



การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน: ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

THE DEVELOPMENT OF BORDER PASS INSPECTION: MAE SAI
IMMIGRATION OFFICE, MAE SAI DISTRICT,
CHIANG RAI PROVINCE

ดาบตำรวจหญิง รัฐชน ดีไทย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน: ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

THE DEVELOPMENT OF BORDER PASS INSPECTION: MAE SAI

IMMIGRATION OFFICE, MAE SAI DISTRICT,

CHIANG RAI PROVINCE

ดาบตำรวจหญิง รัชชน์ ดีไทย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน: ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

THE DEVELOPMENT OF BORDER PASS INSPECTION: MAE SAI

IMMIGRATION OFFICE, MAE SAI DISTRICT,

CHIANG RAI PROVINCE

คาบตำรวจหญิง รัชชนิ ดีไทย

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. ณัฐกร วิจิตานนท์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. อภิสม อินทราวัฒน์)

.....กรรมการ

(ดร. พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ รวมทั้งขอขอบพระคุณ ท่านผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย สารวัตรงานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่งานตรวจบุคคลและยานพาหนะทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะได้นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อไป และหากมีข้อบกพร่องประการใดอันเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ดาบตำรวจหญิง รัชชนิ์ ดีไทย

ชื่อเรื่องการศึกษาโดยอิสระ

การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน: ตำรวจตรวจคน
เข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน

ดาบตำรวจหญิง รัชชน์ ดีไทย

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. อภิสม อินทรลาวัณย์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการตรวจหนังสือผ่านแดน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนางานตรวจหนังสือผ่านแดนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อสัมภาษณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน (Border Pass) ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจบุคคลและยานพาหนะของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้งหมดจำนวน 18 คน เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงตรรกะให้ได้แนวทางการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำเอาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาสร้างบทสรุป

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการตรวจหนังสือผ่านแดนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย คืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนที่อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งานไม่พอเพียง และไม่ทันสมัย ด้านสถานที่ในการใช้ตรวจหนังสือผ่านแดนนั้นคับแคบ ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระบบ E-Fingerprint ที่ทางตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย นำเข้ามาใช้ตรวจหนังสือผ่านแดนนั้น ยังต้องอาศัยข้อมูลสำคัญ ๆ จาก ระบบส่วนกลาง(PIBICS) ทำให้เกิดความล่าช้าในการประมวลผล และการตรวจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจยังไม่มี ความชำนาญในการใช้ระบบ และอุปกรณ์ เท่าที่ควร

แนวทางการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย คือต้องพัฒนาระบบ E-Fingerprint โดยขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อมาปรับปรุง อุปกรณ์ที่ใช้ตรวจให้มีพอเพียง ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ และจัดอบรมการใช้ระบบให้ มากขึ้นเพื่อเพิ่มความชำนาญกับผู้ใช้ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าเมื่อนำระบบ E-Fingerprint มาใช้จะเพิ่มขึ้นตอน ในการตรวจ แต่ก็เพิ่มความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นด้วยทำให้ผลการตรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ ตรวจจับบุคคลตามหมายจับ รวมถึงบัญชีเฝ้าระวัง(Blacklist) ไม่ให้เข้า-ออกประเทศได้เพิ่มขึ้นกว่า ตอนที่ไม่มียระบบนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการฝึกอบรมด้านการให้บริการเพื่อ เพิ่มจิตสำนึกที่ดีในการบริการแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ด้านสถานที่ที่ใช้ตรวจอาจจะยังไม่เหมาะสม เนื่องจากคับแคบมาก ไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ผลจากการวิจัยครั้งนี้ได้รายงาน ต่อผู้บังคับบัญชา อันนำไปสู่การดำเนินการเพื่อจัดสรรสถานที่ให้เหมาะสมที่จุดตรวจสะพาน มิตรภาพ ไทย-พม่า (แห่งที่ 2) ต่อไป

คำสำคัญ: การตรวจหนังสือผ่านแดน/ระบบ E-Fingerprint/ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย

Independent Study Title	The Development of Border Pass Inspection: Mae Sai Immigration Office, Mae Sai District, Chiang Rai Province
Author	Pol.Sen.Sgt.Maj. Run Deethai
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Apisom Intralawan, Ph. D.

ABSTRACT

This study aimed to examine the issue of Border pass inspection under the duty of the Police Immigration Mae Sai district, Chiang Rai province. Since the system E-Fingerprint have been used, the detection of transit has been more effective. The study a questionnaire to interview the improvement, the New Public Management approach. The interview includes an official of Person and Conveyance Inspection Section, police immigration Mae Sai, Mae Sai, Chiang Rai province, a total of 18 people, use a descriptive analysis of data in a logical approach relevant information to make conclusions and recommendation.

The results showed that problems in the Border pass inspection of police immigration Mae Sai district, Chiang Rai province. Is mostly about technological problem. All of the required data is stored in the centralized server (PIBICS) that delays the processing of inspection Moreover, most of the inspectors are new to the system and do not have the adequate skills to use the system as it should have been.

This bring to the conclusion and recommendation to increase the budget for upgrading the server systems as well as to provide the staff training. Even when the system E-Fingerprint used to add steps to investigate. However, it is more effective and detecting persons under arrest

warrant. From now on the party under backlisted immigration cannot to enter or leave the country so easily. Finally, recommendation are made to move to a better place at the friendship bridge. Thailand-Burma (2)

Keywords: Border pass inspection / System E-Fingerprint / Immigration Mae Sai.
Chiang Rai province



สารบัญ

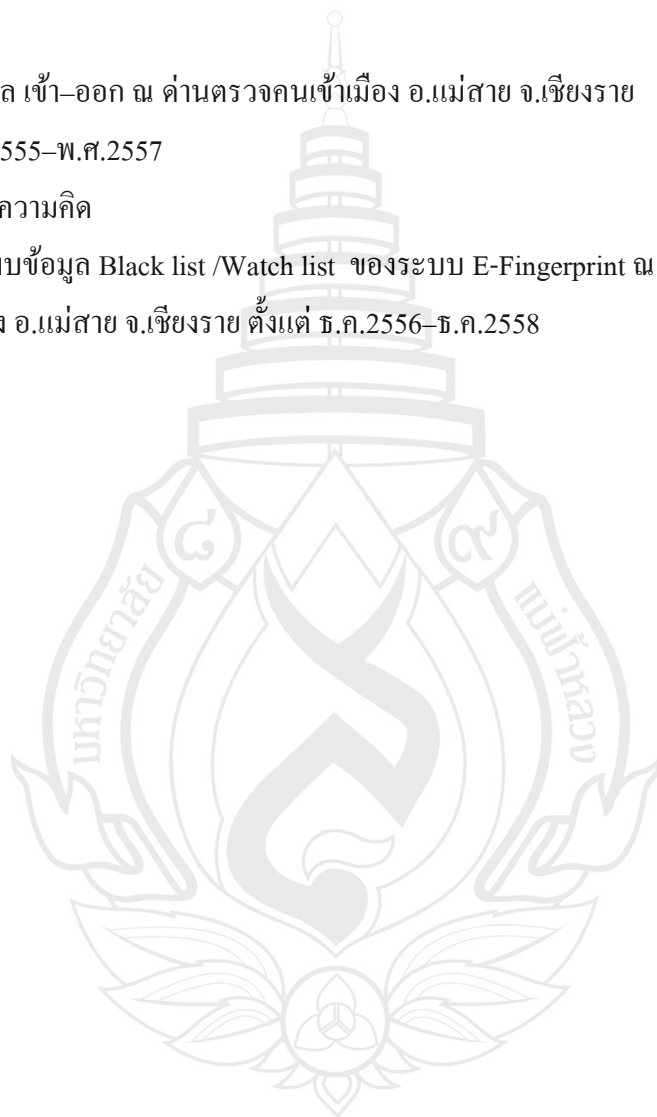
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	4
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	8
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดการบริหารงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา	23
2.3 แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	26
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
3 ระเบียบวิธีวิจัย	42
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	45
4.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์	46
4.2 การอภิปรายผลการศึกษา	56
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการศึกษา	59
5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	61
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	62
รายการอ้างอิง	63
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบบันทึกการสัมภาษณ์ การศึกษาการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	67
ภาคผนวก ข ความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลแห่งสหภาพพม่าด้วยการข้ามแดนระหว่างประเทศทั้งสอง	71
ภาคผนวก ค การตรวจหนังสือผ่านแดนหรือหนังสือผ่านแดนชั่วคราว (Border Pass)	80
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 ข้อมูลบุคคล เข้า-ออก ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง อ.แม่สาย จ.เชียงราย ในปี พ.ศ.2555-พ.ศ.2557	2
1.2 กรอบแนวความคิด	5
4.1 การตรวจพบข้อมูล Black list /Watch list ของระบบ E-Fingerprint ณ ด้านตรวจ คนเข้าเมือง อ.แม่สาย จ.เชียงราย ตั้งแต่ ร.ศ.2556-ร.ศ.2558	52



บทที่ 1

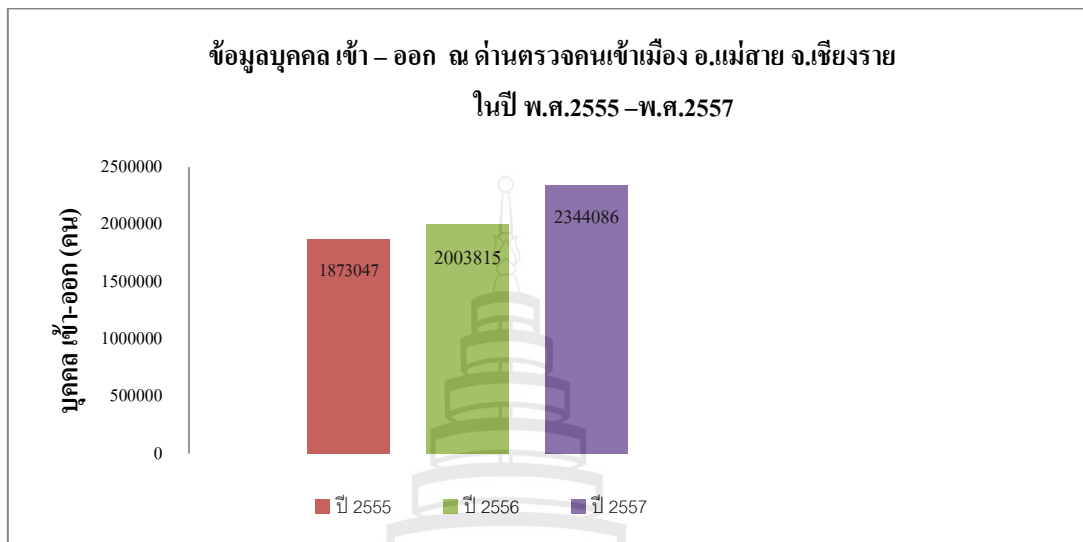
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้ยกฐานะเป็นด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดในปี พ.ศ.2521 มีตำแหน่ง สารวัตร (สว.) เป็นหัวหน้าด่าน โดยใช้ชื่อ “ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย” จนกระทั่งในปี พ.ศ.2536 กองตรวจคนเข้าเมือง ได้ปรับโครงสร้างครั้งที่ 2 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22 พ.ศ.2536 ได้ยกฐานะเป็นราชการบริหารส่วนกลางมี ผู้กำกับการ (ผกก.) เป็นหัวหน้าด่าน และในปี พ.ศ.2548 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ปรับโครงสร้างครั้งที่ 3 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ขึ้นอยู่กับศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคเหนือ ใช้ชื่อ “ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย” ต่อมาได้มีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ โดยแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และแต่งตั้งข้าราชการตำรวจให้ดำรงตำแหน่ง ต่าง ๆ ในส่วนราชการ ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2552 เป็นต้นมา ปัจจุบันจึงใช้ชื่อว่า “ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย” สำนักงานตั้งอยู่ ณ เลขที่ 117 หมู่ 10 ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สาย มีพรมแดนติดต่อกับ อำเภอท่าลี่ จังหวัดท่าลี่เหล็ก ประเทศเมียนมา ซึ่งเป็นหนึ่งในประตูสู่ประชาคมอาเซียน มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจอนุญาตบุคคล และพาหนะให้เดินทาง เข้า-ออก ราชอาณาจักร ตามช่องทางจุดตรวจถาวร สะพานมิตรภาพไทย-พม่า แห่งที่ 1 และ 2 ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย มีประชาชนทั้งชาวไทย ชาวพม่า และชาวต่างชาติอื่น ๆ เดินทางผ่าน เข้า-ออก ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจของงานตรวจคนเข้าเมือง นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นการตรวจสอบบุคคลที่จะเข้าหรือออกไปนอกประเทศ เนื่องจากเป็นด่านแรกของประเทศหากไม่มีการกลั่นกรองที่ดีแล้ว อาจทำให้คนต่างด้าวที่ไม่พึงปรารถนาเข้ามาพำนักอยู่ในเมืองไทย และอาจส่งผล

ให้เกิดความเสียหายต่อประเทศได้ จากสถิติย้อนหลัง 3 ปี พบว่าการเข้าออกของบุคคล มีจำนวนมากขึ้นทุกปี รายละเอียดดังรูปที่ 1.1



ที่มา รายงานสถิติบุคคล เข้า-ออก ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ภาพที่ 1.1 ข้อมูลบุคคล เข้า-ออก ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง อ.แม่สาย จ.เชียงราย
ในปี พ.ศ.2555-พ.ศ.2557

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นว่าปริมาณการเดินทาง เข้า-ออก เป็นจำนวนที่สูงมาก และเพิ่มขึ้นทุกปี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการตรวจอนุญาต และการจัดการองค์กร ให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร แต่การตรวจบุคคลที่เดินทางผ่าน เข้า-ออก ราชอาณาจักรเหล่านี้จะต้องผ่านการตรวจอนุญาตจากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามกฎหมาย โดยที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะต้องดำเนินการตรวจให้รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ รัดกุม สามารถตรวจสอบ และติดตามได้ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการศึกษารวบรวมหนังสือผ่านแดน (Border Pass) ที่ใช้เข้า-ออก ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย (สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 1) ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สายเท่านั้น โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน (Border Pass) ที่ได้นำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจผู้ที่เดินทาง เข้า-ออก โดยใช้หนังสือผ่านแดน สำหรับระบบ E-Fingerprint นี้เป็นระบบจัดเก็บ และตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสามารถในการจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลของ

ผู้ต้องหา ผู้ต้องกัก และผู้ถูกผลักดัน รวมถึงผู้เป็นบุคคลต้องห้าม ทั้งเข้า และออก นอกราชอาณาจักร และมีการตรวจเปรียบเทียบบุคคลกับระบบบัญชีฝ่าฝืน ข้อมูลหนังสือเดินทางของไทยที่ได้รับจาก กระทรวงการต่างประเทศผ่านระบบเครือข่ายแบบปิดที่เชื่อมต่อซึ่งกันและกัน เพื่อใช้ในการตรวจ คนเข้าเมืองให้เป็นระบบสกดกันและสังเกตการณ์บุคคลที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งระบบยังจะช่วยตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความ โปร่งใสในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมืองด้วย

ซึ่งในปี พ.ศ.2559 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีแผน รองรับว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะปรับปรุง โครงสร้าง กำลังคนอย่างมีเหตุมีผล ในการพัฒนาด้านการปฏิบัติงาน โดยจะนำระบบ “APPS” มาใช้รับแจ้งข้อมูล บุคคลที่มีความประสงค์จะเดินทางเข้ามายังหรือออกจากราชอาณาจักรไทยล่วงหน้า ซึ่งจะสามารถ ตรวจสอบข้อมูลอาชญากรได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและสามารถสกดกันอาชญากรไม่ให้เดินทางเข้า มาประเทศได้ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองจะสมบูรณ์ทุกแห่งทั่วประเทศใน ปี 2558 มีการวางระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองออกแบบระบบ นี้ด้วยตัวเอง เรียกว่า “PIBICS” มีการโครงการจัดตั้ง “Immigration Center” เพื่อฝึกอบรมบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง ในส่วนของโครงการ Single Visa เป็นวิชาที่ขอเพียงครั้งเดียวสามารถใช้เดินทางเข้าออกได้ทุก ประเทศในอาเซียน แต่ยังต้องหาข้อยุติต่อไป เพราะแต่ละประเทศในอาเซียนมีนโยบายเกี่ยวกับการใช้ วิชาที่แตกต่างกัน สำหรับกรณีของประเทศพม่า นั้น หากสามารถหาข้อยุติเกี่ยวกับการใช้วิชาในอาเซียน ได้ในอนาคตการเดินทางเข้าประเทศพม่าก็ไม่ต้องขอวิชาอีกต่อไป และมีการพัฒนาด้านตรวจคนเข้า เมืองที่เป็นประตูสู่ประชาคมอาเซียน 8 ด่าน คือ แม่สาย แม่สอด เชียงของ หนองคาย มุกดาหาร อรัญประเทศ ปาดังเบซาร์ และสะเดา ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ นอกจากนั้น มี แนวความคิดการเสนอแก้ไขพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เพราะเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นมานาน เมื่อนำมาใช้ในปัจจุบันทำให้เกิดอุปสรรคและความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ถึงอย่างไรผลจากการ พัฒนาดังกล่าวก็ยังไม่เป็นที่พอใจ และไม่ครอบคลุมในการแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายได้นำระบบ PIBICS ที่เป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อ กันได้ทั้งหมดทุกระบบ 24 งาน ใช้สำหรับการตรวจคนต่างด้าวที่ใช้หนังสือเดินทาง (Passport) ส่วนการตรวจบุคคลที่เดินทาง เข้า-ออก ด้วยบัตรผ่านแดน (Border Pass) เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ บัตรผ่านแดนพร้อมบัตรประชาชนหลังจากนั้นจะนำข้อมูลบัตรผ่านแดนมาบันทึกหลังจากที่บุคคล นั้นเดินทางกลับเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว ระบบนี้จะไม่สามารถตรวจสอบ บันทึก ค้นหาข้อมูล ของผู้ผ่านแดนได้ในทันที ส่งผลเสียต่อทางราชการหากต้องมีการสืบค้นข้อมูลข้ามแดนของบุคคล ย้อนหลัง กระทำได้ยากเนื่องจากเอกสารมีปริมาณมาก ปัจจุบันจึงได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ

ระบบตรวจหนังสือผ่านแดน โดยได้นำระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการตรวจหนังสือผ่านแดน (Border Pass) คือระบบ E-Fingerprint มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพระบบตรวจหนังสือผ่านแดน ระบบนี้จะบันทึกประวัติการผ่านแดนของคนต่างด้าวที่ไม่ใช้หนังสือเดินทาง(Passport) ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนางานตรวจคนเข้าเมือง โดยจะจัดเก็บและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติเป็นระบบสารสนเทศ ที่มีความสามารถจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือคุณภาพ และการตรวจสอบฐานข้อมูลบัญชีเฝ้าระวัง (Blacklists) และสืบค้นลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อยืนยันตัวตนผู้ต้องหาผู้ต้องขัง ผู้โดนผลักดันสามารถตรวจสอบคนต่างด้าวที่ไม่ใช้หนังสือเดินทาง (Passport) เข้ามาในราชอาณาจักร ว่าเป็นต่างด้าวที่มีประวัติการกระทำความผิดในราชอาณาจักร (ผู้ต้องกัก) และหรือได้กระทำการผลักดันออกนอกราชอาณาจักรมาก่อนหรือไม่ อีกทั้งสามารถตรวจสอบจำนวนผู้ต้องกักคั่นทางและปลายทางเพื่อการส่งกลับ รวมทั้งการใช้ระบบการจัดเก็บ และตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ ณ จุดผ่านแดน เพื่อเก็บประวัติการเดินทางผ่านแดน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนางานตรวจหนังสือผ่านแดน จะเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นด่านตรวจนำร่องที่ได้นำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบตรวจหนังสือผ่านแดนผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตรวจบุคคลและยานพาหนะ ของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาระบบตรวจหนังสือผ่านแดน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดได้อย่างบูรณาการ เกิดการจัดการข้อมูลเป็นแบบรวมศูนย์ สามารถตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง เข้า-ออก ของผู้ผ่านแดน รวมถึงการถูกจับกุม ส่งตัว หรือผลักดันได้แบบ Real-time อันจะเป็นการเสริมศักยภาพของระบบป้องกัน เพื่อจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ชะลอคนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในปี พ.ศ.2559 อย่างสมบูรณ์ จึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาระบบตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนางานตรวจหนังสือผ่านแดนให้เป็นมาตรฐานสากลต่อไป

