนาของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์

การศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้นำแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ของนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศมาเสนอไว้ โดยเรียงลำดับจากปีที่เก่าที่สุดถึงปีล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม หากมีการอ้างอิงงานนุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ก็จะนำเสนอเป็นลำดับแรก เพราะต้องการให้ทราบและเข้าใจความหมายพื้นฐานอย่างเป็นทางการก่อน หัวข้อนี้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

- 1.1 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ
- 1.2 แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก
- 1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน
- 1.4 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์

1.1 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยมีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร

2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม) อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ส่วนเป็น

แนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง กระบวนการบริหารที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 27) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารการจัดการ และการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ มีที่มาจากหลายแนวคิด เช่น โปสกอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิค (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 ฟาโยล์ (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการบังคับบัญชา (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค (POCCC)

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2554 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร

อาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย 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

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การบริหารจัดการ” (management administration) ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานในหน่วยงานของภาครัฐเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการไว้อย่างหลากหลาย เช่น ชงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านความรับผิดชอบ ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อธิบายแนวคิดหรือความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ไว้มากและครอบคลุม เฉพาะที่สำคัญสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ เป็นแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ รวมทั้งเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน และมีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่เห็นความเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง “แนวทาง หรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวคิดหรือความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของ การบริหารจัดการ เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอนการบริหารงานที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ทันสมัย เป็นสากล และสะดวกต่อการนำไปประยุกต์ใช้ รวมตลอดถึงการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการอำนวยความสะดวก เนื่องจากงานวิจัยในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก น้อยมาก แต่มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น หรือจากคำสำคัญในงานวิจัยสาขาอื่น มาเสนอเทียบเคียงไว้ด้วย ดังนี้

องค์การค้าโลก (2002: 14) (อ้างใน ฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ในรายงานการประชุม เรื่อง “Council for Trade in Goods”) ให้คำจำกัดความของ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ไว้ว่า เป็นการลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และก่อให้เกิดความกลมกลืนกันของกิจกรรม หรือการปฏิบัติ

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548: 5) (อ้างใน ฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ในเอกสารการวิจัย เรื่อง “การอำนวยความสะดวกทางการค้า”) ให้นิยามว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการลดความซับซ้อน และต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 9) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การอำนวยความสะดวก” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การอำนวยความสะดวก หมายถึง การลดขั้นตอนหรือวิธีการในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และจากการ

วิเคราะห์พบว่าองค์การค่าโลก และชมเพลิน สุวรรณภานู ได้ให้ความหมายหรือแนวคิดของการอำนวยความสะดวกใกล้เคียงกัน คือ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือไม่จำเป็น อาจมีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวคิดของอุทัยวรรณ ทิพย์เนตรเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการอำนวยความสะดวก โดยหมายถึง “ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม”

สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดของ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและชัดเจน โดยเฉพาะการเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม สามารถนำไปปรับใช้กับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกของเรือนจำกลางขอนแก่นและหน่วยงานของรัฐได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 457) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 27) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ให้ความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามบทบัญญัติของกฎหมาย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 40-41) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 29 เมษายน 2554 จาก <http://www.wiruch.com> ได้ อธิบายว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ และหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ขยายความได้ว่า เป็นลักษณะการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอ

หรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และยังหมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่ต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอน และชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญ คือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ”

สำหรับสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังนี้

หนึ่ง ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากจะต้องเสียค่าธรรมเนียม ประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

สอง กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับการบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะต้องได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

สาม ประชาชนมีสิทธิได้รับแจ้งเป็นหนังสือโดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

สี่ ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540

ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การให้บริการประชาชน” ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในการรับใช้และให้ความสะดวกแก่ประชาชนตามบทบัญญัติของกฎหมาย และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนคล้ายคลึง

กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของประชาชนและประสิทธิผลของการให้บริการของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ เช่น พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร กล่าวถึงการให้บริการว่า เป็นการอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามบทบาทบัญญัติของกฎหมาย ส่วน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อธิบายว่า การให้บริการประชาชน เป็นลักษณะการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นถึงความสำคัญของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน และประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดคำว่าการให้บริการประชาชน ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น จนแล้วเสร็จตามสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐ”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวกกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

1.4 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ ได้มีนักวิชาการหลายคนให้แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกันไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) ให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็นทั้งในยามสงบและในยามสงคราม

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2547: 1) ในหนังสือ เรื่อง "การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ สำหรับ CEO" (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สุขุมและบุตร จำกัด) อธิบายความหมายว่า ยุทธศาสตร์ หรือ strategy ในภาษาอังกฤษ ซึ่งได้มีผู้แปลเป็นไทยว่า “กลยุทธ์” และก็มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยที่ความหมายมักเป็นไปในทางลบ เช่น ใกล้เคียงสุดท้ายของการเลือกตั้ง ผู้สมัครของ

แต่ละพรรคต่างจัดเอา "กลยุทธ์" ทุกรูปแบบออกมาห้าห้ากัน ทั้งเกทับบลิฟแผลก อย่างนี้เป็นต้น อันที่จริง "กลยุทธ์" หรือ "ยุทธศาสตร์" หมายถึง "มุ่งเน้นหรือทุ่มเททรัพยากร" ไปในเรื่องใดแล้วสามารถนำพาหมู่คณะไปสู่ความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร (2552: 108) ในหนังสือ เรื่อง "แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหาร การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์" (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ปัญญาชน) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาโดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดลุ่มลึกกว่าเดิมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษและไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ

นฤมล สุนด์สวัสดิ์ (2552: 3) ในหนังสือ เรื่อง "การจัดการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน" (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วันทิพย์) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ว่า เป็นภาพรวมหรือภาพใหญ่ในการทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนยุทธวิธีเป็นวิธีรายละเอียดของการกระทำให้สำเร็จ ยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดทิศทางและการกระทำที่ถูกต้องและจุดหมายปลายทางขององค์กร ในขณะที่ยุทธวิธีเป็นการดำเนินการเดินทางที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางด้วยวิธีการที่เหมาะสม

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า "ยุทธศาสตร์" ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ และจากการวิเคราะห์พบว่า บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ รวมทั้งพิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร และนฤมล สุนด์สวัสดิ์ ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นเป้าหมายและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ในส่วนของความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้อธิบายความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็นทั้งในยามสงบและในยามสงคราม

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวคิดของ พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร เป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ โดยหมายถึง "การพัฒนาของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรือนจำกลางขอนแก่น โดยนำทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดลุ่มลึกกว่าเดิมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษและไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ"

สำหรับเหตุผลที่เลือกแนวคิดหรือความหมายของ พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุม ชัดเจน และนำมาปรับใช้กับ

การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการและการอำนวยความสะดวกของเรือนจำกลางขอนแก่นได้อย่างเหมาะสม

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ประกอบด้วย 7 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้ตัดด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐออก เพราะเป็นเรื่องการบริหารภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น โดยต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน”) แนวทางดังกล่าวนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้ โดยจัดเรียงลำดับตามปี พ.ศ. เก่า มาจนถึง ปี พ.ศ. ล่าสุด โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความหมายและการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดอื่น (2) ที่มา ความสำคัญและความจำเป็นของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ (3) ประโยชน์ของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

2.1 ความหมายและการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดอื่น

สมเด็จพระญาณสังวร (2536: 62) (อ้างใน เรือเอกพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552: 29) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต”) ได้แสดงปาฐกถาธรรมพิเศษ เรื่อง “ศาสนาและทศพิธราชธรรม” สรุปสาระสำคัญได้ว่า ความเจริญผาสุกหรือความเสื่อมทรามเลวร้ายในประเทศเรา ปัจจุบันมีการวิจัยออกมาแล้วว่า “ข้าราชการ” เป็นองค์กรสำคัญอย่างหนึ่ง ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้วประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข หากข้าราชการไร้ศีลธรรมปกครองประชาชนอยู่นอกแถวทศพิธราชธรรม ประชาชนจะเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า นอกจากนี้ สมเด็จพระญาณสังวรยังได้กล่าวถึง หลักในการปกครองของข้าราชการและทศพิธราชธรรม อันหมายถึง ธรรมสำหรับพระราชารือนักปกครองได้อย่างควรที่ข้าราชการและผู้ปกครองทุกระดับจะรับไว้เป็นสติปัญญาและสติมงคลแห่งตน

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 จะก่อให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้แนะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามาร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการ

จัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิผลมากขึ้น

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม ชาติหรืออื่นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

หมายเหตุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกยกเลิกในปี 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) อธิบายสาระสำคัญไว้ว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ

ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวโดยสรุป เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในขั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อว่าจะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

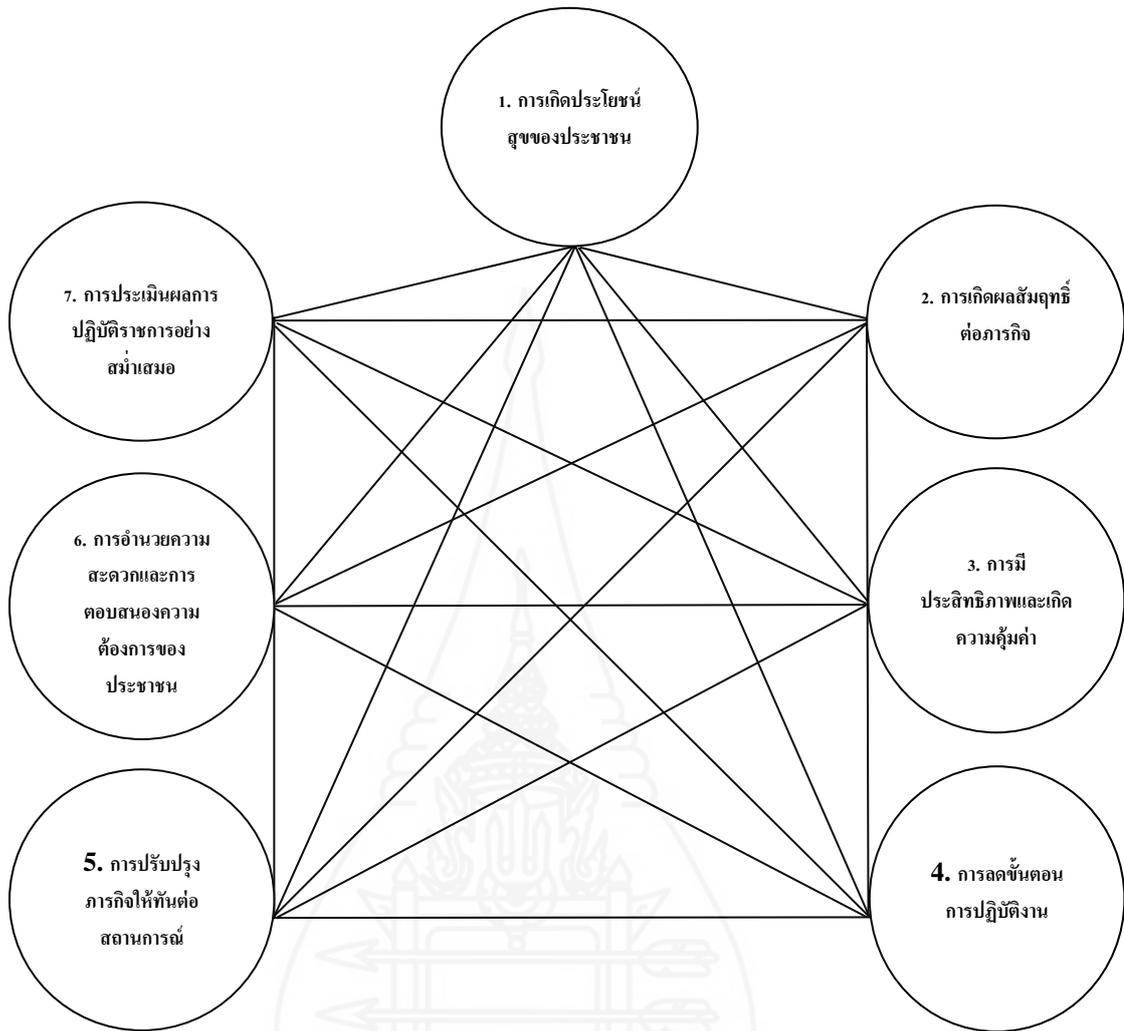
4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service

