



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**



โดย

ศิริณัฐ ทรงไตรย์

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2561



**THE PROBLEM AND RESOLUTION FOR THE SERVICE DELIVERY OF
THE PERSONNEL IN PASSPORT DIVISION, DEPARTMENT OF
CONSULAR AFFAIRS, MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS**



**BY
SIRINUT SONGTRAI**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION
COLLEGE OF GOVERNMENT**

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2018

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง
กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

โดย

สิริณัฐ ทรวงไทรย์

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2561

ผศ.ดร. อัจยทศ เนติชนากุล
ประธานและกรรมการ

ผศ.ดร. วรวัลย์ชัช โรจนพล
กรรมการ

ศ.ดร. ดิน ปรัชญพฤทธิ
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร. วรณีย์ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

30 ตุลาคม 2561

Thesis entitled

**THE PROBLEM AND RESOLUTION FOR THE SERVICE DELIVERY OF
THE PERSONNEL IN PASSPORT DIVISION, DEPARTMENT OF
CONSULAR AFFAIRS, MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS**

by

SIRINUT SONGTRAI

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master Public Administration

Rangsit University
Academic Year 2018

Asst.Prof. Ardyuth Netithanakul, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Asst.Prof. Wornwaluncha Rojanapol, Ph.D.
Member

Prof. Tin Pracyapruit, Ph.D.
Member and Co-Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

October 30, 2018

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุทธ เนติธนากุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ โรจนพล ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ที่กรุณาให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยให้ความร่วมมืออย่างดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา รวมถึงขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้กำลังใจและการสนับสนุนต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองหนังสือเดินทาง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เป็นประโยชน์สืบไป

สิริณัฐ์ ทรงไตรย์

ผู้วิจัย

5706790 : สาขาวิชาเอก: รัฐประศาสนศาสตร์; รป.ม.

คำสำคัญ : การบริการ

**สิริณัฐ์ ทรงไทรย์: 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.) อาจารย์
 ที่ปรึกษา: ศ. ดร. ติน ปรัชญพฤทธิ, 109 หน้า.**

วิทยานิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบ
 บริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
 (2) ลักษณะและรูปแบบการดำเนินการของ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวง
 การต่างประเทศ (3) การบริการจากพนักงานรับคำร้องที่ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางได้รับ
 ทั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร
 พนักงานรับคำร้องและประชาชนผู้มารับบริการ บรรยายสรุปความที่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย
 หลายท่าน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานรับคำร้องมีความไม่มั่นคงในอาชีพเนื่องจากเป็นการจ้าง
 บริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีความชำนาญมาปฏิบัติงาน มีการจ้างครั้งละ 7 ปี นอกจากนี้ ยังมี
 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง (2) การเดินทางมาปฏิบัติงานพบปัญหาการจราจร
 หนาแน่น โดยจะต้องออกจากที่พักอาศัยเร็วกว่าปกติ (3) ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอทำหนังสือ
 เดินทางใช้เวลารอเรียกาน หากไม่ลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อทำหนังสือเดินทาง

5706790 : MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS : SERVICE,

SIRINUT SONGTRAI: THE PROBLEM AND RESOLUTION FOR THE SERVICE DELIVERY OF THE PERSONNEL IN PASSPORT DIVISION, DEPARTMENT OF CONSULAR AFFAIRS, MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS. THESIS ADVISOR: PROF. TIN PRACYAPRUIT, PH.D., 109 p.

This qualitative research aims to investigate 1) problems and resolutions of the service delivery of the officials who receive passport requests at 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, and 3) the service delivery of the officials who receive passport requests. The data collection included in-depth interviews with executives, officials receiving passport requests, and passport applicants who received services as well as review of related research.

The results showed that 1) the officials lacked job security because they were employed under a seven-year employment contract by an outsourcing company specialized in this field. Moreover, their work performance was evaluated one a year. 2) Daily encountering severe traffic congestion, they needed to leave home earlier; and 3) passport applicants took much time waiting in queues if they had not pre-registered for passport application.

Student's SignatureThesis Advisor's Signature.....

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทั่วไปของหนังสือเดินทาง	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	7
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการส่งมอบการให้บริการ	10
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ	12
2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	25
2.5 แนวคิดทฤษฎีด้านระบบราชการ	29
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.7 ข้อมูลทั่วไปของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ	39
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	42
3.1 รูปแบบการวิจัย	42
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.5 เทคนิคการรวบรวมข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการศึกษา	45
4.1 บัณฑิตนำเข้า	47
4.2 บัณฑิตกระบวนกร	56
4.3 บัณฑิตส่งออก	63
4.4 แนวทางแก้ไขปัญหา	67
4.5 ข้อเสนอแนะ	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	74
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
5.4 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แนวการสัมภาษณ์	89
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	93
ภาคผนวก ค ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548	96
ประวัติผู้วิจัย	109



สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ	3
2.1	โครงสร้างภายในกองหนังสือเดินทาง	40
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	41
4.1	สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ	55
4.2	ขั้นตอนการจัดทำหนังสือเดินทาง	57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในปัจจุบันทุกประเทศ ขยายความร่วมมือในด้านต่างๆ มากกว่าในอดีต ด้วยเหตุนี้ ก่อให้เกิดความเจริญทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การเดินทางท่องเที่ยวที่ง่ายกว่าเดิม และการขยายความร่วมมือขององค์การระหว่างประเทศ ตลอดจนความร่วมมือทางการค้า-การลงทุน จากปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นกว่าเดิมเป็นอย่างมาก จากเดิมที่การเดินทางระหว่างประเทศที่ถูกรับมองว่าเป็นการเดินทางของชนชั้นสูง แต่ในปัจจุบัน จากการขยายตัวดังกล่าว ทำให้มุมมองที่มีมาแต่เดิมเปลี่ยนไป ในปัจจุบันนี้ การเดินทางไปต่างประเทศนั้น เป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นกว่าเดิม เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้ การขอรับการตรวจลงตรา (Visa) การหาข้อมูลในด้านการเดินทางต่างๆ การจองบัตรโดยสารเครื่องบิน มีขั้นตอนที่น้อยลง และสามารถทำได้ด้วยตัวเองทำให้ในปัจจุบันการเดินทางไปต่างประเทศเป็นเรื่องง่าย สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เอกสารที่ผู้เดินทางทุกคนต้องมี คือ “หนังสือเดินทาง”

ประเทศไทย เป็นประเทศหนึ่งที่อยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีการขยายตัวตามกระแสโลกาภิวัตน์ ตลอดจนการขยายตัวของเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ทำให้เห็นถึงสถานที่สวยงามที่อยู่ในต่างประเทศ ส่งผลให้ความนิยมในการเดินทางไปต่างประเทศของประชาชนนั้น มีได้รับความนิยมขึ้น ทั้งในด้านการท่องเที่ยว การค้า-การลงทุนทางธุรกิจ

ประเทศไทยนั้นถือว่าเป็นศูนย์กลางทางการบินของอาเซียน จากสถานะดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต่าง ๆ เลือกรับประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง และสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการเปิดเสรีทางการบินของสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ที่ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งในสมาชิก ส่งผลให้ธุรกิจสายการบินราคาประหยัด มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี

ทำให้ราคาค่าโดยสารทางอากาศยานนั้น มีราคาถูกลงเป็นอย่างมาก นอกจากการเดินทางโดยอากาศยานแล้ว การเดินทางในรูปแบบอื่น ๆ เป็นที่นิยมไม่ต่างกัน

กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานราชการประเภทกระทรวง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลไทย มีอำนาจดูแลงานราชการต่างประเทศ ของราชอาณาจักรไทย ตามที่กฎหมายกำหนด โดยหน่วยงานภายในของกระทรวงการต่างประเทศ มีทั้งที่ตั้งอยู่ในเขตราชอาณาจักรไทย และนอกเขตราชอาณาจักรไทย โดยหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่ในการเชื่อมความสัมพันธ์กับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และดำเนินการนโยบายด้านการต่างประเทศทั้งในด้าน ความสัมพันธ์ ทวิภาคี-ไตรภาคีต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อราชอาณาจักรไทย เศรษฐกิจ การค้า-การลงทุน การท่องเที่ยว ตลอดจนความร่วมมือกับประเทศต่าง ๆ ในด้านการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม การรักษาความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งหมดนี้ เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของชาติ และประชาชนชาวไทย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561)

กรมการกงสุล เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่ดูแลด้านงานบริการกงสุลต่าง ๆ ดังนี้ การจัดทำหนังสือเดินทาง, การขอรับการตรวจลงตรา (Visa), การรับรองนิติกรณ์ เอกสาร, การเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร จากภาระงานในข้างต้น กรมการกงสุล ถือว่าเป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงการต่างประเทศ ที่มีประชาชนมาติดต่อมากที่สุด โดยทางกระทรวงการต่างประเทศ ได้สนับสนุนการดำเนินการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผ่านทางกรมการกงสุล โดยได้ดำเนินนโยบาย “นโยบายการทูตเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากขึ้น โดยที่วัตถุประสงค์หลักของนโยบาย คือ ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การมากขึ้น จากเดิมที่ประชาชนมีทัศนคติว่า การทูต คือ เรื่องไกลตัว เข้าถึงลำบาก เป็นการมาวางแผนทาง และช่วยเหลือประชาชนมากขึ้น โดยผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการกงสุลสัญจร เป็นการนำงานบริการกงสุลไปยังสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทั่วประเทศ และตามหัวเมืองสำคัญ ๆ ทั่วโลก เป็นต้น ทั้งหมดนี้ เพื่อให้ทัศนคติของประชาชนมองเรื่องการทูตเปลี่ยนไปเป็น การทูตไม่ใช่เรื่องที่ไกลตัวอีกต่อไป (กรมการกงสุล, 2557)

กองหนังสือเดินทาง เป็นหน่วยงานราชการในสังกัด กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ โดย ประกาศ “กระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548” ได้มอบอำนาจหน้าที่การออกหนังสือเดินทางทุกประเภทเป็นของกองหนังสือเดินทางทั้งหมด โดยการจัดทำ

หนังสือเดินทาง ไม่ได้จำกัดอยู่ที่กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ เท่านั้น กองหนังสือเดินทางได้ดำเนินการจัดตั้งสถานที่ยื่นคำร้องรับทำหนังสือเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่มีความต้องการหนังสือเดินทาง เช่น สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวตามสถานที่ต่าง ๆ สำนักงานกรมการจัดหางาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อการบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” (กรมการกงสุล, 2557)

หนังสือเดินทาง เป็นเอกสารราชการที่ภาครัฐจัดทำให้แก่พลเมืองของตน เปรียบเสมือนบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ เพื่อใช้ประกอบการเดินทางไปต่างประเทศ หนังสือเดินทางมีทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ 1) หนังสือเดินทางธรรมดา 2) หนังสือเดินทางราชการ 3) หนังสือเดินทางการทูต 4) หนังสือเดินทางพระภิกษุ 5) หนังสือเดินทางเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ นอกจากนี้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันว่าบุคคลนั้น ได้มีสัญชาติและได้รับความคุ้มครองจากรัฐที่เป็นผู้ออกหนังสือเดินทางขณะที่อยู่ในต่างประเทศ ดังนั้น หน้าที่การออกหนังสือเดินทางจึงเป็นภารกิจที่สำคัญมาก เพราะนอกจากหนังสือเดินทางจะมีความสำคัญดังกล่าวแล้ว หนังสือเดินทางยังเป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันในการพิสูจน์ตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่ยืนยันถึงความสามารถในการยอมรับจากนานาชาติอีกด้วย จากสถิติการขอหนังสือเดินทาง พบว่า มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยมีสถิติดังนี้

สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ เพื่อขอทำหนังสือเดินทางประเภทบุคคลทั่วไป โดยแยกรายเดือนตั้งแต่ พ.ศ. 2556-2559

สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ เพื่อขอทำหนังสือเดินทางประเภทบุคคลทั่วไป โดยแยกรายเดือน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 - 2559

ปี พ.ศ.	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	รวมทั้งสิ้น
2556	49,867	112,183	147,878	106,584	103,977	91,417	101,440	112,488	109,395	131,648	101,633	96,159	1,264,669
2557	93,267	109,485	143,109	114,457	108,080	127,088	129,224	120,388	137,252	152,002	116,735	128,614	1,479,701
2558	146,255	144,670	162,720	122,774	114,519	107,715	114,659	115,953	133,502	153,401	130,982	141,385	1,588,535
2559	160,621	158,072	182,172	135,169	133,051	-	-	-	-	-	-	-	769,085

รูปที่ 1.1 สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ

ที่มา: กรมการกงสุล, 2559

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า จำนวนคำร้องขอทำหนังสือเดินทางที่เพิ่มขึ้นในทุกปี จากจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น จะก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการของพนักงานรับคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ด้วยเหตุดังกล่าว ชี้ให้เห็น

ตัวแปรที่สำคัญ คือ พนักงานรับคำร้อง เป็นบุคคลที่มีบทบาทในการให้บริการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เนื่องจากมีหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอจัดทำหนังสือเดินทาง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัย ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้มีศักยภาพสูงสุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางหน่วยงานภายใต้กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1.2.2 เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัญหาที่เกิดจาก บัญชีนำเข้า บัญชีกระบวนกรและบัญชีส่งออก ที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของพนักงานรับคำร้อง และแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้น

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายเพื่อการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง ในฐานะผู้กำหนดนโยบายการให้บริการกองหนังสือเดินทาง และข้าราชการบำนาญในสังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 2 ท่าน

2) พนักงานรับคำร้องในฐานะผู้ให้บริการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 10 คน

3) ประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางในฐานะผู้มารับบริการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 10 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1.4.2 เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบและเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นในการพัฒนาการให้บริการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำร้องขอหนังสือเดินทาง หมายถึง คำร้องที่ประชาชนยื่นต่อกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อขอให้จัดทำหนังสือเดินทาง

หนังสือเดินทาง หมายถึง เอกสารที่ทางภาครัฐออกให้กับบุคคลเพื่อใช้ประกอบการเดินทางไปต่างประเทศ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงาน ที่มีผลมาจากความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพตามที่กำหนด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานรับคำร้องที่มีความแตกต่างกันทางการศึกษา ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการ

กรมการกงสุล หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาล ทำหน้าที่ดูแลงานด้านกงสุล และกองหนังสือ

หนังสือเดินทาง หมายถึง หน่วยงานราชการในสังกัดของกรมการกงสุล ทำหน้าที่จัดทำหนังสือเดินทางให้กับประชาชน

พนักงานรับคำร้อง หมายถึง พนักงานที่ให้บริการรับคำร้องการทำหนังสือเดินทาง เก็บข้อมูลทางกายภาพ ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ประชาชนที่ต้องการจัดทำหนังสือเดินทาง

การบริการ หมายถึง สิ่งที่กองหนังสือเดินทางกระทำให้แก่ผู้มารับบริการ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการของ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันของบุคลากรในการใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการโดยความเต็มใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ ที่รู้สึกอยากจะทำด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองทางด้านต่าง ๆ เช่น คำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

บทที่ 2

ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทั่วไปของหนังสือเดินทาง

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้องกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั่วไป และโครงสร้างหน่วยงาน กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้โดยละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีระบบราชการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิด / ทฤษฎี ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนักทฤษฎีหลายท่านที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

เบคเกอร์ และ นันซ์เวออร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างถึงใน วิลาวรรณ คำบางปราช, 2551, น. 11) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุและอุปกรณ์ แล้วนอกจากที่ปัจจัยในการนำเข้า และผลผลิตขององค์กร ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ประกอบที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) หากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนน้อย มีความแน่นอน และมีการกำหนดกฎระเบียบในการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วนชัดเจน จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อน หรือมีความไม่แน่นอน

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากมีการพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน และการทำงานที่มองเห็นได้ หากนำสองสิ่งนี้มารวมกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าสิ่งหนึ่งสิ่งเดียว นอกจากนี้ เบคเกอร์ ยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กร ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในองค์กร

สมยศ นาวิกาน (2540 อ้างถึงใน วิลาวรรณ คำบางปราช, 2551, น. 11) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ไว้ ดังนี้

1) กลยุทธ์ คือ การกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร รวมถึงโอกาส และอุปสรรคภายนอก

2) โครงสร้าง คือ โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3) ระบบ คือ ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ คือ แบบการบริหารขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

5) บุคลากร คือ พนักงาน และ ข้าราชการที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรนั้น

6) ความสามารถ คือ ทักษะในการปฏิบัติงาน

7) ค่านิยม คือ ค่านิยมร่วมของบุคลากรในองค์กร

เมเจอร์ และ เบรจ (Mager & Besch, 1967, pp. 45-51 อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557, น. 5-6) ได้เสนอเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่สามารถจะมองเห็นความแตกต่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถที่จะบอกได้ว่าถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าสิ่งใดถูกต้องและสิ่งใดไม่ถูกต้อง ได้อย่างชัดเจน

2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้ จะกระทำได้โดยการสอนให้เห็นความสัมพันธ์ ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง ความสามารถที่จะรู้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพ และความสามารถเชิงสติปัญญา

4) ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถที่ใช้ในการพูด เป็นสิ่งที่สำคัญในการสื่อ ความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับประสิทธิภาพการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, น.12) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) การให้คำปรึกษาแนะนำต้องมีความครบถ้วนสมบูรณ์
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความับปล้น มีสมรรถนะและมีการลงทะเลเป็นไว้ เป็นหลักฐาน

- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง
- 8) ทำงานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมีมาตรฐานและสามารถนำขั้นตอนการทำงานนั้นมาใช้ประกอบการนำเสนอผลงานได้
- 12) มีผลตอบแทนแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิด / ทฤษฎี ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยด้านเวลา
- 3) ปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงาน
- 4) ปัจจัยด้านปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบ

จากปัจจัยดังกล่าวทั้งหมด ถือว่าเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศทางการให้บริการของพนักงานรับคำร้องทั้งสิ้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการส่งมอบการให้บริการ

จากแนวคิด / ทฤษฎี การส่งมอบการให้บริการ มีนักทฤษฎีหลายท่าน ทำการสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542, น. 13) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์จากทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้จัดบริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น เป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถ

แบ่งความรับผิดชอบไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมดทุกด้าน อาจแยกพิจารณาลักษณะการให้บริการ ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะทางกายภาพ ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง กิริยา คำพูด และน้ำเสียง ในการแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และตลอดเวลา สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างรวดเร็วตามลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการ

2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกและจิตใจ คุณภาพของการให้บริการจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อถือ ค่านิยม และความปรารถนา ของตัวผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจ ที่กล่าวมาทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในองค์กรด้วย

3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น เป็นการเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่มิทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งต้องการทรัพยากรคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างทรัพยากรที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ ทรัพยากรคนจะมีส่วนสำคัญโดยคนเป็นผู้ให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น. 45) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำที่องค์กรแห่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอการปฏิบัติงาน ที่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งของแต่อาจเกี่ยวข้องกับ กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ทางกายภาพ และจิตใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำที่ทำให้เกิดผลลัพธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการเป็นเรื่องของความรู้สึกของผู้มารับบริการ ดังนั้น นิยามของคำว่า บริการ จึงอยู่ที่การกระทำให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

จากแนวคิด / ทฤษฎี แรงจูงใจ มีนักทฤษฎีหลายท่านทำการสรุปเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

กุลธาดา วุฒิสรรฐกาญจน์ (2559, น. 23) กล่าวว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “To move” อธิบายไว้ว่า “เป็นสิ่งจูงใจ หรือ กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นเพื่อปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจเป็นจากผู้น่าอย่างมากและได้รับความสำคัญในทุกวงการ

จุฑามาส ชูจินดา, กิตติยานภลัย ภูตระกูล และณภัทร โชติธนิณกุล (2556, น. 7) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการของบุคคลให้ประสบความสำเร็จ”

คอมแจน (Comjan, 1996, p. 199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่เพิ่มการกระตือรือร้นของบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการแรงจูงใจ มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมสนองแรงจูงใจออกมา