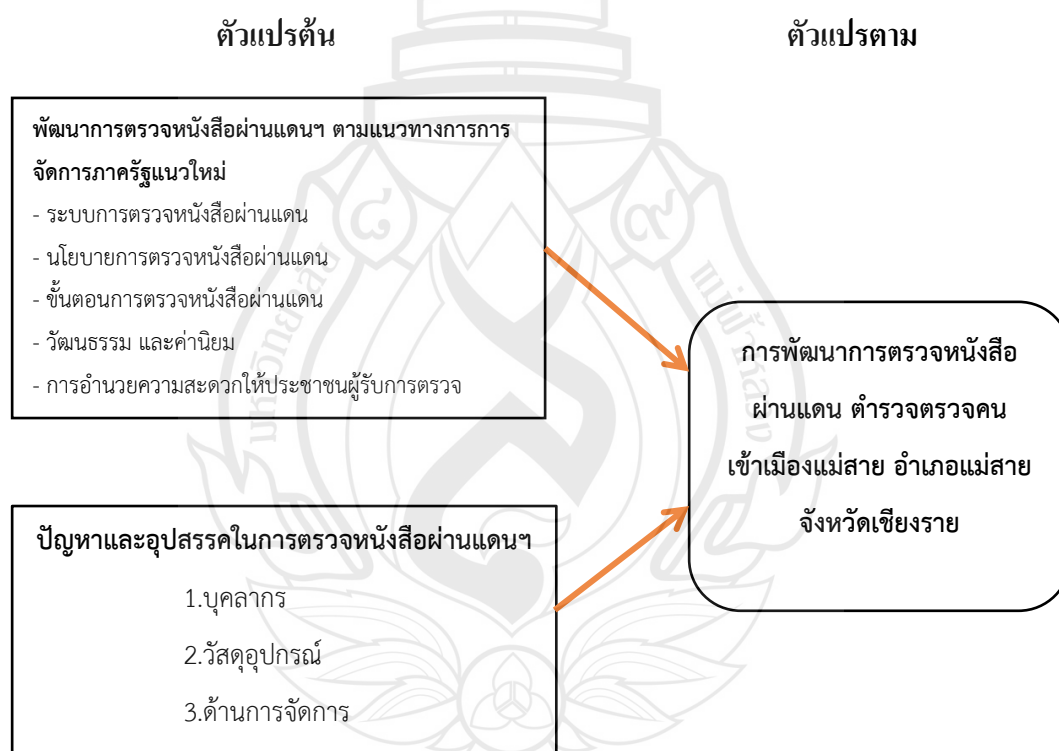
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการตรวจหนังสือผ่านแดน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหา พัฒนางานตรวจหนังสือผ่านแดน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงราย

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบงานตรวจหนังสือผ่านแดน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงราย โดยกรอบแนวคิดของการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้ที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยว่าจะทำการศึกษาปัญหาในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาปัญหาในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองแม่สายอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจบุคคลและยานพาหนะของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด จำนวน 18 นาย โดยการเลือกเวลาที่เหมาะสม นัดหมายเพื่อไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 10 เดือน เริ่มเดือน พฤษภาคม 2558–กุมภาพันธ์ 2559

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

“การพัฒนา” หมายถึง เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงในตัวระบบการกระทำทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นไปพร้อม ๆ กัน ไม่ใช่ด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว

การพัฒนา ในความหมายของนักพัฒนาบริหารศาสตร์จะมีขอบข่ายกว้างขวางกว่าความหมายจากรูปศัพท์ ความหมายโดยทั่วไป และความหมายทางเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวมาแล้ว เพราะหมายถึง การเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในด้านคุณภาพ (ดีขึ้น) ปริมาณ (มากขึ้น) และสิ่งแวดล้อม (มีความเหมาะสม) ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว (สนธิยา พลศรี, 2547, หน้า 3)

“หนังสือผ่านแดน” (Border Pass) หมายถึง เอกสารสำคัญในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง เข้า-ออก บริเวณพื้นที่ชายแดนควบคู่ไปกับการรักษาความมั่นคงภายในให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการเดินทางข้ามแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน

“คนเข้าเมือง” หมายถึง บุคคลธรรมดา ที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

“ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการ และป้องกันและปราบปรามว่าด้วยกฎหมายคนเข้าเมือง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคามผิดทางอาญาในด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา

“งานตรวจบุคคลและพาหนะของตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย” หมายถึง กระบวนการตรวจอนุญาตให้บุคคลและยานพาหนะที่บุคคลประสงค์จะใช้ในการเดินทางเข้ามาหรือกลับออกไปนอกราชอาณาจักรโดยผ่านช่องทางจุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย-พม่า แห่งที่ 1 และ 2 อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

“ระบบ PIBICS “(Personal Identification and Blacklist Immigration Control System) หมายถึง "ระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง" ใช้ระบบเดียวทั่วประเทศ สามารถเชื่อมต่อกันได้ทั้งหมดทุก ระบบงานรวม 24 งาน ได้แก่

1. ระบบการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร
2. ระบบหนังสือเดินทางไทย
3. ระบบบัญชีบุคคลต้องห้ามและบัญชีเฝ้าดู
4. ระบบจัดเก็บบัตรเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย (ตม.6)
5. ระบบขออยู่ต่อในราชอาณาจักร
6. ระบบแจ้งที่พักอาศัย
7. ระบบอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักร
8. ระบบการขอมิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร (โควตา)
9. ระบบงานทะเบียนใบสำคัญถิ่นที่อยู่
10. ระบบสลักหลังแจ้งออกและตรวจลงตรา
11. ระบบงานทะเบียนคนต่างด้าว
12. ระบบงานทะเบียนผู้ต้องกัก
13. ระบบฝึกอบรม
14. ระบบเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่น
15. ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
16. ระบบตรวจผู้โดยสารผ่านลำ
17. ระบบตรวจลูกเรือ
18. ระบบพิธีการเข้าเมืองเกี่ยวกับคนไทยที่กระทำผิดในต่างประเทศ

19. ระบบสืบสวน
20. ระบบสอบสวนและติดตามคดี
21. ระบบทะเบียนพล
22. ระบบคดีวินัย
23. ระบบสวัสดิการ
24. ระบบเชื่อมต่อข้อมูลจากโครงการ POLIS
25. ระบบจัดเก็บและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ E-Fingerprint

“ระบบฐานข้อมูล POLIS” หมายถึง ระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นำมาใช้ในราชการเพื่อใช้เป็นที่จัดเก็บและตรวจสอบข้อมูล ซึ่งระบบฯ สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการขนส่ง กรมการปกครอง

“ระบบ E-Fingerprint” หมายถึง ระบบจัดเก็บและตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติเป็นระบบสารสนเทศ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสามารถในการเก็บลายพิมพ์นิ้วมือคุณภาพ และการตรวจสอบฐานข้อมูลบัญชีเฝ้าระวัง Black list และสืบค้นลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อยืนยันตัวผู้ต้องหา ผู้ต้องกัก และผู้ถูกผลักดัน โดยติดตั้งไว้ที่ ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย

“ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจหนังสือผ่านแดน” หมายถึง ปัญหาในการตรวจหนังสือผ่านแดนเมื่อนำระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของการตรวจหนังสือผ่านแดน ของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.6.2 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาทราบ และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาว่า (1) ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วบ้างมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจริเริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ หรือสอดคล้องกับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาอีกด้วย โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษา (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) ระเบียบวิธีศึกษา (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของการศึกษา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553). การวิจัยเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ เพื่อนามาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ตามลำดับ

- 2.1 แนวคิดการบริหารงานตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
- 2.3 แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริหารงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ประกอบด้วยสาระสำคัญ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1.1 การพัฒนาระบบราชการ

ประเทศไทยหลังการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการที่จริงจัง เร่งด่วน และต่อเนื่อง ในส่วนที่ต้องใช้แก้ไขปัญหาคือพื้นฐานและจุดอ่อนในระบบราชการที่ทำกันมาเป็นเวลานาน และการริเริ่มพัฒนาประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความเข้มแข็ง ที่จะช่วยทำให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ต้องร่วมมือกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมืองเพื่อขับเคลื่อนให้ประเทศไทยก้าวข้ามวิกฤตและแก้ไขปัญหของประเทศให้ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงอีกทั้งต้องเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก เพื่อยกระดับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

การสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น จำเป็นต้องยึดหลักสำคัญคือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามความปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 6)

2.1.1.1 การเปลี่ยนวิธีการทำงาน

ระบบราชการไทยที่ผ่านมายังคงมุ่งเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและรายละเอียด เน้นความสำคัญต่อระเบียบปฏิบัติมากกว่ายุทธศาสตร์และการบรรลุผล ไม่ได้ตอบสนองความต้องการและพยายามสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นหลัก ขาดระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง ทำให้มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเสียใหม่ โดยยึดวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบผลงานได้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 11)

1. วางเงื่อนไขให้ส่วนราชการต่าง ๆ ให้นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง ให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีความสอดคล้องและต้องเชื่อมโยงกับนโยบาย เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และต้องวัดผลได้ในทุกระดับ ตั้งแต่องค์กร (Organization

Scorecard) และระดับตัวบุคคล (Individual Scorecard) ต้องให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีการรายงานผลสัมฤทธิ์รายปี เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ

2. การกำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการและการพัฒนาองค์กร โดยต้องวางแผนการลดต้นทุนของค่าใช้จ่าย ในการเพิ่มผลผลิตรวมการปรับปรุงระเบียบ วิธีการและแนวทางสำหรับให้บริการประชาชน แบบฟอร์ม และวิธีติดต่อสื่อสาร ต้องให้เกิดความเรียบง่าย รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3. เปลี่ยนระบบของส่วนราชการสำหรับการควบคุมภายในให้มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น โดยต้องมีการควบคุมก่อนดำเนินงาน เช่น การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายหลังการดำเนินงาน เช่น การตรวจสอบความคุ้มค่าของเงิน (Value-For-Money audit) เป็นต้น

4. พัฒนาระบบการประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการเจรจาทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าส่วนราชการ ว่าเป็นการล่วงหน้า อีกทั้งให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปี ต้องถือเป็นเงื่อนไขของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ ต้องมีกระบวนทัศน์ แผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และต้องสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมการจัดลำดับความสำคัญของการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสมเพิ่มขึ้น ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงาน การจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน รวมถึงการทบทวนติดตามและประเมินผลนั้น ให้กระบวนการปรึกษาหารือ การสำรวจการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรง ในขั้นตอนการปรับปรุงและแนวทางการให้บริการประชาชนนั้น ให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนที่จะปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ที่ไม่มีความจำเป็น และอาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เน้นเรื่องการมอบอำนาจการอนุมัติ อนุญาต และการสั่งการต่าง ๆ ต้องให้เสร็จ ณ จุดเดียวกัน มีการวางกติกาเพื่อให้มีการแข่งขันขึ้น โดยต้องลดการผูกขาดของหน่วยงานราชการในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะเอง และเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือองค์กรพัฒนาไม่แสวงหากำไรและองค์กรประชาสังคม สามารถคัดค้านและเข้ามาดำเนินการแข่งขันได้ (Contestability) เพิ่มการจัดทำแนวทางและคู่มือการบริหารราชการที่ดี สำหรับใช้ประกอบในการชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจ เผยแพร่และฝึกอบรม และให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ส่วนราชการต่าง ๆ รวมถึงการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.1.1.2 การสร้างระบบบริหารงานบุคคล และค่าตอบแทน

ระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนของภาครัฐไม่มีการเปลี่ยนแปลงมานาน ยังคงกับหลักการวิเคราะห์ค่าของงานและแบบแผนมาตรฐานกลาง วิธีการที่ใช้อยู่ไม่ได้ผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมที่เหมาะสม เห็นควรให้มีการทบทวนและออกแบบใหม่ที่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานสากล และความหลากหลายในรูปแบบการจ้างงาน จะจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานและต้องรองรับกับการแข่งขันในตลาดแรงงานภายในประเทศได้ พัฒนาคุณภาพและขีดความสามารถของข้าราชการที่มีอยู่ แก้ไขข้อบกพร่องของการประเมินผลบุคคลให้ที่จะสามารถปลดบุคคลที่ไม่มีสมรรถภาพออกจากราชการและเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความสามารถสูงจากภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการในระดับต่าง ๆ ได้โดยง่าย (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 19)

1. เร่งสรรหาบุคลากรผู้ที่มีความเก่งอยู่ในระดับหัวกะทิ เข้าสู่ระบบราชการไทย โดยต้องให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบราชการ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับอาวุโส อาจคัดเลือกจากข้าราชการที่มีอยู่ในปัจจุบันและรับบุคคลภายนอกที่มีความสามารถและศักยภาพสูงให้เข้าสู่การอบรมในหลักสูตรพิเศษ ซึ่งมีคุณภาพมาตรฐานอยู่ในระดับนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการรัฐวิสาหกิจ (Public Entrepreneurship)

2. พิจารณาความเป็นไปได้ของการเลือกสรรระบบเปิดที่เน้นหลักสมรรถนะการบริหารจัดการมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงทุกตำแหน่ง

3. ปรับเปลี่ยน และทบทวนการจำแนกตำแหน่ง และค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับปัจจุบัน การแข่งขัน การขาดแคลน และใช้วิธีบริหารราชการแนวใหม่ โดยจะเพิ่มความยืดหยุ่น ในระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันมากขึ้น โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ตำแหน่งและสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพเงื่อนไขการจ้างงาน การออกจากราชการ เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลบุคคล เป็นต้น ซึ่งสามารถแยกออกได้ในมิติต่าง ๆ เช่น ด้านศักยภาพ/สมรรถภาพ ด้านสายอาชีพ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของข้าราชการจะเพิ่มขึ้นได้ โดยต้องจัดทำเป้าหมายการทำงานขีดความสามารถ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบมากขึ้น และต้องเชื่อมโยงให้เข้ากับการสร้างแรงจูงใจในแต่ละส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ โดยยึดภารกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ขององค์กร และขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-Based Approach) พัฒนาสมรรถนะของศูนย์พัฒนาและโอนถ่ายบุคลากรภาครัฐรวมทั้งจัดให้มีตำแหน่งทดแทนหรือสำรองราชการขึ้นในระบบข้าราชการพลเรือน เพื่อประโยชน์ในการหมุน

เวียนโอนย้ายและพัฒนาข้าราชการ พัฒนาขั้นตอนและกระบวนการในการรักษาและปกป้องระบบคุณธรรมของราชการ รวมถึงการปรับปรุงระบบวินัย อุทธรณ์ และร้องทุกข์ให้มีความเหมาะสม

2.1.1.3 การปรับค่านิยม กระบวนทัศน์ และวัฒนธรรม

การปรับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในวงข้าราชการต้องเอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ ใช้อำนาจสั่งการไม่ได้ ถ้ายทอดโดยการให้ความรู้ในลักษณะที่ต้องทำการการศึกษา ผูกอบรม หรือการรณรงค์ แต่เพียงอย่างเดียว ต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของการสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยศูนย์กลางให้เป็นผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ด้วยตนเอง อย่างเต็มใจที่จะเรียนรู้เป็นเรื่องของผู้เรียนโดยแท้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 21)

1. สร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มเป้าหมาย (Empowerment) ที่เป็นผู้บริหารระดับสูงในลักษณะของการเรียนรู้จากประสบการณ์ปฏิบัติจริง ๆ (Action Learning) ด้วยวิธีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อพันธกิจที่นำไปสู่ระบบอนาคตที่พึงปรารถนาาร่วมกัน การเรียนรู้การทำงานเป็นทีม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีคิดและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

2. เสนอแนะการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรของรัฐ การผลักดันในเชิงกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ

3. ให้แต่ละส่วนราชการจัดทำคำแถลงค่านิยมสร้างสรรค์ (Value Statement) ประกาศมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ อีกทั้งเป็นการรณรงค์และวัดผลระดับของการยอมรับและปฏิบัติตามค่านิยม มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมอย่างจริงจัง

4. การสร้างความมีส่วนร่วมในการแสวงหากระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งระดมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ และดำเนินยุทธศาสตร์ในการส่งเสริม และเผยแพร่กระบวนทัศน์ใหม่ ให้เป็นวาระแห่งชาติ

2.1.1.4 การเปิดระบบราชการเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

การเปลี่ยนรูปแบบทางการเมืองการปกครองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น แต่ระบบราชการไทยยังไม่ได้มีการปรับตัวอย่างจริงจัง และคงยึดกับลักษณะความเป็นเจ้าขุนมูลนายและการทำงานแบบดั้งเดิม ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตย (Democratization) มากขึ้น โดยการยอมรับและให้ประชาชน

ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงาน และตรวจสอบผลการดำเนินงาน (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, หน้า 25)

1. กำหนดแนวทางเพื่อส่งเสริมและจูงใจให้หน่วยงานราชการได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการปฏิบัติราชการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและหลักนิติธรรม โดยต้องการให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติราชการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและหลักนิติธรรม โดยเฉพาะการให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติราชการ แนวทางการดำเนินงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและประชาชนทั่วไป วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน การสำรวจความต้องการของประชาชนและหรือการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะในโครงการหรือการปฏิบัติราชการที่อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน และควรมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อเผยแพร่และเป็นหลักฐานต่อไป

2. จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชน (Citizen Advisory Board) โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ (กรม/จังหวัด/อำเภอ) สำหรับให้ข้อคิดเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายของรัฐและระบบการบริหารงาน การให้บริการ การวางแผนงาน/โครงการ และการกำหนดตัวชี้วัด และการวางระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีอาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามาร่วมทำงานกับข้าราชการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนางาน ให้บริการสาธารณะบางประเภท หรืองานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. ให้ทุกส่วนราชการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย กำหนดให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบราชการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการบริการที่ดีของส่วนราชการ

2.1.2 การกำหนดนโยบาย

2.1.2.1 กำหนดแนวทางการบริการราชการ

ความหมายของ “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าและให้ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากภาครัฐ” (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 213)

1. การกำหนดภารกิจส่วนราชการต้องกำหนดให้อยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดของประเทศ ความสงบ และปลอดภัยของ

สังคมโดยรวม และความสงบสุข ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยทั่วไป และสอดคล้องกับ
แนวนโยบายแห่งรัฐ และนโยบายของคณะรัฐมนตรี

2. ต้องจัดระบบให้การปฏิบัติราชการมีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้
และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม

3. ทำภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้อง
วางกลไกการทำงานให้ชัดเจนทุกขั้นตอนและต้องโปร่งใส ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนต้อง
มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ให้ได้ทราบถึง
ประโยชน์ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

4. หากในระหว่างการทำภารกิจใด ๆ ต้องรับฟังความคิดเห็นของรอบข้างและสำรวจ
ความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ ในกรณีที่พบปัญหาและ
อุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาขึ้นโดยเร็ว หากเป็นปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้
ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

2.1.2.2. การดำเนินการของส่วนราชการประกอบด้วย

1. จะต้องให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ โดย ต้องได้รับการบริการ
จากรัฐเป็นหลักสำคัญ การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องต้องมีดัชนีชี้วัดผลและแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดย
ชัดเจน ประชาชนต้องได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้น และตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือ
เกิดผลต่อการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนโดย
คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และต่อละรายควบคู่กัน

2. การดำเนินการเพิ่มความโปร่งใส เกิดขึ้นจากการที่ส่วนราชการได้สร้าง
หลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้น ไว้อย่างชัดเจน และตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และเปิดเผย
ข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติภารกิจให้ประชาชนได้รับทราบ

3. การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล
เกี่ยวกับการกิจ รวมถึงโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่
โดยปกติของประชาชนในชุมชน จึงต้องทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ปัญหาที่ส่วน
ราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยให้ประชาชน
แสดงความคิดเห็นและรัฐ ต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพอใจและมีส่วนร่วม
ในการผลักดันภารกิจนั้นเกิดผลสำเร็จ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 214-215)

