

ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง
กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

The Problem and Resolution for the Service Delivery of
The Personnel in Passport Division, Department of
Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs

สิรินัฐ ทรงไทรย์

Sirinut Songtrai

นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

E-mail: dessofloss@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ (2) ลักษณะและรูปแบบการดำเนินการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และ (3) การบริการจากพนักงานรับคำร้องที่ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางได้รับ ทั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร พนักงานรับคำร้องและประชาชนผู้มารับบริการ บรรยายสรุปความที่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานรับคำร้องมีความไม่มั่นคงในอาชีพ เนื่องจากเป็นการจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีความชำนาญปฏิบัติงาน มีการจ้างครั้งละ 7 ปี นอกจากนี้ ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง (2) การเดินทางมาปฏิบัติงานพบปัญหาการจราจรหนาแน่น โดยจะต้องออกจากที่พักอาศัยเร็วกว่าปกติ และ (3) ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางใช้เวลารอเรียกาน หากไม่ลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อทำหนังสือเดินทาง

คำสำคัญ: การส่งมอบบริการ กองหนังสือเดินทาง กระทรวงการต่างประเทศ

Abstract

This thesis aims (1) to study the problems and the solutions of delivery the service of the employee who receives request in Passport Division, Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs (2) the characteristics and patterns of the operation of Passport Division, Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs (3) the services of employee who receives request that people submit requests to get the Passport. This research is qualitative research and used in-depth interviews by collecting data from the executive, employee who receives the request and the people who receive services. The summary lectures which consistent to the research of many researchers.

The results found that (1) the employee who receives the petition with insecurity in their careers due to it was hiring outsource with expertise in the operation a period of 7 years per each time. Moreover, there was the performance evaluation 1 time per year (2) the operational problems encountered heavy traffic. They had to leave home earlier than usual (3) people submitted requests to get the Passport waiting for a long time if they did not pre-register for a passport.

Keywords: Service delivery, Passport division, Ministry of Foreign Affairs

บทนำ

จากสภาวะการณ์ในปัจจุบันทุกประเทศ ขยายความร่วมมือในด้านต่างๆ มากกว่าในอดีต ด้วยเหตุนี้ ก่อให้เกิดความเจริญทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การเดินทางท่องเที่ยวที่ง่ายกว่าเดิม และการขยายความร่วมมือขององค์การระหว่างประเทศ ตลอดจนความร่วมมือทางการค้า-การลงทุน จากปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นกว่าเดิมเป็นอย่างมาก จากเดิมที่การเดินทางระหว่างประเทศที่ถูกมองว่าเป็นการเดินทางของชนชั้นสูงแต่ในปัจจุบันจากการขยายตัวดังกล่าว ทำให้มุมมองที่มีมาแต่เดิมเปลี่ยนไป ในปัจจุบันนี้ การเดินทางไปต่างประเทศนั้น เป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นกว่าเดิม เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้การขอรับการตรวจลงตรา (Visa) การหาข้อมูลในการเดินทางต่างๆ การจองบัตรโดยสารเครื่องบินมีขั้นตอนที่น้อยลง และสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ทำให้ในปัจจุบันการเดินทางไปต่างประเทศเป็นเรื่องง่าย สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เอกสารที่ผู้เดินทางทุกคนต้องมี คือ “หนังสือเดินทาง”