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะภายในตัวบุคคลที่จะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเผชิญ ดังนี้

- 1) ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
- 2) ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
- 3) ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการเหล่านี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4) ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5) ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน จะเกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ

6) การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้น คนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7) ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8) แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9) พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

ลักษณะของแรงจูงใจ มี 2 ลักษณะดังนี้

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การ คือ สถานที่ให้ชีวิตแก่เขา และครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานจึงร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้บุคคลนั้นตอบสนองพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการ หรือแรงขับ หรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวัง หรือจากการเก็บกดเป็นบางครั้งเข้าตัวจะไม่รู้ตัว จะเห็นได้ว่า การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้น ปัจจัยด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นจุดเริ่มของแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดการผลักดัน เพื่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการที่มี เช่น ถ้าบุคคลนั้นต้องการเลื่อนตำแหน่งเพื่อให้ได้การยอมรับจากผู้อื่น บุคคลนั้นต้องทำตามกรอบที่ผู้บังคับบัญชา หรือกฎระเบียบขององค์กรนั้น หรือ ถ้าบุคคลนั้นรู้สึกว่าสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง บุคคลนั้นต้องไปพบแพทย์ เพื่อให้ความรู้สึกละเลยหายไป ความต้องการเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น หรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ทำให้เกิดแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจด้านร่างกาย (Physical Motivation)

แรงจูงใจด้านร่างกายเป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของร่างกายด้านต่าง ๆ เช่น ถ้าอยากมีสุขภาพที่ดี ก็ควรหมั่นดูแลรักษาทั้งภายนอกและภายใน เป็นต้น แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นที่ร่างกายกำลังเจริญเติบโตและแรงจูงใจนี้จะกลับมาอีกครั้งในวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2) แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจทางด้านสังคมมีผลมาจากชีววิทยาของมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความต้องการเป็นคนที่สมบูรณ์แบบ ทั้งในเรื่องครอบครัว การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นที่บุคคลนั้นชื่นชม และเห็นว่าประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น

ความแตกต่างของแรงจูงใจทางด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่น อาจเกิดการขัดแย้ง หรือเพราะว่าทุกคนหัวจึงรีบสรุปการประชุมอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอจะต้องใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงาน หรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็น วัตถุ สัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลใฝ่ฝันและเกิดความพึงพอใจ

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา การคาดหวังนี้บางคนอาจจะสมหวัง บางคนอาจจะผิดหวัง สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง มักไม่ตรงกันเสมอไป หากสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมาก ก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม หากองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้ และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกัน เพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องจูงใจจำนวนมาก ในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขป เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.3.1 ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)

ทฤษฎีนี้ อธิบายถึงความต้องการ หรือปรารถนาภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (Mcshane & Von, 2003, p. 597) ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับมี 4 ทฤษฎี คือ

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970, pp. 26-17 อ้างถึงใน นฤมลทิพย์ กันสุข, 2557, น. 23-25) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองว่าความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด หากความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ย่อมจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ประกอบด้วย

1.1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

1.2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

1.3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

1.4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

1.5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2) ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

อารีรัตน์ ศรีวิพันธ์ (2559, น. 22-28) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลอื่นที่แวดล้อมตน ความต้องการนี้มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการความสมบูรณ์แบบ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้นำองค์กรควรส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กรรวมถึงบุคคลภายนอก เช่น การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานที่ที่ไม่ใช่ที่ทำงาน เช่น ร้านอาหาร เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับสูงสุดของที่มีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องด้านบวก ด้วยความต้องการ ประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้นำองค์กรควรสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้นำองค์กรควรใช้วิธีพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่โดยให้รับผิดชอบต่องานเพิ่มขึ้น หรือมีระดับการดูแลงานที่กว้างมากขึ้น อันเป็นโอกาสที่ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

McClelland (1973, pp. 224-230) ทฤษฎีนี้ เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David C. McClelland ได้ทำการทดลองด้วยการใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test: TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จ จากผลการวิจัยของ McClelland ระบุว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: nAff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power: nPower) เป็นความต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

- 1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- 2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่าย หรือยากจนเกินกว่าความสามารถของเขา
- 3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้ และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงาน เพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว แมคคลีแลนด์ ได้พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงาน ที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

รัตพรหะ ณ นคร (2554, น.11) ทฤษฎีเฮร์ซเบอร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบอร์ก ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจการทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปรว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่า คนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ด้าน คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล ดังนี้

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วย ปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขารับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และมีความเชี่ยวชาญ

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่มีปัจจัยส่วนนี้ให้พนักงาน พนักงานผู้นั้นจะเกิดความไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน โดยปัจจัยนี้สามารถแบ่งออกเป็น 10 ประการ ดังนี้

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- 10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกัน เพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการ

ด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักผ่อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories)

ทฤษฎีนี้ถูกใช้ในการบริหาร เพราะมีความเข้าใจง่ายสามารถเชื่อมโยงจากความต้องการของพฤติกรรมบุคคล และจะไม่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการจูงใจของผู้นาองค์การ ที่ผู้นาองค์การมักจะคิดแทนผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคิดสิ่งที่ผู้นาองค์การคิดเป็นสิ่งที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด

ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)

เนื้อหาของทฤษฎีนี้ มุ่งเน้นสิ่งจูงใจที่ใช้ในการเปลี่ยนวิธีการจูงใจ เพื่อให้สามารถกระตุ้นพฤติกรรมความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น โดยเน้นที่กระบวนการคิดและการตัดสินใจทางด้านการเลือกปฏิบัติงานของบุคคล ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เท่านั้น

ทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacy Adams

จิสทิธ เลียวเสถียรวงศ์ (2555, น. 15) ความสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ การเกิดการเปรียบเทียบกันในด้านของปัจจัยนำเข้า เช่น การศึกษา ประสบการณ์ โอกาส และในด้านของผลลัพธ์ตัวบุคคล (เช่น เงินเดือน การปรับเปลี่ยนตำแหน่งสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการยอมรับจากสังคม และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น) J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินไตร่ตรองผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีอายุงานเท่ากันหรือน้อยกว่า เพื่อนร่วมชั้นที่จบการศึกษาพร้อมกัน เป็นต้น จากการประเมินผลลัพธ์ของตัวบุคคล อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่เสมอภาคเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่บุคคลได้รับการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมโดยประเมินจากความรู้สึกของตนเอง เป็นผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงลบ อาจจะทำให้บุคคลนั้นหมดกำลังใจในการปฏิบัติงานไปจนถึงการลาออกจากงาน หากองค์การต้องการนำทฤษฎีไปใช้ ควรเสนอให้บุคคลนั้นรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากผลลัพธ์การปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคสามารถแสดง ได้ ดังนี้

ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง=ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง=ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt Negative Inequity) จะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรมที่เท่าเทียม

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt Positive Inequity) จะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกได้รับความยุติธรรมที่เท่าเทียม

การเกิดขึ้นของความไม่เสมอภาค เป็นสิ่งเร้าให้บุคคลนั้นแสดงออกถึงความต้องการที่อยากเท่าเทียม ที่อาจจะแสดงพฤติกรรมในรูปแบบ ดังนี้

- 1) หมดกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน หมดความพยายาม ปฏิบัติงานแบบไร้จุดมุ่งหมาย
- 2) ล้มเลิกความตั้งใจที่มีแต่เดิม เช่น ความหวังที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง
- 3) เลิกเปรียบเทียบ ปล่อยวางจนถึงลาออกจากองค์กร
- 4) เปรียบเทียบตัวเองกับบุคคลอื่นที่ไม่เสมอภาคเชิงบวก โดยใช้วิธีผลักระงานให้บุคคลอื่น

การบริหารกระบวนการเสมอภาค (Steps for Managing the Equity Process) มีดังนี้

- 1) เปิดใจยอมรับเรื่องการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity Comparisons) เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร
- 2) คำนึงว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative Inequities) เป็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการให้รางวัลแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 3) ประชาสัมพันธ์ในบุคลากรในองค์กรทราบถึงกระบวนการพิจารณารางวัล โดยประเมินจากผลงานเป็นหลัก
- 4) ประชาสัมพันธ์ผลงานที่ควรได้รับรางวัลเป็นเชิงประจักษ์
- 5) ประชาสัมพันธ์เชิงประจักษ์ให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจจุดประสงค์ของรางวัลนั้น แสดงความเสมอภาคในเรื่องการจัดสรรรางวัล ผู้นำองค์กรต้องแสดงให้ผู้ได้รับรางวัลทราบว่า

รางวัลนั้นมาจากความสามารถที่แท้จริง โดยผู้นำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้แนวความคิด การจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการดังกล่าว พบว่า

5.1) หากบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณ หรือคุณภาพของผลผลิต

5.2) หากบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป

5.3) หากบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้น จึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับ เกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้ จะมีผลต่อปฏิกิริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจ ที่งาน เพราะเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนของบุคคลอื่น

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย วีรูม (Vroom, 1995 อ้างถึงใน อทิตยา เสนะวงศ์, 2555) ให้คำอธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการในการควบคุม หรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคล หรือ อินทรีย์ต่ำสุด (Lower Organisma) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางเลือกอื่นด้วยความสมัครใจ เช่น เมื่อเรารู้สึกหิว เราจะต้องรับประทานอาหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย ที่ไม่มีโอกาสเลือกทางเลือกอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีการให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจที่น่าสนใจไว้ดังต่อไปนี้

อารี พันธุ์มณี (2546, น. 269) แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจ มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือมีเงื่อนไขที่ต้องการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาอาจจะเป็นการแจกรางวัล การลงโทษเพื่อเกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง

เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546, น.149 อ้างถึงใน พาสนา จุลรัตน์, 2548, น. 194) แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่ส่งผลทำให้เกิดความต้องการของบุคคล เพื่อสร้างแรงขับและแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายวางไว้ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายใน หรืออาจจะเป็นทั้งสองประการก็ได้

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง การใช้ปัจจัยด้านความต้องการต่าง ๆ มาเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จกับจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยกระบวนการที่ใช้กระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจอาจจะมาจาก สิ่งเร้าภายใน หรือสิ่งเร้าภายนอก หรืออาจมาจากทั้งสองสิ่งเร้าได้

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากแนวคิด / ทฤษฎี แรงจูงใจ มีนักทฤษฎีหลายท่านทำการสรุปเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

คอร์แมน เอเค (Coreman, 1977 อ้างถึงใน นฤมลทิพย์ กันสุข, 2557, น. 23) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) ทฤษฎีการตอบสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เมনারด์ เชลลี (Shelly, 1975, pp. 252-268 อ้างถึงใน นฤมลทิพย์ กันสุข, 2557, น.19) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเป็นความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตั้งไว้จะไม่พอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of needs) (Maslow, 1970, pp. 26-27 อ้างถึงใน นฤมลทิพย์ กันสุข, 2557, น.23-25) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งสรุปไว้ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนา ที่จะได้ครอบครอง ความต้องการ

เฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และมีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก และไม่มีวันจบสิ้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของพฤติกรรมอื่น ๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้น ความต้องการของบุคคลเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับขั้นตอนของบุคคล มีลำดับ 5 ขั้นตอนของลำดับขั้น จำนวน 5 ชั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการเรื่อง อาหาร น้ำ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และโทรศัพท์มือถือ ความต้องการทางร่างกายจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับที่สูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัย หรือมั่นคง ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึง ความก้าวหน้า และความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการในข้างต้นแล้ว จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่อยากจะได้ และอยากจะเป็น ตามความคิดของตน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

สาระสำคัญในทฤษฎีทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ สามารถสรุปได้ ดังนี้ ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความเป็นมาเท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละชั้นที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้ จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการตามลำดับชั้นที่แตกต่างกันออกไป และความต้องการแต่ละชั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองกับความต้องการนั้น

ชัยพร ศรีโบราณ (2545, น. 8-15) ความพึงพอใจในการบริการ มีผลมาจากการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจจากการบริการเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจนี้เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ความพึงพอใจนี้อาจจะแปรเปลี่ยนได้ ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าจะได้รับ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการใช้คะแนนสะสมในการใช้บัตรเครดิต เพื่อแลกไมล์สะสมของสายการบิน ผู้รับบริการติดต่อกับศูนย์บริการของบัตรเครดิตนั้น พนักงานของศูนย์บริการบัตรเครดิต (ผู้ให้บริการ) สามารถดำเนินการแลกคะแนนสะสมจากการใช้บัตรเครดิตเป็นไมล์สะสมของสายการบินได้ทันที ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ที่จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้วิธีการนำเสนอบริการของผู้ให้บริการในด้านของ ความสะดวก ความเป็นมืออาชีพ ความรับผิดชอบ ในผลงาน ขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ เช่น ผู้รับบริการต้องการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์มือถือ เพื่อจะนำโทรศัพท์มือถือไปใช้งานในต่างประเทศ จึงติดต่อกับศูนย์บริการของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่รับบริการ พนักงานสามารถดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณให้สำเร็จในขั้นตอนเดียว หรืออาจใช้เวลาและขั้นตอนในการดำเนินการน้อยที่สุด ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ เป็นต้น

จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงให้เห็นถึง ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของมนุษย์ ที่รู้สึกอยากจะทำด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองทางด้านต่าง ๆ ภายใต้อะไร 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีตรงตามมาตรฐานขององค์การ จึงได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา คำชมเชยนั้นจะส่งผลให้ผู้นั้นมีกำลังใจในการปฏิบัติงานบริการให้

ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ ยังเป็นตัวอย่างให้กับ บุคคลอื่น มีความต้องการที่จะได้รับคำชมเชย จากผู้บังคับบัญชา จึงต้องพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

2.5 แนวคิดทฤษฎีด้านระบบราชการ

แฮนเดอร์สัน และ พาร์สัน (Handerson & Trans, 1947, pp. 60-67) ได้นำเสนอทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Weber (1998) โดยแสดงการพิจารณาออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1) Bureaucracy ในฐานะที่เป็นสถาบันทางสังคม (Social Institute) สถาบันหนึ่ง นั่นคือ เป็นสถาบันการบริหาร / การปกครองของรัฐ

- 1.1) ถือเป็นสถาบันหนึ่งของกระบวนการในการปกครองประเทศ
- 1.2) เป็นสถาบันที่มีหน้าที่ ต้องปกป้อง ดูแล รักษาผลประโยชน์บ้านเมือง อีกแห่งหนึ่ง
- 1.3) ต้องการอิสระในการทำงาน เป็นสถาบันที่มั่นคง ยากต่อการเปลี่ยนแปลง แก้ไข

2) Bureaucracy ในฐานะที่เป็น รูปแบบหนึ่งของการจัดองค์การ (A Form of Organization) ในแง่นี้ Bureaucracy

- 2.1) ระบบการบริหาร หรือระบบการทำงานระบบหนึ่ง
- 2.2) มีโครงสร้างแบบที่เรียกว่า “Weberian Bureaucracy”
- 2.3) เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ ตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ

ระบบราชการ (Bureaucracy)

Weber (1998) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การแบบ ระบบราชการ หรือ Bureaucracy ขึ้นมา ข้อสมมติฐาน องค์การแบบระบบราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุด และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดที่สุด เหตุผล ได้แก่

- 1) ยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผล และความถูกต้องตามกฎหมายในการปฏิบัติงาน
- 2) มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมาย
- 3) อาศัยหลักความรู้ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคล
- 4) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้

ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นรูปแบบ โครงสร้างของการจัดองค์การขนาดใหญ่ที่สามารถนำไปใช้เป็นวิธีการในการจัดองค์การได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ไม่ใช่ระบบการบริหารที่ใช้ในองค์การภาครัฐเท่านั้น แต่ในองค์การภาคเอกชนขนาดใหญ่ก็นำไปใช้ด้วย Bureaucracy จึงเป็นระบบการบริหารระบบหนึ่งที่นิยมนำไปใช้ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีคนจำนวนมาก มีภารกิจที่ต้องทำจำนวนมาก

กลไกการบริหาร (Administrative Apparatus) เป็นกลไกการควบคุม และทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้นำและกลุ่มชนที่ถูกปกครอง กลไกการบริหาร ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับรูปแบบแห่งอำนาจที่ผู้นำในสังคมนั้น ใช้อยู่

รูปแบบแห่งการใช้อำนาจในการปกครองบังคับบัญชา ตามแนวคิดของ Weber (1998) แบ่งเป็น 3 รูปแบบ

- 1) Charismatic Domination รูปแบบการใช้อำนาจเฉพาะตัวแบบอาศัยบารมี กลไกการบริหารที่ใช้คือ Dictatorship, Communal

2) Traditional Domination รูปแบบการใช้อำนาจแบบประเพณีนิยม

3) Feudal / Patrimonial (ระบบศักดินา / เจ้าขุนมูลนาย) รูปแบบการใช้อำนาจตามกฎหมาย (Legal Domination)

ระบบราชการ (Bureaucracy) จะทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหารของกลุ่มชน โดยผู้นำจะใช้ อำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมายปกครอง บังคับบัญชาโดยผ่านระบบราชการ องค์การแบบระบบราชการ ตามแนวคิดของ Weber (1998) จะประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการดังนี้

- 1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy)
- 2) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 3) หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality)
- 4) การมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement Orientation)
- 5) หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือความชำนาญเฉพาะด้าน (Differentiation, Specialization)
- 6) หลักระเบียบวินัย (Discipline)
- 7) ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization)

จากองค์ประกอบ โครงสร้างพื้นฐานสำคัญ 7 ประการ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- 1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy)

หลักการนี้ มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์การต้องอยู่ภายใต้การควบคุม โดยเชื่อว่า การบริหาร ที่มีลำดับชั้น จะทำให้ระบบการสั่งการและการควบคุมมีความรัดกุม ทำให้การดำเนินงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพการบริหารที่เน้นกฎเกณฑ์และขั้นตอนมีความเหมาะสมในช่วงศตวรรษที่ 19-20

แต่เมื่อสถานการณ์โลกเปลี่ยนไปการบริหารตามลำดับชั้นจึงเริ่มมีปัญหา เพราะการทำงานในปัจจุบันต้องการความรวดเร็ว คนต้องการเสรีภาพมากขึ้น ประชาชน ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว แต่ในองค์กรขนาดใหญ่ที่ใช้ระบบราชการ มีคนจำนวนมาก แต่มากกว่าครึ่งจะอยู่ในตำแหน่งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน กว่าจะตัดสินใจงานสำคัญๆต้องรอให้ผู้บริหาร 7-8 คนเซ็นอนุมัติตามขั้นตอน และยังมีกฎเกณฑ์มากมาย ส่วนพนักงาน (ข้าราชการ) ระดับล่างจำนวนมาก ทั้งหมดมีหน้าที่ทำงานเอกสาร โดยการตรวจบันทึกของคนอื่น แล้วเขียนบันทึกส่งให้เจ้านาย คำบันทึกหรือรายงานเต็มไปด้วยศัพท์อันหรูหรา นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายวางแผน ฝ่ายวิชาการ เป็นผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์หน้าปีใหญ่ให้เจ้านาย การที่ผู้นำคิดว่า วิธีการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ คือ เผด็จการ ถือเป็นความเชื่อที่ผิดมาก เพราะผู้บริหารสูงสุดไม่ได้รู้คำตอบได้ทุกเรื่อง แต่ควรมองหาคำตอบที่ดี ถูกต้องจากผู้อื่น ด้วยการลดขั้นตอน ลดลำดับขั้นของการสั่งการออกไป ในขณะที่รักษาความสามารถในการควบคุมที่จำเป็นไว้ โดยการตัดขั้นตอนของผู้บริหารที่ไม่เพิ่มมูลค่าให้กับงานออก เพื่อจัดองค์กรที่เป็นแนวราบมากขึ้น และทำให้คนที่ทำงานในระดับรอง ๆ ลงมาสามารถควบคุมดูแลและรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเอง

2) ความสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility)

เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อภาระกระทำของตน ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบต่อการกระทำใด ๆ ที่ (Responsibility) คนได้กระทำลงไปและความพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ โดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วย

อำนาจ (Authority) หมายถึง ความสามารถในการสั่งการ บังคับบัญชา หรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้มีการดำเนินการ หรือปฏิบัติกรต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.1) อำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่ได้มาอย่างเป็นทางการตามตำแหน่ง

2.2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจะต้องมีความสมดุลกันเสมอ

2.3) การได้มาซึ่งอำนาจในทัศนะของ Max Weber (Weber, 1998) คือ การได้อำนาจมาตามกฎหมาย (Legal Authority)

2.4) ภาระหน้าที่ (Duty) หมายถึงภารกิจหน้าที่การงานที่ถูกกำหนด หรือได้รับมอบหมายให้กระทำ

3) หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality)

ความถูกต้องเหมาะสมของแนวปฏิบัติที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (Effective) การทำงานหรือการดำเนินกิจการใด ๆ ที่สามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความสามารถในการที่จะใช้ทรัพยากรบริหารต่าง ๆ ที่มีอยู่ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เวลา ไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานนั้นได้มากที่สุด

ประหยัด (Save) ความสามารถในการที่จะประหยัดทรัพยากรบริหาร แต่สามารถที่จะให้บริการ หรือผลิตออกมาให้ได้ระดับเดิม การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย ขององค์การอาจทำได้ 2 วิธี คือ

3.1) การวัดผลการปฏิบัติงานในลักษณะที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) จะเป็นการกำหนดขอบเขต หรือขนาดที่องค์การต้องการบรรลุผลสำเร็จไว้ แล้วมีการประเมินผลหลังจากที่มีการปฏิบัติแล้วว่า สามารถดำเนินการให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากสำเร็จ จะถือว่าบรรลุเป้าหมาย หรือมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

3.2) การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ระดับที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ เป็นการวัดผลในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ เป็นการวัดว่าองค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

4) การมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement Orientation)

มีการกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ขึ้นมาไว้อย่างชัดเจนในรูปของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับขององค์กร

Weber (1998) ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (Work Process) ว่า มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้งานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (Work Outcome) เพราะวิธีการทำงานแสดงให้เห็นว่าจะทำงาน อย่างไร (How To) โดยวิธีการใดจึงทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมาตรฐาน และบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ (มาตรการที่ 3) มีวัตถุประสงค์คือ

4.1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

4.2) เพื่อพัฒนาข้าราชการที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ (5%) ได้รับการพัฒนาเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

ลักษณะทางโครงสร้างขององค์กรแบบระบบราชการ ต้องมีการแบ่งงาน และจัดแผนงาน หรือจัดส่วนงาน (Departmentation) ขึ้นมา เนื่องจากภารกิจการทำงานขององค์กรมีขนาดใหญ่ มีภาระงานจำนวนมาก จึงต้องมีการแบ่งงานที่ต้องทำ ออกเป็นส่วน ๆ ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กรแล้วมีหน่วยงานรองรับ

4.3) การจัดส่วนงานอาจยึดหลักการจัดองค์กรได้หลายรูปแบบ คือ

4.3.1) การแบ่งส่วนงานตามพื้นที่ เป็นการแบ่งงานโดยการกำหนดพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ที่องค์กรต้องบริหารจัดการไว้ด้วย เช่น การแบ่งพื้นที่การบริหารราชการออกเป็น จังหวัด อำเภอ อ.บ.จ. อ.บ.ต. เทศบาล

4.3.2) การแบ่งงานตามหน้าที่ หรือภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติจัดทำ เช่น การจัดแบ่งงานของกระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง

4.3.3) การแบ่งงานตามลูกค้า หรือผู้รับบริการ เช่น การแบ่งโรงพยาบาล ออกเป็น สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ โรงพยาบาลราชวิถี สถาบันโรคผิวหนัง

4.4.4) การแบ่งงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน โดยคำนึงว่า งานที่จะทำ สามารถ แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แล้วกำหนดหน่วยงานมารองรับ

5) หลักการทำงานให้เกิดความแตกต่างหรือความชำนาญเฉพาะด้าน (Differentiation Specialization)

หลักการนี้ สามารถใช้หลักประสิทธิภาพในการคัดกรองได้ โดยสามารถแบ่งออกเป็น

5.1) สามารถคัดคนที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ มีผลงานระดับต่ำสุดร้อยละ 5 ของ หน่วยงานออกมาได้อย่างแท้จริง

5.2) สามารถแก้ไขและพัฒนาข้าราชการที่ถูกพิจารณาว่ามีผลงานต่ำ ทำงานไม่มี ประสิทธิภาพ ให้กลายเป็นคนที่มีความสามารถทำงาน ได้เต็มประสิทธิภาพ ลดละพฤติกรรมทำงาน แบบเฉื่อยชา เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้มาตรการที่ 3 สามารถถูกนำไปปฏิบัติได้ผลอย่างมี ประสิทธิภาพ ต้องกำหนด ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ ชัดเจน เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มากที่สุด

5.3) มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ก่อนมอบหมายภาระงานปฏิบัติ

6) หลักระเบียบวินัย (Discipline)

หลักระเบียบวินัย (Discipline) ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

6.1) ตำแหน่งงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรักษาความยุติธรรมในสังคม และต้องการความอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องมีการแต่งตั้งด้วยความระมัดระวังการกระทำต่าง ๆ ในองค์กร ต้องทำอย่างเป็นทางการและมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอ การบริหารที่เน้น

กฎเกณฑ์ เอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความล่าช้า ยุ่งยากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้
 ทำอย่างไรจึงสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้การทำงานเรียบง่าย รวดเร็ว มั่นใจ

6.2) การลดปริมาณกระดาษที่ใช้ ปริมาณงานที่ทำ หรือการทำให้คนตัดสินใจได้เร็วขึ้น
 เรียบง่าย

6.3) กระบวนการทำงานที่ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน แต่ออกแบบให้ง่าย มีกฎเกณฑ์
 ขั้นตอนเท่าที่จำเป็น การสร้างบรรยากาศที่ให้โอกาสข้าราชการ (พนักงาน) ทำงานด้วยความมั่นใจ
 กล้าคิดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ทำงานเพื่องาน ไม่ใช่เพื่อให้มี
 ผลงาน

6.4) ต้องมีการแยกทรัพย์สินส่วนตัวออกจากทรัพย์สินขององค์กรอย่างเด็ดขาด

6.5) การปฏิบัติงานใด ๆ จะต้องมุ่งสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอ

6.6) ประสิทธิภาพ หรือผลสำเร็จจะเกิดขึ้น ได้ต้องอาศัยปัจจัยอย่างน้อย 3 อย่างคือ

6.6.1) เจ้าหน้าที่ต้องมีหลักการและวิธีการในการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติได้
 อย่างถูกต้อง โดยถือหลักประสิทธิภาพ หรือ หลักประหยัด

หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ในระหว่างทางเลือกหลาย ๆ ทางที่จะต้องใช้
 จ่ายเงินเท่ากัน ควรเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

หลักประหยัด (Economy) ถ้ามีทางเลือกที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลได้เท่า ๆ กัน
 หลายทางเลือก ควรเลือกทางเลือกที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

6.6.2) ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการแบ่งงานกันทำ
 ตามความชำนาญเฉพาะด้าน

6.6.3) การบริหารจะได้รับประสิทธิผลสูงสุดต่อเมื่อมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง เหมาะสม กับลักษณะงาน สถานที่ ช่วงเวลา สภาพแวดล้อม ในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่ต้องการ

7) ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization)

ผู้ปฏิบัติงานในองค์การราชการ ถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง และต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา ความเป็นมืออาชีพ “รับราชการ” นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนด้วยทฤษฎีหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของตนด้วยความสำเร็จ ของระบบราชการในอดีตเกือบ 100 ปี ที่ผ่านมา เกิดขึ้นจาก

- 1) มีวิธีการจัดองค์การที่มีระบบการทำงานที่ชัดเจน ตั้งอยู่บนหลักการของความสมเหตุสมผล
- 2) มีการใช้อำนาจตามสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งงานตามหลักความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้ระบบราชการสามารถทำงานที่มีขนาดใหญ่ และสลับซับซ้อนได้อย่างดี
- 3) ระบบราชการพัฒนาและใช้มาในช่วงที่สังคมยังเดินไปอย่างช้า ๆ และเพิ่งปรับเปลี่ยน มาจากสังคมศักดินา ประชาชนยังไม่ตื่นตัวในเรื่องสิทธิเสรีภาพ
- 4) ผู้มีอำนาจในระดับสูง ยังเป็นผู้มีข้อมูลที่มากพอต่อการตัดสินใจได้ดีกว่าคนในระดับล่าง หรือประชาชนทั่วไป

5) คนส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นและต้องการบริการสาธารณะจากรัฐเช่นเดียวกัน เช่น บริการทางด้านการศึกษาพยาบาล การศึกษา สาธารณูปโภคต่าง ๆ องค์การภาครัฐที่บริหาร แบบระบบราชการ จึงสามารถดำเนินงานได้อย่างไม่มีปัญหามากนัก สาเหตุที่ทำให้รัฐบาลเริ่มพบกับ สภาพวิกฤติในตั้งแต่ทศวรรษ 1990

5.1) สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เปลี่ยนแปลงไปสังคมข่าวสารข้อมูล การลงทุน ข้ามชาติ เทคโนโลยี สามารถถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

5.2) เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

5.3) ยุคที่ตลาดเป็นของโลก ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง ทุกประเทศจำเป็นต้องสร้างและรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันของตน

5.4) ยุคข้อมูลข่าวสาร ที่ทุกคนมีโอกาส ได้รับข้อมูลได้เท่า ๆ กับผู้บริหาร

5.5) ยุคที่ระบบเศรษฐกิจต้องพึ่งพาคนที่มีความรู้ความสามารถสูง เพราะตลาดเป็นของลูกค้า ประชาชนมีโอกาสได้รับบริการที่ดี มีให้เลือกมากขึ้น จึงเรียกร้องให้รัฐจัดบริการสาธารณะที่ดีมีคุณภาพให้

5.6) ประชาชนจึงมีอคติต่อการรวมศูนย์อำนาจ และต้องการมีส่วนร่วมในปกครองบริหารประเทศมากขึ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กงหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่สอดคล้องหรือมีขอบเขตในการวิจัยที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

อรสุดา คุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก และความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในระดับการงานอยู่ในระดับดีที่สุด

วิลาวรรณ คำบางปราช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จากการศึกษา พบว่า สภาพการให้บริการ

ของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่านนั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลิกภาพ การแต่งกาย การยิ้มแย้มให้กับผู้มารับบริการ มีจิตบริการที่ดี จากผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม พบปัญหาในเรื่อง การใช้อารมณ์ของเจ้าหน้าที่ในบางช่วงที่มีจำนวนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางเป็นจำนวนมาก ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในเรื่องกฎระเบียบของการยื่นขอหนังสือเดินทางเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป ในส่วนของประชาชนควรศึกษาเรื่องกฎระเบียบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางด้วยตัวเอง ส่วนของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่าน ควรใช้การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มายื่นคำร้องทราบถึงเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง ในด้านของกระบวนการยื่นคำร้อง พบว่า มีความรวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน พบปัญหาเรื่องอุปกรณ์ขัดข้องเล็กน้อยเท่านั้น และในส่วนของสถานที่มีความเห็นตรงกันว่า มีความคับแคบ จำนวนที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ แต่มีข้อดีตรงที่สถานที่ที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางน่านตั้งอยู่ในบริเวณของศูนย์การค้า จึงทำให้ผู้รับบริการสามารถผ่อนคลายได้ โดยการศึกษา มีข้อเสนอแนะ คือ หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ให้เพิ่มการฝึกอบรมเรื่องเอกสารราชการให้แม่นยำ ให้มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบให้เป็นมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน ให้มีการจัดทำระบบสำรองข้อมูลไว้ ไม่ต้องพึ่งพาระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมากเกินไป และให้มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

รัฐการ สุรงค์บพิตร (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชิงคอย อำเภอคอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษา พบว่า งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง 200 คน ได้ผลการศึกษาว่า มีแนวโน้มที่ประชาชนคาดหวังในทุกประเด็นการบริหารงานของเทศบาล โดยมีความคาดหวังมากที่สุด คือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ รองลงมา คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ควบคุมเพลิง การบำรุงรักษาทางระบายน้ำและการศึกษาความคิดเห็นทางด้านการบริหารที่มีความแตกต่างกัน จึงไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในเทศบาลได้

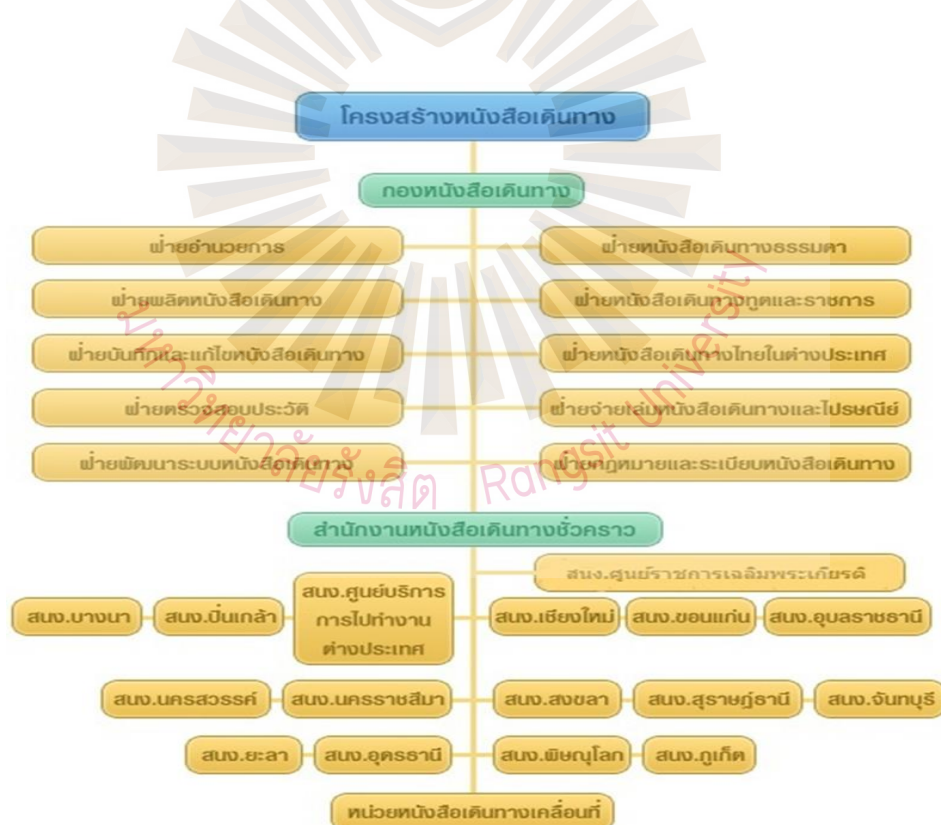
2.7 ข้อมูลทั่วไปของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

2.7.1 วิสัยทัศน์-ค่านิยมของกองหนังสือเดินทาง

1) วิสัยทัศน์ กองหนังสือเดินทางกำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการหนังสือเดินทางไว้ดังนี้ “กองหนังสือเดินทางจะมุ่งสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการหนังสือเดินทางด้วยการนำเทคโนโลยีและรูปแบบที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้”

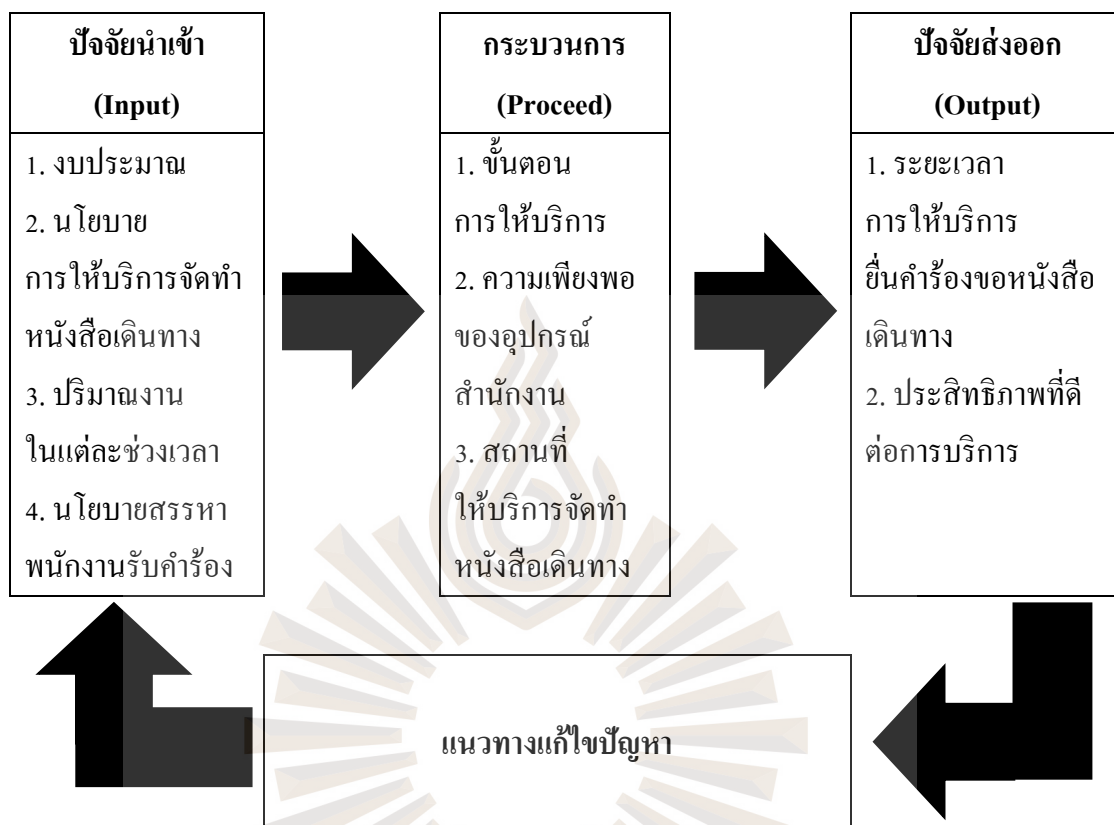
2) ค่านิยม กองหนังสือเดินทางได้มุ่งหวังให้บุคลากรมีค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปได้ด้วยดี ในการนี้ จึงได้กำหนดค่านิยมเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ดังนี้ “ข้าราชการและพนักงานราชการทุกคนต้องยึดมั่นในการให้บริการแบบมีอาชีพและยอมรับในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการ” (กรมการกงสุล, 2559)

2.7.2 โครงสร้างภายใน กองหนังสือเดินทาง



รูปที่ 2.1 โครงสร้างภายในกองหนังสือเดินทาง
ที่มา: กรมการกงสุล, 2559

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง
กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาสำคัญของ
ระเบียบวิจัย เป็นหัวข้อ ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง
กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธี
การเก็บข้อมูล 2 รูปแบบ คือ

3.1.1 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร
กองหนังสือเดินทางพนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการ

3.1.2 การศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การส่งมอบบริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการกำหนดประชากรที่ใช้สัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดรูปแบบของกลุ่มประชากร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง ในฐานะผู้กำหนดนโยบาย การให้บริการกองหนังสือเดินทาง และข้าราชการบำนาญในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พนักงานรับคำร้องในฐานะผู้ให้บริการและประชาชนผู้มายื่นคำร้อง ในฐานะผู้มารับบริการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

3.3.1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาข้อมูล ทฤษฎีทางประสิทธิภาพ ทฤษฎีการให้บริการ การสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะตัวต่อตัวแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถเปิดเผยถึงปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิด แรงจูงใจที่มีในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียง การสัมภาษณ์จะใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงทัศนคติส่วนบุคคล และความเห็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ คำถามจะไม่ตายตัว สามารถปรับได้ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ จะทำการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยไม่มีข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นกับการให้ความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์