2.1.2.3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไป
ในแนวทางเดียวกันกับภารกิจวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมี

ความคุ้มค่ากับการให้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน

การกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต้องเริ่มที่มีวัตถุประสงค์ แล้วนำมาทำการกำหนดแผนการทำงานให้ตรงตามตัวชี้วัดผลลัพธ์ของงาน ดังนี้

1. การปฏิบัติของส่วนราชการเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล จะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของงาน ดังนี้

1) การจัดทำภารกิจต่าง ๆ ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ

2) แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

3) ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น

4) ในกรณีที่มิมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม

2. การบริหารราชการแบบบูรณาการ

การบริหารงานแบบบูรณาการ คือการร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีแผนการดำเนินที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัด โดยให้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพระราชกฤษฎีกานี้มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

ในกรณีที่ส่วนราชการหลายแห่งมีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน

โดยที่ขณะนี้ รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในจังหวัดนั้นเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ.2546 และในต่างประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ฉะนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงบัญญัติรองรับการดำเนินการ ดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่า

ราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศเพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ โดยสามารถใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องใช้การมอบอำนาจ และในขณะนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้แล้วในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2546 (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 216-217)

3. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาส่วนราชการให้องค์การแห่งการเรียนรู้ ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะต้องมีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ ตั้งแต่อดีตจนต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดเป็นหลักประกันว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป
- 2) ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม
- 3) ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 218)

4. การจัดทำคำร้องในการปฏิบัติ

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะมีแผนงานในการปฏิบัติราชการกำกับการดำเนินการอยู่เสมอ เพื่อแสดงนโยบายของรัฐบาลให้เห็นเป้าหมายการบริหารงานในระดับชาติเป็นภาพรวมของภารกิจของรัฐ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และส่วนราชการทุกแห่งจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อนำนโยบายที่รัฐบาลกำหนดแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติซึ่งจะกำหนดวิธีดำเนินการและผลสำเร็จของงานที่มีตัวชี้วัดได้ว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมาย ฉะนั้น เพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริงโดยมี

ผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานนั้น จึงกำหนดมาตรการให้มีการจัดทำรับรองในการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement) ขึ้นเพื่อเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับการปฏิบัติ ราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการจัดทำรับรองในการปฏิบัติราชการนั้น จะจัดทำในรูปแบบการทำความตกลงร่วมกันระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละเรื่อง โดยเป็นการทำความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติภารกิจตามแผนงาน ทั้งนี้ การดำเนินการตามหลักการนี้จะนำมาใช้เมื่อ ก.พ.ร. ได้วิเคราะห์และจัดทำรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของการทำความตกลงในการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละระดับ การจัดทำรับรองในการปฏิบัติราชการนอกจากเป็นมาตรการในการกำกับการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดผลสำเร็จแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบต่อไป รวมถึงจะเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance-Related pay) ได้ในระยะต่อไปด้วย (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 219)

2.1.2.4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

เป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการ ทั้งในกรณีที่เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถวัดความคุ้มค่า ในการปฏิบัติแต่ละภารกิจ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส

ส่วนราชการต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบแผนการทำงานได้

2. หลักความคุ้มค่า

ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทและรายจ่ายต่อหน่วยของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใด สูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชีต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็นผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ เพื่อยรายงานต่อคณะรัฐมนตรีประเมินว่าภารกิจใด

สมควร ทำต่อไปหรือยกเลิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากการกีดกันนี้ และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจความเป็นไปได้ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้มีใช้คำนวณเป็นตัวเงิน เท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย

การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึง ประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และ ประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถ้อยราคาต่ำที่สุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุนทางการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมี การปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

3. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

การปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบ หรืออนุญาตจากอีกส่วนราชการหนึ่ง ส่วนราชการผู้เห็นชอบหรือ อนุญาตต้องดำเนินการภายใน 15 วัน เว้นแต่จะได้ประกาศกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าแล้วจะต้องเกิน กว่า 15 วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ถ้ามีการเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลา ข้าราชการที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบ การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการต้องเป็นผู้วินิจฉัย โดยเร็ว และหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในการ รับผิดชอบของส่วนราชการ และมีให้ใช้เวลานานในการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการใน กรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการแม้จะมีได้เข้า ร่วมประชุม และจะต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในความ รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนราชการในคณะกรรมการ อันจะก่อให้เกิดผลสรุปของงานที่ แน่นนอนไม่เปลี่ยนแปลงโดยส่วนราชการนั้นในภายหลัง การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษรถ้า มีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งเพื่อปฏิบัติ ราชการที่ต้องมีหลักฐานยืนยันคำสั่งที่แน่นอน มีความรับผิดชอบทั้งผู้สั่งและผู้ปฏิบัติงาน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 224-225)

2.1.3 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและ รวดเร็ว ดังนี้

2.1.3.1 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1. ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวมเร็วในการบริการประชาชน

2. ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่ แต่ต้องไม่เพิ่มขึ้นตอนเกินจำเป็น และให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย และเมื่อมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นการประการใดแล้วให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอนเพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้

3. ส่วนราชการแต่ละแห่งต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อสอบถามหรือการทำความเข้าใจเรื่องสำหรับประชาชนที่จะมาขอรับบริการจากรัฐได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

2.1.3.2 การจัดตั้งศูนย์การบริการร่วม

1. ให้เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับประชาชนให้รวมเป็นศูนย์บริการร่วมแห่งเดียวที่ประชาชนจะสามารถติดต่อสอบถามขอข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติได้พร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น

2. กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วมเพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชน ได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียดรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะเวลาการดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น ๆ ในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม ถ้าหากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ เพราะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดไว้ ให้ส่วนราชการแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบนั้นต่อไป

3. แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจัดให้มีขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอ แล้วแต่กรณี ตามที่ตนต้องรับผิดชอบด้วย

2.1.3.3 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบภายในของส่วนราชการตนเอง เพื่อการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปของสังคม หรือ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

1. การทบทวนภารกิจ

ส่วนราชการจะต้องทบทวนภารกิจตามระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด เพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริการราชการแผ่นดิน นโยบายของรัฐ เงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ ซึ่งหากเห็นควรเปลี่ยนแปลง ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจที่จะยกเลิกปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขึ้น ในกรณีที่ ก.พ.ร. ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจของส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับปรุงภารกิจอำนาจหน้าที่ โครงสร้างหรืออัตรากำลังของส่วนราชการใดก็ได้

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนเพื่อยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ สำหรับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอและเพื่อให้ลดภาระของประชาชน โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย

สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของทุกส่วนราชการ ที่ไม่เหมาะสมแก่กาลสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศหรือเป็นภาระแก่ประชาชน เพื่อเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ซึ่งโดยปกติส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป แต่ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอจะต้องเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีวินิจฉัยต่อไป

2.1.4 การอำนวยความสะดวก

2.1.4.1 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาคืบต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือ

กำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จเพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติกันได้

2. การจัดระบบสารสนเทศ

1) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการได้

2) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ

2.1.4.3 การรับฟังข้อร้องเรียน

1. ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

2. ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการส่วนราชการ จะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

2.1.4.4 การเปิดเผยข้อมูล

1. ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

2. ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมาย

2.1.5 การประเมินการปฏิบัติราชการ

การวัดผลการปฏิบัติราชการหมายความว่า มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้หรือไม่ คุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการภายในองค์กร โดยมีการดำเนินการดังนี้

2.1.5.1 การประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในการกิจการประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา

2.1.5.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะตัว และประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมทำงานมากขึ้น

ในกรณีที่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการประเมินที่แสดงว่าอยู่ในมาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดีให้มีการจัดสรรเงิน เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย

หลักของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาประกอบด้วย

1. การประเมินผลส่วนราชการว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใดซึ่งจะวัดจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (Simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (Accuracy and Timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

2. การประเมินผู้ปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้เกิดเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นการประเมินศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละรายเพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของภารกิจในความรับผิดชอบของหน่วยราชการนั้น หลักเกณฑ์และวิธีประเมิน ก.พ.ร. จะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดต่อไป โดยผลที่ได้รับจากการประเมินผลหากอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จในการบริหารงานแบบมุ่งสัมฤทธิ์และส่วนราชการจะได้รับรางวัลตอบแทน เพื่อการพัฒนาคุณภาพของส่วนราชการนั้นต่อไป

2.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

คำว่าพัฒนา (Development) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายท่านดังนี้

ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 นักเศรษฐศาสตร์ได้นำคำว่า “การพัฒนา” ใช้เรียกการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น (สนธยา พลศรี, 2545, หน้า 2-8) จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในทวีปยุโรปที่เป็นการเปลี่ยนแปลงการใช้แรงงานคนและสัตว์เป็นพลังงานเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักรกล เครื่องยนต์ต่าง ๆ ทำให้วิถีการดำรงชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิมหลายประการ เช่น อาชีพเปลี่ยนจากเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม สถานที่ประกอบอาชีพจากเรือกสวนไรร่นาเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ระบบการผลิตแบบเพื่อการยังชีพเป็นเพื่อการค้าที่อยู่อาศัยเปลี่ยนจากชนบทเป็นเมือง สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนจากสิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นต้น ชีวิตในโรงงานอุตสาหกรรมยัง

ไม่ได้มาตรฐานหลายประการ เช่น ขาดสวัสดิการและความปลอดภัย โรงงานคับแคบแสงสว่างไม่เพียงพอ มีการใช้แรงงานเด็กและผู้หญิง ค่าจ้างต่ำ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์ จึงนำคำว่า “การพัฒนา” มาใช้เพื่อเรียกวิธีการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของชาวยุโรปในขณะนั้น ให้สูงขึ้นและได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้หลายความหมาย เช่น ความหมายจากอุปสรรคหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจความหมายดังกล่าวนี้ เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและเป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่น ๆ และความหมายโดยทั่วไป การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้คุณภาพดีขึ้นกว่าเดิม ความหมายนี้นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไปเพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่น ๆ

สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 116-117) มีแนวทางการพัฒนาในลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่นำมาใช้ในความหมายแคบ คือ “การพัฒนาองค์การ” หรือ Organization Development : OD โดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบโดยมุ่งความเจริญเติบโตขององค์การเป็นส่วนรวมและแก้ปัญหาขององค์การทุกส่วนพร้อมกันมิใช่แก้ปัญหาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง สำหรับความหมายอย่างกว้าง ๆ หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันในการปรับปรุงสมรรถนะขององค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดปัญหาภายในองค์กรให้หมดไปโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาองค์การให้ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ทันทั่วทั้ง
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้
3. เพื่อสร้างระบบความรับผิดชอบร่วมกัน เปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลและองค์การให้เกิดความสำนึกที่ดีต่อกัน
4. เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานให้เกิดความตื่นตัว มีการแข่งขันกันสร้างผลงานเพื่อองค์การเป็นส่วนรวม
5. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในบรรดาผู้ปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาและระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน
6. เพื่อสร้างกลไกที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มคน
7. เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของ “การพัฒนา” ไว้ว่าความเจริญเป็นคำกริยาหมายถึงการทำให้เจริญหรือทำให้ยั่งยืนถาวร (พิภพ วังเงิน, 2547, หน้า 182)

การพัฒนาในความหมายที่ใช้กันโดยทั่วไปหมายถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเจริญขึ้น (Change For The Better) ดังนั้น ถ้าพูดถึงการพัฒนา ทั่วไปจะเข้าใจว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงปรารถนาหรือเปลี่ยนแปลงในทางที่เป็นประโยชน์ การพัฒนามนุคลากรในองค์กร จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ค่านิยม และเจตคติของบุคลากรในองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นไปในทางที่พึงประสงค์ หรือให้เกื้อกูลต่อการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานในองค์กรก็เหมือนเสียงดนตรี ที่ต้องเกิดจากการประสานเสียงจึงมีความไพเราะ การปฏิบัติงานที่ดีต้องมีการประสานงานที่ดีด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ พยอม วงศ์สารศรี (2540, หน้า 166) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาหมายถึงการทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ คือการดำเนินการเพิ่มความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ให้มีคุณภาพประสพความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

ส่วน อรุณ รักธรรม (2536, หน้า 167) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนา เป็นการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรและสังคมในอนาคต การพัฒนาเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้บริหารและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง และเป็นการลงทุนระยะยาวขององค์กรที่หวังผลในอนาคต ซึ่งต้องใช้เวลานานและมีลักษณะค่อยเป็นค่อยไปและมีความเสี่ยงสูงต่อการลงทุน การพัฒนาในแง่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การพัฒนาตนเอง การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาการบริหาร การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแง่ระบบ จากแนวความคิดทฤษฎีระบบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ คน วิทยาการ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ในการจัดการพัฒนา
 2. กระบวนการปรับเปลี่ยน (Process) ได้แก่ วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา
 3. ผลผลิต (Output) ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมีปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- จากความหมายของคำว่าพัฒนา สรุปได้ว่า การพัฒนาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นตามเป้าหมายของสังคมที่เลือกสรรแล้ว ด้วยการควบคุมอัตราการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วยแนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

“ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจ และการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงานอาจแตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริหารจัดการบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้น จำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

Herbert A. Simon (1960, p. 180-181) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่าถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม (วิวรรณ มุขดี, 2548, หน้า 405) หรืองบประมาณมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจและการเมือง คือรัฐบาลใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการแผ่นดินตามที่ได้แถลงไว้ ตามนโยบายและสิ่งต่าง ๆ ที่รัฐบาลตั้งใจที่จะทำเพื่อพัฒนาหรือเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศจะถูกกำหนดเป็นแผนและโครงการต่าง ๆ ในแผนการใช้จ่ายของรัฐบาลและสามารถใช้แผนงานหรือโครงการเหล่านั้น ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อที่จะพิจารณาว่าหน่วยงานต่าง ๆ สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหนและมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร ส่งผลให้หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการ ในทางการเมือง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือควบคุมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล ตั้งแต่ในขั้นการอนุมัติงบประมาณ การแปรรูปคดีและการตรวจสอบการใช้จ่ายของรัฐบาล

Bowditch and Buono (1990, p. 508-510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีแนวทางการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวทางที่หลากหลายประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน และ ค่าเฉลี่ย พหุพหุ (2545, หน้า 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้ ส่วน ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณกุล (2544, หน้า 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้นนอกจากนั้น ชงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 29-

31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์

การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ โดยหลักการแล้วองค์กรควรจะมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สมคิด บางโม (2540, หน้า 193) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักรับรองให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุน ให้ข้าราชการ

ของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อ หรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

ทั้งนี้ ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2539 , หน้า 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ในระบบราชการรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของ ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2543, อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิบุญชร, หน้า 10) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักใน การดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของ งานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถ

ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อ
ยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่าย
ขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็น หลักสำคัญ
ในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526,หน้า 198)นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการ
บริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของ
ตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2545, อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมยาน, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ
Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The
Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี
ดังนี้

1. สามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความนับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น
หลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือ
ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่
น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (2545, อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมยาน, หน้า 12)ได้เสนอตัว
แบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า

ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์การมากกว่า องค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผล การทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละ ตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978, p. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจาก ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะชยานนท์(2545, อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมายน, หน้า 15-16) ได้เสนอ ว่า การ ปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์
 - 1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความ

ถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะศรัทธา คานิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เรื่อย ๆ

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (2544, อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, หน้า 18-19) ได้ กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์

2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

3.1 ความมั่นคง

3.2 รายได้

3.3 สวัสดิการ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.5 สภาพการทำงาน

3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลใน การปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล ซึ่ง ได้แก่

1. กิจกรรมทั้งในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น โดยมี สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) โดยต้องมีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

2.3.1.1 กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณา จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์การโอกาสและอุปสรรคภายนอก

2.3.1.2 โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การ ปฏิบัติงาน

2.3.1.3 ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

2.3.1.4 แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3.1.5 บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

2.3.1.6 ความสามารถ (Skill)

2.3.1.7 ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

2.3.2 ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันใน หมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 108)

2.3.2.1 ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

2.3.2.2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

2.3.2.3 ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.3.2.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้งและการโต้เถียง

2.3.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัย สำคัญๆ ที่น่าสนใจดังนี้

Becker and Neuhauser (1975, อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้เสนอ ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า

ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และ ผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกคงแบบจำลองในรูป สมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการ ทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High- Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัว แปรแต่ละตัว ตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibillity Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและ เลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978, อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรรังษี, 2542) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ ศึกษา องค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประ สิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลประสิทธิภาพของ องค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพ คลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง

ภาพในองค์กรด้วย การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญ ต่อประสิทธิ

Frederick Hertzberg (1968, อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธิ์, 2541) ได้ศึกษาการ บริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความ สัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคล ปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Peer and Subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความปลอดภัย (Security)

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ

สมพงษ์ เกษมสิน(2521, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. กำปึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความรับผิดชอบ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานเสร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

2.3.4 ทศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้ สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็น พฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทศนคติ ดังนี้

กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี(2521, อ้างถึงใน มัลลย์แก้ว รังษิสุริยันธ์, 2542, หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกิริยาโต้ตอบที่เราได้เรียนมาจะมีลักษณะสำคัญหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ

สุพิน เกษาคุปต์ (2530, หน้า 65) กล่าวว่า ทศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด และความรู้สึกนี้จะกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เพราะ เป็นที่ชี้ให้เห็นถึงท่าทีหรือความโน้มเอียงในการประพฤติปฏิบัติของตน

เสนาะ ดิยาว (2532, หน้า 338-339) กล่าวว่า ทศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก เป็นความเสกหรือความเข้าใจของแต่ละคน ที่แสดงออกมาว่า ชอบ หรือไม่ชอบต่อบุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์นั้นๆ

Gordon Allport (1935, p. 22) กล่าวว่าทศนคติ เป็นสภาวะของความพร้อมทาง จิตซึ่งเกิดจากประสบการณ์กำหนดทิศทางการตอบสนองของบุคคล ต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องนำมาพิจารณา ตัดสินใจอย่างเหมาะสมและแสดงออกมาเป็น การกระทำ

Kendler (1974, p. 572)ให้ความหมายว่า ทศนคติ เป็นความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือต่อต้านแนวคิด สถาบัน บุคคล หรือสถานการณ์บางอย่าง

Hilgard (1957, p. 214) ให้คำจำกัดความว่า ทักษคติ คือความรู้สึกรั้งแรกที่ มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดหรือสถานการณ์ใดในทางเข้าหรือหนีออกทางและเป็นความ พร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อไป

Fishbien (1967, p. 257) ให้ความหมายของทักษคติไว้ว่า ทักษคติ คือ ความโน้มเอียงซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน ทักษคติเกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม บุคคล

Alport (1935, p. 810) ให้ความหมายทักษคติไว้ว่า ทักษคติ หมายถึงสภาวะ ของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมทางจิตนี้ จะกำหนด ทิศทางการตอบสนองของบุคคล ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Secord and Carl (1964, p 97) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม

Munn (1962, p. 77) ได้ให้ความหมายของทักษคติไว้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอ ใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันต่อไป

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529, หน้า 3) กล่าวว่า ทักษคติ เป็นสภาพความพร้อมทางจิตใจของบุคคลที่เป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูก กระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็น ตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ ชอบต่อสิ่งนั้น

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2542, หน้า 239-242) ได้กล่าวถึง ทักษคติ ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับ มาแต่กำเนิด
2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทักษคติที่ดี ก็จะมี แนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทักษคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้า หาโดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ
3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้
4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทักษคติ เป็นสิ่งที่ได้มาจากการ เรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทักษคิตก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า ทักษณคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะตอบโต้ ออกไป ซึ่งเป็นผลมาจาก ผลรวมของความเข้าใจ ความรู้สึก แนวโน้มในการตอบโต้ของ เราต่อ บุคคล วัตถุ หรือ เรื่องทั้งปวง