ประเทศไทย เป็นประเทศหนึ่งที่อยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีการขยายตัวตามกระแสโลกาภิวัตน์ ตลอดจนการขยายตัวของเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่ทำให้เห็นถึงสถานที่สวยงามที่อยู่ในต่างประเทศ ส่งผลให้ความนิยมในการเดินทางไปต่างประเทศของประชาชนนั้น มีได้รับความนิยมขึ้น ทั้งในด้านการท่องเที่ยว การค้า-การลงทุนทางธุรกิจ ประเทศไทยนั้นถือว่าเป็นศูนย์กลางทางการบินของอาเซียน จากสถานะดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินต่างๆ เลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง และสภาวะการณ์ในปัจจุบัน มีการเปิดเสรีทางการบินของสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ที่ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งในสมาชิก ส่งผลให้ธุรกิจสายการบินราคาประหยัด มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี ทำให้ราคาค่าโดยสารทางอากาศยานนั้น มีราคาถูกลงเป็นอย่างมาก นอกจากการเดินทางโดยอากาศยานแล้ว การเดินทางในรูปแบบอื่นๆ เป็นที่นิยมไม่ต่างกัน กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานราชการประเภทกระทรวง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลไทยมีอำนาจดูแลงานราชการต่างประเทศของราชอาณาจักรไทยตามที่กฎหมายกำหนด โดยหน่วยงานภายในของกระทรวงการต่างประเทศ มีทั้งที่ตั้งอยู่ในเขตราชอาณาจักรไทย และนอกเขตราชอาณาจักรไทย โดยหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศมีหน้าที่ในการเชื่อมความสัมพันธ์กับประเทศต่างๆ ทั่วโลก และดำเนินการนโยบายด้านการต่างประเทศ ทั้งในด้านความสัมพันธ์ทวิภาคี-ไตรภาคีต่างๆ ที่ส่งผลต่อราชอาณาจักรไทย เศรษฐกิจ การค้า-การลงทุน การท่องเที่ยว ตลอดจนความร่วมมือกับประเทศต่างๆ ในด้านการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม การรักษาความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งหมดนี้ เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของชาติและประชาชนชาวไทย

กรมการกงสุล เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่ดูแลด้านงานบริการกงสุลต่างๆ ดังนี้ การจัดทำหนังสือเดินทาง การขอรับการตรวจลงตรา (Visa) การรับรองนิติกรณ์เอกสาร การเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรจากภาระงานในข้างต้น กรมการกงสุล ถือว่าเป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงการต่างประเทศที่มีประชาชนมาติดต่อมากที่สุด โดยทางกระทรวงการต่างประเทศ ได้สนับสนุนการดำเนินการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผ่านทางกรมการกงสุล โดยได้ดำเนินนโยบาย “นโยบายการทูตเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากขึ้น โดยที่วัตถุประสงค์หลักของนโยบาย คือ ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการด้านต่างๆ ขององค์การมากขึ้น จากเดิมที่ประชาชนมีทัศนคติว่า การทูต คือเรื่องไกลตัว เข้าถึงลำบาก เป็นการมาวางแผนทางและช่วยเหลือประชาชนมากขึ้น โดยผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการกงสุลสัญจร เป็นการนำงานบริการกงสุลไปยังสถานที่ต่างๆ รวมถึงการเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทั่วประเทศ และตามหัวเมืองสำคัญๆ ทั่วโลก เป็นต้น ทั้งหมดนี้ เพื่อให้ทัศนคติของประชาชนมองเรื่องการทูตเปลี่ยนไปจากเดิมที่มองว่า การทูต คือเรื่องไกลตัวเปลี่ยนเป็นการทูตไม่ใช่เรื่องที่ไกลตัวอีกต่อไป กองหนังสือเดินทาง เป็นหน่วยงานราชการในสังกัด กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ โดยประกาศ “กระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548” ได้มอบอำนาจหน้าที่การออกหนังสือเดินทางทุกประเภทเป็นของกองหนังสือเดินทางทั้งหมด โดยการจัดทำหนังสือเดินทางไม่ได้จำกัดอยู่ที่กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ เท่านั้น กองหนังสือเดินทางได้ดำเนินการจัดตั้งสถานที่ยื่นคำร้องรับทำหนังสือเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ที่มีความต้องการหนังสือเดินทาง เช่น สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวตามสถานที่ต่างๆ สำนักงานกรมการจัดหางาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อการบริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน”

