



ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

วิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



THE SUCCESSES OF MANAGERIAL BORDER PROVINCES IMMIGRATION
PROCESS TOWARD ASEAN SPECIAL ECONOMICS ZONE

Wirot Suwanprasert



Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

วิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE SUCCESSES OF MANAGERIAL BORDER PROVINCES IMMIGRATION
PROCESS TOWARD ASEAN SPECIAL ECONOMICS ZONE

Wirod Suwanprasert

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการศึกษาอิสระ	ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน
ชื่อผู้วิจัย	นายวิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ
สาขาวิชา	นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ศ.พล.ต.ท.หญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย)

..... กรรมการ
(รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว)

..... กรรมการ
(ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title The Successes of Managerial Border Provinces Immigration Process toward Asean Special Economics Zone

Researcher Mr. Wirot Suwanprasert

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Asst. Prof. Col. Vorasit Charernpath, DPA.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director of College Of Innovation
(Mr. Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Prof.LT.Pol.Gen. Naiyana kerdwichai, DPA.)

..... Member
(Assoc. Prof. Viporn Katekao, Ph.D.)

..... Member
(Asst. Prof. Col. Vorasit Charernpath, DPA.)

การศึกษาอิสระ	ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน
ชื่อผู้วิจัย	นายวิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน (2) ศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการระบบงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกโดยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นตอน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ซึ่งคำนวณขนาดตามแนวคิดของ ยามาเน่ ได้จำนวน 378 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ ANOVA F โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน/เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน/ความสำเร็จ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title The Successes of Managerial Border Provinces Immigration Process toward Asean Special Economics Zone

Researcher Mr.Wirot Suwanprasert

Degree Sought Master of Public Administration

Advisor Assist. Prof. Col. Vorsit Charenputh, DPA.

Academic Year 2018

Abstract

The purposes of this research were to 1) study success of managerial Border Provinces Immigration process toward Asean Special Economics Zone. 2) compared sample's attitude toward success of managerial Border Provinces Immigration process toward Asean Special Economics Zone .

This was survey research; questionnaires was used as data collection. Sample were border province immigration officers calculated by Yamane's principle at 378 persons. Stratified sampling was used for sampling. Descriptive and Inferential statistic were data analytical tool.

The findings were as followings; The success of managerial Border Provinces Immigration process toward Asean Special Economics Zone. There were a significant difference among sample attitude toward the success of managerial Border Provinces Immigration process toward Asean Special Economics Zone at .05 level.

Keywords: Border Provinces Immigration process Management/Asean Special Economic Zone/Success

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอก ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ กราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ พลตำรวจโทหญิง ดร.นัยนา เกิดวิชัย ประธานการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว ที่กรุณา สละเวลารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความรู้และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการ ทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ตลอดจนครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจมา โดยตลอด ในการนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายอัคราเดช สายสวาท พนักงานสืบสวนได้สวนชำนาญการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกาญจนบุรี ที่ช่วยอำนวยความสะดวกประสานงานในการ แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ตลอดจนขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย รวมถึงเพื่อน ๆ ที่ร่วมศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตทุกท่าน และผู้อยู่เบื้องหลังในการให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการแก้ไขเนื้อหาที่ เกี่ยวข้อง จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ด้วย

วิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ
พฤศจิกายน 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.....	6
2.2 ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการ.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร.....	29
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ.....	31
2.5 ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจ.....	33
2.6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	46
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	47
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย	47
3.2 กระบวนการศึกษาวิจัย	47
3.3 วิธีการศึกษา	48
3.4 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.6 การรวบรวมข้อมูล	49
3.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	49
3.8 สมมติฐานทางสถิติ	58
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.10 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	60
4.1 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา	60
4.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย	61
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	70
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา	83
5.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย	84
5.3 การอภิปรายผล	85
5.4 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	91
ประวัติผู้วิจัย	98



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	51
3.2	เกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม	59
4.1	แสดงจำนวนและคำร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการวางแผน	63
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการจัดองค์กร	64
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการอำนวยความสะดวก	67
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการประสานงาน	68
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการรายงาน	69
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้านการจัดงบประมาณ	70
4.9	แสดงความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับ การเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก	71
4.10	ความคิดเห็นที่แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน จำแนกตามเพศ.....	72
4.11	เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	74
4.13	การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามระดับ การศึกษา	75
4.14	เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	76
4.15	การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	77
4.16	เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับชั้นยศ.....	78
4.17	เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ...	79
4.18	การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามประเภท ผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน	80
4.19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กระบวนการบริหาร 7 ประการ.....	20
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
3.1	กระบวนการศึกษาวิจัย	47



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย เป็นหนึ่งใน 5 ของสมาชิกผู้ก่อตั้งและเป็นจุดกำเนิดของอาเซียน ไทยจึงมีบทบาทอย่างมากในกิจกรรมของอาเซียน รวมทั้งยังมีส่วนผลักดันให้อาเซียนมีโครงการความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่ทันการณ์และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ระหว่างประเทศ อาทิ การจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน การประชุมอาเซียนว่าด้วยความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคงในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก สนธิสัญญาเขตปลอดอาวุธนิวเคลียร์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในขณะที่เดียวกันอาเซียนก็มีความสำคัญต่อประเทศไทย โดยนอกจากจะสร้างพันธมิตรและความเป็นปึกแผ่น ตลอดจนเสถียรภาพและสันติภาพในภูมิภาคแล้ว ยังช่วยเพิ่มอำนาจต่อรองในการเจรจาระหว่างประเทศ และร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาข้ามชาติ และการพัฒนาขึ้นพื้นฐานต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนั้น ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมภายในอาเซียน ได้เปิดโอกาสให้มีการขยายตัวด้านการค้าและการลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งนำผลดีมาสู่ด้านเศรษฐกิจและความสัมพันธ์กับประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการค้า ไทยได้รับสิทธิพิเศษในการได้ลดหย่อนอัตราภาษีศุลกากร 2) ด้านอุตสาหกรรม ไทยได้รับสิทธิในการผลิตเกลือหินและโซดาแอช ตัวถังรถยนต์ 3) ด้านการธนาคาร จัดตั้งบริษัทการเงินของอาเซียน จัดตั้งคณะกรรมการว่าด้วยการประกันภัยแห่งอาเซียน 4) ด้านการเกษตร การสำรองอาหารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โครงการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ โครงการปลูกป่า 5) ด้านการเมือง สมาชิกของอาเซียนช่วยแบ่งเบาภาระของประเทศไทยเกี่ยวกับปัญหาผู้อพยพ และ 6) ด้านวัฒนธรรม มีโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศสมาชิก ทำให้แต่ละประเทศมีความเข้าใจดีต่อกัน

ประเทศไทย จึงมีบทบาทเชิงรุกทั้งในแง่การก่อตั้งและการพัฒนาให้อาเซียนเป็นองค์กรที่มีความสำเร็จ เพื่อให้เป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญของภูมิภาคนี้ การรวมตัวกันอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ ประกอบกับการขยายความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐาน จึงช่วยเพิ่มโอกาสทางการค้าและการลงทุนให้กับไทย โดยขยายตลาดให้กับสินค้าไทยจากประชาชนไทย 60 ล้านคนเป็นประชาชนอาเซียนเกือบ 600 ล้านคน ซึ่งไทยจะได้เปรียบประเทศสมาชิกอื่นเพราะมีที่ตั้งอยู่ใจกลางอาเซียน สามารถเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคมและขนส่งในภูมิภาค ความได้เปรียบในด้านต่าง ๆ ในอาเซียนของไทยนี้เอง จึงทำให้ไทยต้องปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนการพัฒนาประเทศให้สามารถรับมือกับโอกาสและทันต่อการเปลี่ยนแปลงประเทศให้เจริญรุดหน้ามากยิ่งขึ้น

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่

สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

การเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษทวาย ในมณฑลตะนาวศรี สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์นั้น ทำให้ประเทศไทย กลายเป็นจุดเชื่อมต่อสำคัญระหว่างซีกโลกตะวันออกและซีกโลกตะวันตกเข้าด้วยกัน โดยประเทศไทย จะอยู่ตรงกลางเส้นทางคมนาคม ซึ่งเป็นเส้นทางหลักที่ต้องพาดผ่านของทั้งสองแนวพื้นที่เศรษฐกิจ คือ การเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ตอนในเข้ากับน่านน้ำทะเล และพื้นที่ทางตอนใต้ของจีน โดยเชื่อมต่อกับพื้นที่ทางตอนเหนือของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์เข้าด้วยกัน แล้วออกสู่ทะเลของอ่าวไทยสู่ทะเลจีนใต้ และเชื่อมต่อทะเลอันดามันสู่มหาสมุทรอินเดียและอ่าวเบงกอล ท่าเรือน้ำลึกและเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ทวายของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ จะเป็นประตูการค้าใหม่ของไทยที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต เพื่อใช้ส่งสินค้าของไทยไปยังภูมิภาคตะวันตก โดยใช้เส้นทางผ่านจุดผ่านแดนถาวรบ้านพุน้ำร้อน – ทวาย

มณฑลตะนาวศรี เป็นพื้นที่สำคัญที่สุดที่จะเชื่อมต่อทางด้านเศรษฐกิจของไทย เนื่องจากมีเขตเชื่อมต่อของ 7 จังหวัดของไทย คือ จังหวัดตาก, จังหวัดกาญจนบุรี, จังหวัดราชบุรี, จังหวัดเพชรบุรี, จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นจุดเชื่อมโยงนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นศูนย์กลางเครือข่าย (Network) ทางการค้าและธุรกิจที่หลากหลาย จะทำให้เกิดการพัฒนาในด้านการค้าขายการลงทุน การขนส่งสินค้าที่สำคัญ โดยเฉพาะ

จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดชายแดนฝั่งตะวันตกที่เป็นพื้นที่สำคัญที่สุดที่จะเชื่อมต่อ เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญกับเขตเศรษฐกิจพิเศษทวาย ในมณฑลตะนาวศรี โดยใช้เป็นเส้นทางคมนาคมขนส่งขนถ่ายสินค้า ผ่านจุดผ่านแดนจากบ้านพุน้ำร้อน จังหวัดกาญจนบุรี ถึงทวาย สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ เนื่องจากเป็นแนวเชื่อมต่อของประเทศไทยกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ เพื่อเชื่อมต่อแนวพื้นที่ทางเศรษฐกิจแนวตะวันออกถึงแนวตะวันตก (East-West Economic Corridor - EWEC) เพราะเป็นเส้นทางที่ใกล้และสะดวก การเดินทางจากตัวเมืองจังหวัดกาญจนบุรีถึงบ้านพุน้ำร้อน มีระยะทางเพียง 69 กิโลเมตร และจากจุดผ่านแดนบ้านพุน้ำร้อนถึงเมืองทวายของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ มีระยะทาง 132 กิโลเมตร ซึ่งถือว่าเป็นเส้นทางคมนาคมที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

นอกจากนี้ การเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษทวาย หากผู้ประกอบการ ไม่พร้อมข้ามไปลงทุนในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สามารถพิจารณาตั้งโรงงานอุตสาหกรรมและคลังสินค้าไว้บริเวณแนวชายแดนของไทยที่จุดผ่านแดนถาวรบ้านพุน้ำร้อน จังหวัดกาญจนบุรี ได้โดยสามารถขนำตฤติติบจากฝั่งพม่าเข้ามาแปรรูปในโรงงานฝั่งไทยได้ ส่วนแรงงานนั้น แรงงานสัญชาติพม่า มีจำนวนมากและค่าแรงต่ำสามารถจ้างให้มาทำงานในฝั่งไทยแบบเข้ามาเย็นกลับได้ จึงเป็นโอกาสดีของไทยที่มีการเปิดจุดผ่านแดนถาวรที่บ้านพุน้ำร้อน – ทวาย

หน่วยงานทุกภาคส่วนในจังหวัดชายแดน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมพร้อมในการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รองรับขบวนรถขนส่งสินค้าจากประเทศจีน เวียดนาม ลาว ผ่านทางจังหวัดชายแดน เพื่อส่งสินค้าไปตะวันออกกลางและยุโรป สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานสังกัดภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการลงทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมาย

ว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา อำนาจการ และอำนาจ ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว และงาน สืบสวนจับกุมคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง การผ่อนผันแรงงานต่างชาติดังกล่าว เนื่องจากปัญหาผู้ ลักลอบเข้าเมืองและแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย มีอยู่ตลอดแนวชายแดน การเปิดพื้นที่เขตเศรษฐกิจ พิเศษ หากไม่มีมาตรการรองรับและจัดการปัญหาดังกล่าว อาจทำให้สถานการณ์มีความรุนแรงขึ้น ดังนั้น การเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ในการจัดการพัฒนาระบบงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งด้านการวางแผน งาน การจัดองค์กรและบุคลากรปฏิบัติงานที่เหมาะสม การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การ รายงานผล และการจัดงบประมาณที่เหมาะสม จึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งในการพัฒนางานของตรวจ คนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ให้มีศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ในการรองรับกับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ อาเซียนในอนาคตอันใกล้

ดังนั้น ความสำเร็จของการจัดการด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขต เศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จึงมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการที่ประเทศไทยจะเข้าสู่เขต เศรษฐกิจพิเศษอาเซียนเป็นอย่างยิ่ง เพราะจุดผ่านแดนถาวรที่จังหวัดชายแดนเป็นหน่วยงานในสังกัด ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ที่เป็นหน่วยงานหลักซึ่งเป็นด่านหน้าในการสนับสนุนการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ จัดการระบบงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ให้มีขีดความสามารถในการตอบสนองและรองรับ การทำงานเมื่อเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงนำปัญหา อุปสรรคที่ได้จากการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางการในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 ศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ในการรองรับ การเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

1.2.2 ศึกษาความแตกต่างในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการจัดการ ระบบงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ในการรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการ เข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการจัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อ จำแนกตามลักษณะประชากร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำการ สำรองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน จำนวน 6,900 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 378 คน

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ประกอบด้วย ตัวแปรสาเหตุ (ตัวแปรต้น) ของความสำเร็จในการจัดการงาน ประกอบด้วย ลักษณะประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ระดับชั้นยศ และประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของการจัดการงาน ตามหลักการบริหารงาน POSDCoRB ของกูลิคและเออร์วิค (Gulick and Urwick) ประกอบด้วย การวางแผน (P) การจัดองค์กร (O) การจัดบุคลากร (S) การอำนวยความสะดวก (D) การประสานงาน (Co) การรายงาน (R) และการจัดงบประมาณ (B)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน 378 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายกำลังพล กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2561 – 15 พฤศจิกายน 2561

1.4.4 ขอบเขตด้านสถานที่การวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาวิจัย เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ที่มีเขตติดต่อประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศกัมพูชา

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำเร็จของการจัดการงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนสามารถบรรลุเป้าหมาย พันธกิจที่องค์กรได้กำหนดหรือวางเอาไว้ เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน โดยวัดผลสำเร็จของงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

กระบวนการบริหาร หมายถึง ขั้นตอนการบริหารจัดการงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามหลักการบริหารงาน POSDCoRB 7 ด้าน ของ กูลิคและเออร์วิค (Gulick and Urwick) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวกหรือสิ่งการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดงบประมาณ

P - Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การวางแผนแนวทางในการปฏิบัติงานที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยมีการสำรวจข้อมูลผู้ผ่านเข้าออก จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ล่วงหน้ารวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้วางแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

O - Organizing หมายถึง การจัดองค์กร ซึ่งด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์กร และกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

S - Staffing หมายถึง การจัดบุคลากรของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์กร รวมถึงการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

D - Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ทั้งในด้านการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจ การงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และการใช้ภาวะผู้นำในการกระตุ้นจูงใจบุคลากรให้ยอมรับในตัวผู้บังคับบัญชา

Co - Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ภายในด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามที่ได้มีการแบ่งแยกการปฏิบัติไป เพื่อให้ทุกภาคส่วน สามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้หมายรวมถึงการประสานกับส่วนงานกลางและด่านถาวรอื่นๆ

R - Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา ซึ่งการรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมด้วย ทั้งนี้หมายรวมถึง การรายงานไปยังส่วนงานกลาง

B - Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำงบประมาณของด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน การจัดทำบัญชีและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงาน ว่ามีความเหมาะสมถูกต้อง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ในการรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการจัดการระบบงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ในการรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

1.6.3 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ให้สามารถรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงนำปัญหาอุปสรรคไปใช้เป็นแนวทางการในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา การทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- 2.2 ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิผล
- 2.5 ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจ
- 2.6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

สุพิน เกษาคุปต์ (2557, หน้า 2 - 21) ได้สรุปประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ สมัยใหม่ ไว้ดังนี้

1. Public administration หมายถึง

1.1 การใช้ทฤษฎีและกระบวนการทางการจัดการ การเมืองและกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ ออกกฎระเบียบและให้บริการแก่ประชาชนในสังคมของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการ

1.2 การศึกษาเกี่ยวกับองค์การของรัฐ นโยบายและโครงการต่างๆ ตลอดจนพฤติกรรมของ ข้าราชการ (ประจำ) ซึ่งรับผิดชอบหน้าที่การงานเหล่านั้น

1.3 กระบวนการและหน่วยงานต่างๆ และบุคลากรของรัฐที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนำ กฎหมายต่าง ๆ ที่กำหนดโดยฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการไปปฏิบัติ

2. กลไกการบริหารรัฐกิจ

ระบบราชการ คือ กลไกในการบริหารประเทศ มีลักษณะหลัก ๆ ดังนี้

- 2.1 โครงสร้างองค์การแบบรวมอำนาจ
- 2.2 สายงานเป็นลำดับชั้นบังคับบัญชา
- 2.3 ยึดกฎระเบียบเป็นหลักปฏิบัติงาน
- 2.4 แยก “ส่วนตัว” ออกจาก “งาน”
- 2.5 ข้าราชการต้องเป็นกลางทางการเมือง
- 2.6 ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล

3. Governance โดยการสร้างนิยามใหม่ของการปกครอง (Government)

3.1 การยอมรับบทบาทที่เท่าเทียมกันของทุกภาคส่วนในสังคม

3.2 การลดบทบาทของภาครัฐและเพิ่มบทบาทภาคเอกชนและองค์กรประชาชน

3.3 เครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ ในสังคม แม้ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน และกัน

แต่ค่อนข้างเป็นอิสระต่อกัน

4. Good Governance

เป็นการดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public policy) อย่างเปิดเผย คาดเดาได้ และเห็นแจ้ง ซึ่งคือ กระบวนการที่โปร่งใส : การมีระบบราชการ (Bureaucracy) ที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง (Accountability) : และมีประชาสังคม (Civil society) ที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ ; และทั้งหมดนี้เคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Rule of law)

5. แนวคิดของ New public service

5.1 รับผิดชอบต่อชนพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (รายบุคคล) ที่เรียกร้องแต่ผลประโยชน์เฉพาะตน ผลประโยชน์สาธารณะ ไม่ได้หมายถึงการเอาผลประโยชน์แต่ละคนมาบวกกัน แต่เป็นสิ่งที่คนในสังคมเห็นร่วมกันว่าเป็นประโยชน์และพร้อมรับผิดชอบร่วมกัน

5.2 แสวงหาว่าอะไรคือผลประโยชน์สาธารณะ ข้าราชการจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทุกหมู่เหล่าเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยกันค้นหาว่าอะไรคือ ผลประโยชน์ที่ทุกคนจะได้รับร่วมกัน ซึ่งต้องยอมรับว่าไม่สามารถจะได้อย่างง่ายๆ รวดเร็ว