เจียรศิริ วิวิธศิริ (2527, หน้า 26) กล่าวว่า ทักษณคติ คือ ความเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว มุ่ง เฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่ต่อสิ่งต่างๆ หรือทัศนคติ คือสภาพจิตใจ หรือ ความรู้สึก หรือ ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด พฤติกรรมอย่าง หนึ่งอย่างใดต่อบุคคลหรือ กลุ่มบุคคล อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก หรือ ทางลบ เช่นความ ศรัทธา ความนิยม ไม่นิยม ความหวัง สี ไม่หวังสี เป็นต้น หรืออาจจะแสดงออก เป็นการ กระทำ อันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่นั้น

สุนีย์ ชีรดากร (2542, หน้า 147) กล่าวว่า ทักษณคติ หมายถึง เป็นสภาพจิตใจที่เกิดจาก ประสบการณ์ อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจจะ แสดงท่าที ในทางที่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชม ภูมิภาค (2523, หน้า 106-107) กล่าวว่า ทักษณคติ คือ วิธีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึก ต่อ บางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบาย หรือ อื่นๆ อาจจะ เป็นได้ทั้ง นามธรรมและรูปธรรม ดังนั้น วัตถุแห่งทัศนคติอาจเป็นอะไรก็ได้ที่รับรู้หรือ คิดถึง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของ ทักษณคติ ไว้ว่าความเอนเอียง หรือความจงใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดก็ตาม ทั้งทางบวกและทางลบ

สวัสดิ์ สุคนธรังษี (2517, หน้า 11) กล่าวถึงทัศนคติไว้ว่า ทักษณคติ คือ ความรู้สึกของ บุคคล ที่มีต่อโลกและสภาวะแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ ทักษณคติเกิดจากการที่บุคคลมีความ สัมพันธ์กับบุคคล อื่น และสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ชีวิต ครอบครัว การศึกษาในโรงเรียนช่วย ปูพื้นฐานให้บุคคลสามารถ กำหนดมาตรฐานไว้ในใจและปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ในการสร้าง ทัศนคติของบุคคลในระยะยาวต่อมา และบุคคลที่มีถิ่นกำเนิด ฐานะทางครอบครัวระดับ การศึกษา ลักษณะการประกอบอาชีพ และการ สมาคมต่างกันจะมีทัศนคติต่อโลกและ สังคมแตกต่างกัน

สรุป การปฏิบัติงานใดๆ ก็แล้วแต่ แม้งานนั้นจะมาจากบริบทที่แตกต่างกันก็ตาม ทุกอย่าง ย่อมคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ และการจะสร้างงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องมีหลักการที่แน่ชัด นอกจากมีหลักแนวกคิดแล้วยังจะต้องมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย และ การจะมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการสรรหา และคัดสรรพอสมควร นอกจากนี้ทุกคนต้อง มีทัศนคติที่ดีต่องานนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วย

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัชร คลีพันธุ์ (2545) ศึกษารูปแบบของการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 คือ สถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ ตลาดพลู นุฬาราม บุคคโล สำหรับ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจยานพาหนะ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจยานพาหนะ แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจยานพาหนะ แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจยานพาหนะ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจยานพาหนะ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติต้องพัฒนาบุคลากรสายตรวจ พัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับสายตรวจทรัพยากรเพียงพอมีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สร้างความร่วมมือของชุมชนงานการข่าวมีประสิทธิภาพคุณลักษณะของตำรวจสายตรวจต้องดี ปรับกระบวนการทำงานตลอดเวลา ปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน สร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องมีการวิจัยเพื่อพัฒนา พบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ด้านอัตรากำลังหรืออุปกรณ์ในการจัดสายตรวจอยู่ในระดับมาก

ศทวรุช พรหมายน. (2545) ได้ศึกษาว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่าย1 ฝ่าย2 กองตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มีปัจจัยได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม รายได้ ทักษะคติในการทำงานที่ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และปานกลาง คือ อายุ และทัศนคติของข้าราชการตำรวจ สำหรับสถานภาพสมรสนั้น ไม่มีความสัมพันธ์แต่อย่างใด

ทิฆังพร แก้วขาว (2555) ศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นนั้น ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis มาเพื่ออธิบายจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ต่อการบริการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ซึ่งพบว่าจุดแข็งที่สำคัญ ของหน่วยงาน คือ คนหรือบุคลากรซึ่งจะมีบทบาทที่สำคัญต่อการให้บริการ และสามารถจะปรับปรุงให้การบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น และจุดอ่อนที่ศึกษาพบ คือ เรื่องเนื้องานและเรื่องของกฎระเบียบของทางราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานขาดความคล่องตัว จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยรวม จึงทำให้กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 สามารถทำการกำหนดจุดเป้าหมายที่

ประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้

วิชัย กาวิชัย (2551) ได้ศึกษาการประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย พ.ศ.2549 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย พ.ศ.2549 ซึ่งประกอบด้วย 3 โครงการ ได้แก่

1. CCTV กล้องโทรทัศน์วงจรปิด
2. การตรวจบุคคล-ยานพาหนะเข้าออกราชอาณาจักร
3. เว็บไซต์ (Website)

โดยนำรูปแบบ CIPP ใช้เป็นแนวทางพิจารณา ซึ่งประกอบด้วยการประเมินด้านต่าง ๆ ของโครงการ มีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน นำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และเพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ข้อมูลรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 578 คน ประกอบด้วย ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงรายทุกคน สถานประกอบการในพื้นที่และใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย พ.ศ.2549 โครงการทั้งหมดพบว่าในภาพรวมของโครงการมีความเหมาะสมและสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังพบอีกว่าผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย พ.ศ.2549 ของทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมอยู่ในความพึงพอใจมาก

แนวทางในการปรับปรุง และแก้ไขหน่วยงานในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการให้ มีประสิทธิภาพ ในด้านบุคลากร ควรเร่งพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่หลากหลายเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาพม่า และภาษาอื่น ๆ ด้านงบประมาณควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการให้เพียงพอและมีเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นระบบด้านการจัดการผู้บริหารและบุคลากรของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สายเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการและระบบ ICT ของหน่วยงานและด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้าน ICT ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานให้เพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเพื่อพัฒนางานตรวจหนังสือผ่านแดน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีความถูกต้องแม่นยำในการตรวจ มีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth Interview) จากผู้ปฏิบัติงานตรวจหนังสือผ่านแดน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยสอบถามถึงกระบวนการขั้นตอนและวิธีดำเนินการในการตรวจที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันมีการทำกันอย่างไร มีจุดที่ควรปรับปรุงอย่างไร มีกระบวนการขั้นตอนวิธีดำเนินการใดที่มีความสำคัญและจำเป็น มีกระบวนการขั้นตอน วิธีดำเนินการใดที่เห็นว่าไม่จำเป็นควรตัดออกหรือไม่ และจะเกิดผลกระทบต่องานอย่างไรหรือไม่ สำหรับขั้นตอนการศึกษา แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ทั้งหมดเป็นผู้ปฏิบัติงานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 18 นาย ผู้วิจัย จะเลือกเวลาที่เหมาะสม แล้วนัดหมายเพื่อเข้าไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล มีดังนี้

3.1.1 รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย 2 นาย (ร้อยเวรงานตรวจฯ)

3.1.2 ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวม 16 นาย

3.1.2.1 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนไทยขาเข้า 2 นาย

3.1.2.2 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนไทยขาออก 4 นาย

3.1.2.3 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจพม่าขาเข้า 2 นาย

3.1.2.4 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจพม่าขาออก 2 นาย

3.1.2.5 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรถยนต์ขาเข้า 2 นาย

3.1.2.6 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรถยนต์ขาออก 2 นาย

3.1.2.7 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจจักรยานยนต์ขาเข้า	2 นาย
3.1.2.8 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจจักรยานยนต์ขาออก	2 นาย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาใช้เครื่องมือ คือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยออกภาคสนาม(Non-Official) โดยไปบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงการสังเกต (Observation) ปัญหาที่เกิดกับการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ผู้ให้ข้อมูล 1 ราย ใช้เวลาประมาณ 20 นาที โดยจะขออนุญาตบันทึกภาคสนาม (Field note) และบันทึกเสียง ประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะอยู่ในกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ดำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ดังต่อไปนี้ นโยบายในการตรวจหนังสือผ่านแดน ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการตรวจหนังสือผ่านแดน ระบบตรวจหนังสือผ่านแดนระบบ E-Fingerprint ความชำนาญในการตรวจ อำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานตรวจหนังสือผ่านแดน สถานที่ตรวจ(ช่องตรวจ) เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ แนวทางการแก้ไข เพื่อจะพัฒนางานตรวจในอนาคต และ ประเด็นอื่นๆ ที่อยากเพิ่มเติม

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะบันทึกภาคสนาม (Non-Official) ใช้การสังเกต (Observation) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักจะต้องปฏิบัติงานตรวจบุคคลและพาหนะ ที่ต้องใช้หนังสือผ่านแดน เดินทางเข้าออก ของตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยตรง ซึ่งจะนัดหมายก่อนแล้วทำการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่นัด

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลในระบบ E-Fingerprint แผนงานการตรวจบุคคลและยานพาหนะ ของตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมถึงสถิติผลการตรวจบุคคลและพาหนะในรอบวัน รอบเดือน และในรอบปี ที่สามารถตรวจสอบได้จากตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนการเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ เริ่มขึ้นที่ผู้ศึกษาได้เข้าพบผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย เมื่อผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อนุญาตแล้ว ผู้วิจัยก็เข้าพบ สารวัตรงานตรวจฯ ของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย ผู้รับผิดชอบงานตรวจบุคคลและยานพาหนะ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย เพื่อเรียนให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ พร้อมส่งหัวข้อสัมภาษณ์ ในการทำวิจัย ให้สารวัตรงานตรวจฯ ทราบ แจ้งกำหนดการที่จะเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ ต่อไป

การศึกษานี้ ใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มกราคม 2559 รวมเวลา 1 เดือน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

สำหรับการศึกษานี้ การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ไปในเชิงตรรกะ (Logical Reasoning) เพื่อใช้วิเคราะห์ปัญหาและให้ได้แนวทาง การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการเลือกเอาแต่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาสร้างบทสรุปไปเชื่อมโยงกับตัวแปรการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอการศึกษาใช้วิธีแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ทำหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดน โดยเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สาย จำนวน 18 นาย ที่ปฏิบัติหน้าที่งานตรวจ ทำหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดน ตามรายชื่อต่อไปนี้

1. ร้อยตำรวจเอก ปัฐพงศ์ ปัญญาะ รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
2. ร้อยตำรวจเอกศกนวรรษ ล้วนสมหวัง รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
3. ร้อยตำรวจโท สมชาย ชาติเชื้อ รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
4. ดาบตำรวจหญิง จิตภา วรสาพลี ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
5. ดาบตำรวจ บุญลือ ชาญประเสริฐ รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
6. ดาบตำรวจ นิพล สุขประเสริฐ ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
7. ดาบตำรวจ เณติมพล จงศิริ ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
8. ร้อยตำรวจโท สุรพงษ์ ประยูรศรี รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
9. ดาบตำรวจ ปกครอง ดิงวะทอง ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
10. ดาบตำรวจ มนูญ บุคคาเทศ ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
11. ดาบตำรวจ ประไพศิล แดงจิน ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
12. ร้อยตำรวจเอกหญิง ศศิธร แจ่มแจ้ง รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
13. ดาบตำรวจ จำลอง ทาสัก ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
14. ดาบตำรวจ เอกเพชร จันตะคาด ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
15. จ่าสิบตำรวจ เปล่ง ลาวิชัย ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
16. ดาบตำรวจ ฌัญญุช วงษ์เวียน ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
17. ดาบตำรวจ พชรพงษ์ อินตา ผู้บังคับหมู่ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
18. ร้อยตำรวจโท เกรียงศักดิ์ อินคำ รองสารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย

ผู้ศึกษาได้จัดทำเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ ที่มีคำถามลักษณะปลายเปิดที่เตรียมไว้ก่อนล่วงหน้า เพื่อสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สาย โดยนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์ แล้วสรุปแยกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เมื่อมีการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน

4.2 การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 5 ด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาระบบตรวจหนังสือผ่านแดน การกำหนดนโยบายการตรวจหนังสือผ่านแดน การลดขั้นตอนการตรวจหนังสือผ่านแดน กระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมในการตรวจหนังสือผ่านแดน และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

4.1.1. ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจหนังสือผ่านแดน ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เมื่อมีการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน

4.1.1.1 ปัญหาด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนที่ตำรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในแต่ละจุดจะใช้ไม่เหมือนกัน คือในจุดตรวจคนไทยเดินเท้า จะมี เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 ชุด เครื่องอ่านบัตรประชาชน (ID Card Reader) และ อุปกรณ์อ่านบาร์โค้ด (Barcode Scanner) ที่มีอยู่ในหนังสือผ่านแดนของคนไทยที่ออกโดยอำเภอแม่สาย แต่ถ้าเป็นจุดตรวจพม่าเดินเท้า และจุดตรวจยานพาหนะ จะมีคอมพิวเตอร์ 1 ชุด และ อุปกรณ์อ่านบาร์โค้ด (Barcode Scanner) ที่มีในบัตร Immigration Control Card ที่ทางตรวจเข้าเมืองแม่สายเป็นผู้จัดทำ ทำให้ผู้วิจัยพบว่าในแต่ละจุดจะมีอุปกรณ์หลายชิ้น มีขั้นตอนการตรวจหลายขั้นตอนมาก และสภาพอุปกรณ์เท่าที่เห็นจะเห็นอยู่ในสภาพชำรุดจะเป็นส่วนมาก

ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่ง ได้อธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดจากเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ในการอ่านบัตรประชาชน (ID Card Reader) เครื่องอ่านบาร์โค้ด (Barcode Scanner) และ Sever ของระบบ E-Fingerprint ที่ยังไม่เสถียร เนื่องจากในบางวันมีปริมาณผู้รับการตรวจเป็นจำนวนมากอุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องใช้งานอย่างหนัก และเป็นเวลานาน พบอุปกรณ์เสียบ่อย ๆ และมีการเสื่อมประสิทธิภาพของอุปกรณ์อย่างรวดเร็ว เครื่องสำรองมีอยู่ก็ไม่เพียงพอกับเครื่องที่เสียไปรวม ทั้งความจุของ Sever ที่ต้องรองรับข้อมูลเป็นจำนวนมาก และต้อง

นำข้อมูลจากระบบ Police เข้ามาร่วมทำการตรวจสอบบุคคลด้วย จึงทำให้การประมวลผลแต่ละคน ช้ามากขึ้นอีก”

“อย่างที่เราเห็นกันอยู่ขณะนี้ครับวันที่มีผู้มารับการตรวจเป็นจำนวนมากเมื่อไหร่ จะเกิด เหตุการณ์ว่าแถวยาวลงไปถึงถนนหน้าช่องตรวจ บางทีอาจยาวไกลไปถึงบริเวณหน้าผู้ตำรวจ ท้องเที่ยว เพราะพวกเราใช้เวลาตรวจต่อคนนาน กว่าปกติจากปกติต่อคน 50 วินาที แต่เมื่อวันใด คนเยอะกลายเป็นคนละนาที่ครึ่งถึงสองนาที่ เพราะอุปกรณ์ที่เราใช้ ไม่เอื้ออำนวย ID Card Reader และเครื่องคอมของเราจะช้าขึ้นมาทันที ทำให้ผู้มารับการตรวจต้องรอนานขึ้นกว่าปกติแถวก็จะ ยาวอย่างที่เห็น บางทียาวมากจนต้องตีปล่อยไปก่อนเพื่อจะช่วยให้ระบายความคับคั่งของ ผู้มารับการตรวจ ให้ผ่านไปอย่าง รวดเร็ว แต่ก็ต้องยอมรับว่าทำให้ไม่มีการตรวจสอบอย่างที่ต้อง ทำตามปกติ บางทีก็จะพบว่ามีคนจำพวกมีปัญหาเดินเข้า-ออก โดยทางเราจะตรวจสอบพบตอน หลังจากการนำหนังสือผ่านแดนไปบันทึก”

ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่าน “ระบบ E-Fingerprint มันก็ดีนะทำให้การตรวจ ละเอียด แม่นยำ สามารถตรวจสอบเจอผู้ติด Black list ได้เกือบทุกวัน ตัวอุปกรณ์ทั้งหลายเรา ผู้ปฏิบัติก็ต้องใช้มันไป ถึงมันจะดีบ้าง เสียบ้าง แต่มันก็ต้องใช้ และต้องเจอกับอาการของผู้รับ การตรวจที่ต้องรอนานกว่าเมื่อก่อน จะแสดงความไม่พอใจหงุดหงิด ที่ต้องรอนาน เราก็ต้องใจเย็น ไม่ไปสนใจกับอาการเหล่านั้น หากทำให้ระบบทำงานได้เร็วกว่านี้จะดีมาก ๆ แต่ต้องทำยังไงก็ต้อง รongหาวิธีกันต่อไป”

เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์ในประเด็นนี้สังเกตได้ว่าทุกท่านที่ทำหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดน ไม่ว่าจะอยู่ในจุดตรวจไหน ก็จะมีปัญหากับอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจทุกคน และทุกคนก็จะกล่าว เหมือน ๆ กันว่า “ไอ้เครื่องมือทั้งหลายแหละ ไม่ว่าเครื่องอ่านบัตร เครื่องคอม มันก็ไม่ใช่ว่าจะสมบูรณ์ กี่อย่างที่รู้ ๆ กันละนะ น่าจะมีการปรับปรุงให้มันดีกว่านี้”

4.1.1.2 ปัญหาด้านบุคลากร ที่ปฏิบัติงานตรวจหนังสือผ่านแดน

ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจหนังสือผ่านแดน ไม่ว่าจะอยู่ในจุดไหน ตรวจคนไทย ตรวจพม่า ตรวจยานพาหนะก็จะมาในรูปแบบคล้าย ๆ กัน คือตั้งแต่ตรวจคนเข้าเมือง แม่สายฯ ได้นำระบบ E-Fingerprint เข้ามาช่วยในการตรวจ เจ้าหน้าที่ต้องเจอกับการทำงานแบบ ใหม่จึงยังไม่มี ความชำนาญ ทำให้ตรวจได้ช้าลง และมีข้อผิดพลาดหลายอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่าน หนึ่งได้กล่าวว่า

“คนอื่นที่ตรวจรวมทั้งเราเองก็ยังไม่เข้าใจถึงวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และขาดการฝึกฝนการใช้ระบบ E-Fingerprint ซึ่งเป็นระบบที่เอามาใช้ใหม่ ยังมีบางจุดที่ยังไม่เข้าใจ มีการจัดไปฝึกใช้จริงแต่เป็นการฝึกในภาพรวมไม่ได้แยกไปฝึกการใช้ในแต่ละจุด เนื่องจากการ

ปฏิบัติการตรวจในแต่ละจุดจะมีขั้นตอนและวิธีการไม่ได้เหมือนกันทั้งหมด โดยเฉพาะในจุดตรวจรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ จะยุ่งยากมากกว่าการตรวจคนเดินทางเข้าออก เพราะต้องตรวจยานพาหนะด้วย อีกทั้งขั้นตอนจะยุ่งยากกว่า ต้องสแกนทั้งบัตรประจำตัวคนขับ สแกนทั้งบัตรประจำยานพาหนะ รู้แล้วใช่ไหมว่ามันเป็นคนละใบกัน และถ้ารถยนต์หรือจักรยานยนต์ที่ไม่ใช่เจ้าของนำมาเองแล้วก็ต้องมีการเอาบัตรของเจ้าของมาสแกนด้วย ถ้ารถยนต์ก็ต้องสแกนคนเดินทางที่มากับรถอีก ยุ่งยากใช่ ไหมแหละแล้วยังต้องมาเจอกับอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมจะใช้งานอีก โอ้ยมันเยอะไปหมด แต่ดีกว่าเมื่อก่อนใช้ระบบนี้ไหม ก็ต้องบอกว่าดีกว่าเพราะทำให้สามารถตรวจสอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ที่ต้องสงสัย ได้เพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนที่จะมีระบบ E-Fingerprint ก็ต้องแก้ไขปรับปรุงกันไปให้มันดียิ่ง ๆ กว่านี้”

และจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่ไม่พอใจกับความต้องการของงาน อย่างเช่นในช่องตรวจคนไทยเดินเท้า ช่องตรวจมีน้อยมาก และคับแคบ ทำให้ผู้มารับการตรวจต้องเข้าแถวยาวและถ้าหน้าร้อนก็จะร้อนมาก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งก็มีความเห็นตรงกับผู้วิจัยว่า

“ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนไทยขาออกให้มากขึ้นกว่านี้สัก 2 คน แต่ไม่มีที่ให้นั่งทำงานละ เพราะอย่างที่เราเห็นกันอยู่ว่าสถานที่ก็คับแคบ แต่ก็ยังอยากให้มีคนมาเพิ่มอยู่ดี จะได้สับเปลี่ยนระหว่างวัน ไม่ต้องนั่งทำงานนาน ๆ ที่หลาย ๆ ชั่วโมง มันก็ล้าร้อนเหมือนกันนะแต่คนที่มาใหม่ก็ต้องให้ผ่านการอบรมมาก่อนด้วย มาถึงจะได้ปฏิบัติงานได้เลยไม่ต้องสอนกันหน้างาน และไม่ต้องแก้ไขปัญหาละเอียดหน้าบ่อย ๆ น่าจะลดความผิดพลาดในการตรวจได้มากกว่านี้ อีกอย่างที่เป็นปัญหาไอ้เครื่องมือทั้งหลายแหล่ ไม่ว่าเครื่องอ่านบัตรเครื่องคอม มันก็ไม่ใช่ว่าจะสมบูรณ์ ก็อย่างที่ว่า กันละนะ น่าจะมีการปรับปรุง แต่ถ้าจะให้ดีกว่านี้ผู้ตรวจคนไทยขาออกน่าจะทำได้ให้มันเย็นกว่านี้ เพราะมันร้อนมาก ๆ คิดดูสิตอนคนแน่นยืนเข้าแถวเต็มหน้าตึ้นนะ มันไม่มีลมพัดผ่านเลยนะ โอ้ยจะเป็นลมตอนคนเยอะ ๆ อะ (น่าจะติดแอร์ให้ได้แล้ว)”

ผู้ให้ข้อมูลอีกท่านก็ได้บอกไว้ว่า “น่าจะจัดให้เพิ่มคนมาช่วยตรวจในวันหยุดหรือมีเทศกาลก็พอแล้ว วันธรรมดาไม่ต้องเพิ่มก็ได้ ก็รู้ ๆ กันอยู่ คนมาอยู่เยอะ มันก็ดี แต่รายได้ที่จะได้ก็จะน้อยไปด้วย ถ้าให้เลือก ก็เลือกเงินเท่าเดิมแต่เหนื่อยมากหน่อยจะดีกว่า”

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมากกว่า 3 ท่าน พบในทำนองเดียวกัน คือ

“ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจคือความชำนาญของเจ้าหน้าที่ รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่พอเพียงกับงาน แต่ละผลัดทำงานครั้งละ 15 ชั่วโมง ทำให้เกิดอาการล้าและพบข้อผิดพลาดได้บ่อย”

4.1.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลไปในแนวทางเดียวกัน ว่าเมื่อนำระบบ Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนนั้น ผู้รับการตรวจต้องเจอบางช่วงเวลาที่ต้องรอเป็นเวลานาน และเสี่ยงกับรถชน อีกทั้งต้องยืนรอกกลางแดดที่ร้อน แต่นั่นก็เป็นแค่ช่วงแรกที่ได้ นำระบบ E-Fingerprint มาใช้หลังจากนั้นก็เริ่มเป็นไปตามขั้นตอน ผู้บังคับบัญชาที่หวังว่าระบบนี้จะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น และยังเพิ่มให้ทางราชการสามารถเก็บข้อมูลผู้ผ่านการตรวจได้ละเอียดขึ้น และสามารถตรวจจับผู้มีหมายจับได้มากขึ้นอีกด้วย

เจ้าหน้าที่งานตรวจนายหนึ่งได้กล่าวว่า “ในช่วงแรก ๆ ที่จะมีมีการเอาระบบ E-Fingerprint มาใช้ ทั้งคนตรวจ คนรับการตรวจ ก็ยุ่งยากพอ ๆ กัน ทำให้คนรับการตรวจต้องรอนาน แต่พอใช้ไปสักพักก็เข้าใจกับระบบเพิ่มมากขึ้น คนตรวจก็จะได้รอไม่นานและทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจมากขึ้นด้วย แต่ในบางครั้งก็อาจจะมีแถวยาวบ้าง นั่นก็เกิดจากอุปกรณ์ในการอ่านบัตรทำงานได้ช้ามาก กว่าที่จะตรวจผ่านไปแต่ละคนต้อง ใช้เวลานาน แถวเลยยาว หากอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกับระบบมันสมบูรณ์กว่านี้ก็จะดียิ่งขึ้นกว่านี้นั่นเอง”

มีบางคนก็อาจมีมุมมองที่ต่างออกไป แต่โดยรวมแล้วก็คล้าย ๆ กัน อย่างที่เจ้าหน้าที่นายนี้กล่าวว่า

“พื้นที่ช่องตรวจ ไม่ว่าจะเป็นตรวจคนไทย คนพม่า และยานพาหนะ ทุกช่องทางตรวจ ซึ่งช่องตรวจมีขนาดและลักษณะที่ไม่เหมาะสม จะเห็นได้ว่าช่องตรวจที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นช่องตรวจคนไทย คนพม่า เดินเท้า ช่องตรวจรถยนต์ ช่องตรวจรถจักรยานยนต์ มีขนาดพื้นที่ที่คับแคบ เราก็เห็นกันอยู่ว่าตอนที่ผู้รับการตรวจมาก ๆ นั้น โดยเฉพาะช่องทางเดินเท้าทั้งช่องตรวจคนไทย และ คนพม่า ผู้รับการตรวจต้องยืนคอยนาน ทั้งต้องยืนกลางแดด บนถนนที่มีรถวิ่งผ่านไปมามากมาย และถ้าเป็นช่องทางรถยนต์ทั้งขาเข้า – ออก ประเทศ ก็จะประสบกับปัญหารถติดในช่วงเวลาเร่งด่วน ก็เห็นกันอยู่ว่าสถานที่มันไม่เหมาะสม ในเมื่อเราสามารถที่จะเลือกสถานที่ที่เหมาะสมมากกว่านี้แล้วทำไมพวกเราไม่เลือก จะได้ดีกับทั้งผู้ตรวจและผู้รับการตรวจ นอกจากเรื่องสถานที่ที่จะเป็นเรื่องอุปกรณ์ที่ทำให้ทำการตรวจคือมันเสียบ่อยมาก ๆ และไม่สามารถเปลี่ยนได้ทันที ทำให้ช่องตรวจลดจำนวนลงอีก แถวก็จะยาวขึ้นอีก ปัญหาที่มีอยู่อีกแต่ที่เห็นว่ามันสำคัญก็เห็นจะมี 2 อย่างในความคิดของเราละ”

เจ้าหน้าที่อีกนายได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ว่า

“มันจะทำให้เราตรวจได้เร็วกว่าเมื่อก่อนได้อย่างไร ขั้นตอนการตรวจก็เยอะขึ้นเมื่อขั้นตอนเยอะขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจก็นานขึ้นอยู่ละ แล้วคนรับการตรวจจะรอนานขึ้นหรือไม่ละ มันก็ต้องนานขึ้นกว่าเมื่อก่อนอยู่ละ แถวยาวมากมายตอนที่วันหยุดยาว เพราะมีคน

มารอรับการตรวจเป็นจำนวนมากระบบช้า อุปกรณ์ก็ไม่สมบูรณ์ ช้ากว่าเมื่อก่อนแน่นอน แต่ผลดีจะ ผู้ที่ทางพวกเราเพราะไม่ต้องเสี่ยงตรวจให้ผู้มีหมายจับทั้งหลายหลุดออกไปได้เพราะเราจะเจอตัวได้ อย่างแน่นอน มันก็ต้องแลกกันละนะว่าจะเอาความมั่นคงของประเทศ หรือจะพอใจ ประทับใจ ของผู้รอรับการตรวจ”

จากการสังเกตซึ่งเป็นวันที่มีผู้รอรับการตรวจจำนวนไม่มากนัก ผู้ตรวจใช้เวลาตรวจ ต่อคนเป็นเวลาไม่เกิน 1 นาทีครึ่ง และผู้รอรับการตรวจก็มีความพึงพอใจในระดับสูง และหลังจาก วันแรกที่ไปสังเกตการณ์ ผู้สัมภาษณ์ได้ไปสังเกตอีกวันซึ่งวันนั้นมีผู้รอรับการตรวจเป็นจำนวนมาก แล้วยาวเลยออกมาถึงถนนหน้าทางเข้าช่องตรวจ จากการสังเกตผู้รอรับการตรวจก็ไม่ได้มีปฏิกิริยา อะไรที่แสดงออกว่าไม่พอใจ หรือหงุดหงิดแต่อย่างใด เนื่องจากจะมีเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยมาช่วยอำนวยความสะดวกอยู่ คอยจัดคิด คอยอธิบายว่าต้องใช้อะไรในการตรวจบ้าง ทำให้ผู้รอรับการตรวจไม่ได้ แสดงอาการหงุดหงิดแต่อย่างใด

4.1.2 แนวทางการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน

แนวทางการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 5 ด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาระบบตรวจหนังสือผ่านแดน การกำหนดนโยบายการตรวจ หนังสือผ่านแดน การลดขั้นตอนการตรวจหนังสือผ่านแดน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมใน การตรวจหนังสือผ่านแดน และการอำนวยความสะดวก

4.1.2.1 การพัฒนาระบบตรวจหนังสือผ่านแดน

จากอดีตการตรวจหนังสือผ่านแดนจะใช้การตรวจโดยอนุญาต เข้า-ออก โดยใช้เพียง หนังสือผ่านแดนเท่านั้น โดยผู้ตรวจจะพิจารณาภาพถ่ายในหนังสือผ่านแดนว่าตรงกับเจ้าตัวที่ถือมา หรือไม่ ถ้าตรงและไม่มีพฤติการณ์น่าสงสัย อีกทั้งข้อมูลไม่ตรงกับประกาศหมายจับที่ติดไว้หน้า ช่องตรวจ ก็จะตรวจให้ผ่านไปได้เลย แต่ในปัจจุบันเมื่อตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้มีการนำระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน โดยต้องใช้ หนังสือผ่านแดนควบคู่กับบัตรประชาชนแบบบัตรสมาร์ทการ์ด แล้วยังสามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลใน ระบบ Police ซึ่งมีข้อมูลของบุคคลที่เป็น Black list ทำให้ปัจจุบันสามารถตรวจจับบุคคลตาม หมายจับต่าง ๆ ได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งในอดีตก่อนจะนำระบบ E-Fingerprint มาใช้นั้นแถบจะจับ ไม่ได้เลย และตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ก็เป็นด่านต้นแบบที่ได้นำ ระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ด้วยทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย แต่ทางตรวจคนเข้า เมืองจังหวัดเชียงรายก็จะยังพัฒนาระบบนี้ต่อไปให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก การปฏิบัติงานจะได้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นด้วย อีกทั้งสนองตอบกับการรักษาความมั่นคงของประเทศ มากขึ้นด้วยเช่นกัน

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“ตั้งแต่มีการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ ทำให้การตรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมากขึ้น สามารถตรวจจับบุคคล Black list ได้เพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก ถึงแม้จะมีผู้รับบริการบ่นเรื่องว่าต้องรอนานกว่าเมื่อก่อนก็ต้องยอมรับ เพราะเราต้องยึดหลักความมั่นคงมาก่อนการบริการที่รวดเร็ว แต่ถ้าในอนาคตจะมีพัฒนาระบบให้ดีขึ้นกว่านี้ ค่าบ่นเหล่านั้นก็คงจะหมดไปด้วย และเราก็จะรักษาความมั่นคงต่อไปได้ด้วย”

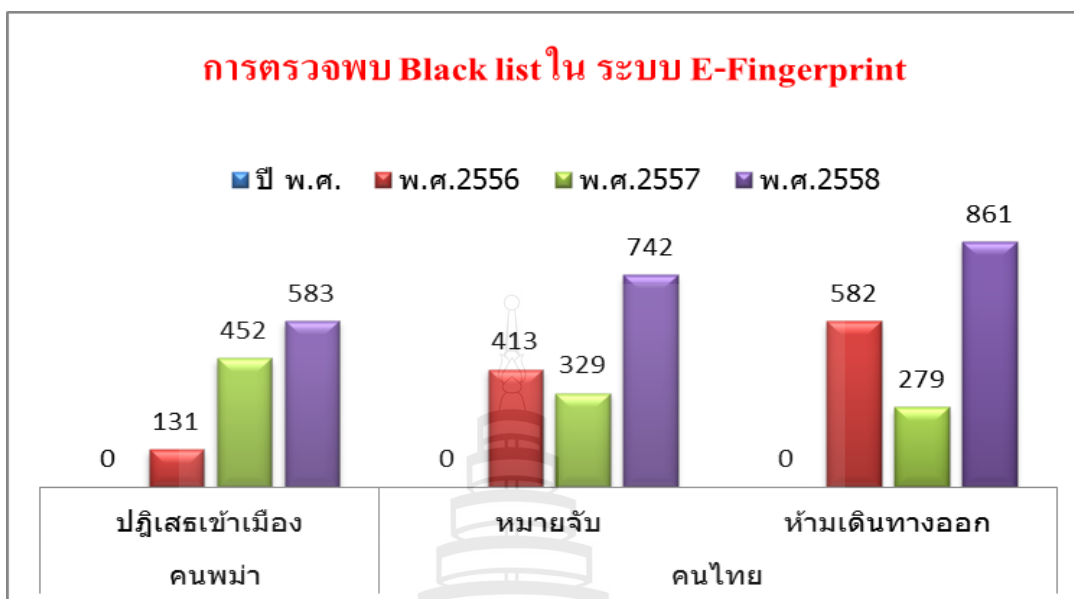
มีผู้ให้ข้อมูลอีกท่านหนึ่งก็ได้กล่าวไว้เช่นกัน

“การพัฒนาให้ระบบมั่นคงขึ้นมันไม่ได้อยู่กับพวกเรา มันอยู่ที่คนทำระบบ ถ้าทำให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติมันก็ดี แต่ไอ้ที่ทำมา และที่ใช้อยู่ปัจจุบันนี้ ก่อนที่จะทำมาไม่ได้มาถามอะไรกับผู้ที่ต้องใช้งานจริงเลยว่าการอะไรอยากให้เป็นแบบไหน ถามแต่คนที่ไม่ได้มาทำจริง ปฏิบัติจริง ตอนนี้เมื่อนำมาใช้ก็ต้องเกิดปัญหาตามมาอย่างแน่นอน ถ้าต้องการพัฒนาให้มันดีขึ้นกว่านี้ ก็ต้องมาถามปัญหา ถามความต้องการของผู้ใช้จริงบ้าง ถ้ารู้แล้วว่ามันปัจจุบันระบบมันเป็นอย่างไร จะได้นำไปปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป”

แต่ผู้ให้ข้อมูลคนนี้ก็กลับมีความคิดที่ดีมาก ๆ กล่าวว่า

“ระบบ E-Fingerprint ที่นำมาใช้ช่วยตรวจนั้น ดีมาก ๆ ผลของมันที่เราเห็นก็รู้กันว่าช่วยให้ทราบข้อมูลของคนที่จะเดินทาง เข้า-ออก และช่วยให้ป้องกันคนที่มีปัญหาไม่ให้ทั้งเข้า-ออก ไปได้ อาจจะมีบ้างที่เป็นปัญหาก็ตรงที่มันต้องใช้เอกสารประกอบเพิ่มขึ้นกว่าเมื่อก่อนอกจากใช้หนังสือผ่านแดนแล้ว ต้องมี Immigration Control Card ก่อนถึงจะเข้าตรวจได้ถ้าพัฒนาให้ดีกว่านี้โดยการไม่ต้องใช้ Immigration Control Card ใช้แค่บัตรประชาชนอย่างเดียวก็จะดีมากกว่านี้ ถ้าจะพัฒนาให้ดีกว่านี้ก็น่าจะเป็นเรื่องนี้อือใช้บัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวของคนเมียนมา แล้วไม่ต้องมีบัตรผ่านแดน หรือบัตรอะไร ๆ เข้ามาเพิ่มอีกก็จะดีมาก”

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับมา คือ สถิติการตรวจพบข้อมูล Black list /Watch list E-Fingerprint นั้นจะพบว่าตั้งแต่นำระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ.2556 นั้น ทำให้สามารถปฏิเสธการเข้าเมืองของผู้ทำผิดกฎหมาย และตรวจจับผู้ต้องคดีได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งสามารถจับกุมผู้ที่ทำผิดกฎหมายและมีหมายจับได้มากเช่นกัน จะแตกต่างจากเมื่อก่อนที่จะนำระบบเข้ามาเพราะจะไม่สามารถตรวจพบผู้กระทำความผิดเหล่านี้ได้เลยจะตรวจพบแต่ผู้มีหมายจับได้ไม่กี่คน และนี่คือข้อดีที่สุดตั้งแต่นำระบบ E-Fingerprint มาใช้ รายละเอียดของการตรวจพบ และสามารถนำไปสู่การจับกุมที่เพิ่มขึ้น ดังรูปภาพที่ 4.1



ที่มา งานตรวจบุคคลและพาหนะตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ภาพที่ 4.1 การตรวจพบข้อมูล Black list /Watch list ของระบบ E-Fingerprint ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง อ.แม่สาย จ.เชียงราย ตั้งแต่ ธ.ค.2556-ธ.ค.2558

4.1.2.2 การกำหนดนโยบายการตรวจหนังสือผ่านแดน

ตามนโยบายของผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ ต้องเน้นความโปร่งใส และตรวจสอบได้ด้วยเทคโนโลยี (Transparency Accountability) ให้เป็นมาตรฐานสากล (International Standard) และหลักดุลยภาพ (Balance) จากนโยบายข้างต้น ทุกด้านตรวจคนเข้าเมืองทุกจังหวัดทั่วประเทศนั้น ก็ได้ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอยู่แล้ว แต่สำหรับที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายนั้น ก็นำมาปฏิบัติโดยเคร่งครัดเช่นกัน โดยได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน ซึ่งตรงตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาอย่างที่สุด เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นมาตรฐานสากล ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พยายามพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และรักษาความมั่นคงของชาติอยู่ตลอดเวลา และยังจะพัฒนาให้มากขึ้น ๆ ไปอีก

เจ้าหน้าที่งานตรวจคนหนึ่งได้กล่าวว่า “ตรวจคนเข้าเมืองแม่สายเรานั้น ปฏิบัติงานตามนโยบายของนายได้ดี สุด ๆ ละ เพราะระบบ E-Fingerprint ที่เรานำมาใช้อยู่ในปัจจุบันตอบโจทย์ได้มากที่สุดตรงตามนโยบายของนาย และตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติ” ซึ่งมีแนวคิด

เหมือนกับผู้ให้ข้อมูลทุกคนว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย คนอื่น ๆ ที่ได้ปฏิบัติงานสนองนโยบายของผู้บังคับบัญชาอย่างที่สุด และบางนายได้กล่าวว่า “นโยบายที่ได้มานั้นมันดีที่สุด และทางด่านเราก็ปฏิบัติตามได้อย่างที่สอดคล้องที่สุดเหมือนกัน แม้เรื่องการตรวจหนังสือผ่านแดนก็เรื่องเดียวกันก็เห็นเลยว่าตรงตามนโยบายนายในทุกด้านเลย”