3.3.2 เครื่องบันทึกเสียงเพื่อเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์อย่างละเอียด และสมุดจดบันทึกที่ใช้ในการจดข้อมูลที่สำคัญ ๆ ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์

3.4 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย โดยผู้วิจัยยืนยันกับผู้ให้สัมภาษณ์ว่า ข้อมูลที่ได้รับไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (KPI)

3.4.2 ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา

3.5 เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล

เทคนิคการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ รวบรวมปัญหาและแนวทางการแก้ไข ปัญหาการบริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อนำมาสู่การศึกษาปัญหาที่เกิดจากปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการและปัจจัยส่งออกที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของพนักงานรับคำร้องและแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้น โดยอาศัยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ข้าราชการในสังกัด กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- 2) พนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- 3) ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ทฤษฎีทางประสิทธิภาพ ทฤษฎีการให้บริการ การสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะตัวต่อตัวแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถเปิดเผยถึงปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติ แรงจูงใจ ที่มีในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียง การสัมภาษณ์ จะใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงทัศนคติส่วนบุคคล และความเห็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ทั้งนี้คำถามจะไม่ตายตัวสามารถปรับได้ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยไม่มีข้อสงสัย หรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นกับการให้ความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ และได้จำแนกผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มเป้าหมายทั้งสามดังที่กล่าวข้างต้น ตามกรอบปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยส่งออก ที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของ พนักงานรับคำร้องและแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา ประกอบด้วย

ผลการสัมภาษณ์ข้าราชการ, พนักงานรับคำร้องในสังกัดกองหนังสือเดินทางกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยนำเข้า

- 1.1) งบประมาณของหน่วยงาน
- 1.2) นโยบายปัจจุบันในการจัดทำหนังสือเดินทาง
- 1.3) นโยบายการสรรหาพนักงานรับคำร้อง
- 1.4) วิธีรองรับกับจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง
 - 1.4.1) ปรับกระบวนการทำงานให้สั้นลง
 - 1.4.2) เพิ่มประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยกระบวนการ

- 2.1) ขั้นตอนการให้บริการหนังสือเดินทางในปัจจุบัน
- 2.2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในส่วนการจัดทำหนังสือเดินทางและสถานที่ให้บริการ
- 2.3) นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่งออก

3.1) ระยะเวลาตามรูปแบบการบริการ

3.2) ประสิทธิภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการสัมฤทธิ์

ผลการสัมฤทธิ์ โดยการสัมฤทธิ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มเป้าหมายทั้งสามดังที่กล่าวข้างต้น ตามกรอบปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยส่งออก ที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของ พนักงานรับคำร้องและแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา ประกอบด้วย

4.1) ผลการสัมฤทธิ์ข้าราชการ พนักงานรับคำร้องในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

4.1 ปัจจัยนำเข้า

4.1.1 งบประมาณของหน่วยงาน

ราชกิจจานุเบกษา หน้า 11 เล่ม 119 ตอนที่ 105 ก วันที่ 14 ตุลาคม 2545 ตามกฎกระทรวง ได้แบ่งส่วนราชการกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2545 ได้กำหนดการดำเนินงานของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย
- 2) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากรายงานงบการเงิน กระทรวงการต่างประเทศ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2560 (ยังไม่ได้ผ่านการตรวจสอบรับรองโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน) ที่ผ่านมา แสดงข้อมูลทั่วไปทางการเงินของกระทรวงต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กระทรวงการต่างประเทศ ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีรวมทั้งสิ้น 8,709,599,600 บาท ประกอบด้วย งบบุคลากร 2,997,433,300 บาท งบลงทุน 604,177,200 บาท งบดำเนินงาน 2,590,229,000 บาท งบเงินอุดหนุน 1,147,216,900 บาท งบรายจ่ายอื่น 1,370,543,200 บาท และโอนให้หน่วยงานอื่นเบิกแทน 145,764,668.60 บาท นอกจากนี้ กระทรวงการต่างประเทศยังมีเงินนอกงบประมาณที่เป็นรายได้ค่าธรรมเนียมการกงสุล และรายได้ ค่าธรรมเนียมการสอบแข่งขันส่วนที่กระทรวงการคลังอนุญาตให้กระทรวงการต่างประเทศ เก็บไว้ใช้จ่าย โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน ซึ่งอยู่ในรูปของเงินฝากคลังยกมาต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นเงิน 1,548,863,222.17 บาท ทั้งนี้ เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของกระทรวงการต่างประเทศ มีไว้เพื่อใช้จ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ แผนงานบูรณาการจัดการปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ แผนงานยุทธศาสตร์ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้านความมั่นคง แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาความร่วมมือด้านต่างประเทศ สร้างและรักษาผลประโยชน์ของชาติ แผนงานพื้นฐาน ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และแผนงานบุคลากรภาครัฐ

“ในส่วนของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศได้รับงบประมาณที่รับจัดสรรในปัจจุบันไม่เพียงพอ จึงต้องใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่เนื่องจากทางกองหนังสือเดินทางไม่มีประสิทธิภาพด้านดังกล่าว จึงว่าจ้าง บริษัท จันวานิช จำกัด มาเป็นผู้ดำเนินการ ในขั้นตอนการจัดรับคำร้อง ผลิตเล่มหนังสือเดินทาง โดยเจ้าหน้าที่ของกองหนังสือเดินทาง มีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการทำงานของขั้นตอนทั้งหมดเท่านั้น การว่าจ้างใช้วิธีการประกวดราคา โดยมีสัญญาจ้างครั้งละ 7 ปี” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ปัจจุบันกองหนังสือเดินทางมี ข้าราชการ จำนวน 30 คน พนักงานราชการ 6 คน ลูกจ้างชั่วคราว 160 คน งบประมาณที่ได้รับเพียงพอต่อการจ้างเหมาบริการแต่ไม่เพียง

หากจะต้องดำเนินการเองทั้งหมด” (ผู้เกษียณอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง, กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า งบประมาณของหน่วยงานกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีจำนวนไม่เพียงพอ สำหรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อบริการประชาชน โดยในปัจจุบัน อาศัยการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการทำงานของหน่วยงาน

4.1.2 นโยบายปัจจุบันในการจัดทำหนังสือเดินทาง

กระทรวงการต่างประเทศ ได้ปรับปรุงระบบการให้บริการหนังสือเดินทาง โดยการเพิ่มช่องบริการให้มากยิ่งขึ้น การเพิ่มและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลหนังสือเดินทางกับประวัติบุคคลต้องห้ามเดินทางออกนอกประเทศ การพัฒนารูปแบบและการผลิตหนังสือเดินทาง รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการทำหนังสือเดินทางที่ทันสมัย รวดเร็ว และป้องกันการปลอมแปลงได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Passport) นอกจากนี้ กระทรวงการต่างประเทศ ยังได้จัดโครงการหนังสือเดินทางสัญจรขึ้น เพื่อจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ออกให้บริการทำหนังสือเดินทางแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่อาจไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจัดทำหนังสือเดินทาง ณ กองหนังสือเดินทางในกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม จากผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางแก่ประชาชน ทำให้กรมการกงสุลที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านกรให้บริการหนังสือเดินทาง ได้รับรางวัลจาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ในฐานะส่วนราชการดีเด่นด้านการบริหารและการจัดการเพื่อการบริการประชาชน ประจำปี 2544

ในส่วนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องสังเกตเห็นถึงนโยบายปัจจุบันในการจัดทำหนังสือเดินทาง จึงได้รวบรวมรายละเอียดไว้ ดังต่อไปนี้

“ใช้หลักการดำเนินงานที่เรียกว่าหลักการ Triple A มี 3 ประการ คือ ความรวดเร็ว และความสะดวก ความถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพตามที่กำหนด และมีความรับผิดชอบ

ต่อผลงานโดยประเมินจากคุณภาพเล่มหนังสือเดินทาง” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง, กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ประชาชนที่มีชื่อในภูมิลำเนา และมีบัตรประชาชนฉบับจริง ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป หากไม่ถึง 20 ปี จะต้องใช้สูติบัตร หรือบัตรประชาชนของผู้ยื่นและบัตรประชาชนฉบับจริงของ บิดา-มารดา และ บิดา-มารดาต้องลงนาม เพื่ออนุญาตต่อหน้าเจ้าหน้าที่ นโยบายในปัจจุบันมีสาขาเปิดให้บริการทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน นอกจากนี้ กองหนังสือเดินทางยังมอบ ของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน ปี 2561 โดยการเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ในวันเสาร์ที่ 16, 23 ธันวาคม 2560 ที่ผ่านมา และในวันที่ 6, 13 มกราคม 2561 ใน 4 พื้นที่ ได้แก่ 1) MRT คลองเตย 2) ศูนย์การค้าอัญญาปาร์ค ศรีนครินทร์ 3) Sc Plaza สายใต้ใหม่ 4) Big C สุวินทวงศ์” (ผู้เกษียณอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง, กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

ผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติในตำแหน่งพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พนักงานให้ความร่วมมือให้ การสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ทั้งนี้ พนักงานเหล่านี้ ได้รับการว่าจ้าง เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับคำร้องโดยตรงจากประชาชน มีสถานะเป็น พนักงานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว และบางส่วนเป็นพนักงานจากบริษัทที่ชำนาญงานเฉพาะด้านที่ ทางกรมการกงสุลว่าจ้างมาปฏิบัติงาน ได้แสดงทัศนคติตอบนโยบายปัจจุบันในการจัดทำหนังสือเดินทางดังต่อไปนี้

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางมีความเหมาะสม เนื่องจากมีระยะเวลา เพียงพอ ไม่เร่งรีบเกินไป มีเวลาเข้างาน-เลิกงานที่แน่นอน การปฏิบัติงานในแต่ละวัน ไม่เกินเวลา” (ลาวรรณ คารสะกุล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางมีความเหมาะสม การบริการประชาชน โดยส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอะไร แต่ประชาชนจะต้องนำบัตรประชาชนฉบับจริงมาขึ้น

เท่านั้น” (นุชรีย์ ขวัญเมือง, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางมีเหมาะสมมาก ปฏิบัติงานวันละ 9 ชั่วโมงพัก 1 ชั่วโมง แต่เรื่องการต่อสัญญาจ้างทุกปีนั้นแม้ไม่ใช่เรื่องที่ต้องกังวล แต่ก็คิดถึงเรื่องความมั่นคงในอาชีพเหมือนกัน” (กรรณิการ์ คงคล้าย, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม เพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ออกระเบียบปฏิบัติ ผ่านการกลั่นกรองมาแล้ว มีเพื่อนร่วมงานประมาณ 50 คน ทำให้ภาระงานไม่มากเกินไป” (พรรณขมล เทียนประเสริฐ, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสมสำหรับงาน แต่เนื่องจากเป็นสัญญาจ้างรายปี ทำให้รู้สึกไม่มีความมั่นคง และเป็นแรงงานภายนอก ความก้าวหน้าในตำแหน่งไม่มี ด้วยเหตุผลนี้ จึงรู้สึกอยากหางานใหม่” (วิไลวรรณ พูลผล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสมกับการทำงาน รายได้เพียงพอโดยไม่ต้องรอทำงานล่วงเวลา ทำงานวันละ 9 ชั่วโมงไม่รวมพักเที่ยง” (จิรวัดน์ ชเนสงาศิขนา, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม ในแผนกมีจำนวนพนักงานรับคำร้องที่เพียงพอ สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา แต่มีเรื่องประเมินเพื่อต่อสัญญาทุกปี โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงต่ออาชีพ” (พรสุดาเพชรรัตน์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานบริการขั้นตอนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ชัดเจน” (วิธาสม บุญศิริ, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่มีเรื่องการจราจรทำให้ต้องใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาที่ทำงานมากกว่าปกติ” (วรัญญา ใจสุข, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและปริมาณงานไม่มากเกินไป” (อุมาพร เล็กไพจิตร, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า นโยบายการปฏิบัติของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีการวางแผนโดยผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทางตามหลักการ Triple A มี 3 ประการ คือ ความรวดเร็ว ความสะดวกความถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพตามที่กำหนด และมีความรับผิดชอบต่อผลงาน โดยประเมินจากข้อร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนและคุณภาพเล่มหนังสือเดินทาง จึงทำให้รูปแบบการปฏิบัติงาน มีกระบวนการที่เป็นระบบ พนักงานรับคำร้องมีความพอใจต่อการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ได้

อย่างไรก็ตาม มีการวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนผู้มายื่นคำร้องจำนวน 3 ท่าน ในเรื่องระยะเวลาที่นานเกินถ้าไม่ได้จองคิวล่วงหน้าไปในการรอเข้ายื่นคำร้องที่ใช้เวลารอประมาณ 3 ชั่วโมง และการใช้ข้อมูลในฐานะทะเบียนราษฎรที่ใช้เวลานาน

“ผมใช้เวลารอเกือบ 3 ชั่วโมง ผมทราบว่ามี การจองคิวล่วงหน้าแต่ถ้าไม่ได้จองคิวก็ไม่ควรจะนานขนาดนี้ ขนาดทำบัตรประชาชนก็ไม่เห็นต้องจองคิวอะไรยังใช้เวลาน้อยกว่านี้มาก” (ประสาร ทองฤทธิ์, ประชาชน คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ปัญหาที่เจอในการทำหนังสือเดินทางวันนี้ คือ เรื่องชื่อในบัตรประชาชนไม่ตรงกับฐานข้อมูล ใช้เวลานานมากในการถ่ายหนังสือเดินทาง” (ฐานิตา เสราคอน, ประชาชน คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ไม่ได้จองคิวมา เพราะไม่คิดว่าต้องใช้เวลาานมาก ถ้ากรมการกงสุลจะช่วยปรับปรุงปัญหาในส่วนนี้” (สิริกร วิโรจน์, ประชาชน คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

4.1.3 นโยบายการคัดเลือกพนักงานรับคำร้อง

การคัดเลือกพนักงานรับคำร้อง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีรูปแบบดำเนินการคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงาน โดยออกเป็นประกาศของกรมการกงสุล อาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุบุคคลเป็นลูกจ้างชั่วคราวในกระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2552 ตำแหน่งพนักงานเทคนิคปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลคำร้องหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ การอนุมัติคำร้องขอหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศ ระยะเวลาว่าจ้าง 4 เดือน ถึง 1 ปี ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในช่วงระยะเวลานั้น ๆ

ผลการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการคัดเลือกพนักงานรับคำร้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

“ใช้หลักการมีจิตบริการสาธารณะ คือการให้บริการต่อบุคคลเป็นการบริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงผู้มายื่นคำร้องเป็นสำคัญ กล่าวคือ พนักงานรับคำร้องทุกคนจะต้องมีจิตบริการสาธารณะ และมีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนเอง การปฏิบัติงานมีวิธีการประเมิน โดยมีกล่องรับความคิดเห็นที่ดูแลโดยกรมการกงสุล” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ปัจจุบันมีข้าราชการ พนักงานราชการ ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจึงได้จ้างบริษัท จันวานิช จำกัด มาดำเนินการ โดยมีสัญญาจ้างเป็นรายปี เริ่มจากต้นปีงบประมาณ คือ วันที่ 1 ตุลาคม-30 กันยายน ของปีถัดไป แต่สำหรับปีงบประมาณนี้ เริ่มจ้างตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2561 มีระยะเวลา 1 ปี การสรรหาจะใช้ตามระเบียบพัสดุ เมื่อสรรหาบริษัทได้แล้ว จะมีการทำสัญญาจ้าง และมีรายละเอียดของสัญญา เช่น เวลาปฏิบัติงาน เครื่องแบบพนักงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น” (ผู้เกษียณอายุราชการของกองหนังสือเดินทาง, กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า นโยบายการคัดเลือกพนักงานรับคำร้อง มุ่งเน้นด้านการบริการอย่างมีจิตสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่องาน แต่จำนวนพนักงานรับคำร้องที่ไม่เพียงพอต่อการบริการ

ประชาชน เนื่องจากงบประมาณในการบรรจุรับราชการ และสัญญาการจ้างงานระยะสั้น ทำให้ความมั่นคงของพนักงานมีน้อยเกินไป ทั้งนี้ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้ว่าจ้างบริษัท จันวานิช จำกัด ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเข้ามาปฏิบัติงาน ในส่วนของการรับคำร้องมีสัญญาว่าจ้างเป็นรายปี

อย่างไรก็ตาม มีการวิพากษ์วิจารณ์จากพนักงานรับคำร้อง จำนวน 4 คน ในเรื่องสัญญาจ้างที่มีระยะสั้น โดยมีการประเมินทุกปี ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพและสภาพการจราจรบริเวณหน้ากรมการกงสุล ที่คับคั่งในช่วงโมงเร่งด่วน ปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทาง มีความเหมาะสมมาก ปฏิบัติงานวันละ 9 ชั่วโมง พัก 1 ชั่วโมง แต่เรื่องการต่อสัญญาจ้างทุกปีนั้น แม้ไม่ใช่เรื่องที่ต้องกังวล แต่ก็คิดถึงเรื่องความมั่นคงในอาชีพเหมือนกัน” (กรรณิการ์ คงคล้าย, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสมสำหรับงาน แต่เนื่องจากเป็นสัญญาจ้างรายปี ทำให้รู้สึกไม่มีความมั่นคง และเป็นแรงงานภายนอกความก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งหน้าที่ ด้วยเหตุผลนี้จึงรู้สึกอยากหางานใหม่” (วิไลวรรณ พูลผล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม แต่ละแผนกมีจำนวนพนักงานรับคำร้องที่เพียงพอ สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา แต่มีเรื่องประเมินเพื่อต่อสัญญาทุกปี โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงต่ออาชีพ” (พรสุดา เพชรรัตน์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“นโยบายปัจจุบันของกองหนังสือเดินทางเหมาะสม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่มีเรื่องการจราจรทำให้ต้องเผื่อเวลาเดินทางมาทำงานมากกว่าปกติ” (วรัญญา ใจสุข, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

4.1.4 สถิติผู้มายื่นคำร้องขอจัดทำหนังสือเดินทางในแต่ละช่วงเวลาในช่วงเดือนต่าง ๆ

สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ เพื่อขอทำหนังสือเดินทางประเภทบุคคลทั่วไป โดยแยกรายเดือน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 - 2559

ปี พ.ศ.	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	รวมทั้งสิ้น
2556	49,867	112,183	147,878	106,584	103,977	91,417	101,440	112,488	109,395	131,648	101,633	96,159	1,264,669
2557	93,267	109,485	143,109	114,457	108,080	127,088	129,224	120,388	137,252	152,002	116,735	128,614	1,479,701
2558	146,255	144,670	162,720	122,774	114,519	107,715	114,659	115,953	133,502	153,401	130,982	141,385	1,588,535
2559	160,621	158,072	182,172	135,169	133,051	-	-	-	-	-	-	-	769,085

รูปที่ 4.1 สถิติการรับคำร้องภายในประเทศ

ที่มา: กรมการกงสุล, 2559

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า จำนวนคำร้องขอทำหนังสือเดินทางเพิ่มขึ้นทุกปี

ผลการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในแต่ละช่วงเวลา มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

“เรื่องจำนวนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางส่วนมากจะมีมาเยอะมาก ๆ ในช่วงก่อนเทศกาลสำคัญต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์หรือเทศกาลใด ๆ ที่เป็นวันหยุดยาว ๆ เรื่องนี้ทางกองหนังสือเดินทางเจอมาทุกปี และมีการวางแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เรื่องจำนวนปริมาณคำร้องนั้น ถ้าเมื่อก่อนยังไม่มีเยอะขนาดนี้ แต่ในปัจจุบันมีการเดินทางไปต่างประเทศที่ง่ายขึ้น มีสายการบินโลว์คอส ทำให้จำนวนคนยื่นคำร้องเพิ่มตามไปด้วย รวมถึงที่ทราบมา บริษัทเอกชนบางบริษัทมีการแจกโบนัสพนักงานด้วยการพาไปเที่ยวต่างประเทศเป็นประจำในทุกปี” (ผู้เกษียณอายุราชการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทางมีความเข้าใจในเรื่องปริมาณคำร้องที่เพิ่มขึ้นในทุกปี และวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้ว