5.3 ให้คุณค่าแก่ความเป็นพลเมืองมากกว่าความเป็นผู้ประกอบการ ผลประโยชน์สาธารณะเกิดขึ้นจากข้าราชการ และประชาชนผู้คนที่จะทำสิ่งที่ดีๆ มีประโยชน์ให้แก่สังคม มากกว่าการให้อำนาจแก่ผู้จัดการแบบผู้ประกอบการที่บริหารงานโดยใช้งบประมาณของรัฐราวกับว่าเป็นเงินส่วนตัว

5.4 ในการบริหารจะต้องคิดแบบมียุทธศาสตร์ แต่เมื่อปฏิบัติต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตย นโยบายและโครงการจะตอบสนองประชาชนได้ดีเมื่อใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

5.5 จะต้องระลึกถึงหลัก “พันธะรับผิดชอบ” ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ไม่ใช่ “ตลาด” ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมชุมชน บรรทัดฐาน ทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และผลประโยชน์ที่เกิดแก่คนส่วนใหญ่

5.6 จงรับผิดชอบต่อประชาชน มิใช่ควบคุมกำกับ ข้าราชการจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนแสดงออกถึงความต้องการและตอบสนองผลประโยชน์ของกลุ่มต่างๆ มากกว่าที่จะควบคุมหรือชี้แนะ

5.7 ให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ ไม่ใช่มุ่งเพียงแค่ผลผลิต การทำงานใดๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนยาวได้ ต้องใช้กระบวนการความร่วมมือร่วมใจและทำงานบนพื้นฐานของความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ และคณะ (2557, ออนไลน์) กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้ว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้า

มาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและ จริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความ ยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึด หลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐาน ของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้าน ต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับ บุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบ คุณธรรม เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐ ด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมา ทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนด ประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและ หลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวาง รูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อให้

ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็ก และสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการหรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ค่านิยมและหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบท ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ยกกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนา ตนเอง มีความคิดริเริ่ม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

4. ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

5. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐ มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบ

เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service: G – Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของ ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันเวลาที่ โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อมและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

11. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคน เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยง ได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนและจากภาคเอกชนไปสู่อำเภอ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรม ที่ไม่มีประโยชน์ หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การ ด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัด ทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการงานลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

15. ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียนับเปลือง และเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรวมมีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น

ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์กรโดยรวมและการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

1. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)

2. การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์กรและระบบราชการแบบเดิม

3. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

4. พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

เกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรร งบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุน การขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่าง ภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทบและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้อง ดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private- Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่ จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบ ร่วมลงทุนกับภาคเอกชน ด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของ เอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการ ร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถ ดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถ เข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐ สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและ ระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นไปตาม เงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทน ภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจ จัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิด การพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่ รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหาร ราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน

การตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

1. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองเข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสาน พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของสังคม ร่วมกัน

กรมการปกครอง (2545, หน้า 6-9) ได้เสนอแนวทางการทำงานแนวใหม่ขององค์กร ดังนี้

1. การเปลี่ยนกรอบการทำงานแบบเดิม ๆ ที่เคยเน้นการบริหารงานตามหน้าที่ (functional management) มาเป็นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Based-Management) ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานในทุกระดับขององค์กร ดังในหน่วยงานราชการต้องจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategic plan) และแผนประจำปี (annual plan) พร้อมกับการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน เป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชัดเจน รวมทั้งจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator -KPI) เพื่อประโยชน์ ในการวัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานทั้งในรูปผลผลิต (output) หมายถึง จำนวนชิ้น หรือ ปริมาณงานที่ทำได้ และในรูปผลลัพธ์ (outcome) ซึ่งคือ ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดย จะเชื่อมโยงกับการจัดทำงานงบประมาณรูปแบบใหม่ คือ การจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน (Performance-Based Budgeting)

2. การปรับเปลี่ยนกรอบภารกิจของหน่วยงานราชการกลาง ๆ โดยต้องจัดการกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยลง และเน้นการดำเนินงานเฉพาะภารกิจหลัก (core business) แยกออกจากภารกิจรอง (non-core business) แล้วมอบภารกิจที่ราชการทั้งส่วนกลาง และภูมิภาคไม่เหมาะสม ที่จะดำเนินการเองไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนดำเนินการแทน เน้นการจ้างเหมาให้ออกชนภายนอก (outsourcing) รับผิดชอบดำเนินการแทน

3. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว (flexibility) และเกิดประสิทธิภาพ (efficiency) มากขึ้น โดยพยายามนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness) ในการดำเนินงานอย่างสูงสุด

4. องค์กรภาคราชการที่ดีต้องมีขนาดเล็กแต่แจ๋ว (small but smart) เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่ง

สามารถพัฒนาและนำศักยภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้แตกต่างจากเดิมที่เคยเน้นเพียงการบริหารงานบุคคลเท่านั้น โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะเน้นไปที่การแก้บรรณและเป็นการพัฒนาทั้งในด้านทักษะ ทักษะ คักยภาพ และสมรรถภาพของบุคลากรในองค์กร อาจแตกต่างกันที่ระดับและหลักสูตรเพื่อความเหมาะสมกับประโยชน์ที่บุคลากรจะนำไปใช้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคลากรเองและแก่องค์กร โดยรวมต่อไป

5. นอกเหนือจากการมุ่งที่การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการแล้ว ยังมุ่งไปที่ความโปร่งใสของระบบ (transparency) ที่พร้อมให้มีการตรวจสอบได้ ต้องสร้างหลักแห่งความรับผิดชอบ (responsibility) ซึ่งหมายถึงการรู้จักรับผิดชอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและหลักแห่งความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (accountability) ที่หมายถึงมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องานหรือสิ่งที่กระทำไปโดยเฉพาะกับประชาชน ซึ่งพร้อมให้มีการตรวจสอบได้เช่นกันที่สำคัญเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม (participation)

Hood (อ้างถึงใน สุพจน์ ทราญแก้ว, 2545, หน้า 11) ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญ ๆ ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้หลายประการ กล่าวคือ

1. เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน

2. เป็นกระบวนการบริหารที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงานมากกว่าภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการเป็นกระบวนการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

3. เป็นกระบวนการบริหารที่พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง และเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป

4. เป็นกระบวนการบริหารที่เป็นให้มีการแข่งขันในการบริการสาธารณะอันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

5. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน

6. เป็นกระบวนการบริหารที่เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2540, หน้า 24) ได้ชี้ถึงคุณลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า ประกอบด้วย

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านของบุคลากร เช่น ระบบการอบรม ระบบค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขันทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน ของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

จากแนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานของภาครัฐ โดยใช้หลักเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริหารราชการและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยเลือกเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของภาครัฐ ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

2.2 ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการ

2.2.1 ความหมายขององค์การ

Robbins (อ้างถึงใน ซาคริต ศึกษากิจ, 2556, หน้า 2) ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง การทำงานร่วมกัน (collective activities) ระหว่างคนสองคนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันบางประการ ที่ได้มีการวางแผน ประสานงานไว้ล่วงหน้าแล้ว การทำงานของกลุ่มคนดำเนินงานไปอย่างสม่ำเสมอติดต่อกัน โดยอาศัยหลักการแบ่งแยกงาน และหลักลำดับชั้นของอำนาจ

วิโรจน์ ก่อสกุล (2556, หน้า 47) ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วิภาดา คุปตานนท์ (2544, หน้า 2) ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง รูปแบบของการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ การแบ่งงาน และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานไว้

2.2.2 หลักการจัดการองค์การตามแนวความคิดของ Frederic W. Taylor

เอกวินิต พรหมรักษา (2555, ออนไลน์) กล่าวว่า เทเลอร์ ได้รับการยกย่องว่าเป็น บิดาของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นผู้บุกเบิกและริเริ่มการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ทดแทนจารีตประเพณีอันเป็นความเคยชินในการทำงานมาแต่ก่อน โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตด้วยการคิดค้นการทำงานตามหลักวิทยาศาสตร์

หลักการที่สำคัญ

1. ต้องสร้างหลักการทำงานที่เป็นวิทยาศาสตร์ โดยใช้หลัก Time and Motion Study แล้วกำหนดเป็น One best Way เพื่อให้เกิดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. มีการเลือกคนให้เหมาะสม

3. มีกระบวนการพัฒนาคน

4. สร้าง Friendly Cooperation ให้เกิดขึ้น

ข้อเสีย การบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ถูกวิจารณ์ว่า ไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นมนุษย์ ทำให้ขาดความไว้วางใจผู้บริหาร

การนำไปใช้ ตามทฤษฎี "การจัดการอย่างมีหลักการ (Scientific Management)" นี้ Taylor เห็นว่า สามารถนำไปใช้ได้กับขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกประเภท อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติความคิดเกี่ยวกับวิทยาการจัดการของ Taylor ได้รับการต่อต้านจากหลายฝ่าย เช่น นักบริหารระดับผู้จัดการ หัวหน้างานที่ไม่มีความรู้ ความคิดที่ Taylor ให้การยกย่องผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (Specialist) ส่วนสหภาพแรงงานก็ต่อต้านเพราะรู้สึกว่าการมองคนเหมือนหุ่นยนต์

2.2.3 หลักการจัดการองค์การตามแนวความคิดของ Henri Fayol

เอกวินิติ พรหมรักษา (2555, ออนไลน์) กล่าวว่า Fayol ได้ให้ความสำคัญของการบริหารที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์การได้ Fayol ได้กำหนดว่า ทฤษฎีเป็นการรวบรวมวิธีการและกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้หลักการบริหาร 14 ข้อ

1. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command)
2. การมีเอกภาพในการสั่งการ (Unity of Direction)
3. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
4. การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization)
5. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)
6. ความเสมอภาค (Equity)
7. สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain)
8. การให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)
9. การมีระเบียบข้อบังคับ (Order)
10. ความมีระเบียบวินัย (Discipline)
11. ความคิดริเริ่ม (Initiative)
12. ผลประโยชน์ของบุคคลควรจะเป็นรองจากผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to the General Personnel)
13. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Lenore of Personnel)
14. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Esprit de Crops)

Henri Fayol ได้สรุปเป็นทฤษฎีว่า หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น มีองค์ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ POCCE

1. Planning
2. Organizing
3. Commanding
4. Coordinating
5. Controlling

จากหลักการด้านการจัดการของ FAYOL มีลักษณะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดการในองค์การเป็นอย่างมาก FAYOL ได้กล่าวว่า หลักการของเขาไม่ใช่เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ในงานต่าง ๆ หลักการของ FAYOL มีลักษณะเป็นสากลซึ่งต่อมาได้มีการอธิบายขยายความต่อโดย SHELDEN URWICK และ BARNARD

ข้อดีของหลักการของ FAYOL

1. องค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากที่มีการปรับปรุงกระบวนการบริหาร
2. สามารถพัฒนาผลผลิตของคณงานให้ดีขึ้นได้
3. สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสียของหลักการของ FAYOL

1. มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่

ในการนำทฤษฎีการบริหารของ Fayol ไปใช้ เป็นที่ยอมรับในองค์การที่เป็นทางการ โดยใช้ประโยชน์จากการแบ่งงานกันทำ (Specialization) และเน้นถึงความสำคัญที่ว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต้องเท่ากัน โดย Fayol ระบุว่าเป้าหมายที่สำคัญขององค์การ คือ ความเป็นระเบียบ ความมั่นคง ความคิดริเริ่ม และความสามัคคี นักทฤษฎีการบริหารจะต้องเป็นนักปฏิบัติอย่างแท้จริง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนักทฤษฎีระบบองค์การขนาดใหญ่แล้ว สิ่งที่เราสนใจและให้ความสำคัญ คือหลักการและแนวคิดสำหรับการประสบความสำเร็จขององค์การซึ่งเป็นทางการ

2.2.4 หลักการบริหารตามทฤษฎี POSDCoRB

ทฤษฎี POSDCoRB เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร คิดค้นโดย ลูเธอร์ กุลิก และ ลินดัล เออร์วิค ในปี ค.ศ. 1937 โดย POSDCoRB คือ หลักในการบริหารจัดการองค์การ 7 ประการที่ได้รับการยอมรับและนิยมใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชน

กุลิก และ เออร์วิค (Gulik and Urwick, 1937 อ้างถึงในสันติ บุญภิรมย์, 2552, หน้า 112-113) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ใน Paper on The Science of Administration โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า “POSDCoRB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ

1. P- Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่างๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า

2. O-Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่

3. S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

4. D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร

5. Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อยๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา การรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมงานด้วย

7. B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง

ข้อดีข้อเสียของ POSDCoRB

ข้อดี

1. องค์การมีโอการประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีสายบังคับบัญชาเดียว

2. สมาชิกองค์การมีความเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กร และ แบ่งสายงานชัดเจน ไม่สับสน

3. ในหน่วยงานเดียวกัน มีความเข้มแข็ง เพราะเลือกสายอาชีพเดียวกันมาร่วมกันทำงาน ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ถูกที่ถูกต้อง
4. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก
5. จัดเตรียมงบประมาณสนับสนุนแต่ละส่วนได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสีย

1. เมื่อมีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน บางหน่วยงานอาจเล็งปฏิบัติงานจนกว่าผู้บริหารจะสั่งการลงมาโดยตรง
2. อุปกรณ์หรือเครื่องมือบางชนิดที่อยู่นอกเหนือหน่วยงานตนเอง อาจต้องรอนกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบมาเป็นเมื่อการดำเนินงานให้
3. ทุกคนล้วนอยากอยู่ในหน่วยงานบริหารหลัก ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร อาจเกิดความขัดแย้งการนำไปใช้ประโยชน์
 1. หลักสกาลาร์ หรือสายการบังคับบัญชา
 2. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา
 3. หลักช่วงการบังคับบัญชา
 4. หลักการเน้นที่จุดสำคัญ
 5. หลักการจัดแบ่งแผนกงาน
 6. หลักการเกี่ยวกับหน่วยงานหลักและหน่วยอำนวยการ
 7. หลักการเกี่ยวกับศูนย์กำไร

กระบวนการบริหาร POSDCoRB เป็นแนวคิดของลูเทอร์ กุลิก และลินดอลล์ เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) โดยได้ขยายส่วนสำคัญพื้นฐานที่เรียกว่า The Elements of Management 5 ประการของฟาโยลมาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการ เขาได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในทำเนียบแก่ประธานาธิบดี รัฐบาลสมัยประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลท์ ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ตอบคำถามที่ว่า อะไรคืองานของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ในที่สุดได้คำตอบสั้น ๆ คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึง กระบวนการบริหาร 7 ประการ โดยได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือชื่อ “Paper on the Science of Administration : Notes on the Theory of Organization” ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1937 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550, หน้า 10-20)



ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหาร 7 ประการ

ที่มา: “เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา,” มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, 2550.

กระบวนการบริหาร POSDCORB ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร 7 ประการ ดังนี้

1. P-Planning : การวางแผน

ในการจะบริหารงานอะไรนั้น GuLick & Urwick บอกว่าจะต้องมีการวางแผนก่อน เพราะงานวางแผนเปรียบเสมือนแผนที่ (Map) ซึ่งจะทำให้เราทราบเป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการไปนั้นอยู่ตรงไหน โดยจะไปให้ถึงเป้าหมายนั้นด้วยเส้นทางใดและวิธีการอย่างไร

Planning หมายถึง เป็นการวางแผนโครงการหรือกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ผู้จัดการองค์กรต้องวางแผนงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ด้วยความประณีต ระมัดระวัง เพราะแผนงานจะเป็นแนวทางปฏิบัติทั้งองค์กร ซึ่งประกอบด้วย แผนงานหลัก และแผนงานย่อย แผนงานต้องมีลักษณะยืดหยุ่น เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคกระบวนการบริหารที่สำคัญจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน มีความหมายสำคัญ ดังนี้

1. การวางแผนเป็นการใช้สามัญสำนึกอย่างมีเหตุผล
2. การวางแผนเป็นการมองปัญหาที่มีอยู่และพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น
3. การวางแผนเป็นการหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานใด ๆ ภายในเวลาที่กำหนด
4. การวางแผนเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. การวางแผนเป็นความพยายามต่อเนื่องในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
6. การวางแผนเป็นการใช้ความรู้ความสามารถวินิจฉัยเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต

กิจกรรมการวางแผน 6 กิจกรรม คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์
2. การกำหนดทางเลือก
3. การกำหนดวิธีการบริหารทรัพยากร
4. การกำหนดวิธีการดำเนินงาน
5. การกำหนดวิธีการควบคุม
6. การกำหนดวิธีการประเมินผล

ขั้นตอนในการวางแผน

1. ขั้นเตรียมการ เป็นการเตรียมข้อมูล บุคลากร ทรัพยากร วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการดำเนินการ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
2. ขั้นวิเคราะห์สรุป วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ
3. ขั้นดำเนินการวางแผน กำหนดว่าจะทำอะไร What อย่างไร How ใครทำบ้าง Who ที่ไหน Where และเมื่อไหร่ When
4. ขั้นประเมินผล เป็นการสรุปผลการวางแผน เช่นบอกเวลาที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น สุดท้ายนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

2. O-Organizing : การจัดองค์การ

เมื่อมีแผนแล้ว ก็ต้องมีการเลือกโครงสร้างหรือจัดรูปแบบขององค์การ ว่าจะวางแผนที่วางแผนที่วางจะทำนั้น ควรจะมีโครงสร้างองค์การเป็นเช่นไร แบบเมตริก หรือแบบ Functional เพราะลักษณะของงานแต่ละอย่างจะเหมาะสมกับโครงสร้างขององค์การที่ต่างกันออกไป

Organizing หมายถึง การจัดหน่วยงาน กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization) นอกจากนี้ อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Span of Control) หรือพิจารณาในแง่ของหน่วยงาน เช่น หน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นต้น ทั้งนี้ทั้งนั้น ต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีเป้าหมายที่แน่นอนเอกภาพในการบังคับบัญชา Unity of Command การจัดองค์การจำเป็นต้องกำหนดเส้นทางเดินของงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น เอกภาพในการบังคับบัญชามีความสำคัญ หน่วยงานต้องจัดให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ส่วนต่อการปฏิบัติ และรายงานการวิเคราะห์ประเมินผล สิ่งสำคัญในการสร้างความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา อยู่ที่ความชัดเจนในการวินิจฉัยสั่งการ การรับรู้ในความรับผิดชอบร่วมกันของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ การรับรู้เป้าหมาย วัตถุประสงค์สูงสุดของงาน โดยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขที่ผ่านการวิเคราะห์ วางแผนมาเป็นอย่างดีแล้ว

องค์ประกอบในการจัดองค์การ

1. ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ขอบข่าย ความรับผิดชอบของงานในองค์กร
3. สายการบังคับบัญชา การเลื่อนไหลของสายงาน
4. จำนวนบุคลากร หรือผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน แต่ละหน้าที่
5. การประเมินผลและการควบคุมงาน

ลักษณะองค์กรที่มีความสำคัญในปัจจุบัน 2 ส่วน คือ

1. การจัดองค์การในภาคราชการ Bureaucratic Section ภาคราชการให้ความสำคัญกับโครงสร้างการบริหาร การจัดลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ลำดับชั้นการตัดสินใจเป็นรูปเจตีย์ คือ ผู้บริหารสูงสุดอยู่ยอดแหลมของเจตีย์ แล้วมีผู้มีอำนาจ ตามภารกิจ ร่องลงมาตามลำดับ จนถึงหน่วยปฏิบัติ การดำเนินงานเน้นที่ความสำเร็จของงานเป็นประเด็นหลัก