5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป และ

7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 2.1

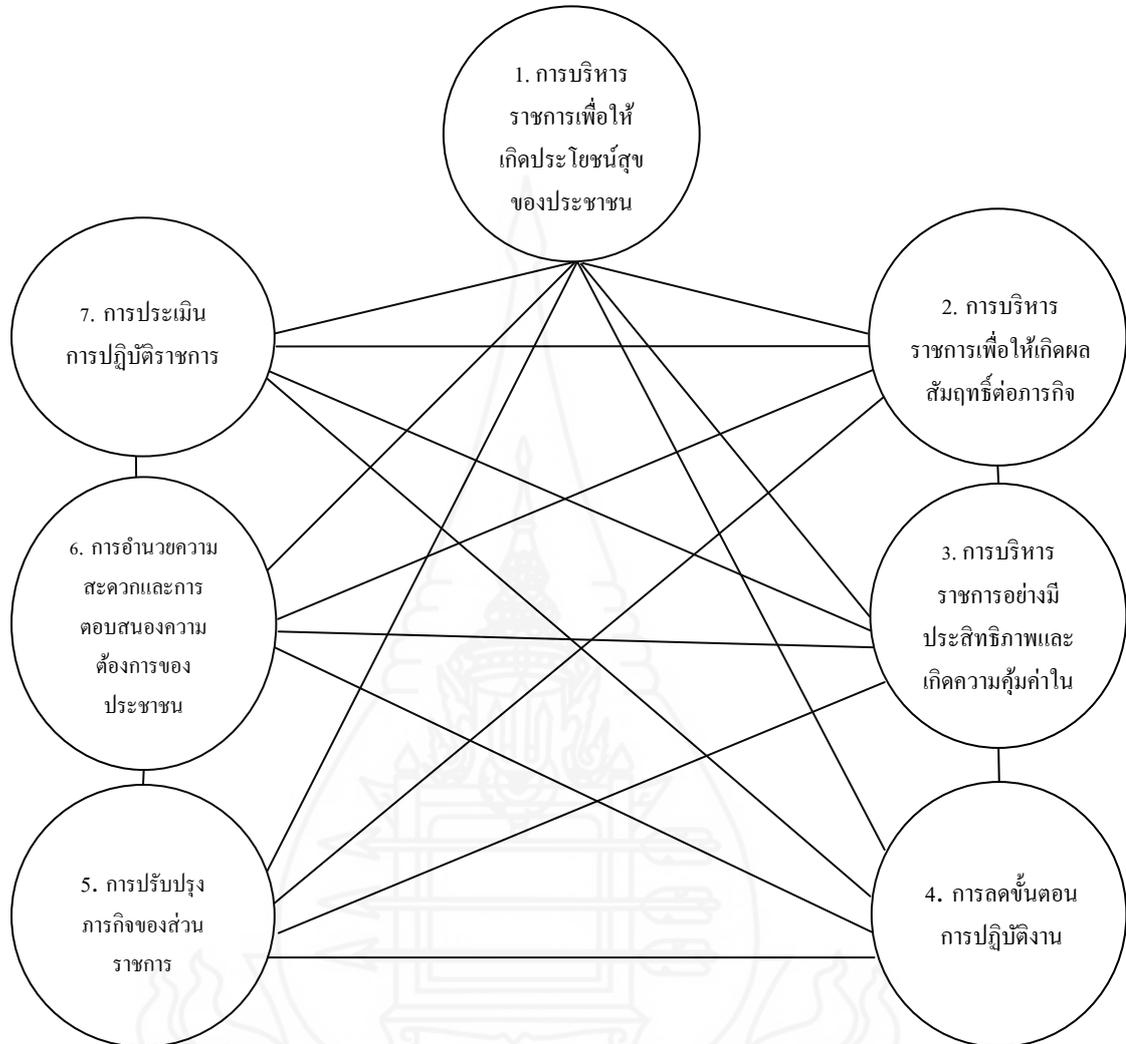




ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2552: 107-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพเพช) ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการตาม “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยความคุ้มค่าในที่นี้ให้หมายความถึงประโยชน์ทางสังคมและประโยชน์ ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (6) การอำนวยความสะดวก

สะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ 7 ด้านที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองจำนวน 5 ตัว (ข้อความ) ของตัวชี้วัดหลัก คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขของประชาชน	1.1 หน่วยงานดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่จะได้รับการบริการจากรัฐ 1.2 หน่วยงานกำหนดภารกิจและปฏิบัติราชการ โดยมี เป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ 1.3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน 1.4 หน่วยงานศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียก่อนดำเนินงาน 1.5 บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และ ความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อ ปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชนเพิ่มขึ้น
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.1 หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าก่อน ดำเนินงานตามภารกิจ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</p>	<p>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>
	<p>2.2 ในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน มีรายละเอียดของ ขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการ ดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ</p> <p>2.3 หน่วยงานจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติราชการ</p> <p>2.4 หน่วยงานพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้มี ลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดย ต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ใน ด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>2.5 ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ รวมทั้งปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการ เรียนรู้ร่วมกัน</p>
<p>3. การบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ</p>	<p>3.1 หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลา แล้วเสร็จของงานหรือ โครงการและงบประมาณที่จะต้อง ใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการ และเผยแพร่ให้บุคลากรของ หน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน</p> <p>3.2 หน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลาง กำหนด</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</p>	<p>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>
	<p>3.3 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการ ประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐที่หน่วยงาน ดำเนินการอยู่</p> <p>3.4 หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างหรือทำกิจกรรม ของหน่วยงาน โดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม</p> <p>3.5 หน่วยงานดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และ ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาโดยเร็ว</p>
<p>4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>	<p>4.1 หน่วยงานมอบหรือกระจายอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับ การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการ ดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่ง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ</p> <p>4.2 หน่วยงานมอบหรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดย มุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก สะดวกและบริการประชาชน</p> <p>4.3 หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และ กำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของบุคลากร ของหน่วยงานไว้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ</p> <p>4.4 หน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วย ประหยัดค่าใช้จ่าย</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</p>	<p>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>
	<p>4.5 หน่วยงานจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการ ดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ ขั้นตอนโดยเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงานและใน ระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้</p>
<p>5. การปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการหรือหน่วยงาน</p>	<p>5.1 หน่วยงานจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจ ใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่</p> <p>5.2 ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ส่วนราชการหรือ หน่วยงานคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของ ประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่น ประกอบกันด้วย</p> <p>5.3 หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มี กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้องกับ ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของ ประเทศ</p> <p>5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ ในการ ปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	5.5 หน่วยงานจัดทำขึ้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน และประกาศไว้ภายในหน่วยงานอย่างเปิดเผย
6. การอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	6.1 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากรและประชาชนทราบอย่างชัดเจน 6.2 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมตรวจสอบให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 6.3 หน่วยงานจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน 6.4 หน่วยงานตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบภายใน 15 วัน หรือโดยเร็วเมื่อหน่วยงานได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน 6.5 หน่วยงานดำเนินการพิจารณาให้ลุล่วงไปโดยเร็วเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการให้บริการ
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	7.1 หน่วยงานจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่หน่วยงานกำหนดขึ้น 7.2 หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่า ในภารกิจ
	7.3 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บริหาร ของหน่วยงานทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำ เป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคี ของบุคลากร
	7.4 หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดย คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของบุคลากรผู้นั้นใน ตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ บุคลากรผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ นั้น
	7.5 หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ หน่วยงาน ได้รับสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบ แก่การดำเนินงานให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน

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

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เพื่อช่วยป้องกันแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญเป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 9-10) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) ต่อมาได้พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (4) เกิดประสิทธิภาพ (5) เกิดความคุ้มค่า (6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังมองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ ตามภาพที่ 2.3 ดังนี้



“แนวทางปฏิบัติ” หรือ “แนวทางการบริหารราชการ” ได้บัญญัติไว้ในหลายมาตรา เช่น ในหมวด 2 มาตรา 7-8

- 1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 2.3 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) ในบทความ เรื่อง “เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ” ค้นคืนวันที่ 9 มีนาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com> ได้อธิบายถึง กรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ดังตัวอย่างเช่น “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) การ

ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation) (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (regular evaluation)

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ จำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด

แนวทางการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	แนวทาง/ มรรควิธี	จุดหมาย ปลายทาง
1. การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แก่ (1) ความ รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมี ส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผย ข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ในฐานะที่ เป็นแนวทาง หรือมรรควิธี	-
2. การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หรือ 6 หลัก	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ สร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แก่ (1) หลักนิติ ธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความ โปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบต่อ ค้ำค่า	ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ในฐานะที่ เป็นแนวทาง หรือมรรควิธี	-
3. การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจ	-	ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ในฐานะที่ เป็นจุดหมาย

ตาราง ที่ 2.2 (ต่อ)

แนวทางการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	แนวทาง/ มรรควิธี	จุดหมาย ปลายทาง
	ของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทัน ต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก สะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และ (7) การประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ		ปลายทางหรือ เป้าหมาย

จากตารางที่ 2.2 ข้างบนนี้ เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลัก เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่นเท่านั้น โดยการนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากที่สุด

2.2 ที่มา ความสำคัญและความจำเป็นของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อรพินท์ สพโชคชัย (2540: 11-12) (อ้างใน พันเอกวิสุทธิ เดชสกุล (2550: 18) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านกำลังพลของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”) กล่าวถึง สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี (Good Governance) เป็นเรื่องโครงสร้างและกระบวนการธรรมาภิบาล 4 ข้อ คือ (1) การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation) (2) ความสุจริตและโปร่งใส (honesty and transparency) (3) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) ทั้งความรับผิดชอบของภาคการเมืองและของภาคราชการประจำ และ (4) กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (fair legal framework and predicatability) และได้อธิบายว่า โดยทั่วไป กลไกของรัฐเป็นส่วนที่เชื่อมโยงองค์ประกอบของสังคมทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกัน คือ ภาคประชาสังคม (civil society) ภาค

ธุรกิจเอกชน (private sector) และภาครัฐ (state) ดังนั้น การที่สังคมมีกลไกประชารัฐที่ดี (good governance) จะเป็นกลไกแกนในการสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสังคมมีเสถียรภาพ

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคม คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542 เป็นการวางแผนระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าวด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึง และเป็นธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดระเบียบราชการและวางมาตรการแก้ปัญหาโดยมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

(1) สร้างกฎเกณฑ์และกลไกที่ดีในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงสามารถส่งสัญญาณเตือนภัยและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องสามารถปรับเปลี่ยนกลไกและฟันเฟืองการทำงานและการประสานงานในภาครัฐและภาคเอกชนรองรับได้อย่างทันท่วงทีในยามที่มีปัญหา

(2) พัฒนาศักยภาพของนักวิชาการให้สามารถศึกษา ค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมอย่างถูกต้อง กล้าหาญ และมีจริยธรรม

(3) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนให้รวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสามขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย

กำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการตามภาระหน้าที่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กันเพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

ไม่เพียงเท่านั้น หลังจากการปฏิรูประบบราชการ คณะรัฐมนตรีได้มติให้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักเกณฑ์การปกครองบ้านเมืองตามวิถีทางธรรมาธิปไตย เป็นการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีกฎเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมืองและสังคม มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กรและกลไกต่าง ๆ ในส่วนราชการ องค์กรของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรอิสระ องค์กรเอกชน กลุ่มชมรม และสมาคมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (civil society) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจึงเป็นแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนของทั้งประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม

2.3 ประโยชน์ของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำหรับประโยชน์ที่จะได้รับแบ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ได้แก่ (1) เป็นแนวทางในการบริหารประเทศที่มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม (2) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานทุกระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (3) ส่วนราชการและข้าราชการ มีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ และ (4) เน้นการปฏิบัติงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลักมีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประโยชน์ต่อประชาชน ได้แก่ (1) ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ และ (2) ทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ได้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ฉบับ ได้แก่ หนึ่ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ โดยประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความสำนึกรับผิดชอบ ต่อมา ระเบียบสำนักฯ นี้ได้ถูกยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2547 สอง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ สาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าว มาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมาย หรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง “แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหาร

จัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546”

เหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าว มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นความหมายที่เข้าใจง่าย มีความเหมาะสม และนำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษการบริหารจัดการของเรือนจำกลางขอนแก่นในครั้งนี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนไว้ ดังนี้

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536) (อ้างใน กัจจิรา แสงสุกาว (2551: 9-10) ในรายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี”) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรหรือพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า package service ดังนี้

1) ยึดการพัฒนาตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนเป็นการมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการมีลักษณะ ดังนี้

1.1) ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการทุกคน

1.2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจำต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3) ข้าราชการจะต้องถือว่าผู้มารับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะได้รับให้ความเห็นหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผล

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระบบการแข่งขันเสรีต้องพัฒนาการให้บริการ

2.1) การพัฒนาข้าราชการมีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ ให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

2.2) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น หนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถกระทำการตามขั้นตอนก่อนการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนบริการ และภายหลังการบริการ ได้แก่ การรายงาน การติดตามผล และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งและยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้บริการ ก็ควรจะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องต่าง ๆ

4) ความกระตือรือร้นในเรื่องการบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจะเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้อง อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง และตรวจสอบจากภายนอก

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาคถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไข ดังนี้ (1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม และ (2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

หมายเหตุ ในที่นี้ได้นำมาใช้ในบทที่ 5 เพียง 1 เรื่อง ได้แก่การให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกัน

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538: 7) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในงานบริการ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

- 1) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
- 2) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
- 3) R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
- 4) V = Voluntary manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
- 5) I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
- 6) C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- 7) E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง (2540: 106) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า การพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถช่วยให้บริหารงานได้รวดเร็ว ทันเวลา และแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ทันความต้องการ การคัดเลือกบุคลากรที่ดีเข้ามาทำงานแล้วมิได้หมายความว่า บุคลากรนั้นจะปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้เต็มความสามารถ เพราะวิทยาการต่าง ๆ ก้าวหน้าอยู่เสมอ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังเห็นว่า การให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรเป็นประจำ เช่น การฝึกอบรมสัมมนา การประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเชิญบุคคลภายนอกมาช่วยพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก ฉะนั้น การปรับปรุงการปฏิบัติงานบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะเป็นการพัฒนาทักษะหรือความชำนาญของบุคลากร อีกทั้งยังจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอีกด้วย

พระบรมราชาบาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการงบประมาณไว้ว่า การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานจึงต้องกำหนดแนวกำหนดเป็นนิตยภัตที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนด้วยความ อุตสาหพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความละเอียดถี่ถ้วน

ระมัดระวังอย่างเต็มที่เพื่อมิให้เกิดความพลาดพลั้งเสียหาย และให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัด กระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาข ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย และหากผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการมีภาวะผู้นำสูงในการตัดสินใจและการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551: 28) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงานศาลยุติธรรม” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

สำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โຕ้ะ และเก้าอี้ เป็นต้น

รัชญา ตี๋ประวงค์ (2551: 162-163) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ได้อธิบายว่า หลักการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ประกอบด้วย (1) การประเมินผลหน่วยงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และ (2) การประเมินผู้ปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงาน ในฐานะผู้บริหาร และการประเมินข้าราชการเฉพาะรายเพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 132-135) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ได้กล่าวว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6ป เป็นตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ประสิทธิภาพ (2) ประสิทธิผล (3) ประหยัด (4) ประสานงาน (5) ประชาสัมพันธ์ และ (6) ประชาชน ซึ่งแต่ละด้านมีตัวชี้วัดรอง ช่วยขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1) ประสิทธิภาพ เช่น หน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