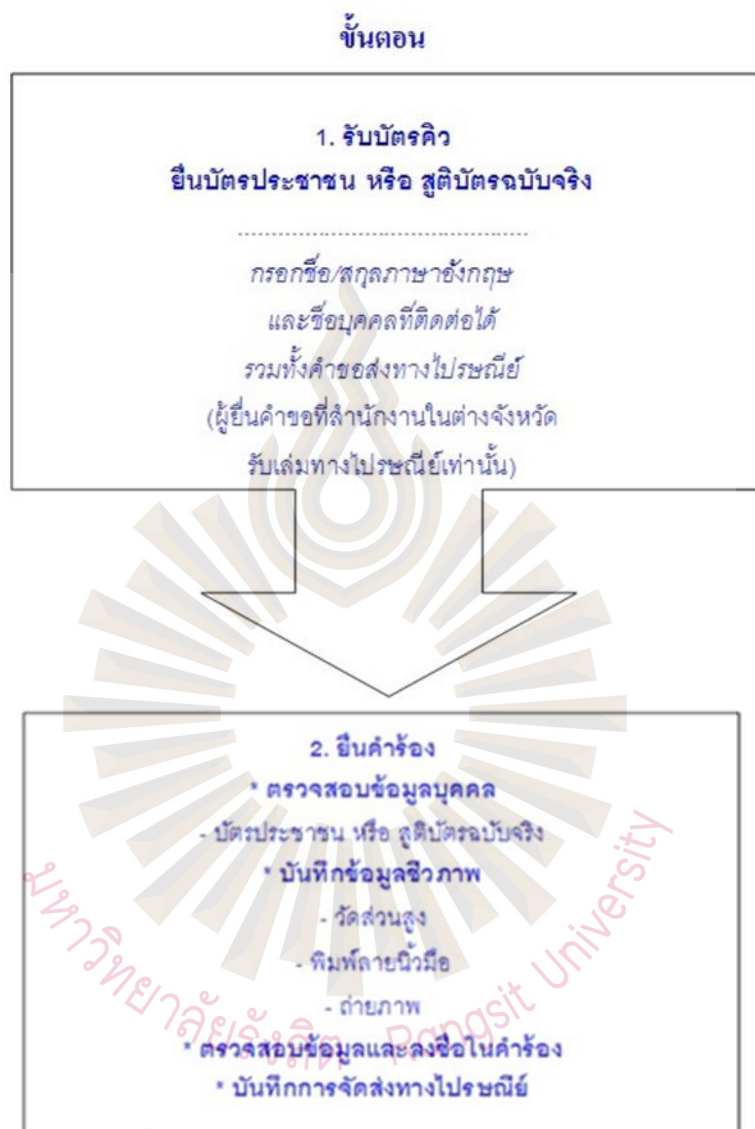
4.2 ปัจจัยกระบวนการ

4.2.1 ขั้นตอนการให้บริการหนังสือเดินทางในปัจจุบัน

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศได้กำหนด ขั้นตอนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางในปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ผู้มารับบริการสามารถหาข้อมูลการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางได้หลายช่องทางของกรมการกงสุลทั้งในด้านสถานที่จัดทำหนังสือเดินทาง ระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งกระบวนการจัดส่งหนังสือเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) รับบัตรคิว
- 2) ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนที่มีเลข 13 หลัก หรือสูติบัตรฉบับจริง (หากไม่มีเลข 13 หลัก ต้องนำสำเนาทะเบียนบ้านมาแสดง) พร้อมเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อตรวจสอบข้อมูล
- 3) ในการทำหนังสือเดินทางจะมีการเก็บข้อมูลทางชีวภาพ คือ มีการวัดส่วนสูง เก็บลายพิมพ์นิ้วมือนิ้วชี้ซ้าย และนิ้วชี้ขวาด้วยเครื่องสแกนเนอร์ และถ่ายรูปใบหน้า
- 4) แจ้งความประสงค์ว่าจะมารับหนังสือเดินทางด้วยตัวเอง หรือต้องการขอรับเล่มทางไปรษณีย์
- 5) ชำระค่าธรรมเนียมการทำหนังสือเดินทาง 1,000 บาท หากต้องการให้จัดส่งทางไปรษณีย์ จะต้องชำระค่าส่งไปรษณีย์เพิ่มเติม 40 บาท จากนั้นรับใบเสร็จรับเงินและรับใบนัดรับเล่ม

ขั้นตอนการจัดทำหนังสือเดินทาง



รูปที่ 4.2 ขั้นตอนการจัดทำหนังสือเดินทาง

ที่มา: กรมการกงสุล, 2559

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหนังสือเดินทางในปัจจุบัน

พบว่า

“ปัจจุบัน ไม่มีปัญหาใด ๆ แต่ที่ผ่านมาเคยพบปัญหาในเรื่องคุณภาพของหนังสือเดินทาง” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“โดยภาพรวมไม่มีปัญหาใด ๆ แต่จะมีบ้างในเรื่องของทะเบียนบ้านที่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน” (ผู้เกษียณอายุราชการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

อย่างไรก็ตาม มีการวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนผู้มายื่นคำร้องจำนวน 3 คน เรื่องกระบวนการยื่นคำร้องที่ใช้เวลามากเกินไป

“เรื่องขั้นตอนการทำหนังสือเดินทาง ถ้ารวมการถ่ายรูปและจ่ายเงินเพื่อทำหนังสือเดินทางได้เลยจะประหยัดเวลาได้เยอะ” (ฐานิตา เสราดอน, ประชาชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ขั้นตอนก็ดีนะ แต่คิดว่าใช้เวลาประมาณ 15 นาที นานไปหน่อยกับการถ่ายรูปและพิมพ์คำร้องที่มีข้อมูลพอ ๆ กับบัตรประชาชน” (ภาศิณ อาปะจินดา, ประชาชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ใช้เวลานานตั้งแต่รอคิว ผมไม่ได้จองคิวมาแต่หาก กองหนังสือเดินทาง เพิ่มจำนวนช่องบริการที่มากกว่านี้ อาจจะช่วยให้เร็วขึ้นได้ และควรฝึกพนักงานให้สะกดชื่อภาษาอังกฤษให้ดีกว่านี้ด้วย” (เกษมณี แก้วพลี, ประชาชนคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการจัดทำหนังสือเดินทางในปัจจุบัน มีขั้นตอนที่เหมาะสมในด้านกระบวนการ ด้านการวิพากษ์วิจารณ์อื่น ๆ อยู่ที่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

4.2.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในส่วนการจัดทำหนังสือเดินทางและความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน ในการจัดทำหนังสือเดินทางแก่ประชาชน

อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการจัดทำหนังสือเดินทางในปัจจุบัน มีความเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ และความจำเป็นที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นหลัก จึงมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ผ่านการว่าจ้างจากบริษัทที่มีความชำนาญโดยตรงเข้ามารับผิดชอบงานในส่วนนี้

จากผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในส่วนการจัดทำหนังสือเดินทาง พบว่า

“เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมดเป็นของบริษัท จันวานิช จำกัด ที่ต้องจัดหา เพื่อการปฏิบัติงาน ทางกองหนังสือเดินทาง ไม่ทราบรายละเอียดในเรื่องนี้ แต่จะประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงานว่ามีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาหรือไม่” (ชนพล หวังอ้อมกลาง, ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“มีความเพียงพอ เนื่องจากจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการภายใต้สัญญาจ้างที่ระบุไว้ อย่างละเอียด โดยเฉพาะเรื่องอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานทุกชนิด รวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ถ่ายภาพ” (ผู้เกษียณอายุราชการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“อุปกรณ์ที่ใช้เพียงพอ เพราะบริษัทจัดหาครบถ้วนตามสัญญาจ้าง หากชำรุดสามารถส่งซ่อมได้ และในระหว่างส่งซ่อมจะมีอุปกรณ์สำรองมาทดแทนเสมอ สถานที่มีความเหมาะสมอยู่ติดถนนสายหลัก การคมนาคมและขนส่งสาธารณะ สะดวก” (ลาวรรณการสะกุล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“อุปกรณ์ พอใช้ สถานที่ทำงานทันสมัย สวยงาม แต่การเดินทางไม่สะดวก การจราจรติดขัด ใช้ระยะเวลาเดินทางมาทำงานมาก” (นุชริย์ ขวัญเมือง, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“อุปกรณ์เพียงพอ แต่สถานที่ปฏิบัติงานไม่มีที่จอดรถและการจราจรติดขัด” (กรรณิการ์ คงคล้าย พนักงานรับคำร้อง คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“อุปกรณ์มีความเพียงพอ สถานที่เหมาะสม” (พรรณยมล เทียนประเสริฐ, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เพียงพอต่อปริมาณงาน สถานที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย แต่การจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน และที่จอดรถไม่เพียงพอ ทำให้ต้องมาทำงานก่อนเวลาเพื่อหาที่จอดรถ” (วิไลวรรณ พูลผล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“อุปกรณ์ที่ใช้เพียงพอ สถานที่ทำงานไม่แออัดเกินไป” (จิรวัดน์ ชเนสงาศิขนา พนักงานรับคำร้อง คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เพียงพอ สถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดแบ่งโซนอย่างชัดเจน แต่การจราจรติดขัดในช่วงเช้า-เย็น” (พรสุดา เพชรรัตน์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เพียงพอ สถานที่ปฏิบัติงานมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ทำให้ต้องมาก่อนเวลางานเพื่อหาที่จอดรถ” (วิธาสม นุพลีร์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เพียงพอ สถานที่ปฏิบัติงานไม่สะดวก การจราจรติดขัด ต้องเผื่อเวลาในการเดินทาง” (วรัญญา ใจสุข, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เพียงพอ ทางบริษัทจัดเตรียมให้ สถานที่มีความชัดเจนในแต่ละแผนก แต่การจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน” (อุมาพร เล็กไพจิตร, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศมีความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในส่วนการจัดทำหนังสือเดินทางและความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงานในการจัดทำหนังสือเดินทางแก่ประชาชน

4.2.3 สถานที่ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง

สถานที่ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจุบันกองหนังสือเดินทางตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารกรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องสถานที่ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางในปัจจุบัน พบว่า

“สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม กว้างขวาง ทันสมัย แต่การเดินทางมาทำงานต้องใช้เวลาในเดินทางพอสมควร เนื่องจากการจราจรที่ติดขัด” (ลาวรรณ การสะกุล, พนักงานรับคำร้องคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย แต่ไม่มีที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถมีน้อยเกินไป” (นุชรีย์ ขวัญเมือง, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่เหมาะสม แต่การจราจรติดขัดมากในช่วงโมงเร่งด่วน” (กรรณิการ์ คงคล้าย, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ไม่มีที่จอดรถ บ้านอยู่ไกล จึงต้องแก้ไขปัญหาด้วยการเช่าหออยู่แถวนี้” (พรณยมล เทียนประเสริฐ, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ที่ทำงานโอเค ไม่มีปัญหาใด ๆ เพราะบ้านอยู่ใกล้ที่ทำงาน” (วิไลวรรณ พูลผล, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ทำงานปลอดภัย เย็นสบาย การเดินทางไม่มีปัญหาเพราะใช้รถจักรยานยนต์” (จิรวัดน์ ชนศาสตร์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสม มีการแยกโซนและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน แต่เดินทางลำบาก ต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะ” (พรสุดา เพชรรัตน์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ปฏิบัติงานไม่สะดวก ต้องมาแต่เช้าเพื่อมาหาที่จอดรถ” (วิชาสม นุพลีร์, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีห้องพักรับรองให้การเดินทางสะดวกอยู่ติดถนนใหญ่” (วรัญญา ใจสุข, พนักงานรับคำร้อง คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่เหมาะสม มีความชัดเจนแต่ละแผนกแต่เรื่องการจราจรที่ติดขัดเวลามาทำงาน และกลับบ้านทำให้รู้สึกเหนื่อย” (อุมาพร เด็กไพจิตร, พนักงานรับคำร้องคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่โอเคนะคะ แต่คิดเรื่องการเดินทางที่ไม่สะดวก ต้องมาแท็กซี่ เพราะกรมการกงสุล เป็นที่รู้กันว่าไม่มีที่จอดรถ” (พรอุมมา ลาภมาก, ประชาชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ในกองฯ มีความชัดเจนในเรื่องขั้นตอนดี แต่เรื่องการเดินทางค่อนข้างลำบาก เพราะที่จอดรถน้อยเกินไป” (ประสาร ทองฤทธิ์, ประชาชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ไม่สะดวก หาที่จอดไม่เจอ ต้องเดินไกลมาก” (ฐานิตา เสราดอน, ประชาชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายแนะนำสำหรับคนมาทำหนังสือเดินทางครั้งแรก การเดินทางไม่มีปัญหา” (สุรัตน์ อินตาเถิง, ประชาชนคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เหมาะสม มีความเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่คอยบอกทุกขั้นตอน” (ภาภิน อापะจินดา, ประชาชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“การเดินทางสะดวกสถานที่เหมาะสม มีแผนการทำงานที่ชัดเจน แต่มีปัญหาเรื่อง
ที่จอดรถไม่พอ ต้องนำไปจอดที่ศูนย์ราชการ” (พชรพร พลเขต, ประชาชนคนที่ 6, การสื่อสาร
ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“การเดินทางไม่สะดวกแต่สถานที่ดีนะ ถ้าการทำบัตรประชาชนมีสถานที่แบบหนังสือเดินทาง
คงดีมาก” (สิริกร วิโรจน์, ประชาชนคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ถ้าวัดจากเรื่องสถานที่อย่างเดียวก็น่าดี อาจจะรอนาน เพราะไม่ได้จองคิวมาก่อน
เรื่องการเดินทางต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะเพียงอย่างเดียว การจราจรหน้ากรมการกงสุล
ค่อนข้างติดขัด แม้ใช้ชั่วโมงเร่งด่วน” (เกษมณี แก้วผลึก, ประชาชนคนที่ 8, การสื่อสาร
ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่สะดวกใช้เวลารอไม่นาน การเดินทางมากับรถบริษัทเลยไม่มีปัญหาใด ๆ ”
(พงษ์อนันต์ คิวสารวย, ประชาชนคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สถานที่ดี มีขั้นตอนการทำงานไม่ซับซ้อน ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบถ้วน
แต่ควรขยายพื้นที่บริการในส่วนที่ทำหนังสือเดินทางให้มากกว่านี้” (ชนินทร์ สาคร,
ประชาชนคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบในสถานที่ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางสามารถแบ่งได้ออกเป็น
2 ส่วน คือ 1) เรื่องอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมจากการสัมภาษณ์พนักงานรับคำร้องและ
ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง ส่วนที่ 2) เรื่องการเดินทาง สามารถจำแนกออกเป็น
ส่วนของพนักงานรับคำร้อง เนื่องจากพนักงานรับคำร้องต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่สถานที่แห่งนี้
เป็นประจำจึงพบปัญหา

4.3 ปัจจัยส่งออก

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีบทบาทหลัก ในการรับคำร้อง
จากประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับหนังสือเดินทาง ดังนั้น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่งออก

จึงถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระยะเวลาตามรูปแบบการรับบริการและประสิทธิภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับ

4.3.1 ระยะเวลาตามรูปแบบการบริการ

ผลการศึกษาปัจจัยส่งออกโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับระยะเวลาตามรูปแบบการบริการ ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2560 พบว่า

“สะดวก มีป้ายบอกและพนักงานคอยแนะนำทุกขั้นตอน ใช้เวลารอไม่นาน” (พรอุมาลากมาก, ประชาชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก เข้าใจง่าย มีป้ายบอกทุกขั้นตอน พอใจ พนักงานมีความเป็นมิตร” (ประสารทองฤทธิ์, ประชาชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ใช้เวลาไม่นาน พอใจมาก” (ฐานิตา เสราคอน, ประชาชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายและพนักงานแนะนำ สำหรับคนมาทำครั้งแรก” (สุรัตน์ อินตาแจ้ง, ประชาชนคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เสียเวลา ใช้เวลารอนาน ส่วนกระบวนการทำหนังสือเดินทางขั้นตอนเดียวจบ” (ภาคิน อาปะจินดา, ประชาชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ใช้เวลาไม่นาน มีที่นั่งรอและเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนทุกขั้นตอน” (เพชรพร พลเขต, ประชาชนคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“พอใจไม่ยุ่งยาก สะดวก แต่รอคิวนานมาก” (สิริกกร วิโรจน์, ประชาชนคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“เป็นการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แต่รอคิวนาน” (เกษมณี แก้วพลีก, ประชาชนคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ พอใจ ไม่มีความยุ่งยาก แต่ใช้เวลารอคิวไม่นาน แม้จะต้องให้บริการคนเป็นจำนวนมาก” (พงษ์อนันต์ ค้วงสำรวย, ประชาชนคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“จองคิวล่วงหน้าออนไลน์ ใช้เวลาไม่นานมาก” (ชนินทร์ สาคร, ประชาชนคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบในเรื่องระยะเวลาตามรูปแบบการบริการจากการให้สัมภาษณ์ของประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน 5 ท่าน เรื่องใช้เวลานานเกินไปโดยการใช้เวลาในขั้นตอนการรอคิว ไม่ใช่เรื่องของกระบวนการยื่นคำร้องขอจัดทำหนังสือเดินทางแต่อย่างใด

4.3.2 ประสิทธิภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับ

ผลการศึกษาปัจจัยส่งออกโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับจากพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2560 พบว่า

“สะดวก มีป้ายบอกและพนักงานคอยแนะนำทุกขั้นตอน การบริการเฉยๆ รู้สึกว่าการทำงานของพนักงานทำให้ผ่านไป” (พรอมา ลาภมาก, ประชาชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก เข้าใจง่าย มีป้ายบอกทุกขั้นตอน พอใจ พนักงานมีความเป็นมิตร” (ประสาร ทองฤกษ์, ประชาชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ใช้เวลาไม่นาน พอใจมาก มีปัญหาในเรื่องเอกสารที่อยู่ในทะเบียนบ้าน แต่พนักงานรับคำร้องให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจเหมาะสม มีความเข้าใจง่าย” (ฐานิตา เสราดอน, ประชาชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายและพนักงานแนะนำ สำหรับคนมาทำครั้งแรก พอใจมากขั้นตอนไม่มีความยุ่งยาก” (สุรัตน์ อินตาเถิง, ประชาชนคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“มีการแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ พอใจ ขั้นตอนมีไม่เยอะ ง่ายๆรู้สึกเหมือนทำบัตรประชาชน” (ภาศิณ อาปะจินดา, ประชาชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“ใช้เวลาไม่นาน มีที่นั่งรอและเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนทุกขั้นตอน พอใจ มีจิตใจการบริการที่ดี พอใจมาก” (พชรพร พลเขต, ประชาชนคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“พอใจไม่ยุ่งยาก ถ่ายรูปไม่สวยขอถ่ายใหม่สามารถทำได้ สะดวก” (สิริกกร วิโรจน์, ประชาชนคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายบอกอย่างเห็นได้ชัด พอใจมาก รวดเร็ว ไม่เสียเวลา บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (เกษมณี แก้วพลีก, ประชาชนคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวก มีป้ายและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ พอใจ ไม่มีความยุ่งยาก” (พงษ์อนันต์ ค้วงสำรว, ประชาชนคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

“สะดวกและพอใจ มีพนักงานแนะนำ มีการต้อนรับและบริการที่ดี” (ชนินทร์ สาคร, ประชาชนคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2561)

สรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานรับคำร้อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในกระบวนการต่าง ๆ