2. การบริหารงานธุรกิจเอกชน Prelatic Section ภาคธุรกิจเอกชนจะไม่ซับซ้อนเหมือนภาคราชการ องค์กรจะมีปลายแหลมที่ยอด แต่ฐานจะแยกเร็วกว่าของภาคราชการ เอกชนจะเน้นที่ ภาค

บริการ ความพอใจของลูกค้า มากกว่าความสำเร็จของงาน ดังนั้น การจัดองค์การจึงมีลักษณะเหมือน หมวดยกรบไทยโบราณ ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการอยู่บนยอด และมีผู้ปฏิบัติหรือรองผู้จัดการอยู่ในชั้น รองลงมาไม่มากนัก ส่วนผู้ปฏิบัตินี้จะมีตั้งแต่รองผู้จัดการลงไป

3. S-Staffing : การจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานเมื่อมีรูปแบบองค์การแล้วก็ต้องสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งคนที่มีความรู้ความสามารถเก่ง ๆ ที่น่าจะทำงานในหน้าที่นั้น ๆ ได้ดีมาทำ ไม่ว่าจะป็นระดับ บริหารหรือระดับปฏิบัติ อาทิ งานบัญชีควรที่จะเลือกคนที่มีความรู้ทางด้านบัญชี ดังนั้น จึงควรเลือกคนที่ เรียนจบทางบัญชีโดยตรงมารับผิดชอบ งานทางด้านการผลิต ก็ควรที่จะหาคนที่จบทางด้านช่างมา รับผิดชอบ

Staffing หมายถึง การจัดตัวบุคลากร เป็นการบริหารด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัด อัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการ ทำงาน และการให้พ้นจากงาน ดังนั้น Staffing เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน องค์การนั่นเอง ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ที่ส่งผลให้งานสำเร็จหรือล้มเหลว ทั้งนี้เพื่อให้ได้บุคลากร มาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงาน ที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งมี กระบวนการสำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็น กรอบในการบริหาร นโยบายจะเริ่มตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายในแผนพัฒนาระดับกระทรวง มติคณะรัฐมนตรี ส่วนภาคธุรกิจเอกชน เน้นที่นโยบายและระเบียบ ที่จำเป็นแก่การดำเนินงาน

2. การวางแผนกำลังคน Man Power Planning เป็นกระบวนการวางแผนว่าหน่วยงานมี กำลังคนกี่คน แต่ละคนปฏิบัติหน้าที่อย่างไร ความรู้ความสามารถด้านใดบ้าง เพื่อความเหมาะสมกับงาน ซึ่งเริ่มตั้งแต่แผนความต้องการ แผนการให้ได้มาของกำลังคนและแผนการใช้กำลังคน

3. การจัดบุคคลและการสรรหาบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง Placement & Recruitment

3.1 การสรรหาบุคคล เป็นกระบวนการที่จะประชาสัมพันธ์หน่วยงานเพื่อให้ได้บุคคลที่มี ความรู้ความสามารถเหมาะสมสำหรับองค์กร ให้มาสมัคร เพื่อคัดเลือก Selection คนที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมที่สุดเข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์กร

3.2 การจัดบุคคล Placement หมายถึงการจัดบุคคลที่ผ่านการคัดเลือก ให้ดำรงตำแหน่งที่ หน่วยงานวางแผนไว้แล้ว เพื่อให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

4. การพัฒนาบุคลากร Human Resource Development เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในองค์กร การพัฒนาบุคลากรสามารถพัฒนาโดย องค์กรเอง หรือ ให้หน่วยงาน อื่นช่วยพัฒนาก็ได้ ทั้งนี้ ยึดความรู้ความสามารถที่บุคลากรที่ได้รับ เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงแก่องค์กร

5. การให้เงินเดือนและค่าตอบแทน Salary Or Compensation ถือเป็นภารกิจสำคัญที่ ผู้บริหารเจ้าของกิจการ ต้องจ่ายให้ข้าราชการ หรือลูกจ้าง เพื่อเป็นค่าจ้างชดเชยการทำงาน ถือเป็น รางวัลสำหรับการทำงาน การให้ค่าตอบแทน เงินเดือน โดยยึดถือระบบคุณธรรม ดังต่อไปนี้

5.1 หลักความสามารถ Competence ยึดผลงานตามความสามารถเหมาะสมกับเงิน ค่าตอบแทน

5.2 หลักความเสมอภาค Equality ให้โอกาสคนเสมอกันไม่เลือกชั้นวรรณะ

5.3 หลักความมั่นคง Security ถือว่าการเข้าทำงานในองค์กรเป็นอาชีพอาชีพหนึ่ง การกำหนดค่าตอบแทนเงินเดือน ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิต การเข้า ออก จากงานมีกฎหมาย กฎเกณฑ์รองรับที่ชัดเจน เป็นธรรม

5.4 ความเป็นกลางทางการเมือง Political Neutrality คือ การทำงานไม่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือการเปลี่ยนรัฐบาล

5.5 หลักสำคัญในการให้เงินเดือน คือ งานมาก งานยาก รับผิดชอบสูงให้เงินเดือนสูงงานน้อย งานไม่ยาก รับผิดชอบน้อย เงินเดือนน้อย

6. งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร เป็นงานธุรการของบุคคล ข้อมูลการเข้ามาทำงานของบุคลากร ตั้งแต่ข้อมูลส่วนตัว การศึกษา การทำงาน การเลื่อนตำแหน่งการพัฒนาศึกษาอบรมเงินเดือน งานข้อมูลทะเบียนประวัติมีความสำคัญมาก คนที่ออกจากงานเพื่อไปทำงานหน้าที่ตำแหน่งใหม่ หากได้รับคำรับรองหรือหลักฐานการผ่านงานเดิมมาด้วยมักได้รับการพิจารณาว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานต้องการ

7. งานประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการพิจารณาความดีความชอบการประเมินความดีความชอบของบุคคลเป็นวิธีการสำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ธรรมชาติของคนเมื่อทำงานไปย่อมเกิดความเฉื่อย เมื่อได้รับการประเมินผลเป็นระยะ และได้ขวัญกำลังใจย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. งานวินัย และการดำเนินงานทางวินัย เป็นกิจกรรมสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลไม่ให้ทำความผิด แบบแผน ธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร เป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารในการสอดส่อง ดูแล และ ความประพฤติ การรักษาวินัยของบุคลากรในองค์กร ให้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ถ้ามีบุคคลละเมิดต้องดำเนินการตามแบบแผนตามสมควร

9. สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และสิทธิประโยชน์

10. การให้ออกจากราชการ และการรับบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ พนักงาน องค์กรเอกชน มีข้อตกลง ข้อกำหนด อายุในการทำงาน เป็นข้อกำหนดข้อตกลงก่อนการทำงานหรือการจ้างงาน การออก จากงานเป็นบทสุดท้ายของการบริหารงานบุคคล การออกจากการงานมี 2 กรณีที่สำคัญ

10.1 ออกตามประสงค์พนักงาน เช่น ลาออก

10.2 ออกเพราะความต้องการของหน่วยงาน เช่น เกษียณอายุ ยุบเลิก ตำแหน่งออกเพราะทำผิด ซึ่งองค์กรต้องให้ออกตามข้อตกลง

4. D-Directing : การอำนวยการ

เมื่อได้คนที่มีความสามารถครบตามที่ต้องการแล้ว GuLick & Urwick บอกว่ามีความสำคัญมาก เพราะลูกน้องเก่งแต่หัวหน้างานไม่เก่ง เปรียบเสมือนเรือที่ไม่มีหางเสือ ดังนั้น องค์กรใดหากมีหัวหน้างานที่เก่ง ว่ากันว่ามิชชั่นไปแล้ว ต้องได้คนที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) ดี ต้องมีวิสัยทำ (Mission) งาม

Directing หมายถึง การอำนวยการ นับตั้งแต่การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม บังคับบัญชา ควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือ แผนที่ตั้งไว้ กิจกรรมอำนวยความสะดวกที่สำคัญ จำแนกได้ดังนี้

1. การประสานงาน Coordinating
2. การตัดสินใจและสั่งการ Decision Making
3. การสั่งงาน Oder
4. การติดตามดูแลกำกับ และให้คำปรึกษา Supervising & Guiding
5. การสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจ Moral and Motivating
6. การใช้ภาวะผู้นำ Leadership
7. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ Human Relation
8. การจัดระบบสื่อสารและการสร้างเครือข่าย Net Work and Communicating
9. การมอบหมายงานและการมอบอำนาจหน้าที่ Take Oder & Delegating
10. การส่งเสริมกิจกรรมอื่น ๆ Supporting

5. Co- Coordinating : การประสานงาน

ตามข้อเสนอของ Gulick & Urwick เสนอว่าผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ประสานงาน (Coordinating) ระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ เพื่อให้การทำงานสอดประสานไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ นอกจากการทำหน้าที่ประสานงานในองค์การดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารระดับสูงจะต้องทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงาน และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ได้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ องค์กรทางการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เป็นต้น หน้าที่ต่อมาซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่สำคัญมากข้อหนึ่ง คือ การติดต่อสื่อสาร (Communicating) ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร กับบุคคลทุกระดับและทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจทั้งภายในองค์การ และระหว่างองค์การกับบุคคลภายนอก

Coordinating หมายถึง การประสานงาน ประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย งานมีการรวบรัดต่อเนื่องกันจนเสร็จสิ้นภารกิจของหน่วยงานที่ได้ร่วมกันวางไว้ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. การประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหาร หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตั้งแต่การวางแผน เรียกประสานแผน เพื่อให้คนวางรูปแบบการทำงานตามความรู้ความสามารถ เรียกว่าประสานคน และประสานความเข้าใจทางความคิด เรียกประสานงานความคิด โดยเรียกการประสานทั้งหมด ว่า การประสานงาน

2. การประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร หรือผู้จัดการ
3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสวงหาความร่วมมือ
4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
5. การประสานงานจะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในทุกขั้นตอนของการทำงาน
6. การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการสื่อสารสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

1. ลดความขัดแย้ง ระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์กร
2. ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

3. เกิดประสิทธิภาพ ประหยัดแรงงาน เวลา และวัสดุอุปกรณ์

วิธีการประสานงานที่สำคัญ

1. การจัดทำแผนผัง กำหนดหน้าที่การงานของหน่วยงาน แผนภูมิ ป้ายทะเบียน เป็นต้น
2. จัดทำคำสั่ง กำหนดหน้าที่ชัดเจน
3. ตั้งคณะกรรมการ ตามแผนงาน
4. ทำแผนปฏิบัติงาน และแผนควบคุมการปฏิบัติงาน
5. การกำหนดส่งงาน
6. การระบุงการจัสดรรงบประมาณ การจัตกิจกรรม การควบคุมกิจกรรม
7. การจัตประชุม สัมมนา การกระจายข่าว

หลักการคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ประสานงาน

1. เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องภารกิจองค์กรเป็นอย่างดี
2. เป็นผู้มีความรู้ วิชา นานา เชื้อถือ เป็นผู้ใหญ่
3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง
4. เป็นผู้มีความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์
5. เป็นผู้มีความศิลปะในการพูดโน้มน้าวใจคน

6. R-Reporting : การรายงาน

Gulick & Urwick เสนอว่า ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องรายงานความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงาน ให้ทุกฝ่ายในองค์กรทราบแล้ว ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรมีการรายงานผลการดำเนินงานในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ ให้สังคมภายนอกองค์กรได้ทราบด้วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรส่วนหนึ่ง และเปิดโอกาสให้สังคมตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรได้ด้วย แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสขององค์กร (Transparency)

Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกหน่วยงานได้รับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าไปเพียงใด มีความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ และการวิจัยการตรวจสอบยืนยันว่าสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นตามแผน กระทำการแก้ไขเมื่อจำเป็น และแจ้งให้ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าระดับสูงรับผิดชอบทราบ

การรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้ระบบสารสนเทศ (Management Information System) ในการประมวลผลของรายงานรายงานที่ดึนั้นต้องให้ข้อมูลที่พอดีกับงานที่จะใช้ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ข้อมูลต้องตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง และทันเวลา ข้อมูลที่มากเกินไปเค้าเรียกข้อมูลส่วนเกินนั้นว่า ขยะ รายงานมีลักษณะสำคัญ 2 ลักษณะ คือ

1. รายงานขณะปฏิบัติงาน เป็นการรายงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน การรายงานอาจรายงานด้วยวาจา หรือ ด้วยลายลักษณ์อักษรปัจจุบัน มีการรายงานสู่สาธารณชน เช่น ทางสื่อมวลชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ความพอใจแก่ประชาชน

2. การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมดสรุป เป็นรายงานผลการดำเนินงานสิ่งที่จำเป็นควรเน้นพิเศษในการรายงาน

2.1 รายงานเป็นกระบวนการ Input Process Output

2.2 รายงานการใช้ทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรอะไรไปบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร

2.3 รายงานเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น

2.4 รายงานเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้น Feed Back เป็นการรายงานในภาพรวม

7. B-Budgeting : การงบประมาณ

Budgeting หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงิน และการควบคุมตรวจสอบทางการเงิน การคลัง และทรัพย์สิน แบ่งลักษณะงบประมาณได้ 2 ภาค

1. งบประมาณภาครัฐราชการ Bureaucratic Budgeting จัดสรร จัดทำโดยกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ ไปตามความจำเป็น โดยจัดสรรตามแผนงานโครงการ

2. งบประมาณของภาคเอกชน Private Budgeting เป็นทุนที่บริษัท ห้างร้านได้มาจากกำไร ระดมทุน เช่น หุ้น เงินกู้จากแหล่งธุรกิจ หรืออาจมาจากทุนส่วนตัวการบริหาร จัดสรรมาจากคณะกรรมการ Board ตามแผนงานที่คณะกรรมการได้กำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ไว้

ความสำคัญของงบประมาณ

งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงานต้องอาศัยเงินงบประมาณ ส่วนราชการ ไม่สามารถผลิตได้เอง เช่น เงินเดือน การก่อสร้าง รถยนต์พาหนะต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดหาด้วยเงินงบประมาณทั้งสิ้น

นอกจากนี้ การประเมินความสำเร็จขององค์การไม่เพียงแต่จะพิจารณาจากงบดุลในการดำเนินงานว่ากำไร หรือขาดทุนเป็นตัวเงินเท่านั้น ผู้บริหารยังจะต้องพิจารณาประเด็นอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร ลูกค้า พนักงานในองค์การ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ และผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีหน้าที่ในการบริหารเพื่อให้เกิด ดุลยภาพความพึงพอใจ (Balance Satisfaction)

สรุปกระบวนการบริหาร POSDCoRB

หลัก POSDCoRB เป็นหลักการที่ดี มีความเป็นสากลที่ยอมรับของวงการทั่วไปอย่างกว้างขวาง แต่เป็นข้อเสนอที่ Gulick & Urwick เสนอไว้อย่างเป็นกลาง ๆ ใช้ได้กับนักบริหารทุกระดับทุกองค์การ

สาระสำคัญของแนวความคิดของ Gulick & Urwick เกี่ยวกับ POSDCoRB ก็คือ การแบ่งงานกันทำการประสานงาน การจัดแผนงาน โดยอาศัยเกณฑ์การแบ่งแยกตาม วัตถุประสงค์ (Purpose) กระบวนการ (Process) คน (Persons) และสถานที่ (Place) และหลักการเกี่ยวกับหน่วยช่วยอำนวยความสะดวก (Staff) และทุกหน่วยงานจะต้องจัดรูปแบบองค์การเป็นรูปสามเหลี่ยมปิรามิด มีสายการบังคับบัญชาที่ถอยหลั่นกันมาทำให้การบริหารงานในทุกหน่วยงานมี “ประสิทธิภาพ” อันเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของการบริหาร สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น กุลิคและเออร์วิกไม่ได้เน้นในส่วนนี้มากนัก เพียงแต่ได้ยอมรับว่าโครงสร้างขององค์การเพียงอย่างเดียวไม่เป็นการประกันถึงการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น จึงจะต้องมีการพัฒนากลไก ซึ่งจะเข้ามาช่วยให้คนเกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะทำงานและเกิดความตั้งใจที่จะทำงาน ร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กุลิคและเออร์วิก ไม่ได้เสนอแนวทางที่ทำให้เกิดสภาวะของการมีความตั้งใจในการทำงานร่วมกันของคน เพียงแต่เสนอแนะว่า ควรจะต้องมีการให้ความสำคัญของหน้าที่การบริหารงานบุคคล เช่น การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการงานนั้นเป็นอาชีพอย่างหนึ่งซึ่งสามารถที่จะก้าวหน้าต่อไปได้ และการทำงานให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2.2.5 หลักการบริหารตามทฤษฎี PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น

เมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรมจึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำคือ

P : Plan	= วางแผน
D : DO	= ปฏิบัติตามแผน
C : Check	= ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
A : Action	= ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

1. การวางแผน (Plan: P) หมายถึง ส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญเนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิ่ง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลในขั้นตอนนี้มีการดำเนินการดังนี้

1.1 ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยสมาชิกแต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิด ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน เพื่อที่จะร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงาน หรือหาสาเหตุของปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรจะวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิแผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น

1.3 อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือแผนภาพ เช่น แผนภูมิแกงปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคน ในทีมงานคุณภาพเกิดความเข้าใจในสาเหตุและปัญหาอย่างชัดเจนแล้วร่วมกันระดมความคิด(Brainstorm) ในการแก้ปัญหา โดยสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

1.4 เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ และวิจารณ์ทางเลือกต่างๆ ผ่านการระดมความคิดและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

2. การปฏิบัติตามแผน (Do: D) หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จ

ของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วยหากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้น ใช้งานได้ก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

3. การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) หมายถึง การกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

การทำปฏิบัติตามวงจร PDCA อย่างตั้งใจและถูกต้องจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน เมื่อหมุนวงจร PDCA ซ้ำ จะทำให้เกิดการปรับปรุงและทำให้ระดับของผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น บางครั้งอาจเรียกวงจรนี้ว่า เกลียวของ จู ราน (Juran Spiral) ซึ่งเป็นชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ดร.เจ เอ็ม จูราน และการทำตามวงจร PDCA นี้จะสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือขึ้น

ประโยชน์ของ PDCA

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552, หน้า 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ PDCA ไว้ดังนี้

1. เพื่อป้องกัน

1.1 การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดีลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

1.2 การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้นและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

1.3 การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำหรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นกานำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2. เพื่อแก้ไขปัญหา

2.1 ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควร แก้ปัญหา

2.2 การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

3. เพื่อปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาแต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไรก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง ข้อสำคัญต้องเริ่ม PDCA ที่ตัวเองก่อนมุ่งไปที่คนอื่น

ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดกระบวนการบริหารงานของ Gulick & Urwick ได้แก่ POSDCoRB ซึ่งเป็นหลักการบริหารงาน 7 ประการ มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวางแผน (P) การจัดองค์กร (O) การจัดบุคลากร (S) การอำนวยความสะดวก (D) การประสานงาน (Co) การรายงาน (R) และการจัดงบประมาณ (B ตัวแปรเหล่านี้ สามารถศึกษาความพร้อมของระบบการจัดการ

งานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษทวาย ได้อย่างเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป และสอดคล้องกับการวิจัยมากที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์การ