หนังสือเดินทาง เป็นเอกสารราชการที่ภาครัฐจัดทำให้แก่พลเมืองของตน เปรียบเสมือนบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ เพื่อใช้ประกอบการเดินทางไปต่างประเทศ หนังสือเดินทางมีทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ 1) หนังสือเดินทางธรรมดา 2) หนังสือเดินทางราชการ 3) หนังสือเดินทางทูต 4) หนังสือเดินทางพระภิกษุ 5) หนังสือเดินทางเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ นอกจากนี้ หนังสือเดินทางเป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันว่าบุคคลนั้นได้มีสัญชาติและได้รับความคุ้มครองจากรัฐที่เป็นผู้ออกหนังสือเดินทางขณะที่อยู่ในต่างประเทศ ดังนั้น หน้าที่การออกหนังสือเดินทางจึงเป็นภารกิจที่สำคัญมาก เพราะนอกจากหนังสือเดินทางจะมีความสำคัญดังกล่าวแล้ว หนังสือเดินทางยังเป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันในการพิสูจน์ตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสามารถยอมรับจากนานาชาติอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
2. เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัญหาที่เกิดจากปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยส่งออก ที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของพนักงานรับคำร้อง และแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้น
2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มเป้าหมายเพื่อการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง ในฐานะผู้กำหนดนโยบายการให้บริการกองหนังสือเดินทาง และข้าราชการบำนาญในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 2 ท่าน พนักงานรับคำร้องในฐานะผู้ให้บริการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 10 คน และประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางในฐานะผู้มารับบริการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 10 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ศึกษาเฉพาะกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะเท่านั้น
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
2. เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบ และเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นในการพัฒนาการให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่ออธิบายปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างแนวคิดประกอบการวิจัย ดังนี้

แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser, 1975 (อ้างถึงใน วิลาวรรณ คำบางปราศ, 2551, หน้า 11) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุและอุปกรณ์แล้ว นอกจากที่ปัจจัยในการนำเข้าและผลผลิตขององค์การ ยังมีปัจจัยอื่นๆ ประกอบที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การที่มีความซับซ้อนน้อย มีความแน่นอน และมีการกำหนดกฎระเบียบในการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วนชัดเจน จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่า องค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อน หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลให้ประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มสูงขึ้น
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากมีการพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่า การกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน และการทำงานที่มองเห็นได้หากนำสองสิ่งนี้มารวมกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าสิ่งหนึ่งสิ่งเดียวนอกจากนี้ เบคเกอร์ ยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์การได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ เพราะองค์การสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในองค์การ

แนวคิดการส่งมอบการให้บริการ

สมิต สัณฐกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ประโยชน์จากทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลาย ทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้จัดบริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น เป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมดทุกด้าน อาจแยกพิจารณาลักษณะการให้บริการ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะทางกายภาพ ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง กิริยาคำพูด และน้ำเสียง ในการแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและตลอดเวลา สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างรวดเร็วตามลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการ
2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกและจิตใจ คุณภาพของการให้บริการจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อถือ ค่านิยม และความปรารถนาของตัวผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจ ที่กล่าวมาทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในองค์การด้วย
3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น เป็นการเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งต้องการทรัพยากรคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างทรัพยากรที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ ทรัพยากรคนจะมีส่วนสำคัญ โดยคนเป็นผู้ให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of needs) (Maslow, 1970, pp. 26-27 อ้างถึงใน นฤมลทิพย์ กันสุข, 2557, หน้า 23-25) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งสรุปได้ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และมีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก และไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้น ความต้องการของบุคคลเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับขั้นตอนของบุคคล มีลำดับ 5 ขั้นตอนของลำดับขั้น จำนวน 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการเรื่อง อาหาร น้ำ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และโทรศัพท์มือถือ ความต้องการทางร่างกายจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับที่สูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัย หรือมั่นคง ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการในข้างต้นแล้ว จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่อยากจะได้ และอยากจะเป็นตามความคิดของตน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้องหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารกองหนังสือเดินทางพนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการ
2. การศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบบริการ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้องสังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้องสังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง สังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จากการสัมภาษณ์พนักงานรับคำร้องผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 พนักงานรับคำร้องมีความไม่มั่นคงในอาชีพ เนื่องจากกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้ว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) เข้ารับรับเหมาการบริการจัดทำหนังสือเดินทางในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับคำร้องไปจนถึงการผลิตเล่มหนังสือเดินทาง โดยมีสัญญาการว่าจ้างครั้งละ 7 ปี และมีการประเมินผลการทำงานในทุกๆ ปี จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้พนักงานรับคำร้องในฐานะพนักงานแรงงานภายนอก (Outsource) เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ

1.2 การเดินทางมาปฏิบัติงานมีปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากกองหนังสือเดินทางตั้งอยู่ในอาคารกรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ ส่งผลให้การจราจรบริเวณดังกล่าวติดขัดเป็นอย่างมาก ทั้งในช่วงเวลาเช้าและเย็น ส่งผลให้พนักงานรับคำร้องหลายคนต้องเผื่อเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานนานขึ้น และมีบางส่วนที่ย้ายที่อยู่ใกล้สถานที่ปฏิบัติงานส่งผลให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