4.4 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ชี้ให้เห็นแนวทางการแก้ไข้ปัญหาเป็นปัญหาเชิงประจักษ์ โดยสืบค้นจากการบริการกงสุล กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) พื้นฐานปัญหาจากอดีตที่ส่งผลมาสู่ปัจจุบัน เป็นประเด็นที่เกิดจากการไม่มีกฎหมายรองรับการใช้อำนาจหน้าที่ และกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดก็ยังมีจุดอ่อนไม่สามารถใช้ต่อผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับหนังสือเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ดังนั้น การแก้ไข้ปัญหาจึงมุ่งไปสู่หัวข้อการวิจัย นั่นก็คือ การออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือเดินทางเป็นการเฉพาะ ให้มีบทบัญญัติสำหรับการแก้ไข้ปัญหาต่าง ๆ เกิดเป็นแนวทางด้านกฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม

2) ให้กฎหมายการออกหนังสือเดินทางเป็นกฎหมายแม่บท รองรับการออกกฎหมายของฝ่ายบริหาร ได้แก่ ระเบียบและกฎต่าง ๆ เนื่องจากระเบียบและกฎบางข้ออาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในการขอออกหนังสือเดินทาง ที่หมายถึงสิ่งที่เรียกว่า สิทธิเสรีภาพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างพนักงานที่รับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีความเข้าใจในหลักการเดียวกัน

3) กฎหมายการออกหนังสือเดินทางนั้น จะต้องมีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองส่วนราชการ และพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นขอหนังสือเดินทางอย่างชัดเจนและเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีระเบียบที่กำหนดและหลักเกณฑ์ในการดำเนินการที่ระบุไว้อย่างชัดเจน

4) กฎหมายต้องมีบทบัญญัติครอบคลุมลักษณะความผิดเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอย่างครบถ้วน โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิด รอดพ้นจากการถูกดำเนินคดี ในฐานะตัวการ และต้องมีบทลงโทษที่เหมาะสมกับลักษณะของการกระทำความผิด

5) กฎหมายจะต้องให้อำนาจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฐานะเจ้าพนักงานตามกฎหมายอาญา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ มีอำนาจยึดเอกสารของกลางที่ใช้ในการกระทำความผิดได้ เช่น บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง เพื่อนำไปใช้ในชั้นศาล และให้มีอำนาจสืบสวน หรือข้อมูลบุคคลหรือส่วนราชการใด ๆ

6) ปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิทัศน์ พันธกิจ กระบวนการทำงาน และการแก้ไขปัญหาภายใต้การประเมินประสิทธิภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

7) ปรับปรุงแก้ไขด้านกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติให้เกิดความสะดวก มีขั้นตอนน้อยที่สุด และประชาชนสามารถเข้าถึงเพื่อขอรับบริการได้ง่ายที่สุด

4.5 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ โดยภาพรวมสร้างการรับรู้ที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน ประชาชนบางส่วนยังคงเบื่อกับการใช้เวลานานเกินไปในการจัดทำหนังสือเดินทาง แม้ว่าจะมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มาจากกว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เข้ามาดำเนินการเพื่อการให้บริการประชาชนเกิดขึ้นแล้วก็ตาม แต่ด้วยความต้องการที่มีปริมาณสูงของประชาชน ทำให้การดำเนินงานและการแก้ปัญหาของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เกิดความล่าช้าขึ้น และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.5.1 เิงนโยบายของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1) มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานรับคำร้องเพิ่มขึ้น โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้ามาโดยใช้การจัดการทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วย เพื่อสามารถวิเคราะห์และดำเนินการจัดสรรภาระงานตามความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

2) วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ออกมาเป็นรูปธรรมในลักษณะการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายให้เกิดความเสมอภาค และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร ได้แก่ ด้านบริการ

ด้านการรับรู้ ด้านบุคคล ด้านขั้นตอนการยื่นคำร้อง ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีและด้านช่องทางการเข้าถึงในรูปแบบใหม่

4.5.2 เชิงปฏิบัติการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่บุคลากรทั้งเก่าและใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความเป็นเจ้าขององค์กรให้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

2) ส่งเสริมและเผยแพร่ตัวอย่างพนักงานรับคำร้องที่ดี รวมทั้งผลงานการบริการที่เกิดขึ้นจากแนวคิด การแก้ปัญหา หรือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่ก่อให้เกิดเป็นวิธีได้หรือขั้นตอนการบริการใหม่ที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จออกไป เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านในพื้นที่สำนักงานให้บริการ

4.5.3 เชิงผลลัพธ์ของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในการรับคำร้อง โดยมีระบบควบคุมประเมินผล เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และสามารถประเมินระยะเวลาในการยื่นคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางต่อไป

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป ควรศึกษาการปรับปรุงระยะเวลาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในการจัดทำหนังสือเดินทาง โดยเปรียบเทียบกับสำนักงานภูมิภาค และสำนักงานชั่วคราว เพื่อต่อยอดกับผลการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารกองหนังสือเดินทาง พนักงานรับคำร้อง ผู้ให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 21 คน โดยมุ่งเน้นศึกษาปัญหาที่เกิดจาก ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยส่งออกที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่การบริการของพนักงาน รับคำร้องและแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้น โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการจากสัมภาษณ์ผู้บริหาร กองหนังสือเดินทาง พนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ ประชาชน และ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 21 คน มีรายละเอียดของผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อยู่ในรูปของข้อความที่ได้จาก การบันทึกและอัดเสียงสัมภาษณ์จากราชการในสังกัดกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวง การต่างประเทศ และประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ที่มีบทบาทสำคัญต่อสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการส่งมอบ การบริการของพนักงานรับคำร้องกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) จำแนกประเภทข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสภาพปัญหาการบริการพนักงานรับคำร้องกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการของพนักงานรับคำร้องกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

5.1.1 ปัจจัยนำเข้า

ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มองเห็นถึงความไม่พอเพียงของงบประมาณของกองหนังสือเดินทาง สำหรับในส่วนของนโยบายการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง บุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง และพนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า นโยบายของการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางมีความเหมาะสมมาก ทั้งนี้ จะเห็นได้จากการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สนองตอบประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ การมีสำนักงานชั่วคราวในการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง การเพิ่มช่องทางการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นคำร้อง และการเพิ่มวันและเวลาในวันหยุดราชการ เพื่อให้บริการก่อนเทศกาลที่ประชาชนนิยมเดินทาง สำหรับนโยบายสรรหาพนักงานรับคำร้องมีความสัมพันธ์กับงบประมาณที่ได้รับ ทำให้ความมั่นคงของตำแหน่งพนักงานรับคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางไม่มั่นคง มีสัญญาจ้าง 1 ปี ทำให้การดำเนินงานอาจไม่ต่อเนื่อง ต้องฝึกอบรม บุคลากรเพื่อการปฏิบัติงานเกิดขึ้นค่อนข้างบ่อยครั้ง ส่งผลให้เสียทรัพยากรและเวลาในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงไป แต่ด้วยปัญหาดังกล่าว กองหนังสือเดินทาง ได้ปรับกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ด้วยปัญหาการบริการที่เกิดขึ้น กองหนังสือเดินทางจึงมีการวางแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สำคัญที่ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม คือ การว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเข้ามาดำเนินงานในส่วนของการรับคำร้องของประชาชน ผลิตเล่มหนังสือเดินทางด้วยการใช้บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยเจ้าหน้าที่ของกองหนังสือเดินทางมีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการทำงานของขั้นตอนทั้งหมด ทั้งที่สำนักงานและผ่านทางระบบสารสนเทศออนไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการได้อย่างทั่วถึง มีความปลอดภัยแม่นยำสูงต่อข้อมูล

สำคัญเกี่ยวกับตัวบุคคล การเปิดสำนักงานชั่วคราวและการสัญจรไปให้บริการประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

5.2.2 ปัจจัยกระบวนการ

จากผลการวิจัย พบว่า กระบวนการในการรับคำร้อง ของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในมุมมองของผู้อำนวยความสะดวก หนังสือเดินทาง บุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง พนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งประชาชน ผู้รับบริการมีความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีการระบุไว้อย่างชัดเจน ทั้งในสถานที่ให้บริการ สำนักงานชั่วคราว และทางเว็บไซต์ของกรมการกงสุล ในส่วนถัดมาเป็นสถานที่ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง เนื่องจากมีการกระจายพื้นที่ออกไปเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการจัดทำหนังสือเดินทางได้ยังสถานที่ที่ใกล้ที่สุด สำหรับที่สำนักงานใหญ่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่สะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถ เนื่องจากมีพื้นที่คับแคบ ทั้งนี้พนักงานรับคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางและประชาชนผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่า อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ และนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง มีความเหมาะสมชัดเจนในการบริการอย่างยิ่ง

5.3.3 ปัจจัยส่งออก

จากผลการศึกษา ได้แบ่งปัจจัยส่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระยะเวลาตามรูปแบบการรับบริการ และประสิทธิภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับ ซึ่งจากมุมมองของประชาชนเห็นว่าไม่เสียเวลานานจนเกินไป มีขั้นตอนการปฏิบัติที่อธิบายชัดเจนในสถานที่ให้บริการ พนักงานรับคำร้องมีความเชี่ยวชาญ ปฏิบัติอย่างเป็นมิตรกับประชาชน ให้คำแนะนำในกรณีที่เกิดปัญหาอย่างเข้าใจแต่ปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การรอคิวนานทำให้ประชาชนรู้สึกเสียเวลา

เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของการบริการของพนักงานรับคำร้อง ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา โดยจำแนกจากประเภทของปัญหาและกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา มีรายละเอียดสำคัญ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปัญหานี้เกิดจากบุคลากรไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ขาดความเข้าใจในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรที่รับเข้ามาปฏิบัติงาน ส่วนมากเป็นการฝากเข้ามาทำงาน โดยไม่ได้มาจากการคัดเลือกเพื่อมาปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ จึงทำให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีความสามารถรวมไปถึงขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังส่งผลไป ถึงบุคลากรขาดความร่วมมือ ร่วมใจในการประสานงานที่ดี และบุคลากรในองค์กรไม่มีอำนาจหน้าที่ที่ตัดสินใจ โดยตรงในการแก้ปัญหา เนื่องจากด้วยปัญหาบางประการ โดยจะ ต้องรอมติจากที่ประชุม แนวทางแก้ไข คือ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ดังต่อไปนี้

1.1) ผู้บริหารจะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับบุคลากรให้มีการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ไม่แบ่งฝ่าย

1.2) อาจจะมีการจัดสัมมนาให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสานความสัมพันธ์อันดี

1.3) ส่งให้บุคลากรได้ไปฝึกอบรมการปฏิบัติงานเฉพาะทางตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เพื่อจะได้นำความรู้มาพัฒนาตัวเอง และพัฒนาองค์กร

2) ด้านความร่วมมือของบุคลากร ปัญหาด้านความร่วมมือของบุคลากรและประชาชน พบว่า ประชาชนยังไม่เข้าใจระบบการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง มองว่าการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นการปฏิบัติงานเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ แต่ไม่ได้เข้าใจระบบการทำงานขององค์กรอย่างแท้จริงว่า การปฏิบัติงานหรือแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนจะต้องมีการประชุมหารือในองค์กร หรือหน่วยงานก่อน เพื่อให้ได้ข้อสรุปและทำการของงบประมาณเข้ามาช่วยเหลือ แต่กับถูกมองว่าทำงานล่าช้า แต่ข้อเท็จจริงบุคลากรยินดีช่วยเหลือประชาชนทุกคนในพื้นที่ แต่ต้องนำเรื่องเสนอแก่ผู้บริหารก่อน เพื่อของงบประมาณมาแก้ไขปัญหาและบุคลากรในองค์กรกับประชาชนขาดการประสานความร่วมมือที่ดีซึ่งกันและกัน แนวทางแก้ไขปัญหา คือ จากการสัมภาษณ์ได้รับแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

2.1) ต้องมีการปรับทัศนคติของประชาชนให้เข้าใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เช่น อาจจะมีการจัดทำคู่มือให้ความรู้ที่ปรับปรุงใหม่ทุกปี หรืออาจจะมีการลงพื้นที่พูดคุย ทำความเข้าใจกับประชาชน

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานและเทคโนโลยี ปัญหาด้านสถานที่ปฏิบัติงานและเทคโนโลยี พบว่า สถานที่ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานเพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร ขาดแต่การนำเทคโนโลยีใกล้ตัวมาประยุกต์ใช้กับงาน ให้มีความคล่องตัวและรวดเร็ว หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เช่น การประชาสัมพันธ์การออกหนังสือเดินทางแบบสัญจรผ่าน Line หรือการออกสัญจรแบบออนไลน์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง

3.1) ควรจะใช้สื่อ Line และสื่อ Facebook เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และประชาชน เพื่อให้ได้รับข่าวสารจากองค์กร อย่างรวดเร็วกว่าการรอรับจดหมายที่ส่งมาทางไปรษณีย์

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะและรูปแบบการดำเนินงานของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

5.2.1 ปัจจัยนำเข้า

การดำเนินงานของพนักงานรับคำร้องของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือเดินทางให้แก่ประชาชน โดยจำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ซึ่งในปัจจุบันกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีนโยบายด้านการบริการที่เหมาะสม ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในกองหนังสือเดินทางเกิดความเชื่อมั่นทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ด้วยงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ แก่การสร้างปัจจัยด้านความมั่นคงและขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรให้เพิ่มขึ้น ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพและเป็น การคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่รับคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางของประชาชนต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษา พบว่า

ประสิทธิภาพของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก และความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในระดับการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด

ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญและส่งผลให้เกิดนโยบายการบริการที่ดีของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำเป็นต้องสร้างลักษณะองค์การในรูปแบบหน่วยงานราชการที่บริการสู่ความเป็นเลิศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) ระบบราชการสัมพันธ์ที่ดี
- 2) หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน
- 3) มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร
- 4) หน่วยงานตระหนักว่าการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ล้วนมีผลกระทบต่อ งานบริการประชาชนเสมอ
- 5) หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงานเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่ตั้งไว้สูงนั้น เป็นจริงได้
- 6) มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน
- 7) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
- 8) มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ระดับดีเด่น
- 9) มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ

10) มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

5.2.2 ปัจจัยกระบวนการ

กระบวนการในการรับคำร้องของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เกิดขึ้นจากปัจจัยนำเข้าดังที่กล่าวข้างต้น ในมุมมองของผู้อำนวยความสะดวกกองหนังสือเดินทาง บุคลากรที่เกษียณอายุราชการจากกองหนังสือเดินทาง พนักงานรับคำร้องผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการมีความเหมาะสม ความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการยื่นคำร้องเพื่อจัดทำหนังสือเดินทาง โดยรวมมุ่งเน้นไปที่ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานรับคำร้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐการ สุรงค์พิตร (2543) ดำเนินการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเชิงค้อย อำเภอค้อยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า งานวิจัยนี้มีแนวโน้มที่ประชาชนคาดหวังในทุกประเด็น การบริหารงานของเทศบาล โดยมีความคาดหวังมากที่สุด คือ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ รองลงมา คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ควบคุมเพลิง การบำรุงรักษาทางระบายน้ำและการศึกษา ความคิดเห็นทางด้านผู้บริหารที่มีความแตกต่างกัน ที่ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในเทศบาลได้

สำหรับขั้นตอนการยื่นคำร้องประชาชน สามารถยื่นได้ด้วยตนเองได้ที่กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ หรือที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในกรุงเทพฯ ทั้ง 4 สาขา ได้แก่ ปิ่นเกล้า บางนา ศูนย์บริการการไปทำงานต่างประเทศ (กระทรวงแรงงาน) ศูนย์ราชการอาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร B) และต่างจังหวัดทั้ง 14 สาขา ได้แก่ เชียงใหม่ สงขลา ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา ยะลา พิษณุโลก นครสวรรค์ อุรธานี ภูเก็ต จันทบุรี เชียงราย และพัทยา สำหรับสำนักงานสาขาในกรุงเทพฯ เปิดให้บริการระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00-15.30 และสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด เปิดให้บริการระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่หยุดพักกลางวัน ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานในกรุงเทพฯ จะได้รับหนังสือเดินทางภายใน 2 วันทำการ ไม่นับวันยื่นคำร้อง ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานสาขาในต่างจังหวัดจะได้รับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ EMS ประมาณ 5-7 วันทำการ (กรณียื่นคำร้องขอแก้ไขหนังสือเดินทางจะได้รับหนังสือเดินทางภายในวันเดียวกัน) นอกจากนี้ เพื่อให้การให้บริการหนังสือเดินทางเป็นไปอย่างทั่วถึง กองหนังสือเดินทางได้จัดหน่วยบริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ออกไปให้บริการประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ปีละกว่า 20 จังหวัด รวมถึง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบันกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล

กระทรวงการต่างประเทศได้รับประกาศนียบัตร มาตรฐาน ISO 9002 เป็นหลักประกันคุณภาพ การปฏิบัติงาน

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำเป็นต้องวางแผน เพื่อกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังจากการบริการประชาชนของรัฐ ดังมี รายละเอียด ดังนี้

1) ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเป็นธรรมเป็นมิติสำคัญ ที่ประชาชนคาดหวังที่จะ ได้รับจากบริการภาครัฐ

2) คุณภาพเป็นหัวใจของการให้บริการของทุกหน่วยงาน การทำงานหรือการให้บริการ ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นที่คุณภาพ การให้บริการหรือคุณภาพของผลผลิต

5.2.3 ปัจจัยส่งออก

ผลการดำเนินงานที่ดีของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวง การต่างประเทศ อาศัยการประเมินผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ วิลาวัรรณ คำบางปราศ (2551) พบว่า สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือ เดินทางชั่วคราวบางนา นั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลิกภาพ การแต่งกาย การยิ้มแย้ม ให้กับผู้มารับบริการ มีจิตบริการที่ดี จากผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวบางนานั้น อยู่ในระดับ ดี อย่างไรก็ตามพบปัญหาในเรื่องการใช้อารมณ์ของ เจ้าหน้าที่ในบางช่วงที่มีจำนวนผู้มายื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางเป็นจำนวนมาก ความรู้ของ เจ้าหน้าที่ในเรื่อง กฎ ระเบียบของการยื่นขอหนังสือเดินทางเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป ในส่วนของ ประชาชนควรศึกษาเรื่องกฎ ระเบียบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางด้วยตัวเอง ส่วนของสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวบางนานั้น ควรใช้การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มายื่นคำร้องทราบถึงเอกสาร ที่ต้องใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางในด้านของกระบวนการยื่นคำร้อง พบว่า มีความรวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน พบปัญหาเรื่องอุปกรณ์ขัดข้องเล็กน้อยเท่านั้น และในส่วนของสถานที่มีความเห็น ตรงกันว่า มีความคับแคบ จำนวนที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ แต่มีข้อดีตรงที่ สถานที่ ที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา ตั้งอยู่ในบริเวณของศูนย์การค้า จึงทำให้

ผู้รับบริการสามารถผ่อนคลายได้ โดยการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะ คือ หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรม
 สันทนาการ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ให้เพิ่มการฝึกอบรมเรื่อง
 เอกสารราชการให้แม่นยำ ให้มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบให้เป็นมาตรฐานไปในแนวทาง
 เดียวกัน ให้มีการจัดทำระบบสำรองข้อมูลไว้ ไม่ต้องพึ่งพาระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมาก
 เกินไป และให้มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
 อันนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์,
 2549, น. 393)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 ที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย
 ลดอัตราค่าจ้าง ลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มี
 คุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
 องค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ อนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลเพิ่มเติมในส่วนของประเด็นที่ได้จากการศึกษาโดยจำแนกจากประเภทของปัญหาและกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีรายละเอียดสำคัญ 3 ด้านหลัก ดังต่อไปนี้

1) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ผู้บริหารจะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เช่น จัดสัมมนาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อประสานความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กร และผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ น้อย จะต้องมีการส่งไปฝึกอบรมให้ทำงานได้อย่างมีความกระตือรือร้นมากขึ้น รวมถึงจัดระบบโครงสร้างการคัดเลือกบุคลากรคนเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเสียใหม่ อภิสันันท์ นิธิวุฒิวรรักษ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปัญหาในเรื่องโครงสร้างภายในมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านงบประมาณและการเบิกจ่ายงบประมาณและพัสดุ พบปัญหาน้อยที่สุด สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานที่สำคัญ คือ ให้มีการสำรวจแบ่งงานในแต่ละกอง และจัดคนให้เข้าทำงานให้ตรงตามความรู้ ความสามารถ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จัดสรรงบประมาณให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง สร้างจิตสำนึกและมีการฝึกอบรมให้ข้าราชการและพนักงานจ้างตามหลักธรรมาภิบาล และการศึกษาของ วนิตา พุฒพิมพ์ (2546) ศึกษาสภาพการณ์และปัญหาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สภาพการณ์บริหารงานโดยรวมทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับดี ด้านที่มีการปฏิบัติดีที่สุด คือ ด้าน โครงสร้างและระบบงาน รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานพัสดุ และด้านการบริหารงานคลังและงบประมาณ ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ปัญหาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ปัญหาการจัดเก็บรายได้ ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางแก้ไข ควรจัดให้บุคลากรได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน การจัดประชาพิจารณ์ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล

2) ด้านความร่วมมือของบุคลากร มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับทัศนคติของประชาชนให้เข้าใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เช่น ลงพื้นที่ พูดคุย พบปะประชาชน หรือ จัดทำคู่มือแจกจ่ายการทำงานระหว่างบุคลากรกับประชาชน ทำความเข้าใจกับประชาชนให้เข้าใจการทำงานของบุคลากรว่า องค์กรไม่ได้ทำงานล่าช้า แต่ด้วยปริมาณงานที่มากของคำร้องที่ประชาชนยื่นเอกสารคำร้องเพื่อออกหนังสือเดินทางมานั้น ในบางกรณีไม่สามารถที่จะแก้ไขให้ได้อย่างรวดเร็วตามที่ประชาชนเรียกร้อง เพราะการที่เราจะแก้ปัญหาได้นั้น จะต้องนำเรื่องเข้าที่ประชุมก่อน เพื่อดำเนินการของงบประมาณจากส่วนราชการมาแก้ปัญหา ความคิดเห็นของผู้วิจัยในประเด็นนี้

สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา ทับทิบทอง (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลวังน้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่สิ่งที่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ของการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลวังน้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานผู้ให้บริการประชาชนใช้ระยะเวลาการให้บริการนาน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเสียเวลา

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานและเทคโนโลยี ควรจัดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน จัดให้ห้องบริการใช้สื่อทาง Line และสื่อทาง Facebook เป็นช่องทางให้บุคลากรและประชาชนได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ความคิดเห็นของผู้วิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนีย์ ชัยพัฒน์ (2546) ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานกรมสรรพากรจังหวัดชลบุรี พบว่าบุคลากรมีความสำคัญมากที่สุด ในประเด็นความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพการทำงาน แต่ผู้ปฏิบัติมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะส่งผลต่อศักยภาพและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การมีวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณที่เพียงพอกับแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และให้ความคุ้มครองเจ้าหน้าที่จะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแล ให้ปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างเป็นรูปธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบการบริการพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศโดยภาพรวมสร้างการรับรู้ที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน ประชาชนบางส่วนยังคงเบื่อกับการใช้เวลานานในการจัดทำหนังสือเดินทาง แม้ว่าจะมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มาจากที่ว่าจ้างบริษัทที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเข้ามาดำเนินการ เพื่อการให้บริการประชาชนเกิดขึ้นแล้วก็ตาม แต่ด้วยความต้องการที่มีปริมาณสูงของประชาชน ทำให้การดำเนินงานและการแก้ปัญหาของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศเกิดความล่าช้าขึ้น และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 เซึ่งนโยบายของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1) มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานรับคำร้องเพิ่มขึ้น โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้ามา โดยใช้การจัดการทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วย เพื่อสามารถวิเคราะห์และดำเนินการจัดสรรภาระงานตามความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

2) วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ออกมาเป็นรูปธรรม ในลักษณะการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายให้เกิดความเสมอภาคและสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร ได้แก่ ด้านบริการ ด้านการรับรู้ ด้านบุคคล ด้านขั้นตอนการยื่นคำร้อง ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี และด้านช่องทางการเข้าถึงในรูปแบบใหม่ๆ

5.3.2 เซึ่งปฏิบัติการของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่บุคลากรทั้งเก่าและใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความเป็นเจ้าขององค์กรให้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

2) ส่งเสริมและเผยแพร่ตัวอย่างพนักงานรับคำร้องที่ดี รวมทั้งผลงานการบริการที่เกิดขึ้นจากแนวคิด การแก้ปัญหา หรือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่ก่อให้เกิดเป็นวิธีให้หรือขั้นตอนการบริการใหม่ที่ดีขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จออกไป เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านในพื้นที่สำนักงานให้บริการ

5.3.3 เซึ่งผลลัพธ์ของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในการรับคำร้อง โดยมีระบบควบคุมประเมินผล เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น และสามารถประเมินระยะเวลาในการยื่นคำร้องจัดทำหนังสือเดินทางต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

ควรศึกษาการปรับปรุงระยะเวลาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในการจัดทำหนังสือเดินทาง โดยเปรียบเทียบกับสำนักงานภูมิภาค และสำนักงานชั่วคราว เพื่อต่อยอดกับผลการวิจัยในครั้งนี้ หรือสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ

1) แนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องประสิทธิภาพนี้ จำเป็นต้องเริ่มจากการจัดกลุ่มภารกิจของภาครัฐใหม่ เพื่อให้ภาครัฐทำงานในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีการถ่ายโอนงานที่รัฐหมดความจำเป็นที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการให้ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน การกระจายอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถรับบริการได้อย่างทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง การจัดกลุ่มภารกิจของกระทรวง ทบวง กรมใหม่ เพื่อให้มีกรอบการทำงานที่ชัดเจนไม่ทับซ้อนกัน กำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน เมื่อส่วนราชการต่าง ๆ มีความชัดเจนในหน้าที่ มีเป้าหมายและดัชนีวัดผลงานไว้เช่นนี้ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะกระทำได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการได้กลายเป็นปัญหาที่สำคัญมาก เพราะหลาย ๆ เรื่องที่เกิดปัญหาขึ้นมาแล้วแต่หาผู้รับผิดชอบไม่ได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่กึ่งขาและไม่เป็นที่พอใจของประชาชนอย่างมาก ปัจจัยสำคัญในเรื่องนี้อยู่ที่การจัดสรรอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน มีคณะกรรมการมากมาย มีขั้นตอนการทำงานที่ยาก และขาดระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกระบบราชการ ทำให้หน่วยงานราชการรายงานผลงานเฉพาะที่ประสบผลสำเร็จเท่านั้น หลีกเลี่ยงที่จะรายงานปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น และเมื่อเกิดความผิดพลาด หรือเกิดความเสียหายต่อประชาชนขึ้นมา จะค้นหาผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่พบ และทำให้ผู้ได้รับความเสียหายไม่ได้รับการเยียวยาแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังเหมาะสม เรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการนี้ สัมพันธ์กับปัญหาเรื่องประสิทธิภาพโดยที่เรื่องประสิทธิภาพจะเน้นในส่วนองระบบงานตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวัดผลงาน การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับเรื่องความรับผิดชอบจะเน้นอยู่ที่ตัวเจ้าหน้าที่ผู้บริหารงาน ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ

3) แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ จึงต้องทำให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ คือ การมีเจ้าภาพที่จะแก้ไขปัญหาในกระทรวงและในจังหวัด การมีเจ้าภาพในการตัดสินใจ

และการมีเจ้าภาพในการคิดวิเคราะห์และทำหน้าที่ในเรื่องที่ตนรับผิดชอบอย่างจริงจัง ในลักษณะ “รู้จริง ทำจริง” การเปลี่ยนแปลงราชการครั้งนี้ จะทำให้ทุกส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม และมีการทำสัญญาข้อตกลงในการปฏิบัติงานกันเป็นลำดับชั้นจากผู้บริหารสูงสุด คือ เจ้ากระทรวง เรียงลงมาถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง วิธีนี้จะทำให้ข้าราชการทุกคนรู้เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และต้องรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ได้ทำข้อตกลงไว้ มีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ และมีการให้รางวัลและลงโทษตามผลงานที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาข้อตกลงด้วยความรับผิดชอบใน ที่นี้จะรวมถึงการรายงานผลงานขึ้นมาตามลำดับบังคับบัญชา ให้รัฐบาล รัฐสภา และประชาชนได้รับทราบด้วย และกรณีที่การทำงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือประชาชนมีข้อสงสัยในการทำงานเรื่องใด ข้าราชการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นมีหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนด้วย ว่าที่งานไม่บรรลุเป้าหมาย เกิดจากสาเหตุอะไร ตอบประเด็นข้อสงสัยของประชาชนให้ชัดเจน และพร้อมที่จะรับการตรวจสอบได้

4) ศึกษาปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งในภาคราชการปัจจุบัน คือ การทุจริต ประพฤติมิชอบและปัญหาคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นเสมือนมะเร็งร้ายที่บ่อนทำลายสังคม เป็นปัญหาที่รัฐบาลชุดปัจจุบันได้ประกาศสงครามไว้ ปัญหานี้เกิดจากปัจจัยหลายด้าน ทั้งเกิดจากระบบและบุคคล ในส่วนของระบบเป็นเพราะราชการมีความใหญ่โต ซับซ้อน การตรวจสอบทำได้ไม่ทั่วถึง กว้างขวางและมีมากมาย และมีช่องโหว่ที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจโดยปราศจากการถ่วงดุล ระบบการตรวจสอบไม่มีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนข้าราชการต่ำกว่าเอกชนมาก ในขณะที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่อยู่ในภาครัฐมีอำนาจมาก หากผู้มีอำนาจขาดคุณธรรม ใช้ระบบพวกพ้องในการโยกย้ายแต่งตั้งข้าราชการในตำแหน่งระดับสูง และหลาย ๆ กรณีข้าราชการระดับสูงร่วมกับฝ่ายการเมืองเป็นผู้ลงมือกระทำการทุจริต โดยผ่านเจ้าหน้าที่ระดับกลางและระดับล่าง

5) แนวทางการปฏิรูปเพื่อแก้ไขปัญหานี้ คือ การผูกมัดความรับผิดชอบของผู้มีอำนาจในข้อตกลงการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส เพื่อการตรวจสอบได้ การสร้างระบบถ่วงดุลการใช้อำนาจและดุลพินิจ การบริหารงานบุคคลในระบบเปิด การตอบแทนผลงานโดยเทียบเคียงได้กับอัตราในตลาดแรงงาน การสร้างกลไกการตรวจสอบ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ในการอนุมัติอนุญาต การจัดซื้อจัดจ้างที่เปิดเผย โปร่งใส และมีมาตรการป้องปรามที่จริงจัง เพื่อให้มีการลงโทษผู้เกี่ยวข้องได้อย่างจริงจัง นอกจากนี้ ยังต้องปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลให้ข้าราชการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม และมีการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยมของข้าราชการ

อย่างต่อเนื่อง มีระบบการให้ข้าราชการที่ด้อยคุณภาพออกจากราชการได้โดยไม่ถือว่าเป็น
ข้อบกพร่องของบุคคล เพื่อให้การเข้า-ออกจากราชการกระทำได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา
- กุลธาดา วุฒิสเรษฐกาญจน์. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- กรมการกงสุล. (2557). *งานกองหนังสือเดินทาง*. สืบค้น 31 มกราคม 2561, จาก <http://www.consular.go.th/main/th/organize/21975-งานกองหนังสือเดินทาง.html>
- กรมการกงสุล. (2557). *โครงสร้างภายในกรม*. สืบค้น 31 มกราคม 2561, จาก <http://www.consular.go.th/main/th/organize/6001/66480แนะนำโครงสร้างกรม.html>
- กรมการกงสุล. (2559). *ปริมาณผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง*. สืบค้น 31 มกราคม 2561, จาก <http://www.consular.go.th/main/th/services/1397/21175>
- จุฑามาส ชูจินดา, กิตติยานภลัย ภูตระกูล และณภัทร โชติชนินกุล. (2556). *แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ 3 ในเขตจังหวัดนนทบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.
- ทัศนีย์ ชัยพัฒน์. (2546). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานกรมสรรพากรจังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- นฤมลทิพย์ กันสุข. (2557). *ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี
- พาสณา จุลรัตน์. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัฐการ สุรงค์พิตร. (2543). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลตำบลเชิงคอย อำเภอคอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัตพรรณี ณ นคร. (2554). *ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี: กรณีศึกษา บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561). *กระทรวงการต่างประเทศ (ประเทศไทย)*. สืบค้น 31 มกราคม 2561, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/กระทรวงการต่างประเทศ_\(ประเทศไทย\)](https://th.wikipedia.org/wiki/กระทรวงการต่างประเทศ_(ประเทศไทย))
- วิลาวรรณ คำบางปราช. (2551). *สภาพการให้บริการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- วนิดา พุฒพิมพ์. (2546). *สภาพการณ์และปัญหาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชนจำกัด.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: โยใหม่.
- อารีรัตน์ ศรีวิพันธ์. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในกลุ่มโรงเรียนพานทอง 2 สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี เขต 2* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อติทยา เสนะวงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- อรสุดา คุณิตรีตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อภัสนันท์ นิธิวุฒิวรรักษ์. (2549). *ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Comjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson.
- Henderson, A. M., & Trans, T. Parsons, (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.

McClelland, David C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.

Meshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2003). *Organization Behavior* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Weber, M. (1998). *Democracy and Modernization*. Basingstoke: Macmillan Press.





ภาคผนวก ก

แนวการสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แนวการสัมภาษณ์

ชุดที่ 1 แนวการสัมภาษณ์สำหรับผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทางในฐานะผู้ออกนโยบาย กำกับการทำงานของพนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทาง

ส่วนที่ 1 ประเด็นเรื่องปัจจัยนำเข้า

- 1) กรุณาเล่าถึงประวัติของท่าน เช่น อายุ การศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน
- 2) งบประมาณที่ได้รับเพียงพอหรือไม่
- 3) นโยบายการจัดทำหนังสือเดินทางปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 4) ท่านมีนโยบายการสรรหาพนักงานรับคำร้องอย่างไรบ้าง
- 5) จากสถิติของกรมการกงสุล จะเห็นได้ว่า ในแต่ละปีมีจำนวนผู้ยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางมากขึ้นทุกปี หน่วยงานของท่านมีวิธีการรับกับจำนวนที่เพิ่มขึ้นเหล่านั้นอย่างไร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเรื่องกระบวนการ

- 1) ขั้นตอนการให้บริการหนังสือเดินทางในปัจจุบันมีปัญหาหรือไม่
- 2) อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในส่วนการจัดทำหนังสือเดินทางมีความเพียงพอหรือไม่
- 3) นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเป็นอย่างไร

ชุดที่ 2 แนวการสัมภาษณ์พนักงานรับคำร้อง กองหนังสือเดินทางในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ประเด็นเรื่องปัจจัยนำเข้า

- 1) กรุณาเล่าถึงประวัติของท่าน เช่น อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานของท่าน
- 2) นโยบายการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่
- 3) จากสถิติของกรมการกงสุล จะเห็นได้ว่า ในแต่ละปีมีจำนวนผู้ยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางมากขึ้นทุกปี หน่วยงานของท่านมีวิธีรองรับกับจำนวนที่เพิ่มขึ้นเหล่านั้นอย่างไร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เรื่องกระบวนการ

- 1) อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้มีความเพียงพอต่อปริมาณงานหรือไม่และสถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมหรือไม่
- 2) จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานในแต่ละวันทั้งหมดกี่ชั่วโมง ท่านคิดว่ามากหรือน้อยเกินไปอย่างไร
- 3) พนักงานรับคำร้อง 1 ท่าน ในแต่ละวันต้องรับคำร้องเป็นจำนวนกี่คำร้องต่อวัน
- 4) ลักษณะงานของท่านต้องให้บริการแก่ผู้มาขอทำหนังสือเดินทางจำนวนมาก อาจจะมีอุปนิสัยต่างกัน ท่านมีวิธีการจัดการสิ่งที่จะต้องเจออย่างไร
- 5) นโยบายการเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเป็นอย่างไร

ชุดที่ 3 แนวการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มายื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางในฐานะผู้รับบริการ

- 1) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกหรือไม่
- 2) ท่านพอใจการบริการที่ได้รับจากพนักงานรับคำร้องหรือไม่
- 3) ท่านพอใจกับกระบวนการให้บริการทำหนังสือเดินทางหรือไม่



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1) นายชนพล หวังอ้อมกลาง | ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง |
| 2) ผู้เกษียณอายุราชการ (ไม่ประสงค์ออกนาม) | ข้าราชการบำนาญสังกัดกรมการกงสุล |
| 3) นางสาวดาวรรณ คารสะกุล | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 1 |
| 4) นางสาวนุชรีย์ ขวัญเมือง | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 2 |
| 5) นางสาวกรรณิการ์ คงคล้าย | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 3 |
| 6) นางสาวพรรณยมล เทียนประเสริฐ | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 4 |
| 7) นางสาววิไลวรรณ พูลผล | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 5 |
| 8) นางสาวจิรวัดน์ ชเนสงาศิขนา | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 6 |
| 9) นางสาวพรสุดา เพชรรัตน์ | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 7 |
| 10) นางสาววิธาศม บุพลีร์ | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 8 |
| 11) นางสาวรัญญา ใจสุข | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 9 |
| 12) นางสาวอุมาพร เล็กไพจิตร | พนักงานรับคำร้องท่านที่ 10 |

ส่วนที่ 2 ประชาชนผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1) นางสาวพรอุมมา ลาภมาก | พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 2) นายประสาร ทองฤทธิ์ | พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 3) นางสาวฐานิตา เสราดอน | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 4) นายสุรัตน์ อินตาถึง | พนักงานบริษัทเอกชน |
| 5) นายภาคิน อาปะจินดา | พนักงานบริษัทเอกชน |
| 6) นางสาวเพชรพร พลเขต | พนักงานบริษัทเอกชน |
| 7) นางสาวสิริกกร วิโรจน์ | พนักงานธนาคาร |
| 8) นางสาวเกษมณี แก้วพลีก | ผู้ประกาศข่าว |
| 9) นายพงษ์อนันต์ ต้วงสารวย | ธุรกิจส่วนตัว |
| 10) นายชนินทร์ สาคร | ธุรกิจส่วนตัว |

The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the background. The logo consists of a central emblem with a flame-like top, surrounded by a circular arrangement of radiating lines. The text 'ภาคผนวก ค' is centered within this watermark.