2.3.1 ความหมายนวัตกรรม

Mckeown (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 80) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังสามารถหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการหรือองค์การ ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้น จะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติ การเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะ ความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์คิดค้น ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม อันหมายถึงความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล

สำหรับประเทศไทย ได้เริ่มให้ความสำคัญกับนวัตกรรมมากขึ้น โดยมีองค์การและหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านนวัตกรรมของประเทศไทย ได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ ภัคดิเหลา, 2554, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรมว่า คือ การผลิต การเรียนรู้และการใช้ประโยชน์ จากความคิดใหม่ให้เกิดผลทางเศรษฐกิจและสังคม โดยที่ความคิดใหม่นั้น เป็นของใหม่สำหรับหน่วยงานหรือหน่วยเศรษฐกิจซึ่งอาจเป็นบริษัท หน่วยงานของรัฐ อุตสาหกรรมหรือประเทศก็ได้ นวัตกรรมทำให้เกิดการขยายและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในตลาดที่เกี่ยวข้อง วิธีการผลิตและจำหน่ายแบบใหม่ และการเปลี่ยนแปลงการบริหารและทักษะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การวิจัยและพัฒนา ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรม แต่ในการนำมาใช้จะต้องรวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านการผลิต การบริหาร และการจำหน่ายจึงจะได้ผล

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม นวัตกรรมนับเป็นกระบวนการที่เกิดจากการนำความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาผนวกกับความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างให้เกิดเป็นธุรกิจนวัตกรรมหรือธุรกิจใหม่ อันจะนำไปสู่การลงทุนใหม่ที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.3.2 นวัตกรรมองค์การ

ชาคริต ศึกษากิจ (2556, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรมองค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีใหม่ ๆ ภายในองค์การที่เป็นไปในทางบวก และนำไปใช้ประโยชน์ได้

วิโรจน์ ก่อสกุล (2556, หน้า 81) ให้ความหมายว่า นวัตกรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีใหม่ ๆ ภายในองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม พฤติกรรม การผลิต การบริการ การตลาด การบริหาร การจัดการ การบริหารคุณภาพ ฯลฯ ซึ่งอาจเกิดจากการปฏิวัติ (revolutionary) การเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน (radical) หรือการพัฒนาต่อยอด (incremental) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

2.3.3 ประเภทของนวัตกรรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2552, ออนไลน์) กล่าวว่า นวัตกรรม แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด นวัตกรรมนี้อาจจะเป็นของใหม่ต่อโลก ต่อประเทศ องค์กร หรือแม้แต่ตัวเราเอง

2. นวัตกรรมในขบวนการผลิตหรือการดำเนินงาน (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการผลิตสินค้าหรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม

3. นวัตกรรมทางธุรกิจ (Business Innovation)

นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืน การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จและยั่งยืนได้ ธุรกิจต้องค้นหา "นวัตกรรมธุรกิจ" ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมมิใช่เพียงแค่ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดใหม่ๆ แต่ต้องเป็นความคิดใหม่ๆ ที่สามารถขายได้ หรือ การทำให้ความคิดใหม่ๆ มีมูลค่าเชิงพาณิชย์

พีระพงษ์ ภัคศิริ (2556, หน้า 22) แบ่งประเภทนวัตกรรมตามระดับความแปลกใหม่ ได้ 4 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมค่อยเป็นค่อยไปหรือส่วนเพิ่ม (incremental innovation) เป็นนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งอาจปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือปรับปรุงเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่ เพื่อจุดมุ่งหมายหรือการใช้งานในรูปแบบอื่น

2. นวัตกรรมลำดับขั้น (modular innovation) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับรูปลักษณะของสินค้าและบริการกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของสินค้าและบริการเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้ได้วัสดุชิ้นส่วนใหม่กับรูปลักษณะของสินค้าและบริการใหม่

3. นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (architectural innovation) เป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของระบบที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงในรูปแบบใหม่ ๆ ในขณะที่วัสดุชิ้นส่วนและการออกแบบผลิตภัณฑ์อาจจะยังไม่มีเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย

4. นวัตกรรมปฏิรูป (radical innovation) ต้องมีคุณสมบัติหนึ่งข้อหรือมากกว่า ดังนี้

- ต้องเป็นคุณสมบัติใช้งานแบบใหม่ทั้งหมด
- การปรับปรุงคุณสมบัติการใช้งานที่มีอยู่ ต้องทำให้ดีกว่าเดิม 5 เท่าหรือมากกว่านั้น
- สามารถลดต้นทุนได้ 30% หรือมากกว่า
- ต้องเปลี่ยนสิ่งที่เป็นพื้นฐานของการแข่งขัน หรือมีผลกระทบในวงกว้างได้

2.3.4 แนวความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

เสนห์ จุ้ยโต (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 83 - 84) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นการดำเนินการให้เกิดสิ่งใหม่หรือวิธีใหม่ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต (competitive advantage) มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การบริหารคนด้วยสติปัญญา เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนมีสติปัญญา โดยสร้างทัศนคติเชิงบวก มีความอยากรู้อยากเห็น มีการคิดแบบญาณหยั่งรู้ มีปรัชญาและหลักการที่ถูกต้อง มีการคิดเชิงกลยุทธ์ คิดเป็นระบบ คิดเปรียบเทียบ คิดแบบสร้างอนาคต คิดแบบแผนที่ความคิด และบริหารคนด้วยการส่งเสริมสนับสนุน โดยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างความผูกพันที่ถูกต้อง การสร้างความคิดที่ถูกต้อง การกระทำที่ถูกต้อง การประเมินที่ถูกต้อง

2.3.5 การสร้างนวัตกรรม

คิวนันท์ คิวพิทักษ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 84) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นสิ่งสำคัญในการรักษาชีวิตขององค์กรและรักษาความได้เปรียบคู่แข่งขัน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาสหาพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุติการต่อต้าน การมอบอำนาจและการให้รางวัลกับความสำเร็จ

Porter (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 84) กล่าวว่า องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรด้วยพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จากพลังสมอง เป็นกระบวนการสร้างสรรค์ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร เป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะดึงและรักษาความสามารถในการจัดการความรู้และจำกัดความสามารถในการปรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรออกมาเป็นรูปธรรม

จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมในองค์กร เป็นกระบวนการคิดใหม่ทำใหม่เชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้การทำงานได้ผลดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสำคัญ หรือการนำเอาระบบการบริหารงานรูปแบบใหม่ มาใช้พัฒนากระบวนการและขีดความสามารถทางการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

เซลิติก และคณะ (อ้างถึงใน วิศรุต มีแก้ว, 2542, หน้า 13) ได้กล่าวไว้ว่า ในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
6. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเป็นเป็น หลักฐาน
8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. งานเสร็จทันเวลา
10. ผลงานได้มาตรฐาน
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีปัจจัย 7 ประการ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values)

2.4.1 วิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

สุพิน เกษาคุปต์ (2544, หน้า 13) กล่าวว่า เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงาน สามารถนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานในปัจจุบันดังนี้ คือ

1. หลักการแบ่งงาน (Division of Work) ตามลักษณะและความถนัดของคน
2. อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) จะต้องได้สัดส่วนกันจึงจะสามารถบริหารงานได้
3. วินัย (Discipline) เป็นที่สำคัญที่พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงและกฎระเบียบต่าง ๆ
4. เอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of Command) คือมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพียงคนเดียวในองค์กรหนึ่ง ๆ
5. เอกภาพของทิศทางการทำงาน (Unity of Direction) เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อนำไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน
6. สมาชิกจะต้องยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและยอมรับให้มีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายส่วนตัว (Subordination of Individual Interest to General Interest)
7. การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration) จะต้องมีความเป็นธรรมและสร้างความพอใจแก่นายจ้างและลูกจ้าง
8. ระดับการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ (Centralization) จะต้องมีความเหมาะสมซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร
9. มีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาตามตำแหน่งลดหลั่นกันไป (Scalar Chain)
10. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order)
11. มีความเสมอภาพ (Equity) กล่าวคือ ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยความเมตตา เท่าเทียมกัน ยุติธรรม
12. ผู้บริหารจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
13. จะต้องมีความมั่นคงในอาชีพ (Stability of Tenure) เพราะความไม่มั่นคงในอาชีพ การลาออกเป็นต้นเหตุและผลของการจัดการที่ไม่ดี
14. การมีวิถึญญานกลุ่ม (Esprit de Corps) ทำให้เกิดพลังอำนาจในองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างร่วมกัน จึงจะเกิดกิจกรรมในการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติ จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานนั้น จะเกิดขึ้นได้ด้วยความตั้งใจ เต็มใจ ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ

2.5 ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจ

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมา มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ยุคแรกเรียกว่า “ประเทศไทย 1.0” เน้นการเกษตรเป็นหลัก เช่น ผลิตและขาย พืชไร่ พืชสวน สัตว์ เป็นต้น ยุคสอง เรียกว่า “ประเทศไทย 2.0” เน้นอุตสาหกรรมแต่เป็นอุตสาหกรรมเบา เช่น การผลิตและขายรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องดื่ม เครื่องประดับ เครื่องเขียน กระเป๋า เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น และปัจจุบัน (ตั้งแต่ปี 2559) จัดอยู่ในยุคที่สาม เรียกว่า “ประเทศไทย 3.0” เป็นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น การผลิตและขาย ส่งออกเหล็กกล้า รถยนต์ กลั่นน้ำมัน แยกก๊าซธรรมชาติ ปูนซีเมนต์ เป็นต้น ประเทศไทยในยุค 1.0 2.0 และ 3.0 รายได้ประเทศยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงเป็นเหตุให้นำไปสู่ยุคที่สี่ เรียกว่า “ประเทศไทย 4.0” ให้เป็นเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) มีรายได้สูง โดยวางเป้าหมายให้เกิดภายใน 5-6 ปี ต่อจากนี้ เป็นการวางภาพอนาคตทางเศรษฐกิจที่ชัดเจนของประเทศที่พัฒนา เช่น สหรัฐอเมริกา “A Nation of Makers” อังกฤษ “Design of Innovation” อินเดีย “Made in India” หรือ ประเทศเกาหลีใต้ที่วางโมเดลเศรษฐกิจในชื่อ “Creative Economy”

2.5.1 ลักษณะของไทยแลนด์ 4.0

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

ดังนั้น “ประเทศไทย 4.0” จึงควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

2.5.2 การพัฒนาในยุค ไทยแลนด์ 4.0

เพื่อให้เกิดผลขึ้นอย่างจริงจัง จึงกำหนดให้มีการพัฒนาวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม เป้าหมาย ดังนี้

1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น สร้างเส้นทางธุรกิจใหม่ (New Startups) ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีอาหาร เป็นต้น
2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สปา เป็นต้น
3. กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุม เช่น เทคโนโลยีหุ่นยนต์ เป็นต้น
4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น
5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

2.5.3 แนวทางการพัฒนาตาม ไทยแลนด์ 4.0

การพัฒนาประเทศภายใต้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” จะสำเร็จ ใช้แนวทาง “สานพลังประชารัฐ” เป็นตัวการขับเคลื่อน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาคการเงินการธนาคาร ภาคประชาชน ภาคสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ ร่วมกันระดมความคิด ผนึกกำลังกันขับเคลื่อน ผ่านโครงการ บันทึกความร่วมมือ กิจกรรมหรืองานวิจัยต่าง ๆ โดยการดำเนินงานของ “ประชารัฐ” กลุ่มต่างๆ อันได้แก่

- กลุ่มที่ 1 การยกระดับนวัตกรรมและผลิตภัณ์การปรับแก้กฎหมายและกลไกภาครัฐ พัฒนาคัลลัสเตอร์ภาคอุตสาหกรรมแห่งอนาคต และการดึงดูดการลงทุน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- กลุ่มที่ 2 การพัฒนาการเกษตรสมัยใหม่และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ
- กลุ่มที่ 3 การส่งเสริมการท่องเที่ยวและไมล์ การสร้างรายได้ และการกระตุ้นการใช้จ่ายภาครัฐ
- กลุ่มที่ 4 การศึกษาพื้นฐานและพัฒนาผู้นำ (โรงเรียนประชารัฐ) รวมทั้งการยกระดับคุณภาพวิชาชีพ
- กลุ่มที่ 5 การส่งเสริมการส่งออกและการลงทุนในต่างประเทศ รวมทั้งการส่งเสริมกลุ่ม SMEs และผู้ประกอบการใหม่ (Start Up) ซึ่งแต่ละกลุ่มกำลังวางระบบและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายอย่างเข้มข้น

โดยสรุป กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทยภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นอีกนโยบายหนึ่งที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่ มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาล เป็นรูปแบบที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน เป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” ที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรทั้งในและระดับโลก

2.6 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.6.1 ประวัติตรวจคนเข้าเมือง

ก่อนปี พ.ศ. 2470 ประเทศไทยยังไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการตรวจคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักร จนกระทั่งปี พ.ศ. 2470 รัฐบาลในพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร ได้ทรงตราพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้นพร้อมกับจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 หน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองจึงได้จัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทย ระยะแรกการเดินทางเข้า - ออกของคนต่างด้าวส่วนมากจะเดินทางเข้ามาด้วยพาหนะทางน้ำและทางบก มีศูนย์รวมที่ทำการอยู่ใน กรุงเทพมหานคร และมีด่านตรวจคนเข้าเมืองมณฑล ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคใต้เท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองและการเงินของประเทศตกตำรัฐสภาได้ตัดทอนงบประมาณรายจ่ายของประเทศลง เป็นเหตุให้กรมตรวจคนเข้าเมืองถูกลดฐานะลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2475 แต่ขึ้นเป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2536 ได้มีการปรับโครงสร้างของกรมตำรวจ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2537 กองตรวจคนเข้าเมืองได้รับการยกฐานะเป็น “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ซึ่งประกอบด้วย 4 กองบังคับการ คือ กองตรวจคนเข้าเมือง 1 - 3 และ กองบังคับการอำนวยการ โดยกองตรวจคนเข้าเมือง 3 กำกับดูแลด่านตรวจคนเข้าเมืองในส่วนภูมิภาค จำนวน 53 ด่าน และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ 19 มกราคม 2537 เรื่อง กำหนดที่ตั้งด่านตรวจคนเข้าเมืองและช่องทางให้บุคคลเข้ามาใน หรือออกไปนอกราชอาณาจักร และกำหนดให้บุคคลหรือยานพาหนะที่จะเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ผ่านการตรวจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

ปี พ.ศ. 2537 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 10 ตาม พ.ร.ฎ.แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ.2536 เป็นสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง แบ่งเป็น 4 กองบังคับการ คือ

ก. กองบังคับการอำนวยการ แบ่งเป็น 5 กองกำกับการ คือ (1) กองกำกับการ 1 (2) กองกำกับการ 2 (3) กองกำกับการ 3 (4) กองกำกับการ 4 (5) กองกำกับการ 5

ข. กองตรวจคนเข้าเมือง 1 (ตม.1) แบ่งออกเป็น 3 กองกำกับการ คือ (1) กองกำกับการ อำนวยการ (2) กองกำกับการ 1 (3) กองกำกับการ 2

ค. กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ตม.2) แบ่งออกเป็น 1 กองกำกับการ และด่านตรวจคนเข้าเมือง คือ (1) กองกำกับการอำนวยการ (2) ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ง. กองตรวจคนเข้าเมือง 3 (ตม.3) แบ่งออกเป็น 1 กองกำกับการ และด่านตรวจคนเข้าเมือง คือ (1) กองกำกับการอำนวยการ (2) ด่านตรวจคนเข้าเมือง ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม 2537 เป็นต้นไป (ประกาศ ร.จ.ฉบับพิเศษ เล่ม 169 หน้า 2 - 3 วันที่ 25 ตุลาคม 2536) และได้กำหนดกลุ่มตำแหน่งสืบสวนสอบสวนขึ้นโดยไม่ปรากฏใน พ.ร.ฎ. นอกจากนั้นในแต่ละ กก.ของ บก.อก., บก.ตม.1, บก.ตม.2 และ บก.ตม.3 ได้แบ่งงานภายใน กก. เป็นงานต่างๆ และตรวจคนเข้าเมืองที่อยู่ในสังกัด บก.ตม.2 คือ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ได้แบ่งงานภายในเป็นฝ่ายต่างๆ โดย ไม่ปรากฏ

ใน พ.ร.ฎ. เช่นเดียวกัน ส่วนด้านตรวจคนเข้าเมืองที่อยู่ในสังกัด บก.ตม.3 คือ ด้านตรวจคนเข้าเมืองที่เปลี่ยนชื่อด้านจากด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด ด้านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอ ด้านตรวจคนเข้าเมืองกิ่งอำเภอ และด้านตรวจคนเข้าเมืองตำบล เป็นชื่อด้านในปัจจุบัน รวมทั้งได้ประกาศยกเลิกด้านและตั้งด้านเพิ่มเติมแบ่งเป็น ด้านชั้น 1 จำนวน 7 ด้าน ด้านชั้น 2 จำนวน 9 ด้าน ด้านชั้น 3 จำนวน 18 ด้าน ด้านชั้น 4 จำนวน 18 ด้าน และด้านที่ยังไม่จัดลำดับชั้น จำนวน 11 ด้าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 63 ด้าน

ปี พ.ศ.2541 มี พ.ร.ฎ.โอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 เป็นต้นไป (ประกาศ ร.จ.ฉบับพิเศษ เล่ม 115 หน้า 15 วันที่ 16 ตุลาคม 2541) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงอยู่ในสังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ปี พ.ศ.2548 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 11 ตาม พ.ร.ฎ.แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังต่อไปนี้ 1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 2. กองบัญชาการ แบ่งเป็น ดังต่อไปนี้ (14) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ประกาศ ร.จ.เล่ม 122 หน้า 2 วันที่ 1 พฤษภาคม 2548) มีผลตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แบ่งเป็นดังต่อไปนี้

(ก) บก.อก. ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ 1 (2) ฝ่ายอำนวยการ 2 (3) ฝ่ายอำนวยการ 3 (4) ฝ่ายอำนวยการ 4 (5) ฝ่ายอำนวยการ 5

(ข) บก.ตม.กทม. ประกอบด้วย (1) กก.1 (2) กก.2 (3) ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด (ด้าน ตม.ท่าเรือกรุงเทพ)

(ค) บก.ตม.ทอช. ประกอบด้วย (1) ฝ่ายอำนวยการ (2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด (ด้าน ตม.ทอ.กรุงเทพ (ดอนเมือง) และด้าน ตม.ทสภ.)