1.3 ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง พบว่า ถ้าไม่มีการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อขอจัดทำหนังสือเดินทาง ประชาชนต้องใช้เวลาในการรอลำดับนานมาก

1.4 เนื่องจากกองหนังสือเดินทางไม่มีฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรจึงจำเป็นต้องเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ส่งผลให้ระบบการเชื่อมต่ออาจล่มในช่วงที่เข้าถึงข้อมูลเป็นจำนวนมาก

2. แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้องสังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 เนื่องจากพนักงานรับคำร้องเป็นการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsource) กองหนังสือเดินทางควรกำหนดสัญญาการว่าจ้างเพื่อให้บริษัทที่เข้ามารับเหมาการบริการให้สวัสดิการจากการปฏิบัติงานมากขึ้น

2.2 ปัญหาเรื่องการจราจรบริเวณหน้าอาคารกรมการกงสุล กองหนังสือเดินทางควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหารถจราจร

2.3 ต้องมีการปรับทัศนคติของประชาชนให้เข้าใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เช่น อาจจะมีการจัดทำคู่มือให้ความรู้ที่ปรับปรุงใหม่ทุกปี หรืออาจจะมีการลงพื้นที่พูดคุย ทำความเข้าใจกับประชาชนและควรจะใช้สื่อ Line และสื่อ Facebook เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และประชาชน เพื่อให้ได้รับข่าวสารจากองค์กร อย่างรวดเร็วกว่าการรอรับจดหมายที่ส่งมาทางไปรษณีย์

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าการดำเนินงานของพนักงานรับคำร้องของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือเดินทางให้แก่ประชาชน โดยจำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ซึ่งในปัจจุบันกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีนโยบายด้านการบริการที่เหมาะสม ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในกองหนังสือเดินทางเกิดความเชื่อมั่น ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ด้วยงบประมาณที่มีไม่เพียงพอแก่การสร้างปัจจัยด้านความมั่นคงและขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรให้เพิ่มขึ้น ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและเป็นการคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่รับคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางของประชาชนต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุตา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก และความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในระดับการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด

2. ปัจจัยกระบวนการ กระบวนการในการรับคำร้องของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เกิดขึ้นจากปัจจัยนำเข้าดังที่กล่าวข้างต้น ในมุมมองของผู้อำนวยความสะดวกกองหนังสือเดินทาง บุคลากรที่เกษียณอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง พนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการมีความเหมาะสม ความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการยื่นคำร้องเพื่อจัดทำหนังสือเดินทาง โดยรวมมุ่งเน้นไปที่ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานรับคำร้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐการ สุรงค์พิตร (2543) ดำเนินการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า งานวิจัยนี้มีแนวโน้มที่ประชาชนคาดหวังในทุกประเด็น การบริหารงานของเทศบาลโดยมีความคาดหวังมากที่สุด คือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ รองลงมา คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ควบคุมเพลิง การบำรุงรักษาทางระบายน้ำและการศึกษา ความคิดเห็นทางด้านผู้บริหารที่มีความแตกต่างกัน ที่ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในเทศบาลได้