4.1.2.3 การลดขั้นตอนการตรวจหนังสือผ่านแดน

ตั้งแต่ทางตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน โดยผู้บังคับบัญชาคิดว่าจะช่วยลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดน และเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจหนังสือผ่านแดนให้ดียิ่งขึ้น แต่จากการเก็บข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเหมือน ๆ กันคือ มันเป็นการเพิ่มขั้นตอนการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ประสิทธิภาพจะเพิ่มมากขึ้นก็ตาม แต่โดยรวมแล้วมันช่วยให้การตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองแม่สายดีขึ้น ถ้ามองจากผลลัพธ์ถือว่าประสบความสำเร็จแล้วเพราะสามารถตรวจผู้โดยสารได้มากขึ้น สามารถเก็บข้อมูลบุคคลได้ละเอียดขึ้น และสามารถป้องกันการเดินทางเข้าออกประเทศสำหรับผู้มีหมายจับต่าง ๆ ได้มากขึ้นด้วย

เจ้าหน้าที่งานตรวจท่านนี้ กล่าวไว้ว่า

“ตั้งแต่มีระบบ E-Fingerprint มา ทำให้ขั้นตอนการทำงานมันมากขึ้น คือคนเมียนมาจะเริ่ม ตั้งแต่ให้ไปทำบัตร Immigration Control Card ก่อนเข้าช่องตรวจ เมื่อเข้าช่องตรวจคนตรวจก็ต้องเอาบัตร บัตร Immigration Control Card มาสแกน เมื่อพบข้อมูลและตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ก็ทำการประทับตราอนุญาตให้เข้า และเมื่อจะกลับเข้าประเทศเมียนมา ก็ต้องนำบัตร บัตร Immigration Control Card มาให้สแกนอีกรอบถ้าไม่อยู่เกิน หรือไม่พบว่ามีหมายในคดีต่าง ๆ ก็จะทำตราอนุญาตออกได้ จากเมื่อก่อนผู้ตรวจแค่มองหน้าว่าตรงกับรูปที่อยู่ในหนังสือผ่านแดนพม่า และไม่มีข้อมูลว่าเป็นบุคคลต้องห้ามก็ประทับตราอนุญาตให้เข้า และออกได้เลย อันนี้ของคนเมียนมา นะ แต่ถ้าเป็นคนไทย เมื่อก่อนแค่มีหนังสือผ่านแดนที่ออกโดยอำเภอแม่สาย ก็จะประทับตราอนุญาตให้เข้า-ออกได้เลยถ้าผ่านการตรวจสอบแล้วว่าไม่เป็นบุคคลที่มีหมายจับ แต่เมื่อนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ นอกจากจะใช้หนังสือผ่านแดนแล้วยังต้องมีบัตรประชาชนเพื่อทำการสแกนให้ได้ข้อมูลในบัตร สำหรับใช้ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลที่มีหมายจับ หรือมีคดีอะไรหรือไม่ ถ้าไม่พบก็ประทับตราให้ออกได้ และในบางครั้งผู้เดินทางไม่ได้นำบัตรประชาชนตัวจริงมา หรือบัตรไม่สามารถสแกนได้ คนตรวจก็ต้องยึดหมายเลขบัตรประชาชนทั้ง 13 หลักที่ปรากฏในหนังสือผ่านแดน สำหรับใช้ในการตรวจสอบแทนการใช้บัตรประชาชน ซึ่งมันเพิ่มขั้นตอนในการตรวจจากเมื่อก่อนที่จะนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ แต่ผลที่ออกมาทำให้สามารถตรวจจับบุคคลที่มีหมายจับ ผู้อยู่ในบัญชีเฝ้าระวัง Black list ได้มากขึ้นตกวันละอย่างน้อย 1 คน จากเมื่อก่อน เดือนละ

1 คน หรือบางเดือนก็ไม่สามารถตรวจจับได้เลย มันก็มีดีและไม่ดีสำหรับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างที่ได้บอกไปแล้วในข้างต้น แต่ถ้าผลดีมันมากกว่าผู้ปฏิบัติก็ต้องปรับตัวให้ทันตามเทคโนโลยีให้ได้ จะได้เพิ่มผลการปฏิบัติให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปด้วย”

แต่สำหรับผู้วิจัยสังเกตว่าขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดนมันเพิ่มขึ้นหลายขั้น แต่ก็ได้เป็นปัญหากับผู้ปฏิบัติแต่อย่างใด หากมีผู้คอยประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับการตรวจทราบว่าเราได้ปรับเปลี่ยนการตรวจที่ต้องใช้บัตรประชาชนด้วย และในขณะตรวจสอบอาจจะต้องใช้เวลานานกว่าเมื่อก่อนที่จะนำระบบนี้มาใช้ ผู้รับการตรวจจะได้ไม่ต้องเสียอารมณ์ ที่ต้องรอนานขึ้นกว่าเมื่อก่อน หากเค้าเข้าใจว่าทำไมต้องนานขึ้นก็จะได้ไม่เสียความรู้สึกและมองว่าผู้ตรวจไม่มีใจจะทำงานทำไปวัน ๆ ซ้ำก็ไม่ใช่ไร ขั้นตอนมันเยอะก็จริงแต่ผลที่ได้ออกมามันก็ดีและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา เราเน้นความมั่นคงของประเทศ แต่ก็ไม่ได้ละทิ้งความต้องการของประชาชนแต่อย่างใด หากวันใดที่ระบบ E-Fingerprint มันทำให้เราตรวจได้เร็วกว่านี้ มีผลการตรวจที่ดีถูกต้องแม่นยำกว่านี้ เราก็จะไม่บ่นเลยถ้าต้องเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1.2.4 วัฒนธรรม และค่านิยมในการตรวจหนังสือผ่านแดน

เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทุกคนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทุกคนเป็นตำรวจซึ่งจะมีวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานเหมือนตำรวจทั่วไป ทุกคนทำงานตามหน้าที่โดยต้องรักษาความมั่นคงของประเทศให้ดีที่สุด และต้องปฏิบัติตามกฎหมายของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง อีกทั้งยังต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยคำสั่งนั้น ๆ จะต้องไม่ขัดกับกฎหมายของประเทศ และของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่สำหรับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองต้องมี Service Mind (จิตใจในการให้บริการ) เพิ่มขึ้นกว่าตำรวจในหน่วยงานอื่นๆ เพราะตำรวจตรวจคนเข้าเมืองถือเป็นพนักงานต้อนรับของประเทศหากทำอะไรที่ไม่ดี ก็จะทำให้ประเทศชาติเสียชื่อเสียง แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังต้องเน้นรักษาความมั่นคงของประเทศให้มาเป็นอันดับแรกเช่นกัน

จากการพูดคุยสัมภาษณ์ พี่เจ้าหน้าที่ท่านนี้ก็เล่าว่า

“จากการปฏิบัติหน้าที่กับเจ้าหน้าที่งานตรวจบุคคลและยานพาหนะมาสักพักหนึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเป็นตำรวจอยู่ในตัวเอง ปฏิบัติหน้าที่กันอย่างขยันขันแข็ง ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานกันอย่างหนัก ท่ามกลางอากาศที่ร้อน และมลภาวะทางอากาศ ทุกคนก็ยังคงทำงานกันอย่างเต็มที่ ทั้งตรวจคน ตรวจยานพาหนะอื่นๆ ด้วยจิตบริการ อาจมีบางครั้งที่จะมีอารมณ์ และก่อให้เกิดการปะทะกันบ้างแต่ก็เป็นเรื่องปกติของคนทำงานแบบนี้ แต่เท่าที่เห็นมาทุกคนพยายามจะทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดอยู่แล้วสำหรับวัฒนธรรมของตำรวจบางอย่างคนภายนอกอาจมองว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่ก้าวร้าว แข็งกระด้าง พูดแล้วดูเหมือนการขู่ หรือคิดว่า

แต่อันที่จริงแล้วมันก็ไม่ได้เป็นอย่างที่เห็นกันอยู่ หลอกนะ บางทีอาจพูดจาเสียงดังบ้าง หน้าตา ดูเหมือนจะเอาเรื่อง แท้จริง ๆ แล้ว พวกพี่ ๆ เค้าก็มีจิตใจที่จะให้บริการประชาชนอย่าเต็มที่เหมือนกัน หน้าตาการแสดงออก อาจดูเหมือนไม่ต้อนรับ แท้จริง ๆ แล้วเต็มใจจะให้บริการ”

แต่จากการสัมภาษณ์มีท่านหนึ่งกล่าวว่า “เจ้าหน้าที่งานตรวจเกือบทุกนายก็ปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้บริการประชาชน และรักษาความมั่นคงของประเทศไปด้วย และต้องทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด”

4.1.2.5 การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไปในทางเดียวกันคือ การที่ทางผู้บังคับบัญชาได้นำระบบ E-Fingerprint เข้ามาช่วยในการตรวจหนังสือผ่านแดนนั้นก็หวังจะให้ประชาชนผู้ให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของทางตรวจคนเข้าเมืองแม่สายฯ เพิ่มขึ้น และก็ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งผลออกมาแล้วเห็นได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจอย่างมาก เพราะสามารถตรวจจับผู้มีหมายจับ และสามารถเก็บข้อมูลคนเดินทางเข้าออกประเทศที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้มาก ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากมายในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นการตัวผู้ต้องสงสัย ก็สามารถหารูปพรรณสัณฐานได้จากระบบ สำหรับในด้านการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับการตรวจนั้น ในช่วงแรก ๆ ที่ใช้ระบบ E-Fingerprint นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังไม่มีความชำนาญในการใช้ตัวโปรแกรม และตัวอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจทำให้การตรวจมีเกิดความล่าช้าได้ และทำให้ผู้ให้บริการอาจต้องรอนานในช่วงแรกที่น่าระบบมาใช้ แต่เมื่อผ่านระยะเวลาไปสักพักเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ ความเข้าใจในระบบแล้ว ก็ทำให้การตรวจรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นด้วย

เจ้าหน้าที่คนนี้ก็มีความคิดเห็น ดังนี้ “ในช่วงแรก ๆ ที่จะมีมีการเอาระบบ E-Fingerprint มาใช้ ทั้งคนตรวจ คนรอรับการตรวจ ก็ยุ่งยากพอ ๆ กัน ทำให้คนรอรับการตรวจต้องรอนาน แต่พอใช้ไปสักพักก็เข้าใจกับระบบเพิ่มมากขึ้น คนรอตรวจก็จะได้รอไม่นานและทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจมากขึ้นด้วย แต่ในบางครั้งก็อาจจะมีแถวยาวบ้าง นั่นก็เกิดจากอุปกรณ์ในการอ่านบัตรทำงานได้ช้ามาก กว่าที่จะตรวจผ่านไปแต่ละคนต้องใช้เวลานาน แถวเลยยาว หากอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกับระบบมันสมบูรณ์กว่านี้ก็จะดียิ่งขึ้นกว่านี้แน่นอน”

แต่อีกท่านกลับมีความคิดที่แปลกแยกออกไป และกล่าวไว้ว่า มันจะทำให้เราตรวจได้เร็วกว่าเมื่อก่อนได้อย่างไร ขั้นตอนการตรวจก็เยอะขึ้น เมื่อขั้นตอนเยอะขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจก็นานขึ้นอยู่ละ แล้วคนรอรับการตรวจจะรอนานขึ้นหรือไม่ละ มันก็ต้องนานขึ้นกว่าเมื่อก่อนอยู่ละ แถวยาวมากมายตอนที่เป็วันหยุดยาว เพราะมีคนมารอรับการตรวจเป็นจำนวนมากระบบก็ช้า อุปกรณ์ก็ไม่สมบูรณ์ ช้ากว่าเมื่อก่อนแน่นอน แต่ผลดีจะอยู่ที่ทางพวกเราเพราะไม่ต้องเสี่ยงตรวจ

ให้ผู้มีหมายจับทั้งหลายหลุดออกไปได้เพราะเราจะเจอตัวได้อย่างแน่นอน มันก็ต้องแลกกันละนะว่า จะเอาความมั่นคงของประเทศ หรือจะเอาความประทับใจของผู้รับการตรวจ

4.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่งานตรวจที่ทำหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดน ของตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

4.2.1 การตรวจหนังสือผ่านแดน

การตรวจหนังสือผ่านแดนสำหรับผู้ที่ต้องการเดินทาง เข้า-ออก ประเทศ ณ สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 1 อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ไม่ว่าจะเดินทางเท้า หรือ ยานพาหนะ ก็ต้องใช้หนังสือผ่านแดน ซึ่งสำหรับคนไทยจะไปขออนุญาตที่ว่าการอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย และสำหรับชาวเมียนมา ออกได้ที่จุดออกหนังสือผ่านแดนบริเวณสะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 1 ฝั่งอำเภอท่าลี่เหล็ก ประเทศเมียนมา

ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์จะเน้นศึกษาที่ประเด็นของปัญหาที่เกิดจากการตรวจหนังสือผ่านแดน ปัญหาส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน เริ่มตั้งแต่คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ควบคู่ อุปกรณ์ในการอ่านบัตรประชาชน (ID Card Reader) และเครื่องอ่านบาร์โค้ด (Barcode Scanner) รวมถึงอุปกรณ์ในการทำบัตร Immigration Control Card ซึ่งไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในหลายอย่าง

ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน เนื่องจากสถานที่ในปัจจุบันคับแคบเกินไป ซึ่งไม่สามารถจะขยายให้กว้างขวางสะดวกมากขึ้นกว่านี้ได้อีกแล้ว เพราะสถานที่ไม่เอื้ออำนวย แต่สำหรับปัจจุบันนี้มีการจัดสร้าง สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 2 ที่เสร็จแล้วพร้อมที่จะให้บริการ แต่ไม่สามารถไปใช้ได้เต็มที่ เนื่องจากตกลงกันไม่ได้ระหว่างทางการไทยกับพม่า

ปัญหาเกี่ยวกับระบบ E-Fingerprint ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติได้ทั้งหมด เช่น ไม่สามารถอ่านบาร์โค้ด หรือคิวอาร์โค้ด ที่ทางอำเภอแม่สาย ออกไว้ในหนังสือผ่านแดน ได้ ทำให้เกิดความล่าช้าเพราะต้องอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชนอย่างเดียวเท่านั้น

4.2.2 การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนให้เป็นไปตามแนวทางการจัดการภาครัฐ แนวใหม่

ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์จะเน้นศึกษาความคิดเห็น ที่มีต่อแนวทางการจัดทำแผนพัฒนา ตำบลตามแนวทางการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนให้เป็นไปตามแนวทางการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ของ ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย (1)การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน (2)การลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดน (3)นโยบายการตรวจหนังสือผ่านแดน (4)กระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยม (5)การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้รับการตรวจ

4.2.2.1 การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า ความพัฒนาอุปกรณ์ในการใช้ตรวจหนังสือผ่านแดน ซึ่งเป็นอุปกรณ์ร่วมกับระบบ E-Fingerprint ความปรับปรุงให้สามารถอ่านบาร์โค้ด หรือ คิวอาร์โค้ด ในหนังสือผ่านแดน ให้ได้ จะได้ไม่ต้องใช้เครื่องสแกนบัตรประชาชน ที่อ่านข้อมูลช้ามาก เมื่อสามารถพัฒนาไปถึงตรงนั้นแล้ว การตรวจก็จะรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

4.2.2.2 การลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า เมื่อมีการนำระบบ E-Fingerprint เข้าใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนทำให้ขั้นตอนในการตรวจมีมากขึ้น แต่เพิ่มผลดีที่สามารถตรวจสอบบุคคลได้เพิ่มมากขึ้น รักษาความมั่นคงของประเทศได้มากขึ้น แต่ถ้ามีการพัฒนาให้สามารถอ่านบาร์โค้ด หรือคิวอาร์โค้ดได้แล้ว ก็จะลดขั้นตอนในการตรวจอย่างแน่นอน และจะตรวจได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุดด้วย

4.2.2.3 มีความเห็นในทำนองเดียวกัน ปัจจุบันตรวจคนเข้าเมืองมีแนวทางสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ครอบคลุมการทำงานอยู่แล้วนั่นเพราะเป็นนโยบายของผู้บัญชาการตรวจคนเข้าเมือง คือ ต้องเน้นความโปร่งใส และตรวจสอบได้ด้วยเทคโนโลยี (Transparency Accountability) ให้เป็นมาตรฐานสากล (International Standard) และหลักดุลยภาพ (Balance) ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติและตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

4.2.2.4 กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า เมื่อประชาชนเห็นพวกเรา ก็จะเห็นว่าเป็นผู้รักษากฎหมาย และเป็นผู้มีอิทธิพลสามารถให้คุณให้โทษกับใครก็ได้ และเห็นว่ามีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องกับเสมอ จากอดีตเรื่อยมาแม้แต่สุจริตชนก็ยังกลัว ซึ่งที่กล่าวมานั้นเป็นภาพลักษณ์แบบเก่าๆ ที่ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าพวกตำรวจจะเป็น เช่น เป็นนายประชาชน, ริดไถเป็นประจำ, ชุกรโศก, ขอบวางอำนาจ,

เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้องเป็นหลักปากพูดอีกอย่างแต่ทำอีกอย่างไม่มีจิตสำนึกของตำรวจที่ดี ฯลฯ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาของประชาชนมาตลอด แต่จริงแล้วตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่เปรียบได้ว่าเป็นประตูด่านแรกของประเทศก็ต้องรักษาทั้งกฎหมาย และหน้าตาของประเทศด้วยเช่นกัน ซึ่งในการที่จะมาปฏิบัติงานในหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองนั้นทุกคนจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มซึ่งในนั้นก็จะมีการให้ความรู้เกี่ยวกับบริการที่ (Service Mind) อยู่ด้วยแล้ว หากแต่ด้วยบุคลิกภาพ เครื่องแบบ ที่อาจดูเข้มแข็ง และแข็งแกร่ง แต่จริง ๆ แล้ว ทุกคนก็มีรอยยิ้มและเต็มใจที่จะบริการประชาชนทุกคนอยู่แล้ว เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองคือตำรวจซึ่งจะเห็นว่าเป็นวัฒนธรรมในองค์การตำรวจก็ต้องปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในบางครั้งอาจทำให้ผู้รับการตรวจรู้สึกไม่พอใจเนื่องจากต้อง

4.2.4.5 การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับการตรวจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกัน เมื่อตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นำระบบ E-Fingerprint เข้ามาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนแล้วช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับการตรวจได้มากขึ้นแน่นอน ถึงแม้ว่าจะต้องรอนานขึ้นเนื่องจากบางครั้งบางเวลาที่เกิดระบบขัดข้องหรือที่เจอบ่อย ๆ ก็ได้แก่ไฟฟ้าดับซึ่งทำให้ต้องปิดเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่จึงใช้เวลานาน เลยต้องรอนานไปด้วยเช่นกัน แต่พวกเราที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะได้รับการต่อว่าจากประชาชน พวกเราก็ยังต้องอดทนและพร้อมที่จะอธิบายเหตุผลว่าเกิดอะไรขึ้นจึงทำให้ต้องล่าช้า

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indeepth Interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดนที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมถึงวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคของการตรวจหนังสือผ่านแดนตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือผ่านแดนทั้งหมด 18 นาย สรุปได้ดังนี้

5.1.1. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนของตำรวจคนเข้าเมือง อำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นคล้าย ๆ กันว่า ปัญหาอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนที่อยู่ในสภาพไม่พร้อม และไม่พอเพียงรวมถึง ไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยซึ่งไม่ใช่ปัญหาจากตัวระบบ E-Fingerprint แต่อย่างใด

5.1.1.1 ด้านสถานที่ในการใช้ตรวจหนังสือผ่านแดนนั้น ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่าคับแคบ ไม่เหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน เนื่องจากมีผู้ผ่านแดน และพาหนะเป็นจำนวนมาก เห็นควรเสนอให้ย้ายไปที่ สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 2 ที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่มิได้ใช้งานแต่อย่างใด ซึ่งในปัจจุบันสะพานมิตรภาพ ไทย-เมียนมา แห่งที่ 2 ใช้เฉพาะกับรถขนส่งสินค้าเท่านั้น หากสนับสนุน หรือทำความเข้าใจกับรัฐบาลเมียนมาได้สำเร็จ ก็สามารถย้ายจาก สะพานมิตรภาพ ไทย-เมียนมา แห่งที่ 1 มาใช้สะพานมิตรภาพ ไทย-เมียนมา แห่งที่ 2 ทันทีนั้นก็จะได้แก้ปัญหาด้านสถานที่ไปได้ทั้งหมด