(ง) ศข.ตม. (จ) ศตม.ภาคกลาง (ฉ) ศตม.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ช) ศตม.ภาคเหนือ (ซ) ศตม.ภาคใต้ โดยแต่ละหน่วยงานประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด (ศตม.ภาคกลาง จำนวน 13 ด้าน, ศตม.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 ด้าน, ศตม.ภาคเหนือ จำนวน 10 ด้าน, ศตม.ภาคใต้ จำนวน 21 ด้าน รวมด้าน ตม. ในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 58 ด้าน) ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 (ประกาศ ร.จ.เล่ม 122 หน้า 12 – 13 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2548)

ปี พ.ศ.2552 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 12 ตาม พ.ร.ฎ.แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังต่อไปนี้ 1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 2. ให้จัดตั้งกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบกองบัญชาการ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ประกาศ ร.จ.เล่ม 126 หน้า 2 ลงวันที่ 6 กันยายน 2552) มีผลตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แบ่งเป็น

(ก) บก.อก. ประกอบด้วย ผอ. 1-9

(ข) บก.ตม.1 ประกอบด้วย ผอ., กก.1-3

(ค) บก.ตม.2 ประกอบด้วย ผอ., กก.สืบสวนปราบปราม, ด้านตม. จำนวน 5 ด้าน

(ง) บก.ตม.3 (ภาคกลาง) ประกอบด้วย ผอ., กก.บริการคนต่างด้าว, ตม.จังหวัด จำนวน 15 จังหวัด และด้าน ตม.จำนวน 15 ด้าน

(จ) บก.ตม.4 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ประกอบด้วย ฝอ., กก. บริการคนต่างด้าว , ตม. จังหวัด จำนวน 11 จังหวัด และด่าน ตม.จำนวน 15 ด่าน

(ฉ) บก.ตม.5 (ภาคเหนือ) ประกอบด้วย ฝอ., กก.บริการคนต่างด้าว, ตม.จังหวัด จำนวน 7 จังหวัด และด่าน ตม.จำนวน 10 ด่าน

(ช) บก.ตม.6 (ภาคใต้) ประกอบด้วย ฝอ., กก.บริการคนต่างด้าว, ตม.จำนวน 11 จังหวัด และด่าน ตม.จำนวน 20 ด่าน

รวมมี ตม.จังหวัด ทั้งหมด 44 จังหวัด , ด่าน ตม. ทั้งหมด 65 ด่าน และ

(ซ) บก.สส. ประกอบด้วย ฝอ. , กก.1-3 , กลุ่มงานสอบสวน

(ฅ) ศทส.ตม. ประกอบด้วย ฝอ. , ฝ่ายประมวลผลข้อมูล , กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่อาเซียน

นโยบาย

1. ด้านการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการบริการ
6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

2.6.2 การปฏิบัติงานของตรวจคนเข้าเมือง โดยมีระเบียบ กฎหมาย พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการทำงานคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

2.6.2.1 พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

การปฏิบัติงานของตรวจคนเข้าเมืองนั้น มีแนวปฏิบัติหลักที่ต้องปฏิบัติตามในการตรวจสอบบุคคลหรือยานพาหนะที่จะเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร คือ แนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง ฉบับ พ.ศ. 2522 ซึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์ The Six ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นั้น ได้กำหนดสอดแทรกไว้ในยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ The Six

ความมั่นคง คือ เป้าหมาย ปราบปรามและพองพาล บริการคนเข้าเมือง ลือเลื่องความยุติธรรม คุณธรรมนำหน้า พัฒนาสู่อาเซียน (กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6, <http://immigrationdiv6.go.th/index.php?cmd=about3>, 20 มิถุนายน 2561)

นโยบายเน้นหนักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 (หลัก 6 ประการ)

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยภายในราชอาณาจักร
2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการบริหาร

6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในราชอาณาจักร

1.1 การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การจงรักภักดีต่อสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการถวายความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านพิธีการเข้าเมืองแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ อย่างสมพระเกียรติ

1.2 การสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เข้าประเทศ พัฒนาระบบงานตรวจคนเข้าเมืองในความรับผิดชอบของด่านตรวจคนเข้าเมืองทั่วประเทศ ให้มีความพร้อมสูงสุด ในการปฏิบัติภารกิจด้านการสกัดกั้นคนไม่ดีไม่ให้เดินทางเข้าประเทศตามบทบัญญัติของกฎหมาย

1.3 การควบคุมคนเข้าเมือง จัดระบบการแจ้งที่พักของคนต่างด้าวตามความในมาตรา 38 แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ให้เป็นปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.4 การผลักดันและส่งกลับ ดำเนินการจัดทำและเชื่อมโยงฐานข้อมูลของคนต่างด้าวต้องห้ามเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้เป็นปัจจุบัน และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการส่งกลับ รวมทั้งกวดขันการปฏิบัติงานของสถานกักตัวคนต่างด้าว เพื่อรอการส่งกลับทุกแห่งให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตามหลักสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด

1.5 การพัฒนาระบบควบคุมสั่งการ พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีศักยภาพในการเป็นศูนย์ควบคุมสั่งการของผู้บังคับบัญชาและฝ่ายอำนวยการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและทันสมัยการณ (real time) รวมทั้งสร้างเครือข่ายของศูนย์ควบคุมสั่งการให้เชื่อมโยงทุกกองบังคับการและทุกด่านตรวจคนเข้าเมือง

1.6 สนองตอบนโยบายของรัฐบาลด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลอย่างจริงจัง และเกิดประสิทธิผล

2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2.1 การป้องกันปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ สกัดกั้น ป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ โดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานตำรวจ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายภายในประเทศและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

2.2 การสร้างเครือข่ายป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ ประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน อาทิ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาครัฐ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติในเชิงบูรณาการและการแก้ไขปัญหาที่ถูกจุดตรงตามความต้องการของสังคม

2.3 การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อรณรงค์ขอความร่วมมือและผนึกกำลังจากทุกภาคส่วนของสังคม ในการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ โดยสนับสนุนให้หน่วยงานระดับกองกำกับการ และด่านตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่ง จัดทำเว็บไซต์ของตนเอง โดยกำหนดให้จัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น ภาษาพม่า ภาษาลาว ภาษากัมพูชา ภาษามาลาเซีย เป็นต้น

3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง

3.1 การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของท่าอากาศยาน มุ่งสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในด้านการพัฒนาศูนย์กลางการบินในภูมิภาค (Aviation Hub) โดยเตรียมความพร้อมด้านกำลังพล งบประมาณ และพัสดุ เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยถือว่าเป็นความสำคัญเร่งด่วน

3.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาระบบงานขออยู่ต่อในราชอาณาจักร การเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การขอมีถิ่นที่อยู่ การทะเบียนคนต่างด้าว การพิสูจน์สัญชาติ และการขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on Arrival) โดยพยายามลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติ หรือการนำเสนอ รูปแบบการให้บริการแบบ One Stop Service หรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้เป็นไปตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และพระราชกฤษฎีกาบริการจัดการบ้านเมืองที่ดี

3.3 E-Service การพัฒนาวิธีการทำงานด้านการบริการคนเข้าเมืองให้ก้าวไปสู่การให้บริการโดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) อาทิ ระบบการแจ้งที่พักอาศัย ระบบการตรวจสอบหมายจับ รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุนให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ ริเริ่มเสนอโครงการให้บริการในเรื่องนี้ให้เป็นรูปธรรม

4. ด้านการอำนวยความสะดวก

4.1 ดำรงตนในยุติธรรม พัฒนาการทำงานของกลุ่มงานสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การตรวจสอบคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงานสอบสวน การปรับปรุงอาคารสถานที่ ณ จุดบริการประชาชน การสนับสนุนด้านยานพาหนะ พัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ

4.2 การปฏิรูปกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตรวจสอบติดตาม (Monitoring) บทบัญญัติของกฎหมาย ตลอดจน ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน

5. ด้านการบริหาร

5.1 การใช้ระบบคุณธรรม นำระบบคุณธรรม (Merit System) มาใช้เป็นหลักในการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนคนดีให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ เพื่อพัฒนาผู้นำองค์กรรุ่นต่อไปให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ เป็นที่ยอมรับของสังคม

5.2 ยึดหลักธรรมาภิบาลและการทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงานและสร้างระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับหน่วยงาน และรายบุคคลอย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเป็นรูปธรรม

5.3 สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปรับปรุงการทำงานของศูนย์ฝึกอบรม สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีบทบาทสำคัญและเป็นแกนนำในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องตลอดจนการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) อาทิ การกำหนดมาตรฐานองค์ความรู้พื้นฐาน

ด้านกฎหมาย ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านคอมพิวเตอร์ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม

5.4 สร้างความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามาตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และจัดให้มีการสำรวจทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของสังคม และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไปในอนาคต

6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน

6.1 การเตรียมการด้านโครงสร้าง สำรวจและคาดการณ์ปริมาณงานในอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นภายหลังการเปิดประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนด้านปรับโครงสร้างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านตรวจคนเข้าเมือง ที่เป็นช่องทางผ่านของเส้นทางคมนาคมสายหลักระหว่างประเทศทั้งทางบกและทางน้ำ เพื่อเสนอแผนในการปรับโครงสร้างให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน

6.2 การเตรียมการด้านกำลังพล ทำการศึกษาและคาดการณ์ปริมาณของคนต่างด้าวที่จะมีการเดินทางผ่านช่องทางตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่ง (Free Flow of Human) เพื่อนำไปวิเคราะห์ปริมาณงาน (Work Load) ให้เหมาะสม สามารถจัดเตรียมกำลังพลให้เพียงพอสำหรับช่องตรวจหนังสือเดินทาง

6.3 การเตรียมการด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจคนเข้าเมือง ตลอดจนให้การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2.6.2.2 พระราชบัญญัติการทำงานคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

กฤษฎา อาชนิจกุล และกุลภา วจนสาระ ได้สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 ไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 เป็นหนึ่งพระราชบัญญัติที่ถูกเร่งรัดออกมาในช่วงปลายสมัยของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ที่เป็นผลมาจากการปฏิวัติเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 ร่างกฎหมายฉบับนี้ ถูกนำเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติและผ่านการพิจารณา 3 วาระรวดในวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 จากนั้น มีประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้กฎหมายมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 เป็นต้นไป

กฎหมายการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 มีสาระสำคัญเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงจากกฎหมายฉบับเดิม 15 ประการ ดังนี้

1. ยกเลิกพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 และจัดโครงสร้างของพระราชบัญญัติ โดยแบ่งเป็น 6 หมวด และบทเฉพาะกาล รวม 60 มาตรา

(1) หมวด 1 การทำงานของคนต่างด้าว มาตรา 7-28

(2) หมวด 2 กองทุนเพื่อการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร มาตรา

29-40

(3) หมวด 3 คณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว มาตรา 41-44

(4) หมวด 4 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การทำงานของคนต่างด้าว มาตรา 45-47

(5) หมวด 5 การกำกับดูแล มาตรา 48-50

(6) หมวด 6 บทกำหนดโทษ มาตรา 51-56

(7) บทเฉพาะกาล มาตรา 57-60

2. ปรับปรุงการกำหนดงานที่คนต่างด้าวอาจทำได้ จากเดิมซึ่งกำหนดงานที่คนต่างด้าวห้ามทำ โดยมีสาระสำคัญ 4 ประเด็น

(1) พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับคนต่างด้าวตามมาตรา 4

(2) กำหนดงานที่คนต่างด้าวอาจทำได้ตามมาตรา 7 “งานใดที่คนต่างด้าวอาจทำได้ในท้องถิ่นใด เมื่อใด ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยคำนึงถึงความมั่นคงของชาติ โอกาสในการประกอบอาชีพของคนไทยและความต้องการแรงงานต่างด้าวที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศและกำหนดให้มีการตั้งคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว โดยมีองค์ประกอบตามมาตรา 41 และหนึ่งในอำนาจหน้าที่ คือ การพิจารณาการออกกฎกระทรวงกำหนดงานที่คนต่างด้าวอาจทำได้ตามมาตรา 7 ให้เสร็จสิ้นภายใน 2 ปี ขณะนี้กรมการจัดหางานได้จัดเตรียมบัญชีรายชื่อโดยดูจากสถิติย้อนหลัง 5 ปี ได้เตรียมไว้ 170 กว่รายชื่ออาชีพ และมีการจัดประเภทงานไว้ด้วย นอกจากนี้ยังจะมีการกำหนดจำนวนคนต่างด้าวในการทำงานอีกด้วย

(3) มีการเปลี่ยนแปลงประเภทคนต่างด้าว ตามมาตรา 13 ที่อาจขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนเพื่อทำงานตามประเภทที่คณะรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว ที่ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของชาติและผลกระทบต่อสังคม โดยอนุญาตรวมคนต่างด้าวที่เกิดในราชอาณาจักร แต่ไม่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ (ตามมาตรา 13 วรรค 5) ด้วย

(4) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน และจ้างงานแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ชายแดน มาตรา 14 “คนต่างด้าวซึ่งมีภูมิลำเนาและเป็นคนสัญชาติของประเทศที่มีชายแดนติดกับประเทศไทย ถ้าได้เข้ามาในราชอาณาจักรโดยมีเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง อาจได้รับอนุญาตให้ทำงานบางประเภทหรือลักษณะงานในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวในช่วงระยะเวลาหรือตามฤดูกาลที่กำหนดได้...” ตามเงื่อนไขตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. กำหนดมาตรการการชำระค่าธรรมเนียมการจ้าง (levy) เพื่อจำกัดคนต่างด้าวที่ไม่ใช่ช่างฝีมือเข้ามาทำงานในราชอาณาจักร ในขั้นต้นนี้ กรมการจัดหางานได้เสนอให้จัดเก็บค่าธรรมเนียมการจ้างต่ำสุด 200 บาทและสูงสุด 600 บาท แบ่งตามพื้นที่และประเภทกิจการ เช่น กิจการประมงในทุกพื้นที่เก็บค่าธรรมเนียม 200 บาทต่อคน ประเภทงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ชายแดน 300 – 400 บาทต่อคน แต่งานอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตกรุงเทพฯ 600บาทต่อคน เป็นต้น

4. ปรับปรุงกระบวนการออกใบอนุญาตให้แก่คนต่างชาติเข้าเมืองถูกกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 (BOI) กฎหมายการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 หรือกฎหมายอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการออก visa และใบอนุญาตทำงานให้เสร็จใน 3 ชั่วโมง และอนุญาตให้ทำงานได้ทันทีเมื่อคณะกรรมการ BOI อนุมัติโครงการ และส่งเรื่องมายังกรมจัดหางาน ต้องออกใบอนุญาตให้เสร็จภายใน 7 วันและเมื่อยังไม่ได้รับ

ใบอนุญาต คนต่างด้าวก็สามารถทำงานไปพลางก่อนได้ โดยใบอนุญาตจะมีระยะเวลาการทำงานเท่ากับที่ BOI อนุมัติโครงการ ไม่ว่าจะมียุก็ปีก็ตาม นอกจากนี้ในการเก็บค่า Levy จะเก็บเพียงครั้งเดียวเท่านั้น แม้จะมีการต่อใบอนุญาตก็ตาม

5. ให้ผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ สามารถขอรับใบอนุญาตทำงานได้ ตามมาตรา 13 วรรค 4 และวรรค 5 เพื่อให้สอดคล้องตามหลักมนุษยธรรม

6. เพิ่มมาตรการรองรับการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจชายแดน เพื่อส่งเสริมการผลิตไปสู่พื้นที่ที่มีแรงงานจำนวนมาก ในส่วนนี้อยู่ในระหว่างการเจรจากับประเทศลาวและกัมพูชา สำหรับพม่าได้มีการเจรจาระดับนายกรัฐมนตรี และระดับรัฐมนตรี ส่วนในรายละเอียดจะมีพูดคุยกับประเทศพม่าต่อไป หลังจากการประชุมรัฐมนตรีอาเซียนด้านแรงงาน ในเรื่องการพิสูจน์สัญชาติ MOU และแรงงานไปกลับบริเวณชายแดน

7. จัดตั้งกองทุนเพื่อการส่งคนต่างด้าวกลับออกนอกราชอาณาจักร กำหนดให้ลูกจ้างต้องส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อประกันเป็นค่าใช้จ่ายในการส่งกลับ โดยนายจ้างมีหน้าที่หักเงินค่าจ้างและนำส่งเข้ากองทุน เจ้าหน้าที่จะออกใบรับซึ่งระบุชื่อ เลขประจำตัวของลูกจ้าง และจำนวนเงินให้นายจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างเป็นหลักฐาน หากนายจ้างไม่นำเงินส่ง ต้องเสียเงินเพิ่ม 2% ต่อเดือน ให้ลูกจ้างเป็น ผู้จ่ายเงินประกันตน และหากแรงงานเดินทางกลับด้วยตนเองสามารถขอเงินคืนได้โดยยื่นเอกสารที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง และจะได้รับคืนเงินโดยเร็วภายใน 30 วัน หากเกินจากนี้จะได้ดอกเบี้ย 7% ต่อปี หากส่งเงินเข้ากองทุนไม่ครบให้นายจ้างจ่ายให้ครบ (ดูมาตรา 18, 19, 20)

8. กำหนดให้อายุใบอนุญาตมีอายุไม่เกินสองปี ซึ่งแยกกันโดยเด็ดขาด ไม่อิงกับการอยู่ในราชอาณาจักรตาม พ.ร.บ.คนเข้าเมือง แต่ให้ออกใบอนุญาตได้ไม่เกินสี่ปีติดกัน เพื่อป้องกันการโอนหรือแปลงสัญชาติ

นอกจากนี้ในระหว่างการต่อใบอนุญาต แรงงานสามารถทำงานต่อไปได้จนกว่าจะมีคำสั่งไม่อนุญาต การเปิดให้ต่อใบอนุญาตเป็นไปตามประกาศรอบที่เปิดให้มีการต่ออายุ 5 ราย

9. ปรับปรุงให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถเพิ่มประเภทหรือลักษณะงาน นายจ้าง ท้องที่ สถานที่ทำงาน หรือเงื่อนไขได้ โดยให้อำนาจการอนุญาตอยู่ที่นายทะเบียน การออกจกนายจ้างและเลิกจ้างไม่อยู่ในอำนาจของนายจ้าง ไม่ต้องทำการแจ้งเข้าแจ้งออก ไม่ต้องใช้ระบบโควต้าแต่ใช้ระบบเก็บค่าธรรมเนียมการจ้างแทน แต่การย้ายออกนอกพื้นที่โดยไม่แจ้งนั้นผิดพ.ร.บ.คนเข้าเมือง นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังมีปัญหาเรื่อง เอกสารการย้ายออก (ตท. 10) ซึ่งหากไม่ต้องทำการแจ้งย้ายออกแล้วจะมีปัญหากับทางกรมการปกครอง โดยที่ทำการเขต/อำเภอจะไม่ยอมรับการแจ้งย้ายจากนายจ้าง เก้ามายังนายจ้างใหม่ซึ่งจะเป็นปัญหาให้ไม่สามารถต่อใบอนุญาตทำงานได้

10. เพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการเพิกถอนใบอนุญาตทำงาน โดยให้อำนาจแก่นายทะเบียน รวมถึงผู้ที่รัฐมนตรีมอบหมายในการเพิกถอนใบอนุญาต ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการอนุญาต มีการกำหนดโทษสำหรับแรงงานที่ไม่มีใบอนุญาตทำงานให้สูงขึ้นด้วย

11. ปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว ตามมาตรา 41 เพื่อให้องค์ประกอบคณะกรรมการครอบคลุมทุกส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมกำกับดูแลคนต่างด้าว รวมทั้งผู้แทนที่มาจากภาคเอกชน โดยการคัดเลือกผู้แทนให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ และเพิ่มเติมให้มีหน้าที่เสนอความเห็นในเรื่องต่างๆ แก่คณะรัฐมนตรี

รัฐมนตรี รวมทั้งติดตาม กำกับดูแล และประสานการทำงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การดำเนินนโยบายการทำงานของคนต่างด้าวเป็นไปตามมติ ครม.