2) ประสิทธิผล เช่น หน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและดำเนินงานในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลอย่างแท้จริง เป็นต้น

3) ประหยัด เช่น หน่วยงานมีนโยบายในการบริหารจัดการหรือดำเนินงานโดยยึดหลักความประหยัด เป็นต้น

4) ประสานงาน เช่น หน่วยงานสนับสนุนให้มีการประสานงานภายในและภายนอกอย่างชัดเจน เป็นต้น

5) ประชาสัมพันธ์ เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง เป็นต้น

6) ประชาชน เช่น หน่วยงานมีนโยบายในการบริหารจัดการที่ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ เป็นต้น

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397) (อ้างใน ฉันทนา หาญกมลฤๅช (2551: 9-10) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในบทที่ 5 เพียง 1 เรื่อง ได้แก่ การตรงต่อเวลา หรือการให้บริการอย่างทันเวลา

ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) (อ้างใน ศักดิ์ชายบุณชราศรัย (2546: 8) สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปลัดสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ”) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษาคือการพัฒนา

บุคลากร เพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรซึ่งการพัฒนานั้น คือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะ และความรู้ทัศนคติ และบุคลิกภาพ

เออร์วิน และสแตนสเบอรี (Irvin and Standsbury) (2004: 56-57) ในบทความเรื่อง “Citizen Participation in Decision: Is It Worth the Effort” (อ้างใน ชินรัตน์ สมสืบ (2551: 256) ในประมวลสาระชุกวิชา “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์” หน่วยที่ 12 รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชน สรุปสาระสำคัญได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างภาครัฐและประชาชน มีการทบทวนและให้ความเห็น ตัดสินนโยบาย แล้วนำไปสู่การกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) ในหนังสือเรื่อง “Public Management: The Zealand Model” (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 232) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยสรุปสาระสำคัญที่เน้นวัตถุประสงค์หรือผลสัมฤทธิ์ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการโดยนำเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น ดังนี้

1) มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มี ความแตกต่างอย่างเป็นในสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงาน ภาครัฐ

2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุม ทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน ไปสู่การรับผิดชอบต่อ ผลสัมฤทธิ์

3) ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัว แก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของ หน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6) เน้นการแปรสภาพกิจการของภาครัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8) เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจัดจ้างบุคคล ภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

9) มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น และ

10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในบทที่ 5 เพียง 1 เรื่อง ได้แก่การโอนถ่ายอำนาจ

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่กล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำแบบสอบถาม ตลอดจนการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ด้วย

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น

เพื่อให้ทราบและเข้าใจความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ศึกษาขอแบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมา และ (2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1 ความเป็นมา เรือนจำกลางขอนแก่นเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์ เดิมสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปัจจุบันสังกัดกระทรวงยุติธรรม ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2491 เดิมเป็นเรือนจำระดับจังหวัด ได้รับการยกฐานะเป็นเรือนจำกลางเมื่อปี พ.ศ. 2519 และทำหน้าที่เป็นเรือนจำกลางประชาชนเขต 4 เมื่อปี พ.ศ. 2540 มีอำนาจหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังที่กำหนดโทษไม่เกิน 25 ปี ซึ่งในอนาคตจะมีการเพิ่มอำนาจการควบคุมเป็น 30 ปี ทุกวันนี้เรือนจำกลางขอนแก่นให้บริการประชาชนหลายด้าน เช่นด้านบริการสาธารณะ ด้านเอกสาร และการบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

4.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ การจัดระบบงานของเรือนจำและทัณฑสถาน โดยทั่วไป เพื่อปฏิบัติภารกิจในการควบคุมและอบรมแก้ไขผู้ต้องขังให้บรรลุวัตถุประสงค์จะ

ประกอบด้วยงานหลัก ๆ 6 ด้าน คือ ด้านบริหารทั่วไป ด้านทัณฑปฏิบัติ ด้านควบคุมและรักษาการณ์ ด้านการฝึกวิชาชีพ ด้านการศึกษาอบรม และด้านสวัสดิการ การบริหารระบบงานเรือนจำที่ดี หน้าที่และความรับผิดชอบของเรือนจำกลางขอนแก่น เรือนจำกลางขอนแก่นเป็นเรือนจำระดับความมั่นคงสูง มีฐานะเป็นเรือนจำประธานเขต 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมผู้ต้องขัง ให้เป็นไปตามคำสั่งของศาลและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามกฎหมาย ขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โครงสร้างการบริหารงานในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว เรือนจำกลางขอนแก่นได้แบ่งการบริหารงานภายใน เรือนจำตามโครงสร้างเรือนจำประธานเขต 4 ซึ่งมีผู้บัญชาการเรือนจำเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของเรือนจำ ประกอบด้วย ส่วน/ฝ่าย ดังต่อไปนี้

4.2.1 ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการควบคุมดูแลป้องกันมิให้ผู้ต้องขังก่อเหตุหรือหลบหนีการควบคุมตามหมายศาล การรักษาการณ์บริเวณเรือนจำ การป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้า-ออกเรือนจำ ป้องกันการก่อเหตุร้าย และการแหกหักออกจากเรือนจำของผู้ต้องขัง ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง มีฝ่ายในสังกัด 2 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายควบคุม และ (2) ฝ่ายรักษาการณ์

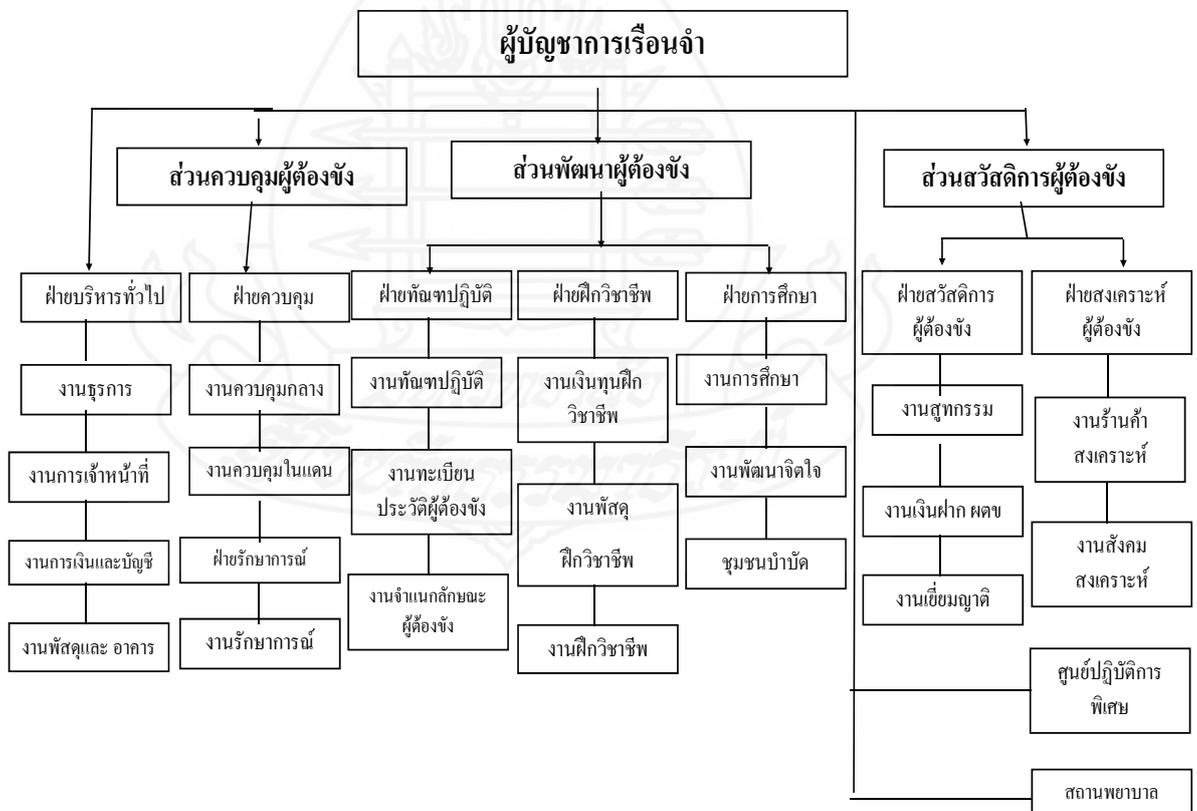
4.2.2 ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานควบคุมตรวจสอบการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง การดำเนินการ ตามกระบวนการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง การดำเนินงานด้านทัณฑปฏิบัติ การคุมประพฤติการให้การศึกษา ทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพ การใช้แรงงานการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังรวมทั้งการบริหารเงินทุนผลประโยชน์จากการฝึกวิชาชีพ ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง มีฝ่ายในสังกัด 4 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายฝึกวิชาชีพ (2) ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ (3) ฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง และ (4) ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ

4.2.3 ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ผู้ต้องขังในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยงานปรุงอาหารและจัดเลี้ยงอาหารผู้ต้องขัง การบริการให้ญาติได้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง การรับฝากเงินให้ผู้ต้องขัง การจำหน่ายสินค้าอาหารและของใช้ที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขัง การสงเคราะห์ผู้ต้องขังไร้ญาติ ผู้ต้องขังพิการผู้ต้องขังชรา รวมทั้งการจัดกิจกรรมและส่งเสริมนันทนาการแก่ผู้ต้องขังเพื่อให้ผู้ต้องขังสามารถใช้ชีวิตอยู่ในเรือนจำได้จนกว่าจะพ้นโทษ ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง มีฝ่ายในสังกัด 3 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง รับผิดชอบงานสุทกรรม งานเงินฝากผู้ต้องขัง และงานเยี่ยมญาติ (2) ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง รับผิดชอบงานร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง และ (3) ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และนันทนาการ รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ และงานนันทนาการ

4.2.4 ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ รับผิดชอบหน้าที่วางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบอำนาจ และได้รับการมอบหมายจากส่วนกลาง ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างเรือนจำ/ทัณฑสถานภายในเขตกับส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.5 สถานพยาบาลเรือนจำ รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยภายในเรือนจำ ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในการส่งผู้ต้องขังป่วย ออกไปรับการรักษาพยาบาลนอกเรือนจำ

4.2.6 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและอาคารสถานที่ งานเลขานุการ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ แผนงาน/โครงการตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม เพื่อรองรับการบริหารงานยุทธศาสตร์ของกระทรวงของกรม และของเรือนจำ ให้สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีภายใต้สภาพการณ์เปลี่ยนแปลงของสังคม ดังสรุปโครงสร้างไว้ในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างเรือนจำกลางขอนแก่น

สรุป เรือนจำกลางขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขัง ให้เป็นไปตามคำสั่งของศาลและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ขั้นตอน และวิธีการที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และอีกด้านหนึ่ง คือ การอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทั้งนี้ ตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น ดังที่ได้นำเสนอไว้แล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอแนะในบทที่ 5 อีกด้วย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย เมื่อเป็นเช่นนี้ การนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภา วรณ (2552: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ รายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ในการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบ และชัดเจนรวม 6 หัวข้อ คือ (1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึง จำนวนประชาชนทั้งหมดที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง ดังนี้ (1) พ.ศ. 2550 จำนวน 36,906 คน (2) พ.ศ. 2551 จำนวน 39,394 คน และ (3) พ.ศ. 2552 จำนวน 41,883 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 118,183 คน (ที่มา : ข้อมูล จากสมุดบัญชีรายชื่อ เชื่อมญาติ งานเชื่อมญาติ เรือนจำกลางขอนแก่น ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของ
เรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง คือ ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552

(หน่วย : คน)

ประชาชนในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น ในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง	จำนวนประชากร
1. ปี พ.ศ. 2550	36,906
2. ปี พ.ศ. 2551	39,394
3. ปี พ.ศ. 2552	41,883
รวม	118,183

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยในที่นี้หมายถึง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามของเรือนจำกลางขอนแก่นที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง รวมทั้งสิ้น 1,100 คน จำนวนดังกล่าวนี้ได้มาจากการใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1977: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (โดยทั่วไป ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้งในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัย หรือ ผู้ศึกษาจะกำหนดหรือ ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้ศึกษาต้องการคือประมาณ 1,000 คน และยังเป็น การเพิ่มระดับความเชื่อมั่นให้มากขึ้นกว่าระดับความเชื่อมั่นที่ใช้กันทั่วไปอีกด้วย) ดังสูตรข้างล่างนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{118,183}{1 + 118,183(0.03)^2} \\ &= \frac{118,183}{107.3647} \\ &= 1,100 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากนั้นก็นำมาหาสัดส่วนในช่วงย้อนหลัง 3 ปี โดยใช้สูตร $\frac{n}{N} \times N1 = n1$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$N1$ = ขนาดประชากรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2552

N = ขนาดประชากรทั้งหมด

$n1$ = ขนาดกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2552

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,100 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 915 คน คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง คือ ปี พ.ศ. 2550, 2551 และ 2552

(หน่วย : คน)

ประชาชนในเขตพื้นที่ของ เรือนจำกลางขอนแก่น ในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ เก็บรวบรวม ได้จริง
พ.ศ. 2550 - 2552	118,183	$\frac{11,00 \times 118,183}{118,183} = 1,100$	915
รวม	118,183	1,100	915 (คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (1,100 คน))

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน เพราะประชาชนในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นที่ทำการศึกษานั้น เป็นผู้รับบริการ และมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้นำเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นมาทำการศึกษาค้นคว้า เพราะมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนทั้งหมด และอาจมีอคติเกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