5.1.1.2 ระบบ E-Fingerprint ที่ทางตรวจคนเข้าเมืองแม่สายนำเข้ามาใช้ตรวจหนังสือผ่านแดนนั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า ระบบ E-Fingerprint ยังต้อง

ดึงข้อมูลสำคัญ ๆ จาก ระบบ PIBICS อยู่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการประมวลผล และหน้าจะใช้ การอ่าน คิวอาร์โค้ด จากหนังสือผ่านแดนที่ทางอำเภอออกมาให้แทนที่จะสแกนข้อมูลจากบัตร ประชาชน จะได้ลดขั้นตอนในการสแกนบัตร เนื่องจากอุปสรรคในการอ่านบัตรประชาชนไม่ สมบูรณ์เท่าที่ควร

5.1.2 การพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดนตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ตามแนวทางจัดการภาครัฐแนวใหม่การพัฒนากระบวนการตรวจหนังสือผ่านแดน ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า

5.1.2.1 ระบบ E-Fingerprint ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนในปัจจุบันต้อง ปรับปรุงให้ดีขึ้นและทันสมัยกว่านี้ โดยสามารถอ่านข้อมูลได้จากบาร์โค้ด หรือคิวอาร์โค้ด ที่มีใน หนังสือผ่านแดน เพื่อจะได้ไม่ต้องสแกนบัตรประชาชน เนื่องจากอุปสรรคในการอ่านบัตรไม่ สมบูรณ์ และการดึงข้อมูลจากระบบต้องใช้เวลาาน ทำให้การตรวจล่าช้า รวมถึงปรับปรุงขั้นตอน ในการตรวจว่าทำอย่างไรถึงจะลดขั้นตอนในการตรวจได้

5.1.2.2 สำหรับนโยบายของตรวจคนเข้าเมืองนั้นผู้ให้ข้อมูลทุกนาย มีความคิดเห็น เหมือนกันว่า ทางตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ปฏิบัติงานตอบสนองต่อ นโยบายของผู้บัญชาการตรวจคนเข้าเมือง คือ ต้องเน้นความโปร่งใส และตรวจสอบได้ด้วย เทคโนโลยี (Transparency Accountability) ให้เป็นมาตรฐานสากล (International Standard) และ หลักดุลยภาพ (Balance) ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่แล้ว และอย่างดีที่สุดด้วย

ตั้งแต่มีระบบ E-Fingerprint มาใช้ทำให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติได้ เช่นเรื่องการส่งเงินค่าตรวจว่าตรงหรือไม่ตรงกับจำนวนผู้เดินทางเพราะสามารถเช็คได้ ในระบบ ระยะเวลาในการเข้าปฏิบัติงานว่าตรงต่อเวลาหรือไม่ ซึ่งในด้านนี้ผู้บังคับบัญชาได้ ตรวจสอบอยู่ทุกวันว่าเป็นอย่างไร หากพบข้อบกพร่องก็จะส่งตรวจสอบได้ทันที ถ้าพบว่าไม่ ความผิดก็จะโดนโทษทางวินัย และเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจได้ทันทีเช่นกัน จะเห็นได้ว่าตอบสนอง ต่อนโยบายในทุกด้านอยู่แล้ว

5.1.2.3 การลดขั้นตอนการตรวจหนังสือผ่านแดน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความ คิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า เมื่อมีการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน ทำให้เพิ่มขั้นตอนในการตรวจมากขึ้น แต่เพิ่มความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นด้วยเช่นกัน ถึงแม้จะเพิ่ม ขั้นตอนในการตรวจ แต่ผลของการตรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลได้มาก ขึ้น สามารถจับตัวผู้หนีหายจับ ผู้ถูกส่งกลับ และบุคคลที่มีคดีไม่ให้เข้าประเทศได้จำนวนมากขึ้น ซึ่ง ก่อนที่จะนำระบบ E-Fingerprint มาใช้นั้น จะสามารถตรวจจับได้แต่คดีสำคัญ ๆ เท่านั้น ซึ่งจาก สถิติตามภาพที่ 2 จะเป็นเห็นว่าสามารถจับได้เพียง 1 คน เท่านั้นในปี พ.ศ.2556 ซึ่งเป็นปีก่อนที่จะ

นำระบบ E-Fingerprint มาใช้ แต่ในปีถัดมาคือ ในปีถัดมาสามารถจับผู้กระทำความผิด และป้องกันบุคคลต่างด้าวที่เป็นภัยต่อประเทศเรา ไม่ใช่เข้า หรือ ออก ได้มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ก็อยู่ในหลักร้อยละ

5.1.5.4 กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกัน คือเห็นควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจทุกนายมี จิตสำนึกในการบริการมากขึ้น แต่ต้องยึดหลักความมั่นคงของประเทศเป็นเรื่องสำคัญที่สุดด้วย

5.1.5.5 อำนาจความสะดวกให้ประชาชนผู้รับการตรวจ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่า การตรวจหนังสือผ่านแดนในปัจจุบันของตรวจคนเข้าเมือง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อำนาจความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าตอนที่นำระบบ E-Fingerprint ใช้รวดเร็วมากขึ้น แต่สำหรับสถานที่ที่ให้บริการอาจจะยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากคับแคบมาก ในบางครั้งมีผู้รอรับการตรวจเป็นจำนวนมากทำให้ต้องไปยืนรอนอกอาคาร ข้อมูลเหล่านี้ทางผู้บังคับบัญชาทราบแล้วและกำลังดำเนินการเพื่อจัดสรรสถานที่ให้เหมาะสม หรือย้ายไปที่จุดตรวจ สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 2 ต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอเชิงนโยบาย ในการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามแนวทางจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 ปรับปรุงระบบ E-Fingerprint ให้สามารถอ่านบาร์โค้ด หรือ คิวอาร์โค้ดได้ เนื่องจากในหนังสือผ่านแดนที่ทางอำเภอออกมาให้นั้นมีคิวอาร์โค้ด ซึ่งหากแก้ไขระบบให้อ่านได้ก็จะสามารถลดปัญหาในการตรวจได้เป็นอย่างดี ทำให้การตรวจรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้นอย่างแน่นอน

5.2.2 ปลุกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการจัดอบรมให้ผู้จะมาปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง เริ่มตั้งแต่เมื่อรับการแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่ และจัดอบรมอย่างน้อยปีละครั้งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ ด้วย

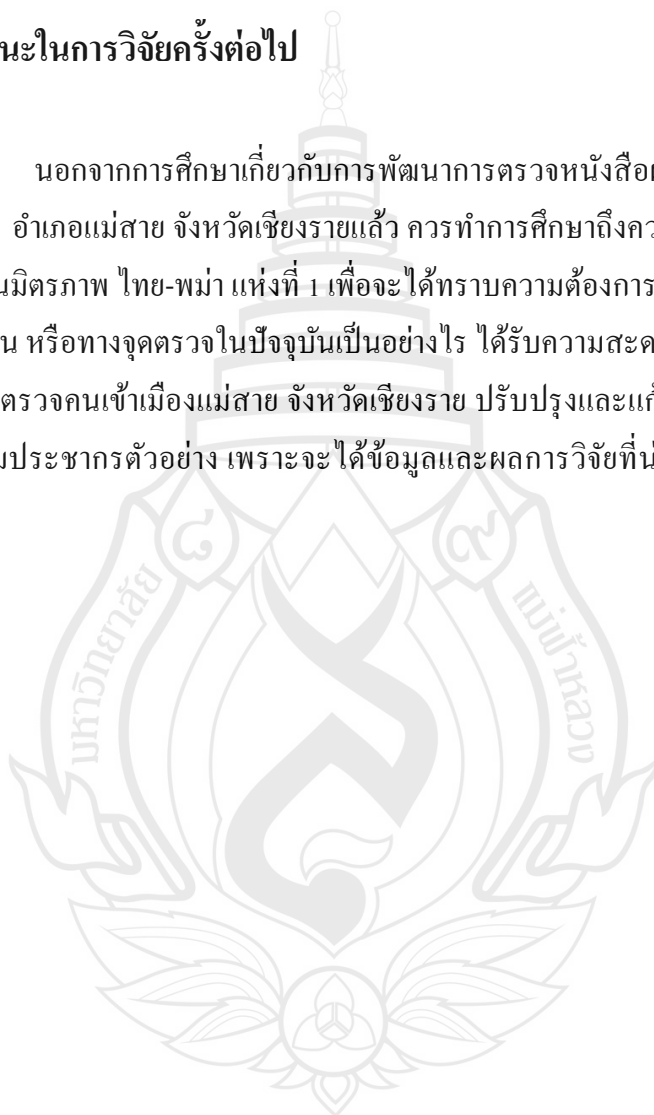
5.2.3 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มารับการตรวจถึงวิธีการขั้นตอนในการตรวจ เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องไม่เสียเวลาในการรอรับการตรวจ หรือการต้องกลับไปทำใบผ่านแดนที่จุดออกบัตรผ่านแดน

5.2.4 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของทั้งสองประเทศในการย้ายจุดตรวจไปที่ สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 2 ซึ่งมีสภาพพร้อมใช้งาน มากกว่าที่ทำการในปัจจุบัน

5.2.5 เพิ่มการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องระบบงานทุกระบบที่เกี่ยวข้อง และทางด้านภาษาให้มากกว่านี้

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ดำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายแล้ว ควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับการตรวจ ณ สะพานมิตรภาพ ไทย-พม่า แห่งที่ 1 เพื่อจะได้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ ว่าจะให้พัฒนาในจุดไหน หรือทางจุดตรวจในปัจจุบันเป็นอย่างไร ได้รับความสะดวกสบายพอหรือไม่ และต้องการให้ทางตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปรับปรุงและแก้ไขอย่างไรบ้าง และเป็น การเปลี่ยนกลุ่มประชากรตัวอย่าง เพราะจะได้ข้อมูลและผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ และครอบคลุมยิ่งขึ้น





รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี. (2521). *จิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศิลปาบรรณการ.
- กิตติพัชร คลีพันธุ์. (2545). *การศึกษารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพฯ.
- ดิน ปรัชญพุทท์ และอิสระ สุวรรณผล. (2514). *ประธานกรรมการบริหาร*. พระนคร: โรงพิมพ์ของสมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ชม ภูมิภาค. (2523). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เชียรศรี วิวิธศิริ. (2527). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.).
- ทิฆังพร แก้วขาว. (2555). *การศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต. สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ. กระทรวงการต่างประเทศ. กรุงเทพฯ.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: ก.พ.ท.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การวางแผน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บริษัท ซีดีจี ซิสเต็ม จำกัด. (2556). คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) โครงการระบบสารสนเทศสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง PIBICS. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2558, จาก http://www.immigration.go.th/PIBICS/files/accom_notify_man.pdf

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ: การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

รามคำแหง.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545. (2545, 2 ตุลาคม), ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 (ตอนที่ 99 ก), หน้า 6 และ 9.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2540). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

มานิช สุขฤกษ์. *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย

วรวิทย์ เชื้อสุวรรณ. (2547). การนำหลักการแนวทางบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management :NPM) มาใช้ในการบริหารงานอุทยานแห่งชาติ ห้วยน้ำดัง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วรรณะ ท้าวเพชร. (2553). กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยสมอทอดตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

วิชัย กาวิชัย. (2551). ประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย จังหวัดเชียงราย พ.ศ.2549. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553). *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.

ศักดิ์ชัย แก้วพวง. (2556). ระดับการแก้ไขสภาพปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการอนุญาตให้บุคคลเดินทางเข้า และออกนอกราชอาณาจักรของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.

ศิริลักษณ์ เสี่ยมลักษณ์. (2552). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการตรวจคนเข้าเมือง ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สวัสดิ์ สุคนธรังสี. (2517, 14 กรกฎาคม). การวัดในการจัดงานบุคคล. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 379-381.

สนธยา พลศรี. (2545). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตน.

สมคิด บางโม. (2540). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ. ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ. นกการพิมพ์.

สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง. (ม.ป.ป.). *วิสัยทัศน์*. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.immigration.go.th/nov2004/base.php?page=vision>

สุพิน เกชาคุปต์. (2540). *พฤติกรรมองค์การฯ: ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุณีย์ ชีรดากร. (2542). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครูศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.

เสนาะ ดิเียว. (2532). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รัชธรรม. (2536). *การพัฒนาองค์การ แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. ม.ป.ท.

อุไรวรรณ มาปะโท. (2550). *ขวัญของข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

Allport, Gordon W. (1935). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Holt, Rinechart and Winston.

Herbert A. Simon, H.A. (1960). *Adnubstrative behavior*. New York: McMillan.

Herbert A. (1968). *Motivation Moral and Money*. New York: Psychology Co.

Hilgard, Ernest R. (1957). *The Analysis of Intelligence*. New York: Harcourt, Brace and World Inc.

Jame L, Bowditch and Anthony, Buono. (1990). *F.A. Primer or Organization Behavior*, 2nd ed. New York. John Wiley and Sons.

Kartz and Kahn. (1987). *The Social Psychology of Oraganizatio*. New York: Jonn Wiley & Sons Inc.

Kendler, H.H. (1974). *Basic psychology* (3rd ed). Menlo Park, California: W.A.Benjamin.

Munn, N.L. (1962). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Mifflin Co.

Secord, Paul F. and Backman, Carl W. (1964). *Social Psychology*. New York: Mc Graw-Hill Book co.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบบันทึกการสัมภาษณ์การศึกษาการพัฒนาการตรวจ

หนังสือผ่านแดนตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ยศ ชื่อ นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง ผู้ให้สัมภาษณ์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เวลา

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. จากนโยบายของ ผู้บัญชาการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ต้องเน้นความโปร่งใส และตรวจสอบได้ด้วยเทคโนโลยี (Transparency Accountability) ให้เป็นมาตรฐานสากล (International Standard) และหลักดุลยภาพ (Balance) ท่านคิดว่าการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย ในปัจจุบัน ตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าวข้างต้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีประสบการณ์การตรวจหนังสือผ่านแดนมานานเท่าไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านเห็นว่าปัจจุบันการตรวจหนังสือผ่านแดนของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สาย มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร เหตุใดจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

4. เมื่อนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน ท่านคิดว่าช่วยให้การตรวจหนังสือผ่านแดนนั้นรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. ความเห็นของท่าน ต่อการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ตรวจหนังสือผ่านแดน มีปัญหาในด้านใดบ้าง และแนวทางการแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ในการพัฒนาการตรวจหนังสือผ่านแดน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สาย ให้เป็นไปตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในแต่ละด้าน ท่านคิดว่าควรดำเนินการอย่างไร

6.1 การพัฒนาระบบ

1) การปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจหนังสือผ่านแดน

.....

.....

.....

- 2) การจัดสรรบุคลากร และการให้คำตอบแทนสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจ
เหมาะสมหรือไม่

.....

- 3) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม และค่านิยมในการตรวจหนังสือผ่านแดน

.....

6.2 การลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดน

- 1) ท่านคิดว่าอย่างไรจึงจะลดขั้นตอนในการตรวจหนังสือผ่านแดนได้บ้าง

.....

- 2) การนำระบบ E-Fingerprint เข้ามาช่วยในการตรวจหนังสือผ่านแดน ทำให้ลด
ขั้นตอนการตรวจหรือไม่ อย่างไร ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

.....

- 3) ท่านคิดว่าการปรับปรุงการตรวจหนังสือผ่านแดนให้รวดเร็วขึ้น ถูกต้องแม่นยำ
มากขึ้น ต้องทำอย่างไร

.....

7. สถานที่ที่ใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดนเหมาะสมหรือไม่ เห็นควรจะพัฒนาอย่างไร

.....

8. ท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจหนังสือผ่านแดน จึงเห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการนำระบบ E-Fingerprint มาใช้ ท่านคิดว่าปัญหาสำคัญเกิดจาก บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ หรือ การจัดการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

9. ความต้องการที่อยากให้ ระบบ E-Fingerprint มีมากขึ้นนั้น คือ อะไร และเหตุใดจึงต้องการเพิ่มมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

10. ท่านเห็นว่า ระบบ E-Fingerprint ที่ทางตรวจคนเข้าเมืองเขียงรายนำมาใช้ในการตรวจหนังสือผ่านแดน ช่วยอำนวยความสะดวกในการตรวจ และช่วยให้ผู้รับการตรวจสะดวก มากขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลแห่งสหภาพพม่าด้วยการ ข้ามแดนระหว่างประเทศทั้งสอง

ตามความข้อตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย กับรัฐบาลแห่งสหภาพพม่า ว่าด้วยการข้ามแดนระหว่างประเทศทั้งสอง ดังรายละเอียด

รัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย และรัฐบาลแห่งสหภาพพม่า ประารถจะกระชับความสัมพันธ์ฉันมิตร บนพื้นฐานแห่งการปฏิบัติต่างตอบแทน โดยการอำนวยความสะดวกในการเดินทางบริเวณพื้นที่ชายแดนได้ตกลงกันดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ขอบเขตของความตกลง

ความตกลงนี้จะใช้กับการอนุญาตและอำนวยความสะดวกในการเข้าไปยังพื้นที่ชายแดนของภาคีสัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของคนชาติของตน และคนชาติของประเทศที่สามใด ๆ โดยทาง บก ทางทะเล หรือ ทางอากาศ ณ จุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของภาคีสัญญา

ข้อ 2 คำจำกัดความ เพื่อความมุ่งประสงค์ของความตกลงนี้

พื้นที่ชายแดน หมายถึง พื้นที่ชายแดนพม่า หรือพื้นที่ชายแดนไทย
พื้นที่ชายแดนพม่า หมายถึง พื้นที่ที่ได้ระบุไว้ใน ภาคผนวก “เอ”¹ ของความตกลงนี้
พื้นที่ชายแดนไทย หมายถึง พื้นที่ที่ได้ระบุไว้ใน ภาคผนวก “บี”² ของความตกลงนี้

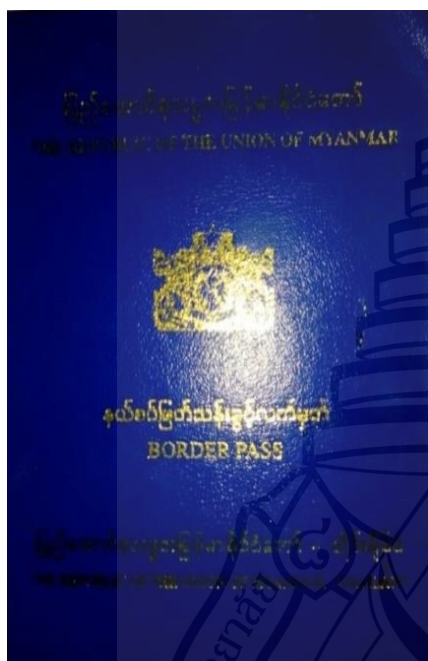
¹ ภาคผนวก “เอ” พื้นที่ชายแดนพม่า จุดผ่านแดนท่าขี้เหล็ก-แม่สาย – เขตเมืองท่าขี้เหล็ก
จุดผ่านแดนเมียวดี-แม่สอด – เมืองเมียวดี
จุดผ่านแดนเกาะสอง-ระนอง – เขตเมืองเกาะสอง

² ภาคผนวก “บี” พื้นที่ชายแดนพม่า จุดผ่านแดนแม่สาย-ท่าขี้เหล็ก – อำเภอแม่สาย
จุดผ่านแดนแม่สอด-เมียวดี – อำเภอแม่สอด
จุดผ่านแดนระนอง-เกาะสอง – อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ข้อ 3 บัตรผ่านแดน

1. ภายใต้วความตกลงนี้ บัตรผ่านแดนที่จะออกให้โดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) บัตรผ่านแดน



(2) บัตรผ่านแดนชั่วคราว

သတိပေးချက်
Notice

ဤဘက်စုံဘက် အသုံးပြုနိုင်သော မှတ်ပုံတင်
This pass isn't transferable.

ဤဘက်စုံဘက် အသုံးပြုသူသည် ဘက်စုံဘက်အသွယ်
စစ်ဆေးမှုဆိုင်ရာ နယ်လပ်ပြတ်သန်းခွင့်ရှိပြီး
ပြန်လည်ဝင်ရောက်ခြင်းကို ခွင့်ပြုသည်။
The holder of this pass is permitted to cross and
re-cross the border via the prescribed check point.