12. กำหนดให้มีคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การทำงานของคนต่างด้าว ตามมาตรา 45-47 แยกกันโดยอิสระจากคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งพ.ร.บ.เดิมนั้นรวมอยู่ด้วยกัน

13. กำหนดให้เจ้าพนักงานที่มีอำนาจจับและช่วยเหลือพนักงานสอบสวน มีอำนาจจับคนต่างด้าวที่พบว่าทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาตได้ โดยไม่ต้องมีหมายจับและนำผู้ถูกจับไปยังพนักงานสอบสวนทันที และให้รมต. มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ โดยกำหนดบทลงโทษผู้กระทำความผิดอ้างอิงจากกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา

14. ปรับปรุงบทกำหนดโทษ เช่น โทษสำหรับนายจ้างคือปรับระหว่าง 10,000-100,000 บาทต่อแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย 1 คน โทษสำหรับแรงงานต่างด้าวคือจำคุก 5 ปี ปรับระหว่าง 2,000-100,000 บาท หรือหากยินยอมกลับประเทศต้นทาง จะถูกนำส่งกองตรวจคนเข้าเมืองเพื่อดำเนินการส่งกลับและละเว้นโทษจำคุก นอกจากนี้ยังมีกระบวนการให้สินบนนำจับแก่ผู้ชี้จับ เช่น มอเตอร์ไซด์รับจ้างสามารถแจ้งจับและได้สินบน 20% ตำรวจได้สินบน 40% ตามระเบียบกระทรวงการคลัง แต่ยังไม่มีความคณะกรรมการเปรียบเทียบปรับในขณะนี้

15. ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียม โดยกำหนดอัตราสูงสุดไว้ อย่างไรก็ตาม ในการประกาศใช้จริงจะใช้อัตราที่กำหนดโดยกฎกระทรวงซึ่งต่ำกว่าอัตราสูงสุด อย่างไรก็ตาม ในบทเฉพาะกาล ต้องมีการออกบัญญัติ ได้แก่ กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง หรือประกาศต่าง ๆ ประมาณ 30 ฉบับ ซึ่งกรมการจัดหางานได้ร่างเสร็จแล้ว รอเสนอให้ที่ปรึกษาด้านกฎหมายของกระทรวงพิจารณา สำหรับกฎกระทรวงต้องเสนอผ่านคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเข้าคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อประกาศในพระราชกฤษฎีกาให้มีผลบังคับใช้ต่อไป หนึ่งในกฎกระทรวงที่มีความสำคัญต่อการจ้างงานแรงงานข้ามชาติจาก 3 ประเทศพม่า กัมพูชาและลาว คือ การกำหนดบัญชีรายชื่ออาชีพที่อนุญาตให้คนต่างด้าวทำได้

2.6.2.3 พระราชกำหนดพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นปีที่ ๒ ในรัชกาลปัจจุบัน ให้ประกาศว่า โดยเป็นการที่สมควรปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายว่าด้วยการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ

พระราชกำหนดนี้ มีสาระสำคัญเป็นการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ และการทำงานของคนต่างด้าว และให้มีคณะกรรมการนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว

สาระสำคัญบางส่วนของพระราชกำหนดนี้ อาทิ ผู้ใดประสงค์จะจ้างคนต่างด้าวซึ่งอยู่นอกราชอาณาจักรเข้ามาทำงานในกิจการของตนเองในราชอาณาจักรให้ยื่นคำขออนุญาตทำงานต่อนายทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมแทนคนต่างด้าว, ใบอนุญาตทำงานที่ออกให้ตามพระราชกำหนดนี้ มีอายุไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันที่ออก เว้นแต่ใบอนุญาตทำงานที่ออกให้แก่คนต่างด้าวตามมาตรา 62 ให้มีอายุเท่าระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาทำงานตามกฎหมายนั้นๆ, การต่อใบอนุญาตทำงานให้ต่อได้ครั้งละไม่

เกิน 1 ปี โดยให้กระทำเพียงเท่าที่จำเป็น และให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของ คนต่างด้าว เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการการทำงานของ คนต่างด้าว ส่วนคนต่างด้าวที่ได้รับใบอนุญาตทำงานหรือได้รับการผ่อนผันให้ทำงาน ตามพระราชบัญญัติการทำงาน ของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชกำหนดนี้บังคับใช้ ให้ถือว่าได้รับอนุญาตทำงาน หรือได้รับผ่อนผันให้ทำงานตามพระราชกำหนดนี้

ทั้งนี้ ผู้ได้รับคนต่างด้าวเข้าทำงานโดยฝ่าฝืน ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 400,000-800,000 บาทต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน และผู้ได้นำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศโดยไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับ ไม่เกิน 100,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กันตยา เพิ่มผล (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยรวม ในระดับ มาก โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้าน ผู้บังคับบัญชา และด้านระบบบริหารจัดการองค์กร 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดย รวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในทุกด้านในระดับ ปานกลาง ยกเว้นด้านระบบการ บริหารจัดการองค์กรที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึง พอใจอันดับแรก ได้แก่ ด้าน เพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบการบริหาร จัดการ 3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน 4. การเปรียบเทียบระดับ ความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในภาพรวม พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันและหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร และด้าน ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) โดยในด้านอื่น ๆ พบว่า ระดับความ คาดหวังไม่ มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark) 5. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ กับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ 1) ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความ ปลอดภัยและสุขภาพ 3) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา 4) ปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ 5) ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน 6) ความเหมาะสมของค่าตอบแทน และสวัสดิการ 7) ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 8) ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน

ศิริพร แจ่มใจบุญ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการ ตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือการมอบอำนาจในการตัดสินใจ

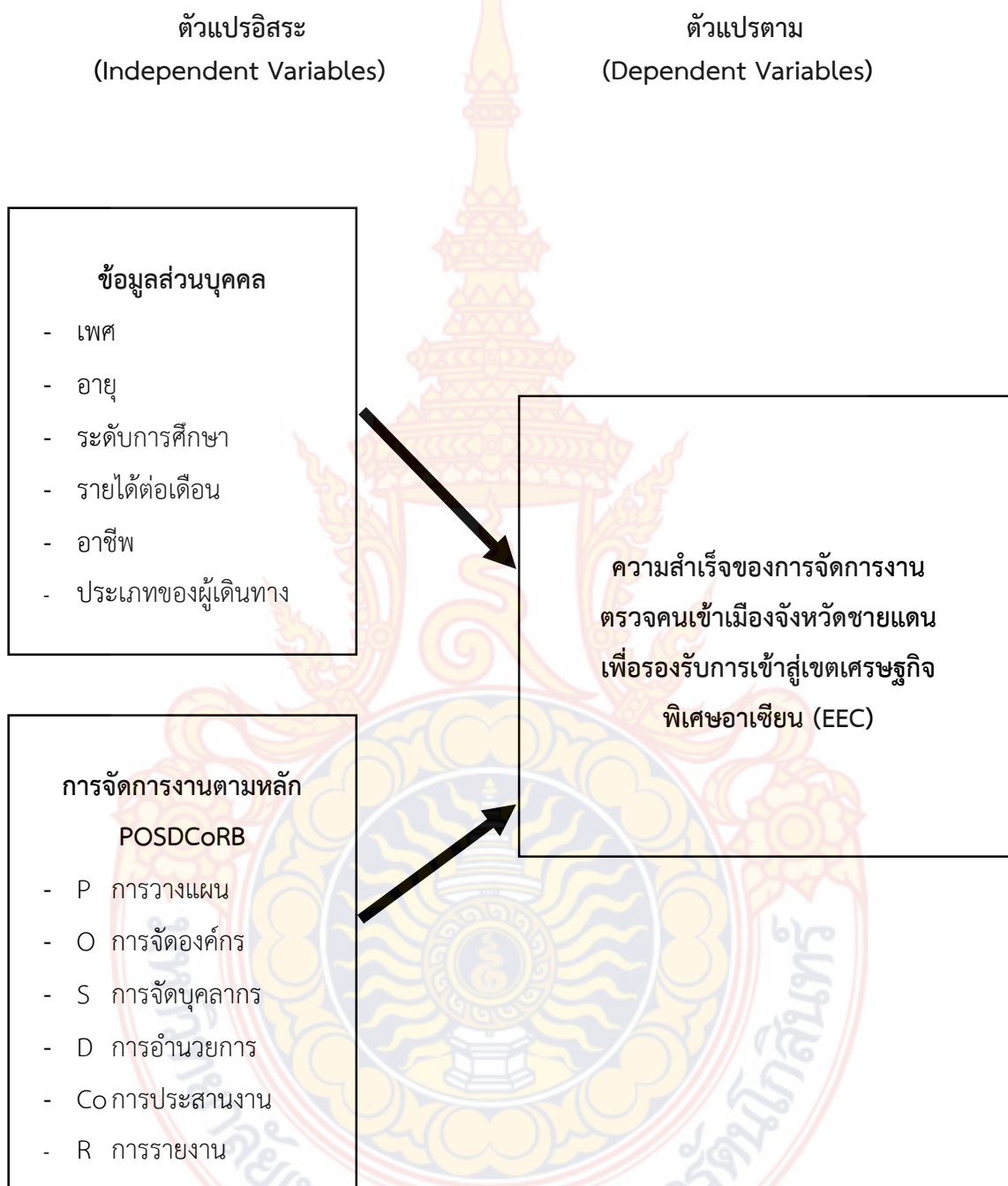
เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มากเพียงพอ และ (3) ภาพรวมการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ในปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สูงกว่าในอดีต

สุวัฒน์ กันภูมิ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) ฝ่ายบริหารทรัพย์สินการรถไฟแห่งประเทศไทย มีกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ 2) ประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายบริหารทรัพย์สินการรถไฟแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.65$) และ 3) แนวทางในการปรับปรุงการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ ด้านลักษณะขององค์การ ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีการแบ่งงานที่ชัดเจน ด้านบทบาทของเทคโนโลยี ควรใช้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึง ด้านลักษณะของสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ควรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมกับการพักคลายเครียดในการทำงาน และด้านบุคลากร ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามภาระหน้าที่



2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ ศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน มีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

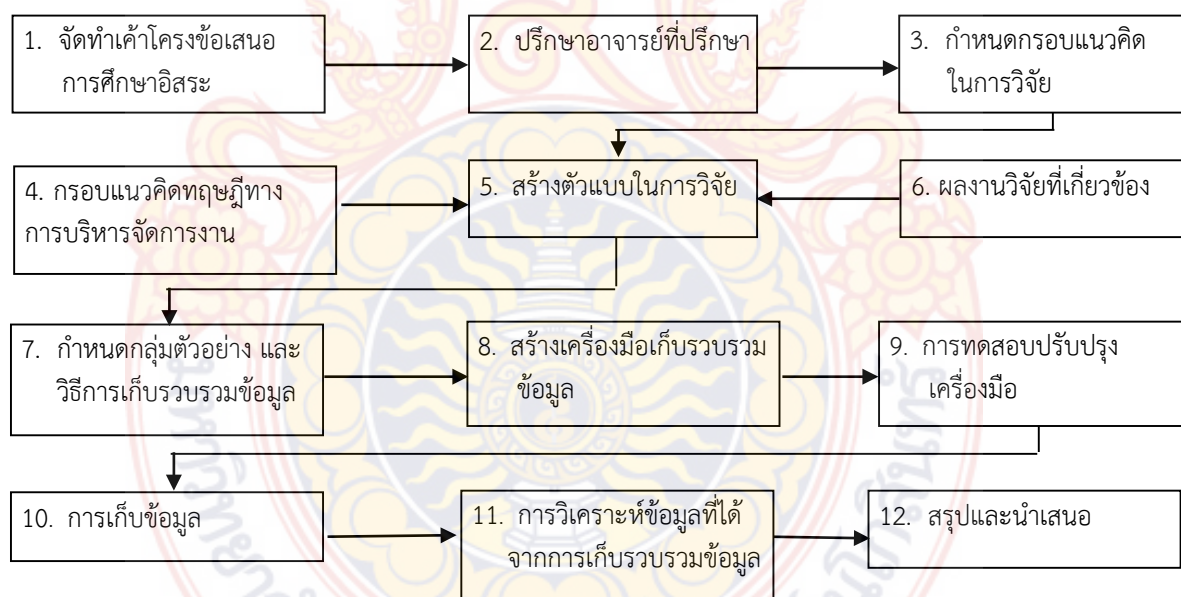
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทนี้ จะได้นำเสนอระเบียบวิธีวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการวิจัย ประชากร การเลือกตัวอย่าง ตัวแปร และการวัดตัวแปร การสร้างเครื่องมือวิจัย การทดสอบเครื่องมือ วิธีการทดสอบเครื่องมือ และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ดังมีรายละเอียด

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน การวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล เพราะต้องการให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมือง ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

3.2 กระบวนการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 3.1 กระบวนการศึกษาวิจัย

3.3 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม

3.4 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,900 คน (ข้อมูลจาก กองกำลังพล สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561)

3.4.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane (สรชัย พิศาลบุตร, 2544, หน้า 106)

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

โดย n คือ จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดย N = 6,900

e คือ แทนความคลาดเคลื่อน กำหนดให้เท่ากับ 0.05

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 378 คน

3.4.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบขั้นตอน

3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิด และทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้น ว่าในการวัดความสำเร็จในการบริหารจัดการงานวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีบทที่ทบทวนวรรณกรรมไว้

3.5.2 นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการนิยาม (Conceptual definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational definition) จากนั้น จึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญ กับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุม ตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table specification) ขึ้นเพื่อกำหนด เนื้อหาข้อความ (item) ตัวชี้วัดและระดับการวัดในแต่ละตัวแปร

3.5.3 จากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อความ (item) แต่ละข้อความจากรายการกำหนดดัชนีตัวแปรมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบแบบช่วงโดยมี 5 ตัวเลือก ได้แก่ มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง มากหรือเห็นด้วย ปานกลาง น้อยหรือไม่เห็นด้วย และน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในคำตอบมากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้คะแนน 5 คะแนน ส่วนคำตอบว่ามากหรือเห็นด้วย จะได้

คะแนน 4 คะแนน ในคำตอบปานกลางจะได้คะแนน 3 คะแนน ส่วนคำตอบน้อยหรือไม่เห็นด้วย จะได้คะแนน 2 คะแนน และคำตอบที่น้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้คะแนน 1 คะแนน แบบสอบถามจะประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการงานด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

3.5.4 การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity test) ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table of Specification) และค่านิยมเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วว่า มีความตรงกัน จากนั้น เพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องเชิงบริบทที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำเครื่องมือที่ได้พัฒนาขึ้น ไปขอคำปรึกษาและตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการปรับจนเกิดความเหมาะสม แล้วจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงต่อไป

3.5.5 การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการข้างต้น แล้วไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง จุดผ่านแดนถาวรบ้านพุน้ำร้อน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง (Cronbach's Alpha)

3.6 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ความสำเร็จของการจัดการงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน สามารถบรรลุเป้าหมาย พันธกิจที่องค์กรได้กำหนดหรือวางเอาไว้ เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน โดยวัดผลสำเร็จของงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

กระบวนการบริหาร หมายถึง ขั้นตอนการบริหารจัดการงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามหลักการบริหารงาน POSDCoRB 7 ด้าน ของ กุลิคและเออร์วิค (Gulick and Urwick) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวกหรือสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดงบประมาณ

P - Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การวางแผนแนวทางในการปฏิบัติงานที่จุดผ่านแดน ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยมีการสำรวจข้อมูลผู้ผ่านเข้าออก จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ล่วงหน้า รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางที่ได้วางแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

O - Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ซึ่งด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ และกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

S - Staffing หมายถึง การจัดบุคลากรของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล

การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์กร รวมถึงการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

D - Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ทั้งในด้านการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจการทำงาน ไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และการใช้ภาวะผู้นำในการกระตุ้นจูงใจบุคลากรให้ยอมรับในตัวผู้บังคับบัญชา

Co - Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ภายในด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามที่ได้มีการแบ่งแยกการปฏิบัติไป เพื่อให้ทุกภาคส่วน สามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้หมายรวมถึงการประสานกับส่วนงานกลางด้วย

R - Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ตามที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา ซึ่งการรายงาน ถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมด้วย ทั้งนี้หมายรวมถึง การรายงานไปยังส่วนงานกลาง

B - Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำงบประมาณของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน การจัดทำบัญชีและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงาน ว่ามีความเหมาะสมถูกต้อง