นอกเหนือจากข้างต้น ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ และเป็นผู้ใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 2 คนอีกด้วย ได้แก่

คนที่หนึ่ง ชื่อ พ.ต. กิตติศักดิ์ ทองเทียนชัย ตำแหน่งประจำกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 23 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.30 น. ถึง 12.00 น. รวม 30 นาที ณ อาคารเยี่ยมญาติเรือนจำกลางขอนแก่น

คนที่สอง ชื่อ จ.ส.ต. กัทราวุธ ทองดี ตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่นสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น สัมภาษณ์วันที่ 30 กรกฎาคม 2554 ระหว่างเวลา 13.00 น. ถึง 13.30 น. รวมเวลา 30 นาที ณ อาคารเยี่ยมญาติเรือนจำกลางขอนแก่น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์

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 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐาน สำหรับการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วน ประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York: McGraw-Hill Book Company Inc) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

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

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

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

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษาวិจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็นและทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวัลย์ รอดมณี และ ไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” และแนวคิดของ แดเนียล (Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in

the Health Sciences” (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา โดยประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและการเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยได้ตัด “ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ออก เพราะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการบริหารอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ศึกษาจึงไม่เลือกด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาใช้ในการศึกษาด้วย ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 25 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 18 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีข้อคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ รูปกล้า เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไข ให้แต่ละข้อคำถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง “Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests” และ (1971: 160) จากหนังสือ เรื่อง “Essentials of Psychological Testing” (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 74-75) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โฟร์เพช) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังอาจคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

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

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

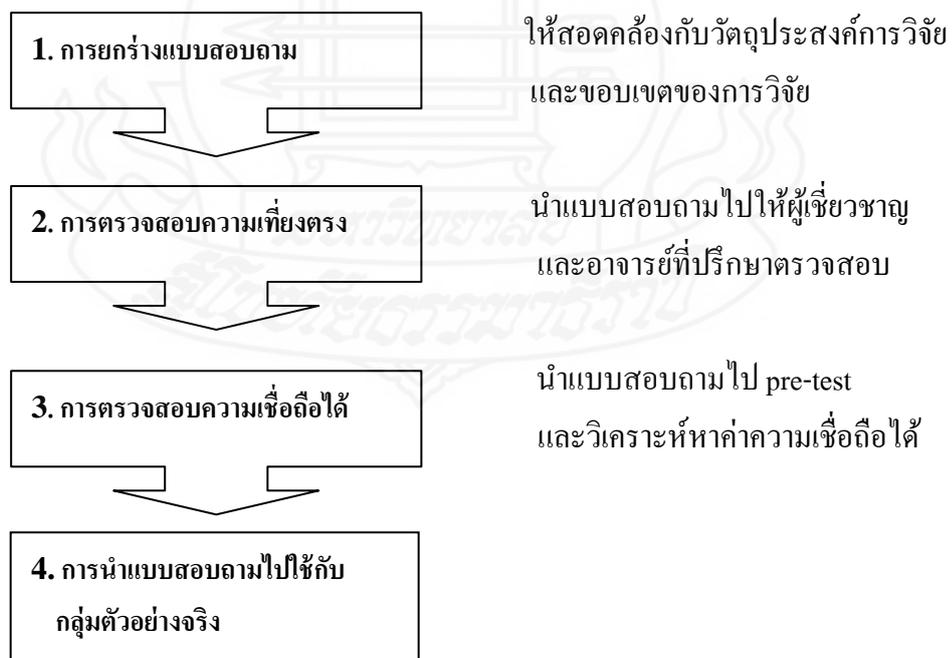
$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{4.167^2}{13.076} \right]$$

$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{21.320}{170.990} \right]$$

$$a = 1.02 \left[0.876 \right]$$

$$a = 0.89$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่กำหนดไว้ในการดำเนินการหากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนใดผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไข และจากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้ศึกษารูปการทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอนไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

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

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหาและแนวทางแก้ไข

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วย จำนวน 2 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่จัดรายชื่อเยี่ยมญาติ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่รับของฝากจากญาติ จำนวน 1 คน ได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 1,100 ชุด แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นด้วยตัวเอง จำนวน 500 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 473 ชุด แยกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 436 ชุด และ (2) แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 37 ชุด

2) ผู้ช่วย 2 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่จัดรายชื่อเยี่ยมญาติ และเจ้าหน้าที่รับของฝากจากญาติได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 600 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 536 ชุด แยกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 479 ชุด และ (2) แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 57 ชุด

สรุปในการดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 1,100 ชุด เก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้จำนวนทั้งสิ้น 915 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน

ทั้งนี้ ก่อนการดำเนินการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้อธิบายสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามให้กับผู้ช่วยทั้ง 2 คน ทราบและเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามซ้าก่อนนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้สอบถามผู้ตอบแบบสอบถามว่า เคยตอบแบบสอบถามหรือไม่หากยังไม่เคยก็สามารถแจกแบบสอบถามให้ได้ หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาแล้วผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความ

ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งด้วยตนเอง หากพบว่า ข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็ตัดแบบสอบถามชุดนั้นออกโดยไม่นำมาใช้ในการประมวลผลและการวิเคราะห์

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด คือ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจ และไม่ทราบว่ากรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน คืออะไร

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามให้รับทราบและเข้าใจว่า กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน คืออะไร ทั้ง 6 ด้านประกอบด้วยด้านไหนบ้าง และกรอบแนวคิดนำมาวัดผลการปฏิบัติงานของเรือนจำกลางขอนแก่นอย่างไร

2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม คือ คำศัพท์บางคำประชาชนไม่เข้าใจ เช่น คำว่ายุทธศาสตร์

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายทำความเข้าใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เข้าใจคำศัพท์หรือเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เข้าใจและจะได้ตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องตรงตามความจริง

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนอ่านหนังสือไม่ออก เขียนหนังสือไม่ได้ และผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่อ่านแบบสอบถาม จึงทำให้ได้ข้อมูลไม่ตรงตามความเป็นจริง

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่อ่านหนังสือไม่ออก และเขียนหนังสือไม่ได้ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอ่านและอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจ หรือขอความร่วมมือกับผู้ที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่นเป็นผู้อ่านและอธิบายให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อ่านหนังสือไม่ออก และเขียนหนังสือไม่ได้อีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) พ.ต. กิตติศักดิ์ ทองเทียนชัย ตำแหน่งประจำกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 23 และ (2) จ.ส.ต. ภัทรารุช ทองดี ตำแหน่งตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) การรวบรวมข้อมูลสนามนี้ได้กระทำระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2554 รวม 31 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมจากการมาติดต่อราชการของประชาชนในภาพรวมเพื่อขอรับบริการจากเรือนจำกลางขอนแก่น

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของเรือนจำกลางขอนแก่นที่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

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

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา เป็นต้น ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2555 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.3

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 1 เดือน
- 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
- 6.3 การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน
- 6.4 การเสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาทำการวิจัย

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือบทความและเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น เป็นต้น	■							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย		■	■	■				
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล					■	■		
4. การเสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							■	■

หมายเหตุ ในขณะที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (4) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลักทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและการเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยได้ตัด “ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ออก เพราะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำ 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน เก็บรวบรวมกลับคืนมาได้ 915 คน คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายและแสดงตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

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

“เรือนจำกลางขอนแก่น” บางครั้งใช้คำย่อว่า “เรือนจำฯ” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1)
วิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.7) ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยผู้ศึกษานำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (ตารางที่ 4.5) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจัย และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.8) เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวคิดผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 915 คน คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,100 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 915)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	379	41.42
	1.2 หญิง	536	58.58
	รวม	915	100.00
2. อายุ	2.1 18-40 ปี	627	68.52
	2.2 41 ปี ขึ้นไป	288	31.48
	รวม	915	100.00
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	730	79.78
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี	185	20.22

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 915)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.2.1 ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (จำนวน 152 คน = ร้อยละ 16.61)		
3.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 33 คน = ร้อยละ 3.61)		
รวม	915	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีน้อยเพียง 3 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไว้เพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไป หรือภูมิหลังพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.58) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 41.42) เป็นชาย (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.52) มีอายุ 18-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 31.48) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (3) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.78) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 20.22) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา (ร้อยละ 16.61) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 3.61) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วนดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แสดงไว้ในตารางที่ 4.2

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญและจำเป็น ได้แก่ ปัญหาเรื่องการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร และปัญหาเรื่องการติดต่อกับผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร (ที่มา : เรือนจำกลางขอนแก่น 26 พฤษภาคม 2554 จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ เถาว์ทิพย์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จรรยาชื่อเยี่ยมญาติ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.30 น.-12.00 น.) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่สะดวกเท่าที่ควร มาใช้เป็นตัวอย่างในแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 เรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การ	(443)	(415)	(57)	(915)	2.42*	0.60	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามาก เกินไป							
1.2 เรือจำฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่มาใช้ บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง	(297) 32.46	(527) 57.60	(91) 9.94	(915) 100.00	2.22	0.61	ปานกลาง
1.3 เจ้าหน้าที่บางส่วนของเรือจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างไม่ สุจริต และไม่ได้มุ่งให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	(290) 31.69	(399) 43.61	(226) 24.71	(915) 100.00	2.06	0.74	ปานกลาง
1.4 ในภาพรวมข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น เรือจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนด้าน การบริหารราชการเพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขของประชาชนมาก ประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้ บริการ	(350) 38.25	(491) 53.66	(74) 8.09	(915) 100.00	2.30	0.61	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.25	0.44	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการบริหารราชการ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ							

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
คุ่มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
2.1 เรือธงฯ ไม่มีการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มา ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ เชื่อมผู้ต้องขัง	(383)	(410)	(122)	(915)			
	41.86	44.81	13.33	100.00	2.28	0.68	ปานกลาง
2.2 เจ้าหน้าที่เรือธงฯ ปฏิบัติหน้าที่ ในการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และไม่ คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน ที่มารับบริการมากเท่าที่ควร	(360)	(463)	(92)	(915)			
	39.34	50.60	10.06	100.00	2.29*	0.63	ปานกลาง
2.3 เรือธงฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจาก การอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเชื่อมผู้ต้องขัง ให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว	(338)	(489)	(88)	(915)			
	36.94	53.44	9.62	100.00	2.27	0.62	ปานกลาง
2.4 ในภาพรวมข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น เรือธงฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ	(346)	(492)	(77)	(915)			
	37.81	53.77	8.42	100.00	2.29	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมาก					2.28	0.46	ปานกลาง				
3. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน											
3.1 เรือนจำฯ มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขังล่าช้า	(417)	(428)	(70)	(915)	45.57	46.78	7.65	100.00	2.37*	0.62	มาก
3.2 เรือนจำฯ มุ่งใช้อำนาจในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในการควบคุมเป็นหลัก มากกว่ามุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	(344)	(519)	(52)	(915)	37.60	56.72	5.68	100.00	2.31	0.57	ปานกลาง
3.3 เรือนจำฯ ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้	(400)	(424)	(91)	(915)	43.72	46.33	9.95	100.00	2.33	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
งานเพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน 3.4 ในภาพรวมข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น	(311)	(549)	(55)	(915)			
เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาก	33.99	60.00	6.01	100.00	2.27	0.56	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.32	0.40	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการหรือหน่วยงาน							
4.1 เรือนจำฯ ไม่ได้จัดให้มีการ ทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การ เชื่อมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะ ดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	(377)	(432)	(106)	(915)			
4.2 เรือนจำฯ ไม่มีการทบทวน หรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	41.20	47.21	11.59	100.00	2.29	0.66	ปานกลาง
	(315)	(476)	(124)	(915)			
	34.43	52.02	13.55	100.00	2.20	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.3 เรือนจำฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การ แสดงความคิดเห็น หรือการให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ	(378)	(408)	(129)	(915)	2.27	0.69	ปานกลาง
4.4 ในภาพรวมข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้าน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	(355)	(491)	(69)	(915)	2.31*	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.28	0.52	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน							
5.1 เรือนจำฯ ขาดความต่อเนื่องใน การประชาสัมพันธ์ในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน โดยเฉพาะการเชื่อม ผู้ต้องขัง	(392)	(419)	(104)	(915)	2.31	0.66	ปานกลาง
5.2 ผู้บริหารบางส่วนของเรือนจำฯ ให้ความสำคัญกับการควบคุม และ การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่	(341)	(448)	(126)	(915)	2.23	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
อำนาจความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาน้อย							
มาก							
5.3 เรือจ้ำๆ ขาดเจ้าหน้าที่ที่มี	(394)	(436)	(85)	(915)			
ความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือจ้ำๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	43.06	47.65	9.29	100.00	2.33*	0.64	ปานกลาง
5.4 ในภาพรวมข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น	(365)	(486)	(64)	(915)			
เรือจ้ำๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	39.90	53.11	6.99	100.00	2.32	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.30	0.43	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ							
6.1 เรือจ้ำๆ ไม่มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ	(375)	(463)	(77)	(915)			
	40.98	50.60	8.42	100.00	2.32	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง							
6.2 เรือนจำฯ ไม่มีคณะกรรมการ	(351)	(468)	(96)	(915)			
ประเมินผลอิสระเพื่อทำการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการของ เรือนจำฯ	38.36	51.15	10.49	100.00	2.27	0.64	ปานกลาง
6.3 เรือนจำฯ ไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วนร่วมใน การประเมินผลการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน	(396)	(426)	(93)	(915)			
6.4 ในภาพรวมข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการมาก	43.28	46.56	10.16	100.00	2.33	0.65	ปานกลาง
6.5 ในภาพรวมทั้งหมด เรือนจำฯ มีปัญหาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ	42.08	48.85	9.07	100.00	2.33	0.63	ปานกลาง
	(427)	(438)	(50)	(915)			
	46.67	47.87	5.46	100.00	2.41*	0.59	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ประชาชนตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน (2) การบริหารราชการ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) การ ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ หรือหน่วยงาน (5) การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ							