ဤဘက်စုံဘက် အသုံးပြုသူသည် ဘက်စုံဘက်အသွယ်
စစ်ဆေးမှုဆိုင်ရာ နယ်လပ်ပြတ်သန်းခွင့်ရှိပြီး
ဤဘက်စုံဘက် အသုံးပြုသူသည် ဘက်စုံဘက်အသွယ်
စစ်ဆေးမှုဆိုင်ရာ နယ်လပ်ပြတ်သန်းခွင့်ရှိပြီး
The holder of this pass isn't allowed to travel
beyond the permitted area.

အသက် (၁၂) နှစ်အောက် ကလေးများသည် ဤဘက်စုံဘက်
အသုံးပြုသူ၏ ဘက်စုံဘက်အသွယ်
စစ်ဆေးမှုဆိုင်ရာ နယ်လပ်ပြတ်သန်းခွင့်
Only particulars of children below the age of
twelve may be included in the bearer's Border
Pass.

THE REPUBLIC OF
THE UNION OF MYANMAR

ဘက်စုံဘက် ပြတ်သန်းခွင့်လက်မှတ်
TEMPORARY BORDERPASS

TEMPORARY BORDERPASS X- 449964

THE REPUBLIC OF THE UNION OF MYANMAR
IMMIGRATION DEPARTMENT

Permit Number [REDACTED]
Date of Issue [REDACTED]
NRC Number [REDACTED]
Name [REDACTED]
Sex [REDACTED]
Father's Name [REDACTED]
Date of Birth 06-06-1986
Occupation [REDACTED]
Nationality [REDACTED]
Place of birth [REDACTED]

(Single Journey only)

28 JUL 2015

28 JUL 2015

Immigration Officer

เลขที่ 5709001/2558
BOOK No.

จังหวัด เชียงราย
PROVINCE CHIANGRAI

ประเทศไทย
THE KINGDOM OF THAILAND

หนังสือผ่านแดนชั่วคราว
TEMPORARY BORDER PASS

ชื่อสกุล [REDACTED] ชื่อ [REDACTED]
SURNAME [REDACTED] NAME [REDACTED]

สัญชาติ ไทย อาชีพ ไม่ระบุอาชีพ
NATIONALITY THAI OCCUPATION NO SPECIFY

เลขประจำตัวประชาชน [REDACTED] 7 ส่วนสูง - เมตร
PERSONAL IDENTIFICATION NO. [REDACTED] HEIGHT [REDACTED] METRE

วันเกิด 0-2495 คู่สมรส เชียงราย
DATE OF BIRTH 0-1952 DOMICILE CHIANGRAI

เพศ หญิง ค่านนี้ -
SEX FEMALE SPECIAL PECULIARITIES

ลายมือชื่อหรือรอยพิมพ์นิ้วมือ
ผู้ถือหนังสือผ่านแดนชั่วคราว
SIGNATURE OR THUMB PRINT OF BEARER

บุตรที่จะเดินทางร่วมกับผู้ถือหนังสือผ่านแดนชั่วคราว - คน
NUMBER OF CHILDREN ACCOMPANYING BEARER PERSONS

1. ชื่อ - NAME - เลขประจำตัวประชาชน - PERSONAL IDENTIFICATION NO. อายุ - ปี เพศ - AGE YEARS SEX -	2. ชื่อ - NAME - เลขประจำตัวประชาชน - PERSONAL IDENTIFICATION NO. อายุ - ปี เพศ - AGE YEARS SEX -
3. ชื่อ - NAME - เลขประจำตัวประชาชน - PERSONAL IDENTIFICATION NO. อายุ - ปี เพศ - AGE YEARS SEX -	4. ชื่อ - NAME - เลขประจำตัวประชาชน - PERSONAL IDENTIFICATION NO. อายุ - ปี เพศ - AGE YEARS SEX -

วันที่ออก 28 ก.ค. 2558
DATE OF ISSUE 28 JUL 2015

วันที่หมดอายุ 3 ส.ค. 2558
DATE OF EXPIRE 3 AUG 2015

นายสุรชาติ สารเดียม (MR. SURACHAT SAARDEAM)
นายด่านนอก
ลายมือชื่อและตราประทับของเจ้าหน้าที่ออกหนังสือผ่านแดน
SIGNATURE AND SEAL OF AUTHORIZED ISSUING OFFICIAL

(นางสาวรายณ์ ไชยศักดิ์)
เจ้าหน้าที่ออกหนังสือผ่านแดน

570900125580791846

2. ผู้ถือบัตรผ่านแดน หรือบัตรผ่านแดนชั่วคราว จะได้รับอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่ชายแดน เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- (เอ) เยี่ยมญาติ
- (บี) การท่องเที่ยว
- (ซี) ราชการ
- (ดี) ธุรกิจ
- (อี) การกีฬา
- (เอฟ) เข้าร่วมการสัมมนา การพบปะหารือหรือการประชุม และ
- (จี) วัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่ภาคีสถัญญาอาจตกลงกันในภายหลัง

3. บัตรผ่านแดนอาจออกให้โดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจแก่คนชาติของตนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชายแดนของตนเป็นการถาวร

4. บัตรผ่านแดนชั่วคราวอาจออกให้โดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจแก่คนชาติของตนที่อาศัยอยู่นอกพื้นที่ชายแดน

5. ผู้ขอบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราว อาจยื่นคำขอให้รวมเชื่อบุตรของตนซึ่งเป็นคนซึ่งมีอายุไม่ถึง 12 ปี และจะเดินทางไปพร้อมกับตนด้วยไว้ในบัตรผ่านแดน หรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่จะออกให้แก่ตนก็ได้

6. เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการออกบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราวของฝ่ายพม่าได้ระบุไว้ใน ภาคผนวก “ซี”³ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการออกบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราวของฝ่ายไทยได้ระบุไว้ในภาคผนวก “ดี”⁴

7. ภาคีสถัญญาจะส่งรายชื่อปะดัวอย่างลายมือชื่อของบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจให้ออกบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราวให้ภาคีสถัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

³ ภาคผนวก “ซี” เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันการลักลอบเข้าเมืองหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจให้ออกบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราว

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองพม่ามีหน้าที่จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไทยทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมการที่จำเป็น ณ จุดผ่านแดน

⁴ ภาคผนวก “ดี” เจ้าหน้าที่ไทยที่ได้รับมอบอำนาจให้ออกบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราว ได้แก่

1. ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย จังหวัดตาก และจังหวัดระนอง
2. นายอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สอด และอำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ข้อ 4 รูปแบบของบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราว

ภาคี่สัญญาแต่ละฝ่ายจะแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงรูปแบบของบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราวของตนหรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังที่เกี่ยวกับเอกสารดังกล่าว รูปแบบของบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราวของพม่าได้ระบุไว้ในภาคผนวก “อี”⁵ รูปแบบของบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราวของไทยได้ระบุไว้ในภาคผนวก “เอฟ”)

ข้อ 5 รายละเอียดของบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราว

รายละเอียดของบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราว

1. บัตรผ่านแดนชั่วคราวจะต้องมีรายละเอียดของผู้ถือบัตรดังนี้

ชื่อ

ชื่อบิดา

เพศ

เลขที่บัตรประจำตัว หรือเลขที่ของบัตรแสดงถิ่นที่อยู่ หรือเลขสูติบัตร

วัน เดือน ปี เกิด

อาชีพ

สัญชาติ

ส่วนสูง

สถานที่เกิด

ที่อยู่

คำนิรूपพรรณที่เห็นได้

รูปถ่าย และ ลายมือชื่อ หรือรอยพิมพ์นิ้วหัวแม่มือขวา

2. บัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่รวมชื่อของบุตรผู้ถือบัตรไว้ด้วย
จะต้องมีรายละเอียดของบุตรดังต่อไปนี้

ชื่อ

ชื่อบิดา

⁵ ภาคผนวก “อี” จดที่สหภาพพม่าอนุญาตให้ผ่านแดนได้ (เอ) ทำหီးเหล็ก (แม่สาย)

(บี) เมียวดี (แม่สอด)

(ซี) เกาะสอง (ระนอง)

เพศ

วัน เดือน ปี เกิด และ รูปถ่าย

3. รายละเอียดตามที่ระบุไว้ในวรรค 1 และ 2 ของข้อนี้ จะปรากฏเป็นภาษาพม่า และภาษาอังกฤษในบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราวของพม่า และจะเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษในบัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราวของไทย

ข้อ 6 การมีผลใช้ได้ของบัตรผ่านแดน

1. บัตรผ่านแดนจะมีอายุใช้ได้ไม่เกินกว่า 2 ปี นับจากวันออกบัตรและสามารถต่ออายุเป็นระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 2 ปี

2. บัตรผ่านแดนชั่วคราวจะมีอายุใช้ได้สำหรับการเดินทางเข้าเพียงครั้งเดียว

3. บัตรผ่านแดน และบัตรผ่านแดนชั่วคราวจะมีผลใช้ได้

(เอ) สำหรับการเดินทางเข้าของผู้ถือบัตรผ่านแดนและบัตรผ่านแดนชั่วคราวเช่นว่านั้น ณ จุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชายแดนพม่าหรือพื้นที่ชายแดนไทย และ

(บี) สำหรับการเดินทางในพื้นที่ชายแดนพม่า หรือพื้นที่ชายแดนไทย

ข้อ 7 ระยะเวลาของการพำนัก

1. ผู้ถือบัตรผ่านแดนจะได้รับอนุญาตให้พำนักในพื้นที่ชายแดนของภาคีสัญญาอีกฝ่ายหนึ่งครั้งละไม่เกินสองสัปดาห์

2. ผู้ถือบัตรผ่านแดนชั่วคราวจะได้รับอนุญาตให้พำนักในพื้นที่ชายแดนของภาคีสัญญาอีกฝ่ายหนึ่งครั้งละไม่เกินหนึ่งสัปดาห์

ข้อ 8 จุดผ่านแดน

1. จุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตที่จัดตั้งขึ้นโดยสหภาพพม่า เป็นไปตามที่ได้ระบุไว้ในภาคผนวก “จี” และที่จัดตั้งโดยราชอาณาจักรไทยเป็นไปตามที่ได้ระบุไว้ในภาคผนวก “เอช”⁶ ภาคีสัญญาอาจจัดตั้งจุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตเพิ่มเติมโดยความเห็นชอบร่วมกันผ่านวิธีการทางทูต

2. ให้ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวเดินทางเข้าพื้นที่ชายแดนโดยผ่านจุด

⁶ ภาคผนวก “เอช” จุดที่สหภาพพม่าอนุญาตให้ผ่านแดนได้ (เอ) แม่สาย (ท่าขี้เหล็ก)

(บี) แม่สอด (เมียวดี)

(ซี) ระนอง (เกาะสอง)

ผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น และให้แสดงบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเพื่อสลักหลัง ณ จุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตเช่นว่านั้น

ข้อ 9 การเดินทางเข้าและออกของคนชาติของประเทศที่สาม

คนชาติของประเทศที่สามใด ๆ ที่ถือเอกสารเดินทางที่มีผลใช้ได้อาจได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้าและออกโดยผ่านจุดผ่านแดนที่ได้รับอนุญาตของภาคีสัญญา

ข้อ 10 การใช้กฎหมาย

1. ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่เดินทางเข้าไปยังพื้นที่ชายแดนต้องอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับอยู่ในประเทศนั้น
2. ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่เดินทางในพม่าหรือไทย หากเดินทางออกนอกเขตพื้นที่ชายแดนให้อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้บังคับอยู่ในประเทศนั้น

ข้อ 11 การปฏิเสธการเข้าเมือง

1. ภาคีสัญญาแต่ละฝ่าย สงวนสิทธิที่จะปฏิเสธการเดินทางเข้าพื้นที่ชายแดนของตนของบุคคลใด ๆ ที่ถือบัตรผ่านแดนชั่วคราว หากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจของภาคีฝ่ายนั้นมีเหตุผลเพียงพอที่จะเชื่อว่า
 - (เอ) บัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวได้ออกให้โดยขัดต่อข้อบทของความตกลงนี้ หรือ
 - (บี) ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวเป็นบุคคลต้องห้ามภายใต้กฎหมายในดินแดนของตน
2. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวถูกปฏิเสธการเข้าเมืองตามวรรค 1 เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจที่ได้ปฏิเสธการเข้าเมืองเช่นว่านั้น จะต้องบันทึกไว้ในบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวว่า “การเข้าเมืองถูกปฏิเสธ” ภาคีสัญญาที่ได้ออกบัตรผ่านแดนเช่นว่านั้นจะต้องอนุญาตให้ผู้ถือบัตรนั้นกลับเข้าดินแดนของตนโดยทันที

ข้อ 12 การส่งกลับ

1. ภาคีสัญญาแต่ละฝ่ายอาจส่งตัวผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่ละเมิดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขใด ๆ ที่บุคคลนั้นได้รับอนุญาต หรือละเมิดกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับใด ๆ ที่ใช้บังคับอยู่ในดินแดนของตนออกไปนอกอาณาเขตของตน

2. ผู้ถือบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวของภาคีสัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ได้ถูกส่งตัวกลับตามวรรค 1 ให้ภาคีสัญญาที่เป็นผู้ออกบัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนชั่วคราวเช่นนั้นรับตัวกลับไปในดินแดนของตนโดยทันที

ข้อ 13 การระงับการเดินทางเข้าเป็นการชั่วคราว

ในสถานการณ์ซึ่งภาคีสัญญาฝ่ายหนึ่งพิจารณาเห็นสมควรด้วยเหตุผลด้านความมั่นคงภาคีฝ่ายนั้นอาจจะระงับการเดินทางเข้าพื้นที่ชายแดนของตนเป็นการชั่วคราวเฉพาะช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ จะต้องแจ้งการระงับการเดินทางเข้าชั่วคราวและระยะเวลาที่กำหนดให้ภาคีฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าด้วย

ข้อ 14 การแก้ไข

ภาคีสัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจขอเป็นลายลักษณ์อักษร โดยวิธีการทูตให้มีการแก้ไขความตกลงนี้ข้อแก้ไขใด ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบ โดยภาคีสัญญาให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ภาคีสัญญาเห็นชอบร่วมกันและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของความตกลงนี้

ข้อ 15 การระงับข้อพิพาท

ให้ระงับข้อแตกต่างหรือข้อพิพาทใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามความตกลงอย่างฉันทามติ ด้วยการปรึกษาหารือหรือการเจรจาระหว่างภาคีสัญญา

ข้อ 16 การมีผลบังคับใช้และการบอกเลิก

1. ความตกลงนี้จะมีผลบังคับใช้ 90 วัน หลังจากวันที่ลงนามโดยภาคีสัญญาและหลังจากนั้นให้มีผลบังคับใช้ต่อไปจนกว่าภาคีสัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะบอกเลิก โดยการแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเจตนาที่จะบอกเลิก โดยการแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเจตนาที่จะบอกเลิกความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นเวลาหกเดือน โดยวิธีการทูต

2. เมื่อความตกลงนี้มีผลบังคับใช้ ให้ยกเลิกหนังสือแลกเปลี่ยนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสหภาพพม่าว่าด้วยการเจรจาชายแดน ลงวันที่ 31 ธันวาคม ค.ศ.1959 และ 8 มิถุนายน ค.ศ.1960

ทำ ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม ค.ศ.1997 คู่กันเป็นสองฉบับ เป็นภาษาไทย

ภาษาพม่าและภาษาอังกฤษ ตัวบททุกฉบับใช้เป็นหลักฐานได้เท่าเทียมกัน ในกรณีที่มีความแตกต่างกันให้อ้างอิงตามตัวบทภาษาอังกฤษ



ภาคผนวก ก

การตรวจหนังสือผ่านแดนหรือหนังสือผ่านแดนชั่วคราว(Border Pass)

1) ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ความข้อตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย กับรัฐบาลแห่งสหภาพพม่า ว่าด้วยการข้ามแดนระหว่างประเทศทั้งสอง ทำ ณ นครย่างกุ้ง เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ.2546

2) เอกสารประกอบ

2.1 หนังสือผ่านแดนถาวร หรือหนังสือผ่านแดนชั่วคราว อย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2 บัตรประชาชน สำหรับคนไทยที่ใช้หนังสือผ่านแดนชั่วคราวแต่สำหรับหนังสือผ่านแดนถาวรของประเทศไทยให้ใช้ Immigration Control Card ตัวอย่างภาพข้างล่าง



และ สำหรับคนเมียร์มา ต้องมี บัตร Immigration Control Card ทั้งหนังสือผ่านแดนชั่วคราวและหนังสือผ่านแดนถาวรด้วย ตัวอย่าง Immigration Control Card ดังภาพข้างล่างนี้



3. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการตรวจ และการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้ถือหนังสือผ่านแดน เนื่องด้วยตรวจคนเข้าเมืองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำระบบ E-Fingerprint มาช่วยจัดเก็บและตรวจสอบ โดยมีความสามารถในการเก็บลายพิมพ์นิ้วมือคุณภาพสูงและสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลบัญชีเฝ้าระวัง (Blacklist) และสืบค้นลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อยืนยันตัวผู้ต้องหา ซึ่งสามารถตรวจได้ทั้งสำหรับผู้ที่ใช้หนังสือผ่านแดนและหนังสือผ่านแดนชั่วคราว โดยจะใช้ลายพิมพ์นิ้วมือเพื่อตรวจสอบอัตโนมัติกับระบบสารสนเทศที่เก็บข้อมูลผู้ต้องกัก และผู้ถูกผลักดัน และเชื่อมต่อกับระบบ Police ซึ่งตรวจสอบประวัติอาชญากรรมได้

การตรวจคนไทย

คนไทยที่ใช้หนังสือผ่านแดนชั่วคราว ขึ้นพร้อมบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจนำบัตรประจำตัวประชาชนเข้าเครื่องอ่านบัตร พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องว่าข้อมูลในบัตรผ่านแดนนั้นตรงกับข้อมูลในระบบ และตรวจสอบว่าเป็นบุคคลในบัญชีเฝ้าระวังหรือไม่ (Blacklist) เมื่อตรวจสอบไม่พบว่าเป็นข้อมูลในบัญชีเฝ้าระวัง ก็ตรวจอนุญาตให้ผ่าน แต่ถ้ามีชื่ออยู่ในบัญชีเฝ้าระวัง ก็ประสานร้อยเวรประจำวันให้นำตัวไปดำเนินการในขั้นต่อไป

คนไทยที่ให้หนังสือผ่านแดนถาวร ขึ้นพร้อมกับบัตร Immigration Control Card เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจนำบัตร Immigration Control Card เข้าเครื่องอ่านบาร์โค้ด และจัดเก็บข้อมูลการเดินทางเข้าออก และตรวจลงตราให้เดินเข้า-ออก ประเทศได้

การตรวจคนเมียนมา

คนเมียนมาที่ใช้บัตรผ่านแดนหรือบัตรผ่านแดนถาวรขึ้นพร้อมกับบัตร Immigration Control Card เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจนำบัตร Immigration Control Card เข้าเครื่องอ่านบาร์โค้ด และจัดเก็บข้อมูลการเดินทางเข้าออก หากพบเป็นผู้อยู่ในบัญชีเฝ้าระวัง เจ้าหน้าที่สามารถไม่อนุญาตให้เข้าประเทศได้ หรือ อาจทำการจับกุมได้ในทันที



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ดาบตำรวจหญิง รัชชน์ ดีไทย
วัน เดือน ปีเกิด	3 ตุลาคม 2516
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	384/44 หมู่ที่ 6 หมู่บ้านแอร์พอร์ตเพลส ถนนศูนย์ราชการ ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ 57100
ประวัติการศึกษา	2545 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประวัติการทำงาน	2556-ปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2553-2556 ผู้บังคับหมู่ ฝ่ายขาเข้าตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2543-2553 ผู้บังคับหมู่ กองกักกับการ 1 (งานเทคโนโลยี) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจ สอบสวนกลาง 2537-2543 ผู้บังคับหมู่ งาน 3 กองกักกับการ 1 กองสารนิเทศ สำนักงานตรวจสันติบาล