ตารางที่ 3.1 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ตัวแปร	นิยาม	ตัวชี้วัด	ระดับความสำเร็จของการจัดการงาน
<p>ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน</p>	<p>P - Planning หมายถึง การวางแผนในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แผนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อนการวางแผนงาน 2. วางแผนงานสอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของนโยบายหลัก 3. การวางแผนที่เป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจก่อนการวางแผน 4. แผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ในการร่วมวางแผนงาน 5. แผนการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงาน 6. แผนการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน 7. วางแผนการจัดอาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการแบบครบวงจร (one stop service) 8. วางแผนจัดตั้งสถานที่จุดผ่านแดนฯ อยู่ในจุดที่เหมาะสม 	<p>ช่วงความสำเร็จของการจัดการงาน</p> <p>4.51 - 5.00 มากที่สุด</p> <p>3.51 - 4.50 มาก</p> <p>2.51 - 3.50 ปานกลาง</p> <p>1.51 - 2.50 น้อย</p> <p>1.00 - 1.50 น้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อคำถาม	ระดับ ความสำเร็จของ การจัดการงาน
<p>ความสำเร็จของ การจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้า สู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน</p>	<p>O - Organizing หมายถึง การจัด องค์การ ในการจัดการ งานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อ รองรับการเข้าสู่เขต เศรษฐกิจพิเศษ อาเซียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดตำแหน่งงานต่างๆ ในหน่วยงาน ได้อย่าง เหมาะสมกับการให้ บริการ 2. จัดสายบังคับบัญชา ให้มีการควบคุมดูแล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ 3. กำหนดขอบข่ายอำนาจ หน้าที่ของตำแหน่งแต่ละ ตำแหน่ง และขั้นตอนการ ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน 4. ขั้นตอนที่ชัดเจนในการ กระจายอำนาจจาก ผู้บังคับบัญชาถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 5. การสื่อสารระหว่าง หน่วยงานกับส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ 6. นำนวัตกรรมด้าน เทคโนโลยี (IT) มาใช้ใน การให้บริการ ทำให้เกิด ความสะดวกรวดเร็ว 	<p>ช่วงความสำเร็จของ การจัดการงาน 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อความถาม	ระดับความสำเร็จของการจัดการงาน
ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	O – Organizing (ต่อ)	<p>7. แสดงรายละเอียดขั้นตอนของการให้บริการ รวมทั้งกำหนด ระเบียบวิธีปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน</p> <p>8. แสดงตัวอย่าง คำร้องแบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างพร้อมทั้ง ปากกา หรือดินสอ</p> <p>9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงานและการให้บริการ</p>	ช่วงความสำเร็จของการจัดการงาน 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด
	S - Staffing หมายถึงการจัดบุคลากรในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	<p>1. พิจารณาคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสม</p> <p>2. มอบหมายหรือแต่งตั้งบุคลากรที่ให้บริการ ได้เหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถและ ศักยภาพ</p> <p>3. บุคลากรในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ</p> <p>4. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ</p>	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อคำถาม	ระดับความสำเร็จของการจัดการงาน
<p>ความสำเร็จของการจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้า สู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน</p>	<p>S - Staffing หมายถึง การจัดบุคลากร (ต่อ)</p>	<p>5. เจ้าหน้าที่ สามารถ ตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูล ที่ชัดเจน ถูกต้องและ แม่นยำ</p> <p>6. เจ้าหน้าที่ มีความ กระตือรือร้น ทุ่มเท ในการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ</p> <p>7. บุคลากรยอมรับ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามที่หน่วยงาน/องค์กร กำหนด</p> <p>8. เจ้าหน้าที่มีความเสมอ ภาคในการให้บริการต่อ ผู้มาขอรับบริการ</p> <p>9. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้มาขอรับ บริการ</p> <p>10. เจ้าหน้าที่ มีทักษะ การใช้ภาษากลางในการ สื่อสาร ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถ ในการใช้ภาษาที่ 3</p> <p>11. มีการสร้างขวัญและ กำลังใจให้กับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานดี</p>	<p>ช่วงความสำเร็จของ การจัดการงาน 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อความถาม	ระดับความสำเร็จของการจัดการงาน
<p>ความสำเร็จของการจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน</p>	<p>D-Directing หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงการให้บริการ 2. สั่งการตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา 3. ตัดสินใจให้บริการโดยยึดแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นหลัก 4. ให้อำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 5. ปรึกษาหารือกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ 6. การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงานมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กรในการให้บริการประชาชน 7. การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงานไม่สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 	<p>ช่วงความสำเร็จของการจัดการงาน</p> <p>4.51 - 5.00 มากที่สุด</p> <p>3.51 - 4.50 มาก</p> <p>2.51 - 3.50 ปานกลาง</p> <p>1.51 - 2.50 น้อย</p> <p>1.00 - 1.50 น้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อคำถาม	ระดับ ความสำเร็จของ การจัดการงาน
ความสำเร็จของ การจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้า สู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน	Co- Coordinating หมายถึง การประสาน งาน ได้แก่ การทำ หน้าที่ใน การประสาน กิจกรรมต่างๆ ในการ จัดการงานตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดชายแดน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานงานทั้ง ภายในและภายนอก อย่างต่อเนื่อง 2. อำนวยความสะดวก ให้เจ้าหน้าที่สามารถ ติดต่อประสานงานได้ อย่างคล่องตัว 3. มีผู้ประสานงานใน การให้บริการประชาชน 4. มีเครื่องมือสื่อสารใน การประสานงานอย่าง เหมาะสม 5. มีการประสานความ สัมพันธ์อันดีระหว่าง หน่วยงานกับส่วนกลาง 6. บุคลากรในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน 7. การประสานงาน ระหว่างหน่วยงานกับ ชุมชนได้อย่างเหมาะสม 8. บริการข้อมูลข่าวสาร แก่หน่วยงานอื่น ๆ และ ผู้ที่มาติดต่อ 9. เอกสารเผยแพร่ข้อมูล มีความเป็นปัจจุบันและ ทันสมัย 	ช่วงความสำเร็จของ การจัดการงาน 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	ข้อคำถาม	ระดับ ความสำเร็จของ การจัดการงาน
ความสำเร็จของ การจัดการงาน ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้า สู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน	R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ใน การรับฟังรายงานผล การปฏิบัติงานในการ จัดการงานตรวจคน เข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับ การเข้าสู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน	1. มีการรายงานข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานจากหน่วย งานไปยังส่วนกลาง 2. มีการประชุมชี้แจง เพื่อรายงานกรณีที่เกิด ปัญหาและอุปสรรคที่ เกี่ยวกับการให้บริการ 3. มีการพิจารณา ข้อเสนอแนะหรือปัญหา ที่เกิดจากการให้บริการ 4. มีการแจ้งสิทธิและ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการ ควรทราบอย่างสม่ำเสมอ	ช่วงความสำเร็จของ การจัดการงาน 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด
	B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำงบประมาณ ในการจัดการงานตรวจ คนเข้าเมืองจังหวัด ชายแดน เพื่อรองรับ การเข้าสู่เขตเศรษฐกิจ พิเศษอาเซียน	1.การจัดสรรงบประมาณ มีการสำรวจความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ จากผู้มารับ บริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง คอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ฯลฯ 2.จัดสรรงบประมาณ ด้านการซ่อมบำรุงรักษา เครื่องมือและสื่อ ประชาสัมพันธ์ได้เพียงพอ เหมาะสม	

3.8 สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานทางสถิติสำหรับการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานข้อที่ 1

H_0 : ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

H_A : ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษทวาย อยู่ในระดับน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

H_A : ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS for Windows ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพรรณนาคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อตรวจสอบคุณลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลกับความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร (Multivariate analysis)

3.10 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักซึ่งแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็นสองส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

เกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม

รายการ	ช่วงคะแนน	คะแนนที่ตั้งไว้
มีความสำเร็จของการจัดการงานมากที่สุด	4.21 – 5.00	5
มีความสำเร็จของการจัดการงานมาก	3.41 – 4.20	4
มีความสำเร็จของการจัดการงานปานกลาง	2.61 – 3.40	3
มีความสำเร็จของการจัดการงานน้อยมี	1.81 – 2.60	2
ความสำเร็จของการจัดการงานน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	1

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อมูลปฐมภูมิประกอบด้วย

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ T test, ANOVA F
- 3) การวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน” ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ จากการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1. ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

2. ศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในด้านการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำระบบการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ที่มีประสิทธิภาพไปใช้งาน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ผลการศึกษามีดังนี้

4.1 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

4.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ในการวิจัยนี้ ทำการศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน โดยการนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้ 5. ระดับชั้นยศ และ 6. ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงาน เพื่อทราบถึงระดับของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ตามหลักการบริหารงาน POSDCoRB ของกูลิคและเออร์วิก (Gulick and Urwick) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (P) การจัดองค์กร (O) การจัดบุคลากร (S) การอำนวยความสะดวก (D) การประสานงาน (Co) การรายงาน (R) และการจัดงบประมาณ (B) ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และระดับชั้นยศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงาน ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงาน แตกต่างกัน

4.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นยศ และประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลดังปรากฏ ผลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	52.80
หญิง	178	47.20
อายุ		
20-29 ปี	155	41.00
30-39 ปี	147	38.75
40-49 ปี	62	16.45
50 ปีขึ้นไป	14	3.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	190	50.20
ปริญญาตรี	175	46.25
ปริญญาโท	13	3.55
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0.00
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	170	44.90
15,001-30,000 บาท	143	37.90
30,001-50,000 บาท	58	15.40
สูงกว่า 50,000 บาท	7	1.80
ระดับชั้นยศ		
ชั้นประทวน	141	37.40
รองสารวัตร	138	36.45
สารวัตร	52	13.85
รองผู้กำกับ	47	12.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
ระดับชั้นยศ		
ชั้นประทวน	141	37.40
รองสารวัตร	138	36.45
สารวัตร	52	13.85
รองผู้กำกับ	47	12.30
ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน		
นักท่องเที่ยว	138	36.45
ผู้ประกอบการ	124	32.85
แรงงานต่างด้าว	45	11.80
อื่นๆ	71	18.90
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีรายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาทจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ระดับชั้นยศ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ รองสารวัตร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 สารวัตร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และรองผู้กำกับ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ให้บริการผู้เข้าออกจุดผ่านแดน ที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 รองลงมา ผู้ประกอบการ จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.85 ประเภทอื่นๆ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และแรงงานต่างด้าว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

4.3.2 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน 4. การอำนวยการ 5. การประสานงาน 6. การรายงาน และ 7. การจัดงบประมาณ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 ถึง 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การวางแผน (n = 378)

การวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. แผนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อนการวางแผนงาน	4.13	.837	มาก	2
2. วางแผนงานสอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของนโยบายหลัก	3.97	.780	มาก	4
3. การวางแผนที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจก่อนการวางแผน	3.92	.828	มาก	8
4. แผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ในการร่วมวางแผนงาน	3.94	.783	มาก	6
5. แผนการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงาน	3.92	.778	มาก	7
6. แผนการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	4.04	.794	มาก	3
7. วางแผนการจัดอาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการแบบครบวงจร (one stop service)	3.96	.778	มาก	5
8. วางแผนจัดตั้งสถานที่จุดผ่านแดนฯ อยู่ในจุดที่เหมาะสม	4.21	.774	มาก	1
รวม	4.01	.597	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การวางแผน พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การวางแผน โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= .597) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่

ในระดับมาก คือ วางแผนจัดตั้งสถานที่จุดผ่านแดนฯ อยู่ในจุดที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.21, S.D. = .774$) รองลงมา คือ แผนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อนการวางแผนงาน ($\bar{X} = 4.13, S.D. = .837$) ถัดมา คือ แผนการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน ($\bar{X} = 4.04, S.D. = .794$) วางแผนงานสอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของนโยบายหลัก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .780$) วางแผนการจัดอาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการแบบ ครบวงจร (one stop service) ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .778$) แผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ในการร่วมวางแผนงาน ($\bar{X} = 3.94, S.D. = .783$) แผนการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .778$) และแผนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อนการวางแผนงาน ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .828$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดองค์กร

(n = 378)				
การจัดองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
9. จัดตำแหน่งงานต่างๆ ในหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสมกับการให้บริการ	4.01	.729	มาก	2
10. จัดสายบังคับบัญชาให้มีการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ	3.98	.770	มาก	4
11. กำหนดขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	4.00	.794	มาก	3
12. ขั้นตอนที่ชัดเจนในการกระจายอำนาจจากผู้บังคับบัญชา	4.04	.791	มาก	1
13. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.97	.786	มาก	6
14. นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (IT) มาใช้ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	3.97	.725	มาก	5
15. แสดงรายละเอียดขั้นตอนของการให้บริการ รวมทั้งกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน	3.96	.805	มาก	7
16. แสดงตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างพร้อมทั้งปากกา หรือดินสอ	3.92	.790	มาก	8
17. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน และการให้บริการ	3.91	.790	มาก	9
รวม	3.97	.538	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดองค์กร พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดองค์กร โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .538$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ชัดเจนในการกระจายอำนาจจากผู้บังคับบัญชาถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.04, S.D. = .791$) รองลงมา คือ จัดตำแหน่งงานต่างๆ ในหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01, S.D. = .729$) กำหนดขอบข่ายอำนาจ หน้าที่ของตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.00, S.D. = .794$) จัดสายบังคับบัญชา ให้มีการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = .770$) นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (IT) มาใช้ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .725$) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .786$) แสดงรายละเอียดขั้นตอนของการให้บริการ รวมทั้งกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .805$) แสดงตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างพร้อมทั้งปากกา หรือดินสอ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .790$) และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงานและการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .790$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน

(n = 378)				
การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
18.พิจารณาคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสม	4.02	.767	มาก	2
19.มอบหมายหรือแต่งตั้งบุคลากรที่ให้บริการได้เหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถและศักยภาพ	4.00	.803	มาก	5
20.บุคลากรในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ	3.98	.779	มาก	7
21.การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ	3.99	.787	มาก	6
22.เจ้าหน้าที่ สามารถตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องและแม่นยำ	4.02	.783	มาก	3
23.เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ในการให้บริการและปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	4.01	.800	มาก	4
24.บุคลากรยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงาน/องค์กรกำหนด	4.05	.880	มาก	1
25.เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ	3.96	.776	มาก	8

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n = 378)				
การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
26.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มาขอรับบริการ	3.88	.747	มาก	10
27.เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการใช้ภาษา ที่ 3	3.79	.789	มาก	11
28.มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ ปฏิบัติงานดี	3.91	.753	มาก	9
รวม	3.96	.553	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= .553) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงาน/องค์กร กำหนด ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= .880) รองลงมาคือ พิจารณาคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$, S.D.= .767) เจ้าหน้าที่ สามารถตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.02$, S.D.= .783) เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ในการให้บริการและปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= .800) มอบหมายหรือแต่งตั้งบุคลากรที่ให้บริการได้เหมาะสม ตรงตามความรู้ความสามารถและ ศักยภาพ ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .803) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= .787) บุคลากรในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= .779) เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= .776) มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= .753) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= .747) และเจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาที่ 3 ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= .789) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การอำนวยความสะดวก

(n = 378)				
การอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
29. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงการให้บริการ	3.92	.790	มาก	5
30. สั่งการตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา	3.88	.780	มาก	6
31. ตัดสินใจให้บริการโดยยึดแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นหลัก	3.95	.794	มาก	4
32. ให้อำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.97	.752	มาก	1
33. ปรีกษาหรือกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ	3.87	.748	มาก	7
34. การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงานมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรในการให้บริการประชาชน	3.95	.764	มาก	3
35. การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงาน ไม่สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.97	.773	มาก	2
รวม	3.93	.575	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การอำนวยความสะดวก พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D. = .575$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ ให้อำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .752$) รองลงมา คือ การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงาน ไม่สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .773$) การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงาน มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กรในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.95, S.D. = .764$) ตัดสินใจให้บริการโดยยึดแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นหลัก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = .794$) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .790$) สั่งการตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .780$) และ ปรีกษาหรือกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = .748$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การประสานงาน

(n = 378)				
การประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
36. มีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง	3.91	.771	มาก	8
37. อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว	3.94	.754	มาก	4
38. มีผู้ประสานงานในการให้บริการประชาชน	3.92	.768	มาก	6
39. มีเครื่องมือสื่อสารในการประสานงานอย่างเหมาะสม	3.91	.768	มาก	7
40. มีการประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลาง	3.93	.757	มาก	5
41. บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	4.11	.789	มาก	1
42. มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับชุมชนได้อย่างเหมาะสม	3.95	.776	มาก	3
43. บริการข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานอื่น ๆ และผู้ที่มาติดต่อ	3.95	.752	มาก	2
44. เอกสารเผยแพร่ข้อมูล มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย	3.86	.756	มาก	9
รวม	3.94	.562	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การประสานงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การประสานงาน โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= .562) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= .789) รองลงมา คือ บริการข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานอื่น ๆ และผู้ที่มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= .752) มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับชุมชนได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= .776) อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= .754) มีการประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลาง ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= .757) มีผู้ประสานงานในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= .768) มีเครื่องมือสื่อสารในการประสานงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= .768) มีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} =$

3.91, S.D.= .771) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูล มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= .756) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การรายงาน

(n = 378)

การรายงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
45. มีการรายงานข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานไปยังส่วนกลาง	3.98	.722	มาก	4
46. มีการประชุมชี้แจง เพื่อรายงานกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการ	4.07	2.119	มาก	1
47. มีการพิจารณาข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ	3.99	.784	มาก	3
48. มีการแจ้งสิทธิและประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.784	มาก	2
รวม	4.00	.797	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การรายงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การรายงาน โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .797) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ มีการประชุมชี้แจง เพื่อรายงานกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 2.119) รองลงมา คือ มีการแจ้งสิทธิและประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .784) มีการพิจารณาข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= .784) และมีการรายงานข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานไปยังส่วนกลาง ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= .722) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดงบประมาณ

(n = 378)

การจัดงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
49. การจัดสรรงบประมาณ มีการสำรวจความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ฯลฯ	4.01	.731	มาก	1
50. จัดสรรงบประมาณด้านการซ่อมบำรุงรักษา เครื่องมือและสื่อประชาสัมพันธ์ได้เพียงพอเหมาะสม	4.01	.762	มาก	2
รวม	4.00	.675	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ด้าน การจัดงบประมาณ โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .675) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก คือ การจัดสรรงบประมาณ มีการสำรวจความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= .731) รองลงมา คือ การจัดสรรงบประมาณด้านการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือและสื่อประชาสัมพันธ์ได้เพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= .762) ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

H₀: ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

H₁: ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.9 แสดงความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

(n = 378)				
รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการวางแผน	4.01	.597	มาก	1
2. ด้านการจัดองค์กร	3.97	.538	มาก	4
3. ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน	3.96	.553	มาก	5
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.93	.575	มาก	7
5. ด้านการประสานงาน	3.94	.562	มาก	6
6. ด้านการรายงาน	4.00	.797	มาก	3
7. ด้านการจัดงบประมาณ	4.00	.675	มาก	2
รวม	3.97	.500	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ในทุกด้าน มีความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .500$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ว่า การจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน มีความพร้อมของการจัดการงาน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นที่แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคน
เข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามเพศ

Independent T test

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	T test	df	Sig
ยอดรวม	.336	378.934	.738

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า มีค่า $T = .336$ และค่า $P \text{ value} = 0.738$ ซึ่งแสดงว่ามีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ANOVA

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Combined)	1.299	3	.433	1.741	.158
ภายในกลุ่ม	95.994	386	.249		
ยอดรวม	97.293	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า มีค่า $F = 1.741$ และค่า $P \text{ value} = 0.158$ มีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ANOVA

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Combined)	1.654	2	.827	3.346	.036*
ภายในกลุ่ม	95.639	387	.247		
ยอดรวม	97.293	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า มีค่า $F = 3.346$ และค่า $P \text{ value.} = 0.039$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า $P \text{ value}$ ที่มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่า มีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยแตกต่าง (I-J)	ความผิดพลาดมาตรฐาน	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-.10392*	.05132	.044
	ปริญญาโท	-.26762	.13752	.052
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.10392*	.05132	.044
	ปริญญาโท	-.16370	.13793	.236
ปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.26762	.13752	.052
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	.16370	.13793	.236

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านระดับการศึกษา พบว่า มีรายคู่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

1. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

สมมติฐานที่ 2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H₀: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H₁: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ANOVA

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Combined)	3.607	3	1.202	4.953	.002*
ภายในกลุ่ม	93.686	386	.243		
ยอดรวม	97.293	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม พบว่า มีค่า $F = 4.953$ และค่า $P \text{ value} = 0.002$ ซึ่งแสดงว่ามีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่า $P \text{ Value}$ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน การเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่อเดือน	ค่าแตกต่างเฉลี่ย (I-J)	ความ ผิดพลาด มาตรฐาน	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	-.11674*	.05502	.034
	30,001 – 50,000 บาท	-.24226*	.07370	.001
	สูงกว่า 50,000 บาท	-.40460*	.18989	.034
15,001 – 30,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.11674*	.05502	.034
	30,001 – 50,000 บาท	-.12552	.07540	.097
	สูงกว่า 50,000 บาท	-.28786	.19056	.132
30,001 – 50,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.24226*	.07370	.001
	15,001 – 30,000 บาท	.12552	.07540	.097
	สูงกว่า 50,000 บาท	-.16234	.19677	.410
สูงกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.40460*	.18989	.034
	15,001 – 30,000 บาท	.28786	.19056	.132
	30,001 – 50,000 บาท	.16234	.19677	.410

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า มีรายคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

1. รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

2. รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท

3. รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ รายได้ต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท

สมมติฐานที่ 2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับชั้นยศ

ANOVA

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Combined)	.971	3	.324	1.296	.275
ภายในกลุ่ม	96.322	386	.250		
ยอดรวม	97.293	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวม พบว่า มีค่า $F = 1.296$ และค่า $P \text{ value} = 0.275$ มีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 กลุ่มตัวอย่างที่มี ประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน

ANOVA

ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ย	F	Sig.
			ยกกำลังสอง		
ระหว่างกลุ่ม (Combined)	4.384	3	1.461	6.071	.000
ภายในกลุ่ม	92.909	386	.241		
ยอดรวม	97.293	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน โดยรวม พบว่า มีค่า $F = 6.071$ และค่า $P \text{ value.} = 0.000$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P ที่มีค่า น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน การเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายคู่ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการเข้าออก จุดผ่านแดน