หมายเหตุ

1) สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ใช้
สถิติดังนี้

1.1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

2.1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

2.2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

2.3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2) สำหรับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ในทุกตารางในของหัวข้อ 2.1-2.5 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3) เนื่องจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 3 ข้อคำถาม และภาพรวมของปัญหา 1 ด้าน ในการศึกษาี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

4) สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านของทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุด จะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านตามกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยจำนวน 3 ข้อคำถาม ยกเว้นคำถามสุดท้ายจำนวน 1 ข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวม นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมจำนวน 4 ข้อคำถามนั้น ไว้ในตอนท้ายของแต่ละด้าน และท้ายสุด ยังมีภาพรวมทั้งหมดของปัญหาอีก 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามและทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ

เรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม โดยแต่ละด้านได้เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย นอกจากนี้ในแต่ละด้าน ยังได้นำเสนอข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวมอีก 1 ข้อคำถาม รวมทั้งได้สรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 4 ข้อคำถามนั้นด้วย ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม จำนวน 6 ด้าน และอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม ดังนี้

หมายเหตุ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถามจะปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่ได้กำหนดเป้าหมายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนของเรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างไม่สุจริต และไม่ได้มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ในภาพรวม เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.25)

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการมากเท่าที่ควร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเยี่ยมผู้ต้องขัง และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า ในภาพรวม เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28)

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขังล่าช้า และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้งานเพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า เรือนจำ

กลางขอนแก่นมุ่งใช้อำนาจในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในการควบคุมเป็นหลักมากกว่ามุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ในภาพรวม ข้างต้น เรือนำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.32)

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เรือนำกลางขอนแก่นไม่ได้จัดให้มีการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมชมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า เรือนำกลางขอนแก่นไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า เรือนำกลางขอนแก่นไม่มีการทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า ในภาพรวมเรือนำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28)

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า ผู้บริหารบางส่วน of เรือนจำกลางขอนแก่นให้ความสำคัญกับการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาน้อยมาก

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม ข้างต้น เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.30)

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ในภาพรวม เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.31)

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากที่สุดทั้ง 6 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป	(510) 55.74	(363) 39.67	(42) 4.59	(916) 100.00	2.51	0.58	มาก
1.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง	(537) 58.69	(331) 36.17	(47) 5.14	(915) 100.00	2.53*	0.59	มาก
1.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	(444) 48.52	(420) 45.90	(51) 5.58	(915) 100.00	2.42	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.49	0.42	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
2.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจ	(45 5) 49.7	(408 44.59)	(52 5.68)	(915 100.00)	2.44	0.60	มาก
2.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดย	(516 56.39)	(347 37.92)	(52 5.69)	(915 100.00)	2.50*	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
กำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอ เชื่อมต่อด่วนไว้อย่างแน่นอน และ ประกาศให้กับประชาชนทราบ							
2.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ ขาดเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดย ควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจใน การพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น	(460) 50.27	(403) 44.04	(52) 5.69	(915) 100.00	2.44	0.60	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.46	0.45	มาก
3. แนวทางการพัฒนาด้านการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
3.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมอบ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับ การอนุญาต การอนุมัติ หรือการ ดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรง ตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่ รับผิดชอบโดยตรง	(416) 45.46	(442) 48.31	(57) 6.23	(915) 100.00	2.39	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	(433) 47.32	(429) 46.89	(53) 5.79	(915) 100.00	2.41	0.59	มาก
3.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ	(489) 53.44	(363) 39.67	(63) 6.89	(915) 100.00	2.46*	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.42	0.44	มาก
4. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน							
4.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	(406) 44.37	(459) 50.16	(50) 5.47	(915) 100.00	2.38	0.58	มาก
4.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ	(492) 53.77	(376) 41.09	(47) 5.14	(915) 100.00	2.48*	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น							
4.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความคิดเห็นไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวด้วย	(451)	(416)	(48)	(915)	2.44	0.59	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.43	0.43	มาก
5. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน							
5.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการวิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และเว็บไซต์ของเรือนจำฯ	(446)	(412)	(57)	(915)	2.42	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย	
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)				
5.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย	(406)	(441)	(68)	(915)	44.37	2.36	0.61	มาก
5.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(475)	(394)	(46)	(915)	51.91	2.46*	0.59	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.42	0.45		มาก
6. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ								
6.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการติดตามและการประเมินผล โดยควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ	(445)	(426)	(44)	(915)	48.63	2.43	0.58	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไปด้วย							
6.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ และควรนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย	(462)	(395)	(58)	(915)			
6.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เช่น จัดทำแบบประเมินผลให้ประชาชนได้กรอก	(473)	(386)	(56)	(915)			
	50.49	43.17	6.34	100.00	2.44	0.61	มาก
	51.69	42.19	6.12	100.00	2.45*	0.60	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.45	0.51	มาก

หมายเหตุ เนื่องจากแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แต่ละด้านนั้น ผู้ศึกษาได้ยึดถือขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของแนวทางการพัฒนา แต่ละด้าน กล่าวคือ หากแนวทางด้านใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์

เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของแนวทางในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของแนวทางแต่ละด้าน โดยเลือกแนวทางที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากแนวทางแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของแนวทางแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกแนวทางที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1) **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมผู้ต้องขัง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเชื่อมที่ล่าช้ามากเกินไป และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.49)

2) **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อวันไว้อย่างแน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.46)

3) **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมอบและเพิ่มอำนาจการ

ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความคิดเห็นไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.43)

5) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการ

ประชาชน เช่น การเชื่อมผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการวิทยุ กลุ่มผู้เชื่อมผู้ต้องขัง และเว็บไซต์ของเรือนจำกลางขอนแก่น และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

6) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และควรนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการติดตาม และการประเมินผล โดยควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.45)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ พัฒนาโครงสร้าง ระบบกระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	(510)	(372)	(33)	(915)			
	55.73	40.66	3.61	100.00	2.52*	0.56	มาก
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	(438)	(431)	(46)	(915)			
	47.87	47.10	5.03	100.00	2.42	0.58	มาก
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ กำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	(409)	(458)	(48)	(915)			
	44.70	50.05	5.25	100.00	2.39	0.58	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ

ประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นพัฒนาโครงสร้าง ระบบ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ต่อข้อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นกำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของเรือนจำฯ ประสบผลสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. ปัจจัยภายใน							
1.1 การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดี	(575)	(295)	(45)	(915)			
ต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวก	62.84	32.24	4.92	100.00	2.57*	0.58	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของเรือนจำฯ ประสบผลสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
สะดวกและให้บริการประชาชนที่มา ใช้บริการ							
1.2 การมีข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ	(554) 60.54	(313) 34.21	(48) 5.25	(915) 100.00	2.55	0.59	มาก
2. ปัจจัยภายนอก							
2.1 การมีเครือข่ายภายนอกทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่สนับสนุนและ ช่วยเหลือกิจการเรือนจำฯ เพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ	(523) 57.16	(356) 38.91	(36) 3.93	(915) 100.00	2.53	0.57	มาก
2.2 การได้รับการสนับสนุนด้าน งบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับ พัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	(561) 61.31	(308) 33.66	(46) 5.03	(915) 100.00	2.56*	0.58	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยประกอบด้วย 2 ปัจจัย ๆ ละ 2 ข้อ

คำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย และในแต่ละด้าน ยังได้นำเสนอค่าเฉลี่ยรวมของ 2 ข้อคำถามนั้นด้วย ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อคำถามกล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า การมีเครือข่ายภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่สนับสนุนและช่วยเหลือกิจการเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.56) ว่า การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า การมีเครือข่ายภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่สนับสนุนและช่วยเหลือกิจการเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7)

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ

เรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของเรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 379)		หญิง (n = 536)			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D		
1. ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานโดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารควรดำเนินการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมผู้ต้องขังให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับทราบและเข้าใจในรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับ จัดบอร์ด จัดรายการวิทยุ รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการ	2.53	0.60	2.25	1.39	0.25	0.80**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
อำนาจความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้วย						
1.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมี นโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานที่	2.46	0.60	2.59	0.58	-3.29	0.00*
อำนาจความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขัง						
1.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ เพิ่ม ความเข้มงวดในการควบคุม และ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้ บริการ	2.54	0.60	2.35	0.57	4.79	0.00*
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.58	0.26**
2. ด้านการบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ						
2.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ	2.49	0.59	2.40	0.60	2.24	0.02*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
งานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่าง ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้ บริการได้ทราบและเข้าใจ						
2.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังเพื่อให้คุ้มค่ากับ งบประมาณที่ได้รับ เช่น การ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดย กำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอ เยี่ยมต่อวันไว้อย่างแน่นอน และ ประกาศให้กับประชาชนทราบ	2.44	0.62	2.55	0.58	-2.81	0.00*
2.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ ขาดเพื่อแก้ปัญหาเรื่องการเยี่ยม ผู้ต้องขังให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดย ควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจ ในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่ม มากขึ้น	2.42	0.62	2.46	0.58	-1.11	0.26**
	ค่าเฉลี่ยรวม				-0.56	0.09**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 536)			
3. ด้านการลดขั้นตอน						
การปฏิบัติงาน						
3.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร มอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการ ให้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งใน ระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบ โดยตรง	2.42	0.63	2.37	0.57	1.25	0.20**
3.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เพิ่มการใช้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง	2.26	0.58	2.52	0.58	-6.69	0.00*
3.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยลด ขั้นตอน และช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังควบคู่ไปกับ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น	2.39	0.67	2.52	0.58	-3.08	0.00*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
	ค่าเฉลี่ยรวม				-2.84	0.06**
4. ด้านการปรับปรุงภารกิจของ						
ส่วนราชการหรือหน่วยงาน						
4.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรจัด ให้มีการทบทวนภารกิจหรือการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่ จะดำเนินการต่อไปแบบเดิม หรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็น ประจำทุกปี	2.36	0.57	2.41	0.60	-1.19	0.23**
4.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ดำเนินการทบทวนหรือแก้ไข กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังไปในทิศทาง ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	2.34	0.58	2.59	0.57	-6.62	0.00*
4.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้	2.46	0.61	2.43	0.57	0.68	0.49**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังอย่าง ต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความ คิดเห็นไปประกอบการปรับปรุง การให้บริการดังกล่าวด้วย						
	ค่าเฉลี่ยรวม				-2.37	0.24**
5. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน						
5.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ประชาชนด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการ วิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ เว็บไซต์ของเรือนจำฯ	2.40	0.62	2.44	0.59	-1.00	0.31**
5.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการควบคุมและ การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการแล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้ง ควรมีการประเมินผลในเรื่อง ดังกล่าวด้วย	2.25	0.61	2.46	0.61	-5.06	0.00*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
5.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการสนับสนุนและ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดทำระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำ ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง	2.39	0.63	2.53	0.55	-3.50	0.00*
	ค่าเฉลี่ยรวม				-3.18	0.10**
6. ด้านการประเมินผล						
การปฏิบัติราชการ						
6.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการติดตามและการ ประเมินผล โดยควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อ ติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขัง นอกจากนี้ ควรนำ ผลการประเมินมาใช้ในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานต่อไปด้วย	2.43	0.61	2.45	0.56	-4.47	0.63**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 379)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D (n = 536)			
6.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร สนับสนุนให้มีคณะกรรมการ ประเมินผลอิสระเพื่อทำการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำฯ และ ควรนำผลการประเมินมาใช้ ประโยชน์ด้วย	2.45	1.23	2.48	0.58	0.44	0.65**
6.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเปิด โอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วน ร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง และ ต่อเนื่อง เช่น การจัดทำแบบ ประเมินผลให้ประชาชนได้กรอก	2.38	0.61	2.51	0.59	-3.29	0.00*
	ค่าเฉลี่ยรวม				-2.44	0.42**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.6-4.7 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่าแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ พิจารณาจากค่า 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) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า ∞ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > ∞ (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 : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี)

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) < ∞ หรือ Sig.(2-tailed) = ∞)

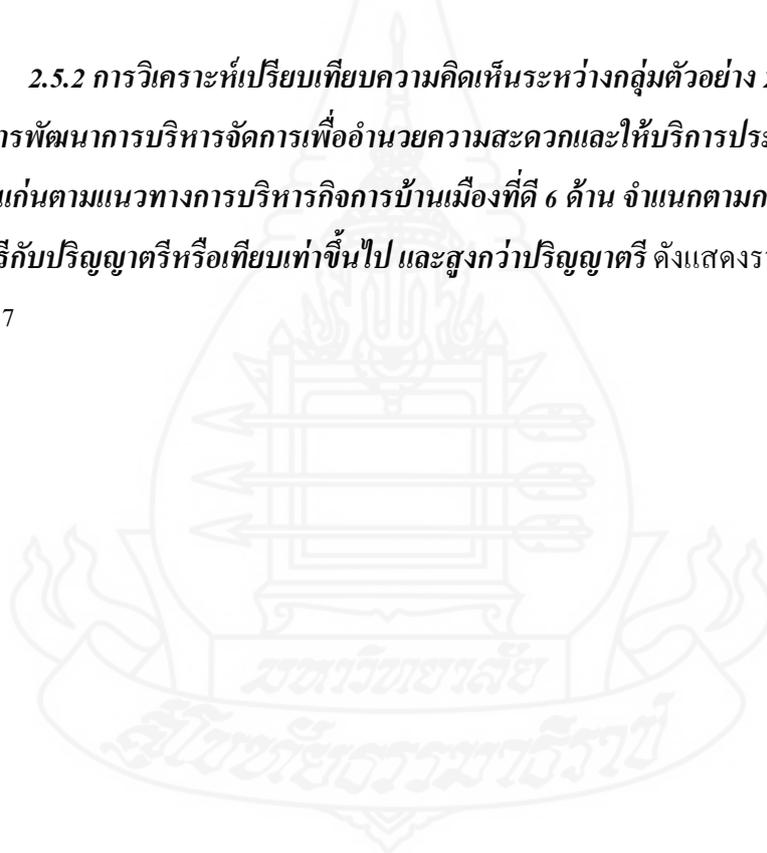
6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > ∞)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ปรากฏว่า ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (5) การ

อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า ∞ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย **ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.26, 0.09, 0.06, 0.24, 0.10, และ 0.42) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป และสูงกว่าปริญญาตรี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
ของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนก
ตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของเรือนจำฯ ตาม แนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา						
1. ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญและปฏิบัติงานโดยยึดถือ ว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็น ศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการ เยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมผู้ต้องขังให้ ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับทราบ และเข้าใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่น พับ จดบอร์ด จัดรายการวิทยุ รวมถึงการ จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้วย	2.55	1.24	2.51	0.55	0.39	0.69**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
1.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมี นโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขัง	2.56	0.59	2.45	0.60	2.05	0.41**
1.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ เพิ่ม ความเข้มงวดในการควบคุมและ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้ บริการ	2.44	0.59	2.41	0.56	0.45	0.65**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.96	0.58**
2. ด้านการบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดความ ค้ำคูณในเชิงภารกิจของรัฐ						

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
2.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ งานหรือ โครงการที่เกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่าง ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้ บริการได้ทราบและเข้าใจ	2.44	0.60	2.49	0.57	0.95	0.33**
2.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังเพื่อให้คุ้มค่ากับ งบประมาณที่ได้รับ เช่น การ ให้บริการด้วยความรวดเร็วโดย กำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอ เยี่ยมต่อวันไว้แน่นอน และ ประกาศให้กับประชาชนทราบ	2.52	0.59	2.42	0.62	1.90	0.05**
2.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ ขาดเพื่อแก้ปัญหาเรื่องการเยี่ยม ผู้ต้องขังให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดย	2.45	0.56	2.43	0.62	0.50	0.61**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจ ในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่ม มากขึ้น						
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.11	0.23**
3. ด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน						
3.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร มอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการ ให้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งใน ระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบ โดยตรง	2.40	0.59	2.38	0.63	0.41	0.67**
3.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เพิ่มการใช้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	2.43	0.60	2.38	0.58	0.85	0.39**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง						
3.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลด ขั้นตอน และช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังควบคู่ไปกับ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น	2.48	0.61	0.40	0.65	1.49	0.13**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.91	0.39**
4. ด้านการปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการหรือหน่วยงาน						
4.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรจัด ให้มีการทบทวนภารกิจหรือการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่ จะดำเนินการต่อไปแบบเดิม หรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็น ประจำทุกปี	2.40	0.59	2.35	0.55	0.90	0.36**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
4.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ดำเนินการทบทวนหรือแก้ไข กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	2.52	0.58	2.39	0.63	2.41	0.01*
4.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร เห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังอย่าง ต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความ คิดเห็นไปประกอบการปรับปรุง การให้บริการดังกล่าวด้วย	2.43	0.59	2.43	0.58	0.00	0.99**
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.10	0.45**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
5. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน						
5.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ประชาชนด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการ วิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ เว็บไซต์ของเรือนจำฯ	2.42	0.61	2.44	0.60	0.42	0.67**
5.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการควบคุม และ การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการแล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้ง ควรมีการประเมินผลในเรื่อง ดังกล่าวด้วย	2.36	0.62	2.41	0.59	0.88	0.37**
5.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการสนับสนุนและ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดทำระบบ	2.47	0.59	2.46	0.58	0.20	0.84**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำ ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง						
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.50	0.62**
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ						
6.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ ความสำคัญกับการติดตาม และ การประเมินผล โดยควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อ ติดตาม และประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขัง นอกจากนี้ ควรนำ ผลการประเมินมาใช้ในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานต่อไปด้วย	2.43	0.59	2.48	0.56	0.98	0.32**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการของ เรือนจำฯ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 915)					
	ต่ำกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 730)	S.D	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า และ สูงกว่า ป.ตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 185)	S.D	t	Sig. (2-tailed)
6.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควร สนับสนุนให้มีคณะกรรมการ ประเมินผลอิสระเพื่อทำการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำฯ และ ควรนำผลการประเมินมาใช้ ประโยชน์ด้วย	2.48	0.97	2.40	0.61	0.94	0.34**
6.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเปิด โอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามีส่วน ร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง และ ต่อเนื่อง เช่น จัดทำแบบ ประเมินผลให้ประชาชนได้กรอก	2.45	0.60	2.46	0.60	0.10	0.91**
	ค่าเฉลี่ยรวม				0.67	0.52**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.7 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้วในตารางที่ 4.6 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ปรากฏว่า ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.58, 0.23, 0.39, 0.45, 0.62, และ 0.52) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิต และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนา สี่ ปัจจัย และ ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
1. ปัญหาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 เรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป	48.42*	45.36	6.22	2.42**
1.2 เรือนจำฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง	32.46	57.60*	9.94	2.22
1.3 เจ้าหน้าที่บางส่วนของเรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างไม่สุจริต และไม่ได้มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	31.69	43.61*	24.71	2.06
1.4 ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	38.25	53.66*	8.09	2.30
ค่าเฉลี่ยรวม				2.25

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

2. ปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.1 เรือนจำฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเยี่ยมผู้ต้องขัง	41.86	44.81*	13.33	2.28
2.2 เรือนจำฯ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร	39.34	50.60*	10.06	2.29**
2.3 เรือนจำฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	36.94	53.44*	9.62	2.27
2.4 ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมาก	37.81	53.77*	8.42	2.29
ค่าเฉลี่ยรวม				2.28
3. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
3.1 เรือนจำฯ มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาตการอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขังล่าช้า	45.57	46.78*	7.65	2.37**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

3. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.2 เรือนจำฯ มุ่งใช้อำนาจในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในการควบคุมเป็นหลักมากกว่ามุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	37.60	56.72*	5.68	2.31
3.3 เรือนจำฯ ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้งานเพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	43.72	46.33*	9.95	2.33
3.4 ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	33.99	60.00*	6.01	2.27
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.32
4. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจ				
ของส่วนราชการหรือหน่วยงาน				
4.1 เรือนจำฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่	41.20	47.21*	11.59	2.29
4.2 เรือนจำฯ ไม่มีการทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	34.43	52.02*	13.55	2.20

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

4. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.3 เรือนจำฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ	41.31	44.59*	14.10	2.27
4.4 ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น เรือนจำ ฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมาก	38.80	53.66*	7.54	2.31**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.26
5. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน				
5.1 เรือนจำฯ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ใน เรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง	42.84	45.79*	11.37	2.31
5.2 ผู้บริหารบางส่วนของเรือนจำฯ ให้ความสำคัญกับการ ควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาน้อยมาก	37.27	48.96*	13.77	2.23
5.3 เรือนจำฯ ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ จัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	43.06	47.65*	9.29	2.33**
5.4 ภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น เรือนจำฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	39.90	53.11*	6.99	2.32

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

5. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ค่าเฉลี่ยรวม				2.29
6. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ				
6.1 เรือ่นจำฯ ไม่มีการติดตาม และการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง	40.98	50.60*	8.42	2.32
6.2 เรือ่นจำฯ ไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของเรือ่นจำฯ	38.36	51.15*	10.49	2.27
6.3 เรือ่นจำฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผล การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	43.28	46.56*	10.16	2.33
6.4 ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น เรือ่นจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการมาก	42.08	48.85*	9.07	2.33
6.5 ในภาพรวมทั้งหมด เรือ่นจำฯ มีปัญหาการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ของประชาชน (2) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน (4) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ	46.67	47.87*	5.46	2.41**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

6. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
หรือหน่วยงาน (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ				
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.33
สอง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
1. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	มาก (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเชื่อมต่อที่ล่าช้ามากเกินไป	55.74*	39.67	4.59	2.51
1.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมผู้ต้องขัง	58.69*	36.17	5.14	2.53**
1.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มา	48.52	45.90	5.58	2.42

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

1. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ใช้บริการ				
				ค่าเฉลี่ยรวม 2.48
2. แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
2.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจ	49.73*	44.59	5.68	2.44
2.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วย ความรวดเร็ว โดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อ วันไว้แน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ	56.39	37.92	5.69	2.50**
2.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลด ขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น	50.27*	44.04	5.69	2.44
				ค่าเฉลี่ยรวม 2.46

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

3. แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง	45.46	48.31*	6.23	2.39
3.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	47.32	46.89	5.79	2.41
3.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น	53.44	39.67	6.89	2.46**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.42
4. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน				
4.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	44.37	50.16*	5.47	2.38
4.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มา	53.77	41.09	5.14	2.48

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

4. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น				
4.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความคิดเห็น ไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวด้วย	49.29*	45.46	5.25	2.44**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.43
5. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน				
5.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น การเชื่อมต่อผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการวิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และเว็บไซต์ของเรือนจำฯ	48.74*	45.03	6.23	2.42
5.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย	44.37	48.20*	7.43	2.36
5.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	51.91*	43.06	5.03	2.46**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.41

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

6. แนวทางการพัฒนาด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.1 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการติดตามและการประเมินผล โดยควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไปด้วย	48.63*	46.56	4.81	2.43
6.2 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ และควรนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย	50.49*	43.17	6.34	2.44
6.3 ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เช่น จัดทำแบบประเมินผลให้ประชาชนได้กรอก	51.69*	42.19	6.12	2.45**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.44
สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการเรือนจำกลางขอนแก่น และให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น				
ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการเรือนจำ และให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	มาก (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ พัฒนาโครงสร้าง ระบบ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน	55.74*	40.66	3.61	2.52*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ				
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือธง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	47.87*	47.10	5.03	2.42
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือธง กำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	44.70	50.05*	5.25	2.39
สี่ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือธงจากกลางขอนแก่น ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก				
1. ปัจจัยภายใน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	62.84*	32.24	4.92	2.57**
1.2 การมีข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	60.55*	34.21	5.25	2.55
2. ปัจจัยภายนอก				
2.1 การมีเครือข่ายภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่สนับสนุนและช่วยเหลือกิจการเรือธง เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	57.16*	38.91	3.93	2.53
2.2 การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก	61.31	33.66	5.03	2.56**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

2. ปัจจัยภายนอก	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ				
<p>ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน</p>				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน				
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

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

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็น ถึงการสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งเป็น 6 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

2) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งเป็น 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม พบว่า

2.1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม รวม 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4)

ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (5) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

3) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากถึง 3 ข้อคำถาม

4) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แบ่งเป็น ปัจจัยภายใน 2 ข้อคำถาม และปัจจัยภายนอก 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากถึง 4 ข้อคำถาม

5) สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน และ (2) การศึกษา ไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีคนเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ในบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

1.1.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

1.1.4 ศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

แต่ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยได้ตัด “ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ออก เพราะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น เรื่องความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำ 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในขณะทำการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น เรือนจำกลางขอนแก่นมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมผู้ต้องขัง อีกทั้งเป็นกรอบแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการของเรือนจำกลางขอนแก่นได้อย่างเหมาะสม

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำย่อว่า “เรือนจำฯ” แทนคำว่า “เรือนจำกลางขอนแก่น”

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาเป็นกรอบแนวคิดรองสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์รองได้แก่ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ครอบคลุมแนวคิดที่สำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก กุ่มเคย และได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

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

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั้งหมดที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง จำนวน 41,883 คน รวมประชากรทั้งหมด 118,183 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,100 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้ สูตรการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษา ได้เลือกนำประชากรที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของ เรือนจำกลางขอนแก่นดังกล่าวมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นผู้รับบริการ และมีส่วน ได้ส่วนเสียโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ เรือนจำกลางขอนแก่น และไม่ได้นำเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นมาทำการศึกษาด้วย เพราะมี จำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนทั้งหมด และอาจมีอคติเกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นผู้มีส่วน สำคัญในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลาง ขอนแก่น

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับ ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 2 คน ได้ แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,100 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก การแจกและการเก็บรวบรวม แบบสอบถามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2554 รวมเวลา 31 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 915 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.18 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,100 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็น ข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูป ของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษา ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ ซึ่ง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
(จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-40 ปี สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และเป็นประชาชน

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้จัดหัวข้อการนำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างปัญหาเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละด้านเท่านั้น

1) **ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** ได้แก่ คำถามที่ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติตามเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป

2) **ปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** ได้แก่ คำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มาใช้บริการมากเท่าที่ควร

3) **ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ได้แก่ คำถามที่ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขังล่าช้า

4) **ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน** ได้แก่ คำถามที่ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่ได้จัดให้มีการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่

5) **ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** ได้แก่ คำถามที่ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำกลางขอนแก่น เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

6) **ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ** ได้แก่ คำถามที่ว่า เรือนจำกลางขอนแก่นไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถาม 1 ข้อคำถาม ที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด เรือนจำกลางขอนแก่นมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ในแต่ละด้านประกอบด้วย

คำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางการพัฒนา เฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละด้านเท่านั้น

1) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบาย และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง

2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อวัน ไว้อย่างแน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ

3) แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น

4) แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

5) แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

6) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละคำถาม” ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย” ดังนี้

1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นพัฒนาโครงสร้างระบบ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

3) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นกำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดรอง แต่ละปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ปัจจัย ๆ ละ 2 ข้อคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัย ๆ ละ 2 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างปัจจัยเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” เพียง 1 ข้อคำถามในแต่ละปัจจัยเท่านั้น