3. ปัจจัยส่งออก ผลการดำเนินงานที่ดีของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ อาศัยการประเมินผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ คำบางปราช (2551) พบว่า สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพ การแต่งกาย การยิ้มแย้มให้กับผู้มารับบริการ มีจิตบริการที่ดี จากผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม พบปัญหาในเรื่องการใช้อารมณ์ของเจ้าหน้าที่ในบางช่วงที่มีจำนวนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางเป็นจำนวนมาก ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่อง กฎ ระเบียบของการยื่นขอหนังสือเดินทางเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป ในส่วนของประชาชนควรศึกษาเรื่องกฎ ระเบียบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางด้วยตัวเอง ส่วนของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน ควรใช้การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มายื่นคำร้องทราบถึงเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางในด้านของกระบวนการยื่นคำร้อง พบว่า มีความรวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน พบปัญหาเรื่องอุปกรณ์ขัดข้องเล็กน้อยเท่านั้น และในส่วนของสถานที่มีความเห็นตรงกันว่า มีความคับแคบ จำนวนที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ แต่มีข้อดีตรงที่สถานที่ ที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน ตั้งอยู่ในบริเวณของศูนย์การค้า จึงทำให้ผู้รับบริการสามารถผ่อนคลายได้ โดยการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะ คือ หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ให้เพิ่มการฝึกอบรมเรื่องเอกสารราชการให้แม่นยำ ให้มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบให้เป็นมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน ให้มีการจัดทำระบบสำรองข้อมูลไว้ ไม่ต้องพึ่งพาระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมากเกินไป และให้มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อันนำไปสู่แนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 393)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานรับคำร้องเพิ่มขึ้น โดยใช้ระบบการประเมิน ผลการปฏิบัติงานเข้ามา โดยใช้การจัดการทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วย เพื่อสามารถวิเคราะห์และดำเนินการจัดสรรภาระงานตามความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม
2. วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ออกมาเป็นรูปธรรม ในลักษณะการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายให้เกิดความเสมอภาคและสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร ได้แก่ ด้านบริการ ด้านการรับรู้ด้านบุคคล ด้านขั้นตอนการยื่นคำร้อง ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี และด้านช่องทางการเข้าถึงในรูปแบบใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่บุคลากรทั้งเก่าและใหม่ อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความเป็นเจ้าขององค์กรให้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ส่งเสริมและเผยแพร่ตัวอย่างพนักงานรับคำร้องที่ดี รวมทั้งผลงานการบริการที่เกิดขึ้นจากแนวคิด การแก้ปัญหา หรือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่ก่อให้เกิดเป็นวิธีให้หรือขั้นตอนการบริการใหม่ที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จออกไป เช่นผ่านเว็บไซต์ ผ่านในพื้นที่สำนักงานให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงผลลัพธ์

ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในการรับคำร้อง โดยมีระบบควบคุมประเมินผล เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และสามารถประเมินระยะเวลาในการมายื่นคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. แนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องประสิทธิภาพนี้ จำเป็นต้องเริ่มจากการจัดกลุ่มภารกิจของภาครัฐใหม่ เพื่อให้ภาครัฐทำงานในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีการถ่ายโอนงานที่รัฐหมดความจำเป็นที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการให้ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน การกระจายอำนาจหน้าที่ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถรับบริการได้อย่างทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง การจัดกลุ่มภารกิจของกระทรวง ทบวง กรมใหม่ เพื่อให้มีกรอบการทำงานที่ชัดเจนไม่ทับซ้อนกัน กำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานโดยมีตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน เมื่อส่วนราชการต่างๆ มีความชัดเจนในหน้าที่มีเป้าหมายและดัชนีวัดผลงานไว้เช่นนี้ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะกระทำได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการได้กลายเป็นปัญหาที่สำคัญมาก เพราะหลายๆ เรื่องที่เกิดปัญหาขึ้นมาแล้ว แต่หาผู้รับผิดชอบไม่ได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่กังขา และไม่เป็นที่พอใจของประชาชนอย่างมาก ปัจจัยสำคัญในเรื่องนี้คือการจัดสรรอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน มีคณะกรรมการมากมาย มีขั้นตอนการทำงานที่ยาก และขาดระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกกระบวนการ ทำให้หน่วยงานราชการรายงานผลงานเฉพาะที่ประสบผลสำเร็จเท่านั้น หลีกเลี่ยงที่จะรายงานปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น และเมื่อเกิดความผิดพลาด หรือเกิดความเสียหายต่อประชาชนขึ้นมา จะค้นหาผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่พบ และทำให้ผู้ได้รับความเสียหายไม่ได้รับการเยียวยาแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังเหมาะสม เรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการนี้ สัมพันธ์กับปัญหาเรื่องประสิทธิภาพ โดยที่เรื่องประสิทธิภาพจะเน้นในส่วนของระบบงานตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวัดผลงาน การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับเรื่องความรับผิดชอบจะเน้นอยู่ที่ตัวเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารงาน ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ

3. แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ จึงต้องทำให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ คือ การมีเจ้าภาพที่จะแก้ไขปัญหาในกระทรวงและในจังหวัด การมีเจ้าภาพในการตัดสินใจและการมีเจ้าภาพในการคิดวิเคราะห์และทำหน้าที่ในเรื่องที่ตนรับผิดชอบอย่างจริงจัง ในลักษณะ “รู้จริง ทำจริง” การเปลี่ยนแปลงราชการครั้งนี้ จะทำให้ทุกส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม และมีการทำสัญญาข้อตกลงในการปฏิบัติงานกันเป็นลำดับขั้นจากผู้บริหารสูงสุด คือ เจ้ากระทรวง เรียงลงมาถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง วิธีนี้จะทำให้ข้าราชการทุกคนรู้เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และต้องรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้ มีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ และมีการให้รางวัลและลงโทษตามผลงานที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาข้อตกลงด้วย ความรับผิดชอบใน ที่นี้จะรวมถึงการรายงานผลงานขึ้นมาตามลำดับบังคับบัญชา ให้รัฐบาล รัฐสภา และประชาชนได้รับทราบด้วย และกรณีการทำงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือประชาชนมีข้อสงสัยในการทำงานเรื่องใด ข้าราชการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น มีหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนด้วยว่า ที่งานไม่บรรลุเป้าหมายเกิดจากสาเหตุอะไร ตอบประเด็นข้อสงสัยของประชาชนให้ชัดเจน และพร้อมที่จะรับการตรวจสอบได้

4. ศึกษาปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งในภาคราชการปัจจุบัน คือ การทุจริต ประพฤติมิชอบและปัญหาคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นเสมือนมะเร็งร้ายที่บ่อนทำลายสังคม เป็นปัญหาที่รัฐบาลชุดปัจจุบันได้ประกาศสงครามไว้ ปัญหานี้เกิดจากปัจจัยหลายด้าน ทั้งเกิดจากระบบและบุคคล ในส่วนของระบบเป็นเพราะราชการมีความใหญ่โต ซับซ้อน การตรวจสอบทำได้ไม่ทั่วถึง กฎระเบียบยุ่งยากและมีมากมาย และมีช่องโหว่ที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจโดยปราศจากการถ่วงดุล ระบบการตรวจสอบไม่มีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนข้าราชการต่ำกว่าเอกชนมาก ในขณะที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่อยู่ในภาครัฐมีอำนาจมาก หากผู้มีอำนาจขาดคุณธรรม ใช้ระบบพวกพ้องในการโยกย้ายแต่งตั้งข้าราชการในตำแหน่งระดับสูง และหลายๆ กรณีข้าราชการระดับสูงร่วมกับฝ่ายการเมืองเป็นผู้ลงมือกระทำการทุจริต โดยผ่านเจ้าหน้าที่ระดับกลางและระดับล่าง

5. แนวทางการปฏิรูปเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ คือ การผูกมัดความรับผิดชอบของผู้มีอำนาจในข้อตกลงการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงานที่ชัดเจนโปร่งใส เพื่อการตรวจสอบได้ การสร้างระบบถ่วงดุลการใช้อำนาจและดุลพินิจ การบริหารงานบุคคลในระบบเปิด การตอบแทนผลงานโดยเทียบเคียงได้กับอัตราในตลาดแรงงาน การสร้างกลไกการตรวจสอบ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ในการอนุมัติอนุญาต การจัดซื้อจัดจ้างที่เปิดเผยโปร่งใส และมีมาตรการป้องปรามที่จริงจัง เพื่อให้มีการลงโทษผู้เกี่ยวข้องได้อย่างจริงจัง นอกจากนี้ ยังต้องปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลให้ข้าราชการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม และมี

การพัฒนาทัศนคติ ค่านิยมของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง มีระบบการให้ข้าราชการที่ด้อยคุณภาพออกจากราชการได้ โดยไม่ถือว่าเป็นข้อบกพร่องของบุคคล เพื่อให้การเข้า-ออกจากราชการกระทำได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

นฤมลทิพย์ กันสุข. (2557). ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี

จังหวัดนนทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

รัฐการ สุรงค์พิตร. (2543). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด

จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิลาวรรณ คำบางปรา. (2551). สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชนจำกัด.

อรสุตา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงเกษตรและ

สหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
เปิดรับสมัครนักศึกษา

ปริญญาโท MBA MPA
ปริญญาเอก DBA DPA

092-442-9000 (บพิตรณัฐ จักรวรรดิ)
092-442-8000 (ศาลายา)
092-442-7000 (หัวหิน)

<http://rcim.rmutr.ac.th/>