ประเภทของผู้ใช้บริการ เข้าออกจุดผ่านแดน	ประเภทของผู้ใช้บริการ เข้าออกจุดผ่านแดน	ความแตกต่างเฉลี่ย (I-J)	ความ ผิดพลาด มาตรฐาน	Sig.
นักท่องเที่ยว	ผู้ประกอบการ	-.08912	.05980	.137
	แรงงานต่างด้าว	.26934*	.08323	.001
	อื่นๆ	.02678	.07034	.704
ผู้ประกอบการ	นักท่องเที่ยว	.08912	.05980	.137
	แรงงานต่างด้าว	.35845*	.08434	.000
	อื่นๆ	.11590	.07165	.107
แรงงานต่างด้าว	นักท่องเที่ยว	-.26934*	.08323	.001
	ผู้ประกอบการ	-.35845*	.08434	.000
	อื่นๆ	-.24256*	.09212	.009
อื่นๆ	นักท่องเที่ยว	-.02678	.07034	.704
	ผู้ประกอบการ	-.11590	.07165	.107
	แรงงานต่างด้าว	.24256*	.09212	.009

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน พบว่า มีรายคู่ที่แตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

1. แรงงานต่างด้าว มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ นักท่องเที่ยว
2. แรงงานต่างด้าว มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ ผู้ประกอบการ
3. แรงงานต่างด้าว มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกับ แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดนประเภทอื่นๆ

ตาราง 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน (Ho)	ผลลัพธ์การทดสอบ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก	ไม่แตกต่างกัน	/	
กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	ไม่แตกต่างกัน	/	
ไม่แตกต่างกัน			
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	ไม่แตกต่างกัน	/	
ไม่แตกต่างกัน			
กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		/
ไม่แตกต่างกัน			
กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		/
ไม่แตกต่างกัน			
กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน	ไม่แตกต่างกัน	/	
ไม่แตกต่างกัน			

ตาราง 4.19 (ต่อ)

สมมติฐาน (Ho)	ผลลัพธ์การทดสอบ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภผู้เดินทางเข้าออก จุดผ่านแดน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่ เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05		/

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ จากการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1. ศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

2. ศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ให้สามารถรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุด ผลการศึกษามีดังนี้

5.1 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

5.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย

5.3 การอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ในการวิจัยนี้ ทำการศึกษาความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน โดยการนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้ 5. ระดับชั้นยศ และ 6. ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน ที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการงาน เพื่อทราบถึงระดับของความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ตามหลักการบริหารงาน POSDCoRB ของกูลิคและเออร์วิก (Gulick and Urwick) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (P) การจัดองค์กร (O) การจัดบุคลากร (S) การอำนวยความสะดวก (D) การประสานงาน (Co) การรายงาน (R) และการจัดงบประมาณ (B) โดยมีสมมติฐานว่า ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน จะอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และระดับชั้นยศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงาน ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการจัดการงาน แตกต่างกัน

5.2 วิเคราะห์ผลการวิจัย

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นยศ และประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละโดยนำเสนอข้อมูล ดังปรากฏผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีรายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาทจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ระดับชั้นยศ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ รองสารวัตร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 สารวัตร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และอื่นๆ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดนที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 รองลงมา ผู้ประกอบการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 ประเภทอื่นๆ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และแรงงานต่างด้าว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

5.2.2 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน 4. การอำนวยความสะดวก 5. การประสานงาน 6. การรายงาน และ 7. การจัดงบประมาณ

5.2.2.1 ผลสรุปความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน โดยรวมมีความสำเร็จของการจัดการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .500) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .597) รองลงมาคือ ด้านการจัดงบประมาณ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = .675) ถัดมาคือ ด้านการรายงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = .797) ด้านการจัดองค์กร ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .538) ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .553) ด้านการประสานงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .562) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .575) ตามลำดับ

5.2.2.2 สรุปผลการทดสอบ

สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

H₀: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และระดับชั้นยศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

H₁: กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

5.3 การอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ประกอบด้วย หลักการบริหารงานแบบ POSDCoRB ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน 4. การอำนวยการ 5. การประสานงาน 6. การรายงาน และ 7. การจัดงบประมาณ ซึ่งหน่วยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน ควรต้องมีการเตรียมพร้อมในการจัดระบบการบริหารงานองค์กร ให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในทุกมิติ เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน เมื่อเปิดอย่างเป็นทางการ เพราะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการจัดการงานโดยตรง

จากการศึกษา พบว่า การจัดการงานโดยรวม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (S – Staffing) ด้านการอำนวยการ (D-Directing) และด้านการประสานงาน (Co- Coordinating) มีความสำเร็จน้อยกว่าด้านอื่นๆ โดยด้านการอำนวยการหรือการสั่งการ เป็นการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการจัดการงานในการอำนวยการหรือสั่งการ มีความสำเร็จน้อยที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการอำนวยการหรือสั่งการใดๆ ภายในหน่วยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน จะต้องรอคำสั่งจากตรวจคนเข้าเมืองส่วนกลาง ทำให้การจัดการงานภายในองค์กร รวมถึงการให้บริการประชาชน เกิดการสะดุดและล่าช้าออกไป ผู้บังคับบัญชาทั้งในหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดนและส่วนกลาง จึงควรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในจุดนั้นให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของศิริพร แจ่มใจบุญ (2553, บทคัดย่อ) การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนด้านการประสานงาน และการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน มีความสำเร็จน้อยรองลงมาจากด้านอำนวยการ อาจมีสาเหตุมาจากหน่วยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นด่านตรวจคนเข้าเมืองที่เปิดขึ้น เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ทำให้การบริหารจัดการงานและองค์กร ในบางระบบงานยังไม่ลงตัวเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยการสั่งการ การประสานงานทั้งภายในหน่วยหรือประสานไปยัง

ตรวจคนเข้าเมืองส่วนกลาง ซึ่งมีระยะทางค่อนข้างไกลกัน รวมถึงการวางผังองค์กรและการจัดบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงควรมหาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อพร้อมสำหรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ทั้งในด้านการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีการแบ่งงานและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและรวดเร็ว ด้านการประสานงาน ควรมีข้อมูลพื้นฐานเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเอื้อต่อการติดต่อประสานงานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึง และในด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามภาระหน้าที่เพื่อการจัดการงานได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและให้บริการประชาชนได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ สุวัฒน์ กันภูมิ (2559, บทคัดย่อ) เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อที่ 1 การวางแผนงาน เป็นขั้นแรกในการจัดการงานในทุกระบบ ดังนั้น เพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการจัดการงาน จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนร่วม หน่วยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน จึงจำเป็นต้องสำรวจข้อมูลก่อนการวางแผน เพื่อให้แผนงานออกมาดี ชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์

ข้อที่ 2 การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดสายบังคับบัญชาและหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติให้เหมาะสมตรงกับความรู้และศักยภาพ รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้เพิ่มเติม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความสำเร็จในงานขึ้นได้

ข้อที่ 3 การอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน หากผู้บังคับบัญชา มีการสั่งการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นธรรม การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกหมายถึงรวมถึง การสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

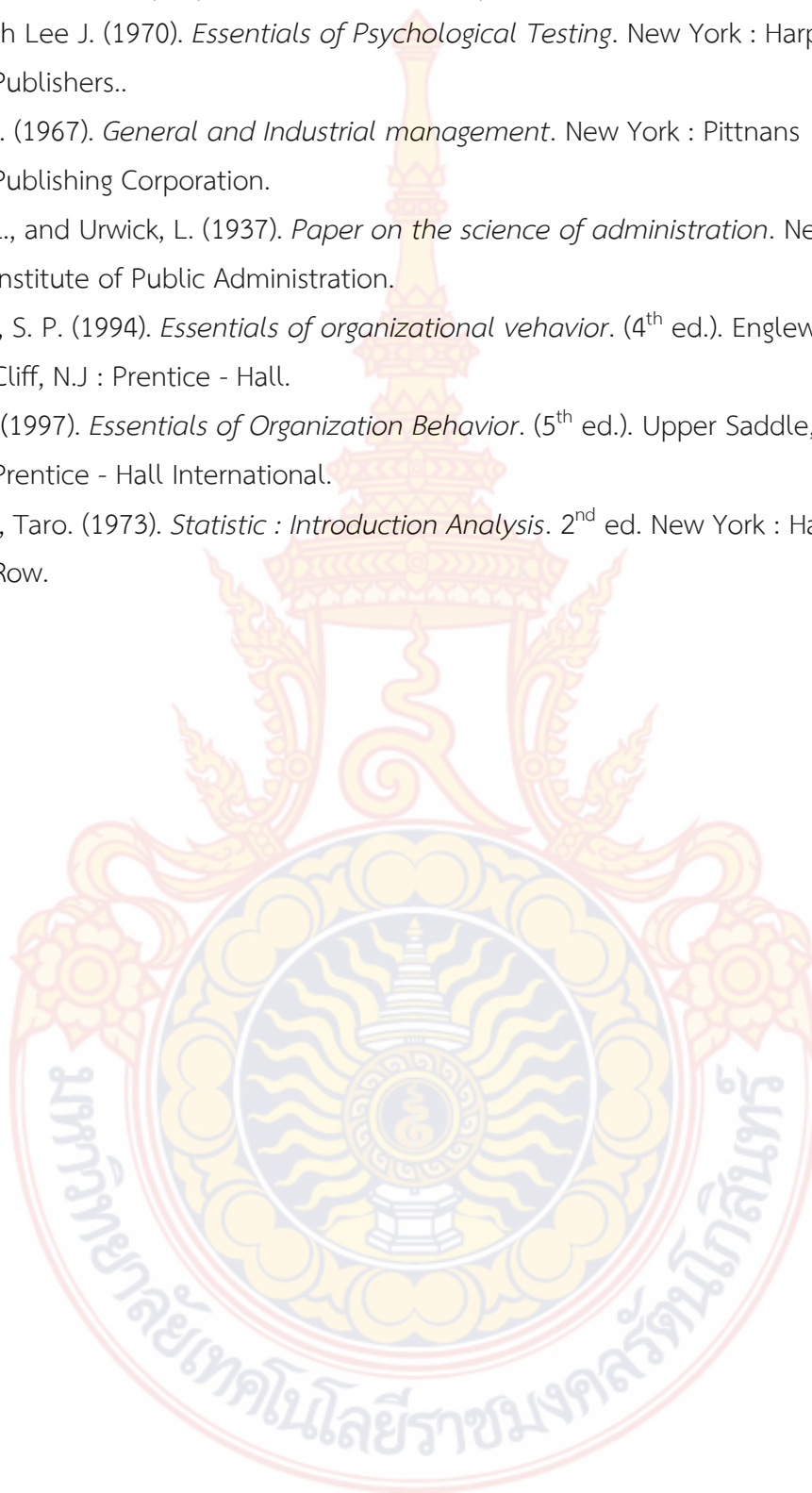
ข้อที่ 4 การประสานงาน สำหรับหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน การประสานงานถือเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยกับตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นส่วนกลาง ซึ่งมีระยะทางห่างไกลกัน หรือการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ รวมประชาชนในพื้นที่และผู้ผ่านเข้าออกจุดผ่านแดน เพราะการปฏิบัติงานจุดนั้น มีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ วัฒนธรรม ภาษา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประสานงานให้เข้าใจตรงกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในงานขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2545). *การปฏิรูประบบราชการของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
อสาการศึกษาดินแดน.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2552). *ประเภทของนวัตกรรม*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2561, จาก
<http://library.dip.go.th/Industrial%20Innovation/www/inno1-06.html>
- กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2557). *คู่มือการปฏิบัติงาน*.
กรุงเทพมหานคร.
- กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6. (2553). *ยุทธศาสตร์ The Six*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2561, จาก
<http://immigrationdiv6.go.th/index.php?cmd=about3>
- กองบังคับการอำนวยการ, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2522). *พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ.
๒๕๒๒*. กรุงเทพมหานคร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- ชาคริต ศึกษากิจ. (2556). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนวัตกรรมวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรม
ในองค์การ Organizations and the Innovation*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี. (2561). *ประวัติตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี*. สืบค้นเมื่อ 15
มิถุนายน 2561 จาก <http://www.kan-immigration.com>
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2540). *การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ.
วารสารข้าราชการ, ปีที่ 42 ฉบับที่ 2, หน้า 24-43.*
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2540). *ก้าวใหม่ของการบริหารบุคคลภาครัฐ 2538-2540*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2557). *กรกฎาคม 2558 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*.
สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php>
- พีระพงศ์ ภัคศิริ. (2556). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนวัตกรรมวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรม
ในองค์การ Organizations and the Innovation*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2561). *Thailand 4.0 คืออะไร นโยบายนี้จะช่วยพัฒนาประเทศของเรา
ได้อย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561, จาก [http://fms.bru.ac.th/wp-content/
uploads/2018/02/Dr.preecha.pdf](http://fms.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/02/Dr.preecha.pdf)
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. (2550). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร
ศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา*. (อัดสำเนา)

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ Management & Organizational Behavior*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิศรุต มีแก้ว. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- วิโรจน์ ก่อสกุล (2556). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ Organizations and the Innovation*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วุฒิพงษ์ ภัคดีเหล่า. (2554). *การศึกษาคูณลักษณะขององค์การนวัตกรรม : กรณีศึกษาองค์การที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริพร แจ่มใจบุญ. (2553). *การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต (MPA). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552). *หลักการเพิ่มผลผลิต*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารตามสถานการณ์*. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2544). *วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยาพัฒนา.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- สุพิน เกษาคุปต์. (2544). *การจัดการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิน เกษาคุปต์. (2557). *ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ Scope and Theoretical Concepts in Public Administrative Theory*. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒน์ กันภูมิ. (2559). *ประสิทธิผลในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สันติ บุญภิรมย์. (2552). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : บুদ্ধ พอยท์.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *ประวัติสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.most.go.th/portalweb/index.php/org/1511-nia.html>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2556-2561*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.

- เอกวิณิต พรหมรักษา. (2555). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง*. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2561, จาก <http://promruca-dba04.blogspot.com>
- Cronbach Lee J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper and Row Publishers..
- Fayol, H. (1967). *General and Industrial management*. New York : Pittnans Publishing Corporation.
- Gulick, L., and Urwick, L. (1937). *Paper on the science of administration*. NewYork : Institute of Public Administration.
- Robbins, S. P. (1994). *Essentials of organizational behavior*. (4th ed.). Englewood Cliff, N.J : Prentice - Hall.
- _____. (1997). *Essentials of Organization Behavior*. (5th ed.). Upper Saddle, N.J : Prentice - Hall International.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic : Introduction Analysis*. 2nd ed. New York : Harper and Row.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม





แบบสอบถามประกอบการศึกษาอิสระ
เรื่อง ความสำเร็จของการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน
เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาอิสระ โดยผลการศึกษาคั้งนี้ จะนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน คำตอบของท่าน มีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการศึกษา ในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงใน...ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) 20 - 29 ปี (2) 30 - 39 ปี
 (3) 40 - 49 ปี (4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 (3) ปริญญาโท (4) สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้

- (1) ต่ำกว่า 15,000 บาท (2) 15,001 - 30,000 บาท
 (3) 30,001 - 50,000 บาท (4) สูงกว่า 50,000 บาท

5. ระดับชั้นยศ

- (1) ชั้นประทวน (2) รองสารวัตร
 (3) สารวัตร (4) รองผู้กำกับ

6. ประเภทของผู้ใช้บริการเข้าออกจุดผ่านแดน

- (1) นักท่องเที่ยว (2) ผู้ประกอบการ
 (3) แรงงานต่างด้าว (4) อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการ
งานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ว่า
ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความ
คิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับ มาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับ น้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการงาน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของการจัดการงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การวางแผน แผนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน การวางแผนงาน					
2	วางแผนงานสอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของนโยบายหลัก					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของการจัดการงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การวางแผนที่เป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจก่อนการวางแผน					
4	แผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ในการร่วมวางแผนงาน					
5	แผนการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงาน					
6	แผนการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน					
7	วางแผนการจัดอาคารสถานที่เอื้อต่อการให้บริการแบบครบวงจร (one stop service)					
8	วางแผนจัดตั้งสถานที่จุดผ่านแดนฯ อยู่ในจุดที่เหมาะสม					
	การจัดองค์กร					
9	จัดตำแหน่งงานต่างๆ ในหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสมกับการให้บริการ					
10	จัดสายบังคับบัญชา ให้มีการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ					
11	กำหนดขอบข่ายอำนาจ หน้าที่ของตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง และขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
12	ขั้นตอนที่ชัดเจนในการกระจายอำนาจจากผู้บังคับบัญชาถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
13	การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
14	นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (IT) มาใช้ในการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว					
15	แสดงรายละเอียดขั้นตอนของการให้บริการ รวมทั้งกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของการจัดการงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	แสดงตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างพร้อมทั้งปากกา หรือดินสอ					
17	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงานและการให้บริการ					
18	การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน พิจารณาคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสม					
19	มอบหมายหรือแต่งตั้งบุคลากรที่ให้บริการ ได้เหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถและศักยภาพ					
20	บุคลากรในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ					
21	การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ					
22	เจ้าหน้าที่ สามารถตอบข้อสงสัย ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และแม่นยำ					
23	เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ในการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ					
24	บุคลากรยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงาน/องค์กรกำหนด					
25	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ					
26	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มาขอรับบริการ					
27	เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาที่ 3					
28	มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี					
29	การอำนวยความสะดวก เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงการให้บริการ					
30	สั่งการตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของการจัดการงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31	ตัดสินใจให้บริการโดยยึดแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นหลัก					
32	ให้อำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม					
33	ปรึกษารื้อกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ					
34	การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงาน มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร ในการให้บริการประชาชน					
35	การบริหารงานของหัวหน้างานในหน่วยงาน ไม่สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
	การประสานงาน					
36	มีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง					
37	อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว					
38	มีผู้ประสานงานในการให้บริการประชาชน					
39	มีเครื่องมือสื่อสารในการประสานงานอย่างเหมาะสม					
40	มีการประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยกับส่วนกลาง					
41	บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					
42	มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับชุมชนได้อย่างเหมาะสม					
43	บริการข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานอื่น ๆ และผู้ที่มาติดต่อ					
44	เอกสารเผยแพร่ข้อมูล มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย					
	การรายงาน					
45	มีการรายงานข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานไปยังส่วนกลาง					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของการจัดการงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
46	มีการประชุมชี้แจง เพื่อรายงานกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการให้บริการ					
47	มีการพิจารณาข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ					
48	มีการแจ้งสิทธิและประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรทราบอย่างสม่ำเสมอ					
49	การจัดงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ มีการสำรวจความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คอมพิวเตอร์ ที่จอctr ฯลฯ					
50	จัดสรรงบประมาณด้านการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือและสื่อประชาสัมพันธ์ได้เพียงพอเหมาะสม					

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	ด.ต.วิโรจน์ สุวรรณประเสริฐ
วัน เดือน ปีเกิด	28 เมษายน 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
สถานที่ทำงาน	ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2558	ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์ทำงาน	
1 กุมภาพันธ์ 2536	ผู้บังคับหมู่ กองกำกับการศูนย์รวมข่าว กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
16 สิงหาคม 2538	ผู้บังคับหมู่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3
1 มกราคม 2539	ผู้บังคับหมู่ งาน 4 ฝ่าย 1 ด้านตรวจคนเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
16 กุมภาพันธ์ 2542	ผู้บังคับหมู่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองสิงขละบุรี กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3
1 กุมภาพันธ์ 2552	ผู้บังคับหมู่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคกลาง
15 พฤษภาคม 2561	ผู้บังคับหมู่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐม กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3