1) **ปัจจัยภายใน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

2) **ปัจจัยภายนอก** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดรองที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ผู้ศึกษาได้นำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถามดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นได้มีนโยบาย และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมผู้ต้องขัง และ (2) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นได้เพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อวันไว้อย่างแน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ (บทที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง ตารางที่ 4.3) เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน เรือนจำกลางขอนแก่นก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนบางประการ เป็นต้นว่า (1) เรือนจำกลางขอนแก่นปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป และ (2) เรือนจำกลางขอนแก่นอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร (บทที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง ตารางที่ 4.2) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อันได้แก่ คำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด เรือนจำกลางขอนแก่น

มีปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นได้มีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง และ (2) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นได้ให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป (บทที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง ตารางที่ 4.3) เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เรือนจำกลางขอนแก่นมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหาขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคนที่มาใช้บริการ เช่น เฉพาะปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนอาจแบ่งเป็น (1) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบาย และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง (2) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป 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 “แนวทางการพัฒนา” ควบคู่ไปด้วย

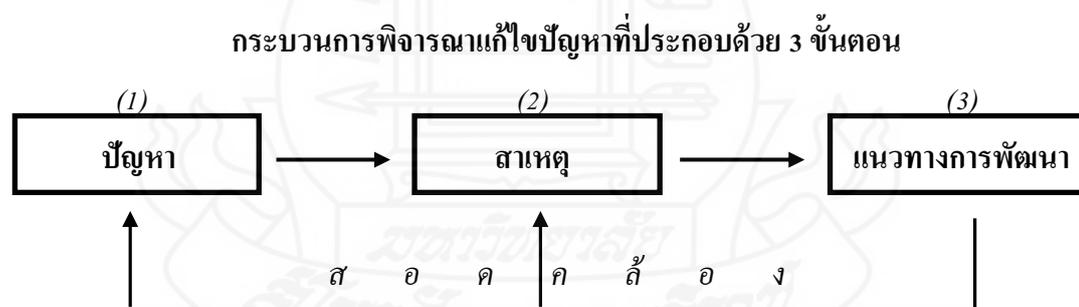
หมายเหตุ

1) ปัญหาแต่ละข้อคำถามในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8 ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านละ 4 ข้อคำถาม (ซึ่งแบ่งเป็น ปัญหาในภาพย่อย 3 ข้อคำถาม และ ปัญหาในภาพรวม 1 ข้อคำถาม) แต่ผู้ศึกษาได้เลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดที่มีเครื่องหมาย ** เพียง 1 ปัญหาในแต่ละด้าน มาศึกษาวิเคราะห์ สำหรับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ

อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะหัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุและสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเพียง 1 สาเหตุในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญและปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 149) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดทางวิชาการนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

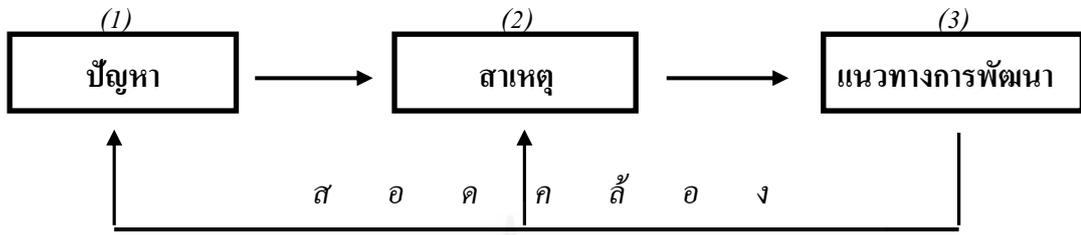


1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ เรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ถือว่า

1. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ ไม่ให้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

1. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญและควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเป็นไปในทิศทางที่

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



ประชาชนที่มาใช้บริการเป็น
ศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยม
ผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามาก
เกินไป

**2. การบริหารราชการอย่างมี
ประสิทธิภาพและเกิดความ
คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** ที่
สำคัญที่สุดตามความเห็นของ
กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่
เรือนจำ ปฏิบัติหน้าที่ในการ
อำนวยความสะดวกและ
ให้บริการประชาชนที่มาใช้
บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่าง
ยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลา
ให้กับทางราชการ และไม่
คำนึงถึงผลประโยชน์ของ
ประชาชนที่มาใช้บริการมาก
เท่าที่ควร

**3. การลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน** ที่สำคัญที่สุดตาม
ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ
เรือนจำ มอบอำนาจการ
ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต
การอนุมัติ หรือการดำเนินการ

2. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ
ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบายที่
ชัดเจนในเรื่องการอำนวยความสะดวก
และให้บริการประชาชน
ที่มาใช้บริการอย่างมี
ประสิทธิภาพ

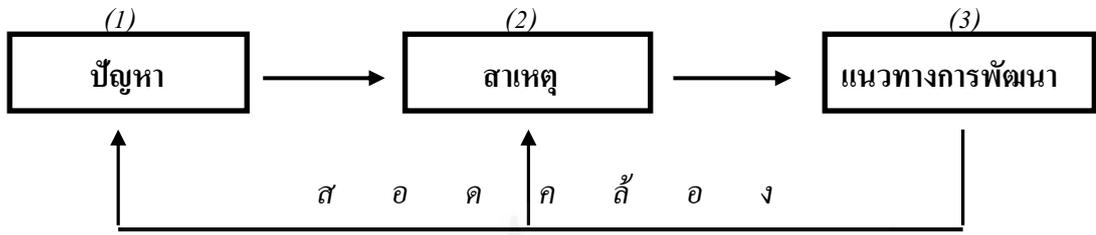
3. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ ไม่
เห็นความสำคัญของการมอบ
อำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการ
อนุญาต การอนุมัติ หรือการ
ดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการ
เป็นศูนย์กลาง

2. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ
ควรกำหนดเป็นนโยบาย
รวมทั้งแผนงานที่ชัดเจน และ
ต่อเนื่องที่สนับสนุนการ
อำนวยความสะดวกและ
ให้บริการประชาชนที่มาใช้
บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
พร้อมทั้งควรมีการ
ประเมินผลเรื่องดังกล่าวด้วย

3. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ
ควรให้ความสำคัญและ
กำหนดมาตรการที่ชัดเจนใน
การมอบและเพิ่มอำนาจการ
ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต
การอนุมัติ หรือการดำเนินงาน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



อื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ
อำนวยความสะดวกและ
ให้บริการประชาชนน้อย
เกินไปจึงทำให้การให้บริการ
โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง
ล่าช้า

**4. การปรับปรุงภารกิจ
ของส่วนราชการหรือ
หน่วยงาน ที่สำคัญที่สุดตาม
ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
คือ เรือนจำฯ ไม่ได้จัดให้มี
การทบทวนภารกิจที่เกี่ยวข้อง
การอำนวยความสะดวกและ
ให้บริการประชาชนที่มาใช้
บริการ เช่น การเยี่ยม
ผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะ
ดำเนินการต่อไปแบบเดิม
หรือไม่**

**5. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการ
ตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน ที่สำคัญที่สุดตาม
ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง**

ความสะดวกและให้บริการ
ประชาชน

4. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ ไม่
เห็นความสำคัญและความจำเป็น
ของการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวข้อง
การอำนวยความสะดวกและ
ให้บริการประชาชนที่มาใช้
บริการ

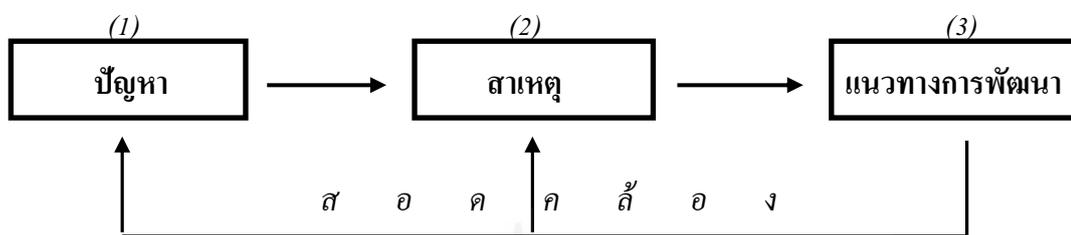
5. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ ไม่มี
นโยบายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มี
ความรู้ความสามารถในการจัดทำ
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
เรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวก

ที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ
ประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้
ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้า
งานที่รับผิดชอบโดยตรง และ
ควรมีการประเมินผลเรื่อง
ดังกล่าวด้วย

4. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ
ควรเห็นถึงความสำคัญและ
ความจำเป็นของการทบทวน
และปรับปรุงภารกิจที่เกี่ยวข้อง
การให้บริการประชาชนที่มา
ใช้บริการ โดยควรดำเนินการ
เป็นประจำทุกปี

5. ผู้บัญชาการของเรือนจำฯ
ควรกำหนดนโยบายและ
แผนงานที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่
ที่มีความรู้ความสามารถใน
การจัดทำระบบเครือข่าย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



คือ เรือ่นจำฯ ขาดเจ้าหน้าที่ที่มี และให้บริการประชาชนที่มาใช้ คอมพิวเตอร์ของเรือ่นจำฯ เพื่อ
 ความรู้ความสามารถในการ บริการ
 จัดทำระบบเครือข่าย
 คอมพิวเตอร์ของเรือ่นจำฯ เพื่อ
 อำนวยความสะดวกและ
 ให้บริการประชาชนที่มาใช้
 บริการ

6. ปัญหาด้านการประเมินผล
 การปฏิบัติราชการ ที่สำคัญ
 ที่สุดตามความเห็นของกลุ่ม
 ตัวอย่าง คือ เรือ่นจำฯ ไม่เปิด
 โอกาสให้ประชาชนที่มาใช้
 บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง
 เข้ามามีส่วนร่วมในการ
 ประเมินผลการอำนวยความ
 สะดวกและการให้บริการ
 ประชาชน

6. ผู้บัญชาการของเรือ่นจำฯ ไม่มี
 นโยบายที่เปิดโอกาสให้
 ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการ
 เยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามามีส่วนร่วมใน
 การประเมินผลการอำนวยความ
 สะดวกและการให้บริการ
 ประชาชน

6. ผู้บัญชาการของเรือ่นจำฯ
 ควรกำหนดเป็นนโยบาย และ
 มีมาตรการอย่างชัดเจนที่
 สนับสนุนการเปิดโอกาสให้
 ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามา
 มีส่วนร่วมในการประเมินผล
 การอำนวยความสะดวกและ
 การให้บริการประชาชน

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
 และให้บริการประชาชนของเรือ่นจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3
 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกคำถามต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด” มาอภิปรายผลเท่านั้น อันได้แก่ คำถามที่ว่า “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำกลางขอนแก่นพัฒนาโครงสร้าง ระบบ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นล้วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) การกำหนดยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญจำเป็น และมีประโยชน์อย่างยิ่ง ในเวลาเดียวกัน (2) เรือนจำกลางขอนแก่นได้มีการพัฒนาโครงสร้าง ระบบ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย จึงทำให้ประชาชนผู้มารับการบริการของเรือนจำกลางขอนแก่นได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจ (3) เรือนจำกลางขอนแก่นได้มีการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (4) เรือนจำกลางขอนแก่นมีการกำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.8 หน้าที่ 136-137) ด้วยเหตุผลข้างนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดรองที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แต่ละปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ปัจจัย ๆ ละ 2 ข้อคำถามดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำเฉพาะคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยมาอภิปรายผล โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 ปัจจัยภายใน การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ได้แก่ คำถามที่ว่า “การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน กล่าวคือ การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4.2 ปัจจัยภายนอก การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ได้แก่ คำถามที่ว่า “การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเรือนจำกลางขอนแก่นเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาหรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น จะทำให้เรือนจำกลางขอนแก่นมีงบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน เนื่องจากทุกวันนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติให้สิทธิเท่าเทียมกันไม่แยกเพศชายกับเพศหญิง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ความรู้สึกร่วมกัน พหุติกรรม และการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่อหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการให้บริการประชาชนจึงเป็นไปในทิศทางแตกต่างกัน ด้วยเหตุผลเช่นนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศดังกล่าว

มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ **ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่นส่วนมากมีระดับการศึกษาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จึงไม่มีผลต่อการให้ความสำคัญในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามการศึกษา คือ **ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี** มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามการศึกษาดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

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

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเอง โดยผู้ศึกษาได้นำมาจาก 2 ทาง ได้แก่ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) และ สอง แนวทางการพัฒนาในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหาในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหาในบทที่ 5 ภาพ 5.1

(1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมผู้ต้องขัง เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการประชาชนของเรือนจำนั้น พอเทียบเคียงกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 40-41) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไพบรุษ) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชน และประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 1)

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญและควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกันเป็นไปในทิศทางที่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคกันนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) (อ้างใน ภักจิรา แสงสุกาว (2551: 9-10) ในรายงานการศึกษาอิสระ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี”) ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า ข้าราชการมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไข ดังนี้ (1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณภายใต้มาตรฐาน

เดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม และ (2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

(2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อวันไว้อย่างแน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรกำหนดเป็นนโยบายรวมทั้งแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนนั้น สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 74 ดังนี้ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานการเยี่ยมญาติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และการตรวจสอบ ด้วย ข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และการตรวจสอบ พอเทียบเคียงได้กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 ที่สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้ รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

(3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551: 28) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงานศาลยุติธรรม” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โต้ะ และเก้าอี้ เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญและกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง และควรมีการประเมินผลเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The Zealand Model” (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 232) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

(4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่โดยการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และผู้มาใช้บริการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อมให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็น

ประจำ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นประจำนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ดำรงค์ดี แก้วเพ็ง (2540: 106) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรเป็นประจำ เช่น การฝึกอบรมสัมมนา การประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเชิญบุคคลภายนอกมาช่วยพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการทบทวนและปรับปรุงภารกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีลักษณะมุ่งผลผลิตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ติดยึดอยู่กับกระบวนการ

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความคิดเห็นไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวด้วย

(5) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ

อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเน้นการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานอย่างชัดเจนและครบถ้วน รวมทั้งตรงต่อเวลา เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการตรงเวลานั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954: 397) (อ้างใน ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ (2551: 9-10) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”) สรุปสาระสำคัญได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ

เรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เฉพาะ ข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต. กิตติศักดิ์ ทองเทียนชัย (การสัมมนาแนวลึก เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 เวลา 11.30 น. ถึง 12.00 น. รวม 30 นาที ณ อาคาร เข็มฉะพาดเรือนจำกลางขอนแก่น ดังปรากฏอยู่ในภาคผนวก ก) ที่กล่าวไว้ว่า เรือนจำกลางขอนแก่น ควรให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดตั้งระบบเครือข่ายของเรือนจำกลางขอนแก่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนมากยิ่งขึ้น

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทาง รายการวิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และเว็บไซต์ของเรือนจำกลางขอนแก่น

(6) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่

ก. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรจัดทำผลการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง โดยจัดตั้งคณะกรรมการของ เรือนจำขึ้นมาเพื่อทำการประเมิน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทำการกรอกแบบ ประเมินเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประเมินผลอย่างจริงจัง และการนำผลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดใน อดีต” ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม (แนวคิดข้างหน้า นี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ข. ผู้บัญชาการของเรือนจำกลางขอนแก่นควรกำหนดเป็นนโยบายและมี มาตรการอย่างชัดเจนที่สนับสนุนการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย เฉพาะ ข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” สรุปสาระสำคัญได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3)

ค. ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น และควรนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกจากข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ด้านตามที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ในหัวข้อ 3.1.2 นี้ด้วย โดยกรอบแนวคิดอื่นนั้น ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 3 ด้าน หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย (1) คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และ (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-23) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิด 3M ดังกล่าวมาปรับใช้ในที่นี้เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ครอบคลุมแนวคิดที่สำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่กันเคย และได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ เรือนจำกลางขอนแก่นควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ให้ได้เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ เรือนจำกลางขอนแก่นควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งเป็นเงินของประชาชนเพื่อความโปร่งใสหรือตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณนั้น พอเทียบเคียงได้กับ

พระบรมราชาบาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการงบประมาณ ไว้ว่า การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานจึงต้องกำหนดแน่แก้ไขอยู่เป็นนิตย์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนด้วยความ อุตสาหพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความละเอียดถี่ถ้วนระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อมิให้เกิดความพลาดพลั้งเสียหายและให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจาก บทที่ 2 หัวข้อ 3)

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ เรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเชิญชวนประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารงานของเรือนจำกลางขอนแก่น

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นทั้งหมดในหัวข้อที่ 3.1.1-3.1.2 ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญได้จำนวน 6 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

2) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยกำหนดจำนวนประชาชนผู้มาขอเยี่ยมต่อวันไว้อย่างแน่นอน และประกาศให้กับประชาชนทราบ ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

3) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

4) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ภายในเวลา 1 ปี

5) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำกลางขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-2 ปี

6) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เช่น จัดทำแบบประเมินผลให้ประชาชนได้กรอก ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-2 ปี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป การศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การมีประสิทธิภาพและการเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า แนวทางหรือกรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น อย่งไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาวิจัยก็ได้หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 6 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นแบบเจาะลึกในแต่ละด้าน เช่น ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน หรือด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในแนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกับการศึกษาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นในครั้งนี้อย่างใด

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นกับการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้เรือนจำกลางขอนแก่น และหน่วยงานของรัฐอื่นมีแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เช่น ประชาชน หน่วยงาน กำกับดูแล และฝ่ายการเมือง รวมทั้งศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารต่อการบริหารจัดการของเรือนจำกลางขอนแก่น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ฉันทนา หาญกมลกลุข (2552) “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง (2540) “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- พรพร้อมเพียรพันธ์ (2552) “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2552) *การจัดการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความสำเร็จทางการแข่งขัน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วันทิพย์
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2547) *การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO* กรุงเทพมหานคร สุขุมและบุตร
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100
- พิเชษฐ วงศ์เกียรติจิร (2552) *แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- ภักจิรา แสงสุกาว (2551) “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี” รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รัชญา ตีปประวงส์ (2551) “ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากรตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอน 47 ก
 วิสุทธิ เศษกุล (2550) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านกำลังพลของสำนักงานปลัดกระทรวง
 กลาโหม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด
 วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา* ค้นคืน
 วันที่ 29 เมษายน 2554 จาก <http://www.wiruch.com>
 _____.(2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____.(2552) *เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ* ค้นคืนวันที่ 9
 มีนาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____.(2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____.(2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหาร
 การพัฒนา และการบริหารกิจการ” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2554 จาก
<http://www.wiruch.com>
- _____.(2550) *การบริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ*
 กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- _____ (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร สำนัก
 พิมพ์โพธิ์เพชร
- _____ (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ
 หน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานนิติธรรม
- สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551) “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชน
 และครอบครัว สำนักงานศาลยุติธรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา”
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*.
Psychometrika 16.

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

Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Zeithaml et al (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* Journal of Marketing.

Jonathan Boston et al (1996). *Public Management: The New Zealand Model* Auckland Oxford University Press.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

แบบสอบถามของการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่เรือนจำกลางขอนแก่น (ต่อจากนี้ไปเรียกว่า เรือนจำฯ) ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและเรือนจำกลางขอนแก่น ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อบัจจัยภายในและบัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

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

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

“เรือนจำฯ” หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดของเรือนจำกลางขอนแก่น

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับของเรือนจำกลางขอนแก่น

2.1 ปัญหาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยไม่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังมีขั้นตอนที่ล่าช้ามากเกินไป			
2. เรือนจำฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง			
3. เจ้าหน้าที่บางส่วนของเรือนจำฯ ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างไม่สุจริต และไม่ได้มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ			
4. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1-3 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. เรือนจำฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเยี่ยมผู้ต้องขัง			
6. เจ้าหน้าที่เรือนจำฯ ปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มาใช้บริการมากเท่าที่ควร			

2.2 ปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. เรือรบฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเชื่อมต่อผู้ต้องขัง ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			
8. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 5-7 ข้างต้น เรือรบฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมาก			
2.3 ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
9. เรือรบฯ มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนน้อยเกินไปจึงทำให้การให้บริการ โดยเฉพาะการเชื่อมต่อผู้ต้องขังล่าช้า			
10. เรือรบฯ มุ่งใช้อำนาจในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในการควบคุมเป็นหลัก มากกว่ามุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
11. เรือรบฯ ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้งานเพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
12. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 9-11 ข้างต้น เรือรบฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก			
2.4 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. เรือรบฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนภารกิจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเชื่อมต่อผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่			

2.4 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
14. เรือธงฯ ไม่มีการทบทวน หรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
15. เรือธงฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
16. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 13-15 ข้างต้น เรือธงฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก			
2.5. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
17. เรือธงฯ ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง			
18. ผู้บริหารบางส่วนของเรือธงฯ ให้ความสำคัญกับการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาน้อยมาก			
19. เรือธงฯ ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือธงฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
20. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 17-19 ข้างต้น เรือธงฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก			
2.6 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. เรือธงฯ ไม่มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง			
22. เรือธงฯ ไม่มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของเรือธงฯ			

2.6 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
23. เรือนจำฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
24. ในภาพรวมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 21-23 ข้างต้น เรือนจำฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาก			
25. ในภาพรวมทั้งหมด เรือนจำฯ มีปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (5) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

3.1 การพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
26. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยยึดถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพยายามลดขั้นตอนการเยี่ยมที่ล่าช้ามากเกินไป			
27. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง			

3.1 การพัฒนาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ของประชาชน (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ			
3.2 การพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทราบและเข้าใจ			
30. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น			
31. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น			
3.3 การพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง			
33. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
34. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น			

3.4 การพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (ต่อ)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่ โดยควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี			
36. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรทบทวนหรือแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขัง ไปในทิศทางที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น			
37. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรนำความคิดเห็นไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวด้วย			
3.5 การพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางรายการวิทยุ คู่มือการเยี่ยมผู้ต้องขัง และเว็บไซต์ของเรือนจำฯ			
39. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย			
40. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น			

3.6 การพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรให้ความสำคัญกับการติดตาม และการประเมินผล โดยควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไปด้วย			
42. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ และควรนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย			
43. ผู้บริหารของเรือนจำฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ

4.1 ความเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่สำคัญ 3 ข้อ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ พัฒนาโครงสร้าง ระบบกระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบให้มีความทันสมัย ซึ่งรวมทั้งการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
45. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
46. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้เรือนจำฯ กำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำฯ ประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยภายใน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. การมีข้าราชการที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
48. การมีข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ			
5.2 ปัจจัยภายนอก	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. การมีเครือข่ายภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่สนับสนุนและช่วยเหลือกิจการเรือนจำฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			
50. การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์เนวลีกเจพะผู้เชี่ยวชาญ



การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น” จำนวน 2 คน ได้แก่ พ.ต. กิตติศักดิ์ ทองเทียนชัย และ จ.ส.ต. ภัทรารุช ทองดี ดังนี้

1. พ.ต. กิตติศักดิ์ ทองเทียนชัย

ตำแหน่งประจำกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 23 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.30 น. ถึง 12.00 น. รวม 30 นาที ณ อาคารเยี่ยมญาติเรือนจำกลางขอนแก่น ดังนี้

1.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

คำตอบ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ (1) ปัญหาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน พบว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่มีการปรับปรุงวิธีการเยี่ยมผู้ต้องขังทั้งชายและหญิงไปในทิศทางที่ดีขึ้นทำให้การให้บริการไม่สะดวกเกิดความล่าช้า (2) ปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่นให้ความสะดวกได้ไม่เต็มที่เนื่องจากมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ (3) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานการให้บริการเยี่ยมญาติ ทำให้เกิดความล่าช้า (4) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน งานเรือนจำมีกฎหมายระเบียบข้อบังคับมากมีหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้า อีกทั้งเรือนจำกลางขอนแก่นไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงในการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป (5) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเรือนจำกลางขอนแก่นขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์การอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ และ (6) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เรือนจำกลางขอนแก่นไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้เป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อสะท้อนถึงปัญหาในการให้บริการ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป ในภาพรวมของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยภาพรวมแล้ว การให้บริการของเรือนจำกลางขอนแก่นจะมีปัญหาเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นการให้บริการล่าช้ามาก แต่ในอนาคตคาดว่าเรือนจำกลางขอนแก่นคงปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

1.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

คำตอบ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ที่สำคัญมีดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ และลดขั้นตอนการเชื่อมผู้ต้องขังให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และควรเพิ่มความเข้มงวดตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐเรือนจำกลางขอนแก่น ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้คุ้มค่า โดยจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการเชื่อมญาติให้มากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐยิ่งขึ้น (3) แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเรือนจำกลางขอนแก่น ควรนำระบบเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรทำควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้งานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีด้วย (4) แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน ควรอำนวยความสะดวกและให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยให้โอกาสผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (5) แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการอำนวยความสะดวกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรให้ความสำคัญในการควบคุมประเมินผลเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (6) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรให้ความสำคัญในการประเมินผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งคณะกรรมการของเรือนจำเองหรือให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นผู้กรอกแบบประเมินเจ้าหน้าที่ด้วยตัวเองเพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

2. จ.ส.ต. ภัทรารุช ทองดี

ตำแหน่ง ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2554 ระหว่างเวลา 13.00 น. ถึง 13.30 น. รวม 30 นาที ณ อาคารเรียนวิทยาลัยเรือนจำกลางขอนแก่น สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

2.1 คำถาม ความคิดเห็นต่อเรื่องปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ

คำตอบ การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ ต้องมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกื้อกูลกันได้แก่

1) ปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ คน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำกลางขอนแก่นต้องมีจิตสำนึกที่ดีมีความเต็มใจเสียสละต่อการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ รวมทั้งไม่ใช้อำนาจและหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

2) ปัจจัยภายนอก คือ การที่ประชาชนหรือภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านงบประมาณในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นประสบผลสำเร็จ

2.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐของเรือนจำกลางขอนแก่น

คำตอบ เรือนจำกลางขอนแก่นเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการเยี่ยมผู้ต้องขัง จากการศึกษาการให้บริการยังมีข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควร **ปัญหาแรก** คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตบริการที่ดี เช่น การใช้วาจาต่อประชาชนไม่สุภาพ ไม่อุทิศตน อุทิศเวลาให้กับทางราชการ เช่น หากยังไม่ถึงเวลาที่กำหนดให้เยี่ยมผู้ต้องขังก็จะไม่เข้าปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่มาใช้บริการแต่อย่างใด **ปัญหาที่สอง** คือ เรือนจำกลางขอนแก่นไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้งานในการให้บริการประชาชนเพื่อช่วยให้เกิดความรวดเร็ว และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ **ปัญหาที่สาม** คือ การขาดอัตรากำลังและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถจึงทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2.2 คำถาม ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐของเรือนจำกลางขอนแก่น

คำตอบ ในฐานะที่เป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเรือนจำกลางขอนแก่น แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ (1) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรจัดฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญงานทุก ๆ ด้านเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ (2) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้งานในการเก็บข้อมูลประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้หากกลับมาขอรับบริการในครั้งต่อไป ซึ่งทำให้ไม่เสียเวลาในการเก็บข้อมูลใหม่ และ (3) ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรจัดหาอัตรากำลังเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกฤติพงษ์ แสนสุข
วัน เดือน ปีเกิด	10 ธันวาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	เรือนจำกลางขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่ง	นักทัณฑวิทยา ชำนาญการ เรือนจำกลางขอนแก่น