ภาคผนวก ค

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ
ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง
พ.ศ. ๒๕๔๘

ด้วยกระทรวงการต่างประเทศได้นำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ออกใช้งานแทนหนังสือเดินทางรูปแบบเดิม จึงเห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. ๒๕๔๕

โดยอาศัยอำนาจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงให้ออกระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. ๒๕๔๘ ใช้บังคับดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. ๒๕๔๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ เมื่อระเบียบนี้ใช้บังคับแล้ว ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. ๒๕๔๕ และให้บรรดาประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งเกี่ยวกับหนังสือเดินทางฉบับอื่น ซึ่งใช้อยู่ในวันก่อนที่ระเบียบนี้ใช้บังคับยังคงใช้บังคับได้ต่อไป เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้ หากไม่มีข้อความกำหนดเป็นอย่างอื่น

(๑) หนังสือเดินทาง หมายความว่า เอกสารราชการซึ่งบุคคลสัญชาติไทยใช้ในการเดินทางในต่างประเทศ

(๒) ผู้ถือหนังสือเดินทาง หมายความว่า ผู้มีชื่ออยู่ในหนังสือเดินทาง

(๓) เล่มหนังสือเดินทาง หมายความว่า หนังสือเดินทางที่พนักงานเจ้าหน้าที่ยังมีได้บันทึกข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับผู้ถือหนังสือเดินทาง

(๔) เอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง หมายความว่า หนังสือสำคัญประจำตัวที่ออกตามข้อ ๑๗

(๕) สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไทย หมายความว่า สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงสำนักงานอื่นที่รัฐบาลไทยตั้งขึ้น

หน้า ๓๑

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

ในต่างประเทศ ให้ทำหน้าที่เช่นเดียวกับสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไทยด้วย แต่ไม่รวมถึงสถานกงสุลกิตติมศักดิ์

(๖) พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการซึ่งกระทรวงการต่างประเทศแต่งตั้งให้ปฏิบัติการ ตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ หนังสือเดินทางมี ๔ ประเภท คือ

- (๑) หนังสือเดินทางทูต
- (๒) หนังสือเดินทางราชการ
- (๓) หนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป
- (๔) หนังสือเดินทางชั่วคราว

ภาค ๑

ระเบียบการออกหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทาง

หมวด ๑

หนังสือเดินทางทูต

ข้อ ๖ หนังสือเดินทางทูตออกให้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

- (๑) พระบรมวงศ์และพระนัดดาในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
- (๒) พระอนุวงศ์ชั้นพระองค์เจ้าและคู่สมรส
- (๓) พระราชวงศ์และบุคคลสำคัญที่ราชอาณาจักรขอไปเป็นกรณีพิเศษ
- (๔) ประธานองคมนตรี และองคมนตรี
- (๕) นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรี
- (๖) ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานและรองประธานวุฒิสภา
- (๗) ประธานศาลฎีกา รองประธานศาลฎีกา และประธานศาลอุทธรณ์
- (๘) ประธานศาลรัฐธรรมนูญ และประธานศาลปกครองสูงสุด
- (๙) อดีตนายกรัฐมนตรี และอดีตรัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศ

หน้า ๓๒

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

- (๑๐) ผู้บัญชาการทหารสูงสุด และผู้บัญชาการทหารเหล่าทัพ
- (๑๑) ข้าราชการที่มีตำแหน่งทางการทูต ซึ่งเดินทางไปราชการในต่างประเทศ
- (๑๒) ข้าราชการที่มีตำแหน่งทางการทูต ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ณ ส่วนราชการในต่างประเทศ คู่สมรส และบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายซึ่งอยู่ในความดูแลของบิดามารดาในประเทศที่ประจำอยู่ หรือทำการศึกษาอยู่ในประเทศอื่น แต่บุตรจะต้องอายุไม่เกิน ๒๕ ปี
- (๑๓) คู่สมรสที่ร่วมเดินทางไปกับบุคคลดังกล่าวในข้อ (๒) ถึงข้อ (๘)
- (๑๔) บุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ หรือภายใต้พันธกรณีระหว่างประเทศ หรือภายใต้สถานการณ์พิเศษที่มีความจำเป็น หรือเกี่ยวกับการเผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณของประเทศ หรืออดีตเอกอัครราชทูต หรือในกรณีที่เหมาะสม ควร ให้ปลัดกระทรวงการต่างประเทศหรือผู้ที่ปลัดกระทรวงการต่างประเทศมอบหมาย มีอำนาจใช้ดุลยพินิจในการอนุมัติให้ออกหนังสือเดินทางทูตได้
- ข้อ ๓ หนังสือเดินทางทูตมีอายุไม่เกิน ๕ ปี หรือเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจที่เกี่ยวกับการใช้หนังสือเดินทางทูต นั้น
- ข้อ ๔ เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้หนังสือเดินทางทูต หรือผู้ถือขาดคุณสมบัติที่จะถือหนังสือเดินทางทูต ให้ส่งคืนหนังสือเดินทางทูตนั้นแก่กระทรวงการต่างประเทศ

หมวด ๒

หนังสือเดินทางราชการ

- ข้อ ๕ หนังสือเดินทางราชการออกให้แก่บุคคลดังต่อไปนี้
- (๑) ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จัดตั้งตามรัฐธรรมนูญและสมาชิกรัฐสภา ซึ่งเดินทางไปราชการในต่างประเทศ
- (๒) ข้าราชการซึ่งไปปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ณ สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไทย หรือในคณะทูตถาวรไทยประจำองค์การระหว่างประเทศในตำแหน่งอื่นที่มีใช้ตำแหน่งทางการทูต รวมทั้งคู่สมรส และบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายซึ่งอยู่ในความดูแลของบิดามารดาในประเทศที่ประจำอยู่หรือทำการศึกษาอยู่ในประเทศอื่น แต่บุตรจะต้องอายุไม่เกิน ๒๕ ปี
- (๓) บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ไปราชการต่างประเทศ

หน้า ๓๓

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

(๔) บุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่ทางราชการหรือในกรณี que เห็นสมควรเป็นพิเศษ หรือเกี่ยวกับการเผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณของประเทศ ให้ปลัดกระทรวงการต่างประเทศหรือผู้ที่ปลัดกระทรวงการต่างประเทศมอบหมาย มีอำนาจใช้ดุลยพินิจในการอนุมัติให้ออกหนังสือเดินทางราชการได้

ข้อ ๑๐ หนังสือเดินทางราชการมีอายุไม่เกิน ๕ ปี หรือเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจที่เกี่ยวกับการใช้หนังสือเดินทางราชการ นั้น

ข้อ ๑๑ เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้หนังสือเดินทางราชการ หรือเมื่อผู้ถือขาดคุณสมบัติที่จะถือหนังสือเดินทางราชการ ให้ส่งคืนหนังสือเดินทางราชการนั้นแก่กระทรวงการต่างประเทศ

ข้อ ๑๒ ผู้ถือหนังสือเดินทางราชการจะนำหนังสือเดินทางไปใช้ในการเดินทางส่วนตัวได้

หมวด ๓

หนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป

ข้อ ๑๓ หนังสือเดินทางบุคคลทั่วไปออกให้กับบุคคลสัญชาติไทยเท่านั้น

ข้อ ๑๔ หนังสือเดินทางบุคคลทั่วไปมีอายุไม่เกิน ๕ ปี และไม่สามารถต่ออายุได้อีก

หมวด ๔

หนังสือเดินทางชั่วคราว

ข้อ ๑๕ หนังสือเดินทางชั่วคราวออกให้กับบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) บุคคลที่หนังสือเดินทางสูญหาย หรือเสียหายจนใช้การไม่ได้ หรือหนังสือเดินทางขาดอายุระหว่างอยู่ต่างประเทศ แต่มีหลักฐานประกอบการขอออกหนังสือเดินทางครบถ้วน และประสงค์จะเดินทางเป็นการเร่งด่วนโดยไม่อาจรอการออกหนังสือเดินทางเล่มใหม่ให้แทนได้

(๒) บุคคลที่มีความจำเป็นจะต้องเดินทางเร่งด่วนอย่างยิ่ง และปลัดกระทรวงการต่างประเทศหรือผู้ที่ปลัดกระทรวงการต่างประเทศมอบหมาย อนุมัติ

ข้อ ๑๖ หนังสือเดินทางชั่วคราวมีอายุ 1 ปี และไม่สามารถต่ออายุได้อีก

หน้า ๓๔

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

หมวด ๕

เอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง

ข้อ ๑๗ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศอาจออกหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity) เป็นเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางตามเงื่อนไขและวิธีการที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด ให้แก่บุคคลในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อหนังสือเดินทางของบุคคลนั้นถูกยกเลิกตามข้อ ๒๓

(๒) เมื่อบุคคลนั้นไม่มีหนังสือเดินทาง หนังสือเดินทางสูญหาย หรือเสียหายจนใช้การไม่ได้ หรือหนังสือเดินทางขาดอายุ แต่มีหลักฐานอื่นเพียงพอที่จะทำให้ผู้ออกเอกสารเชื่อได้ว่าบุคคลผู้นั้นมีสัญชาติไทย และประสงค์จะเดินทางกลับประเทศไทยเป็นการเร่งด่วนโดยไม่อาจรอการออกหนังสือเดินทางเล่มใหม่ให้แทนได้

ข้อ ๑๘ หนังสือสำคัญประจำตัวมีอายุตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน ๖ เดือน ใช้เดินทางกลับประเทศไทยได้ครั้งเดียว เมื่อกลับถึงประเทศไทยแล้วเป็นอันหมดอายุไม่สามารถต่ออายุได้อีก

หมวด ๖

การขอ หรือการแก้ไขเพิ่มเติม หรือการบันทึกรายการในหนังสือเดินทาง

ข้อ ๑๙ การขอ การขอรับ หรือการแก้ไขเพิ่มเติม หรือการบันทึกรายการในหนังสือเดินทางที่ปรากฏในระเบียบนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด

ข้อ ๒๐ ในการพิจารณาคำขอ หรือการแก้ไขหนังสือเดินทาง หากกระทรวงการต่างประเทศมีข้อสงสัยเกี่ยวกับประวัติหรือพฤติกรรมของผู้ร้อง หรือผู้ร้องขอแก้ไขหนังสือเดินทางรายใดกระทรวงการต่างประเทศอาจส่งเรื่องให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ เพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

หมวด ๗

การปฏิเสธหรือยับยั้งคำขอหนังสือเดินทาง

ข้อ ๒๑ พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถปฏิเสธหรือยับยั้งการขอ หรือแก้ไขหนังสือเดินทางในกรณีดังต่อไปนี้

หน้า ๓๕

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

(๑) เมื่อผู้ร้องมีหนังสือเดินทางประเภทเดียวกันที่ยังคงมีอายุใช้ได้อยู่ เว้นแต่จะได้รับยกเว้นตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด

(๒) เมื่อได้รับแจ้งว่าผู้ร้องเป็นผู้ซึ่งกำลังรับโทษในคดีอาญา หรืออยู่ระหว่างการปล่อยตัวชั่วคราว หรือเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญาที่ได้มีการออกหมายจับไว้แล้ว ซึ่งศาลหรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจเห็นว่าไม่ควรจะออกหนังสือเดินทางให้

(๓) เมื่อผู้ร้องเป็นผู้ที่ศาลหรือเจ้าพนักงานซึ่งมีอำนาจตามกฎหมายอื่นสั่งห้ามไม่ให้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร

(๔) เมื่อผู้ร้องกระทำผิดกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติทางราชการ ซึ่งขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือปิดบังความจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือแสดงเอกสารหลักฐาน

อันเป็นเท็จในการขออนุญาตหนังสือเดินทาง หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะเดินทางไปต่างประเทศได้ หรือหากเดินทางออกนอกราชอาณาจักร จะเป็นภัยต่อสวัสดิภาพของผู้เดินทางเอง หรือจะกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือชื่อเสียงและเกียรติภูมิของประเทศไทย

ข้อ ๒๒ พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถปฏิเสธหรือยับยั้งการขอและออกหนังสือเดินทางให้แก่ผู้ร้องซึ่งหนังสือเดินทางเดิมสูญหายเกินกว่า ๒ ครั้งในรอบ ๑ ปี นับจากวันขอครั้งแรก จนกว่าบุคคลผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าเป็นการสูญหายโดยสุจริต

หมวด ๘

การยกเลิกหนังสือเดินทาง

ข้อ ๒๓ พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถยกเลิกและเรียกคืนหนังสือเดินทางได้ เมื่อปรากฏภายหลังว่า

(๑) ผู้ถือหนังสือเดินทางเป็นผู้ซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะขอหนังสือเดินทางประเภทนั้น

(๒) ผู้ถือหนังสือเดินทางเป็นบุคคลซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจออกหนังสือเดินทางให้ตาม

ข้อ ๒๑ (๒) (๓) และ (๔)

(๓) มีเหตุอันเชื่อได้ว่า ผู้ถือหนังสือเดินทางได้หนังสือเดินทางนั้นมาโดยมิชอบ

หน้า ๓๖

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

(๔) หนังสือเดินทางนั้นได้มีการแจ้งว่าสูญหายต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกิดเหตุแล้ว หรือผู้ถือได้ร้องขอให้ยกเลิกเพื่อขอหนังสือเดินทางชนิดเดียวกันเล่มใหม่

(๕) หนังสือเดินทางนั้นอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ถือหนังสือเดินทาง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๖) ทางราชการได้ทรงจ่ายเงินช่วยเหลือส่งตัวผู้ถือหนังสือเดินทางกลับประเทศไทย และผู้ถือได้ทำสัญญากับทางราชการว่าจะชดใช้เงินจำนวนที่ทางราชการได้ทรงจ่ายไปคืนให้ทางราชการแต่ผู้ถือยังไม่ได้ชดใช้เงินคืนให้แก่ทางราชการจนครบตามเงื่อนไขในสัญญา

(๗) พิจารณาเห็นว่า หากให้ผู้ถือหนังสือเดินทางยังคงอยู่ในต่างประเทศต่อไป อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประเทศไทยหรือต่างประเทศได้

ข้อ ๒๔ กระทรวงการต่างประเทศมีอำนาจยึดหนังสือเดินทางที่ถูกยกเลิกจากผู้ถือหนังสือเดินทางหรือผู้ครอบครองหนังสือเดินทาง และมีอำนาจยึดเล่มหนังสือเดินทางจากผู้ครอบครองซึ่งไม่มีอำนาจหน้าที่ในการครอบครองได้

ภาค ๒

ขั้นตอนและวิธีการในการขอหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทาง

หมวด ๑

สถานที่ยื่นคำขอ

ข้อ ๒๕ การขอ และขอดำเนินการเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือเดินทางในประเทศ สามารถกระทำได้ ณ สถานที่ดังต่อไปนี้

- (๑) กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- (๒) สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- (๓) หน่วยบริการเคลื่อนที่ของกองหนังสือเดินทาง
- (๔) สถานที่ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศอาจกำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะกิจ

หน้า ๓๗

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

ข้อ ๒๖ การขอ และขอคำเนิการเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือเดินทางในต่างประเทศสามารถกระทำได้ที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยทุกแห่ง หรือสถานที่ที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่กำหนดเป็นการเฉพาะกิจ ยกเว้นสถานกงสุลกิตติมศักดิ์

หมวด ๒

การขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป

ข้อ ๒๗ บุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้ว ให้ยื่นคำขอด้วยตนเอง พร้อมหลักฐานดังนี้

(๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) ในกรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานะผู้ร้องขอหนังสือเดินทาง พนักงานเจ้าหน้าที่อาจแจ้งให้ผู้ร้องขอหนังสือเดินทางแสดงเอกสารหรือหลักฐานอื่นนอกเหนือจาก (๑) ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๒๘ บุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ให้ยื่นคำขอด้วยตนเองพร้อมหลักฐานและวิธีการดังนี้

(๑) สูติบัตรหรือสำเนาสูติบัตรที่ทางราชการรับรองสำหรับผู้อายุยังไม่ถึงเกณฑ์ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๒ สำหรับผู้มีอายุอยู่ในเกณฑ์ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจปกครองมาแสดงตนพร้อมผู้ร้องขอ เพื่อร่วมลงนามในสัญญายินยอมชดใช้ค่าเสียหายสำหรับผู้จะเดินทางไปต่างประเทศในแบบคำร้อง

(๓) กรณีผู้มีอำนาจปกครองคือบิดาและมารดา ให้บิดาและมารดามาแสดงตนพร้อมกัน ถ้าบิดาและมารดามาแสดงตนพร้อมกันไม่ได้ ให้ผู้ที่ไม่มาทำเป็นหนังสือแสดงความยินยอมตามเงื่อนไขและแบบวิธีที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด

(๔) บิดามารดา หรือผู้มีอำนาจปกครองตาม (๓) ต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนและหลักฐานแสดงความเกี่ยวพันและการมีอำนาจปกครองผู้ร้องต่อเจ้าพนักงาน

หน้า ๓๘

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ข้อ ๒๕ บุคคลผู้ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ให้ยื่นคำขอด้วยตนเอง พร้อมหลักฐานและวิธีการดังนี้

(๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) ยื่นคำร้องพร้อมผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ตามแต่กรณี ผู้ซึ่งจะต้องร่วมลงนามในสัญญายินยอมชดใช้ค่าเสียหายสำหรับผู้จะเดินทางไปต่างประเทศในแบบคำร้อง โดยแสดงหลักฐานระบุสถานะและความเกี่ยวพันระหว่างกัน

ข้อ ๓๐ พระภิกษุและสามเณรในพุทธศาสนา ให้ยื่นคำร้องด้วยตนเอง โดยแสดงหลักฐานดังนี้

(๑) ใบสุทธิพระภิกษุสามเณร

(๒) สำเนาทะเบียนบ้าน/วัด

(๓) สำเนาใบตราตั้ง กรณีประสงค์ให้ระบุสมณศักดิ์ในหนังสือเดินทาง

(๔) เอกสารแสดงการได้รับอนุญาตให้เดินทางไปต่างประเทศ ตามนัยระเบียบมหาเถรสมาคมกำหนดวิธีปฏิบัติในการไปต่างประเทศสำหรับพระภิกษุสามเณร พ.ศ. ๒๕๓๗

ข้อ ๓๑ การขอหนังสือเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ให้ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไปในข้อ ๒๗ ข้อ ๒๘ และข้อ ๒๙ พร้อมแสดงหลักฐานเพิ่มเติม คือ หนังสือจากสำนักจุฬาราชมนตรี หรือหนังสือจากคณะกรรมการกลางอิสลามประจำจังหวัดรับรองสถานะการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์

หมวด ๓

การขอแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือเดินทางธรรมดาที่ไม่ใช่หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๓๒ ในระหว่างอายุใช้งานของหนังสือเดินทางธรรมดาที่ไม่ใช่หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ถือหนังสือเดินทางสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติม ขอเพิ่มหน้าตรวจลงตราตามความจำเป็น โดยวิธีการดังนี้

หน้า ๓๕

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘

(๑) ยื่นคำร้องขอตามแบบที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด พร้อมหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรแสดงตัวอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) หนังสือเดินทางที่ขอให้ดำเนินการ

(๓) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีที่ร้องขอ เช่น ใบสำคัญการสมรส ใบสำคัญการหย่า ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อและชื่อสกุล ตามความจำเป็นแต่ละกรณี

หมวด ๔

การขอแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๓๓ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลได้

ข้อ ๓๔ ในระหว่างอายุใช้งานของหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ถือหนังสือเดินทางสามารถยื่นคำร้องให้มีการบันทึกรายการระบุงการถือหนังสือเดินทางเล่มเดิม หรือการเปลี่ยนลายมือชื่อ โดยยื่นคำร้องตามแบบที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด พร้อมเอกสารประกอบ ดังนี้

(๑) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรแสดงตัวอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ขอให้ดำเนินการ

(๓) เอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีที่ร้องขอ ได้แก่ หนังสือเดินทางฉบับเดิม หรือตัวอย่างลายมือชื่อที่ต้องการแก้ไข

หมวด ๕

การขอรับหนังสือเดินทาง

ข้อ ๓๕ ผู้ร้องขอหนังสือเดินทางสามารถขอรับหนังสือเดินทางได้ ๓ วิธี คือ

(๑) กรณีขอรับด้วยตนเอง ให้นำใบนัดรับหนังสือเดินทางไปขอรับจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาและสถานที่ซึ่งระบุไว้ในใบนัด

หน้า ๔๐

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘

(๒) กรณีมอบหมายให้ผู้รับแทน ผู้ร้องขอหนังสือเดินทางต้องทำหนังสือมอบอำนาจตามแบบที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด เพื่อให้ผู้รับมอบอำนาจมารับตามกำหนดเวลาและสถานที่ในใบนัด

(๓) กรณีขอรับทางไปรษณีย์ ผู้ร้องขอหนังสือเดินทางต้องแสดงความจำนงขอรับทางไปรษณีย์ ขณะยื่นคำร้องหนังสือเดินทางตามแบบที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด โดยผู้ร้องชำระค่าบริการเอง

หมวด ๖

การยื่นคำร้องเกี่ยวกับหนังสือเดินทางในต่างประเทศ

ข้อ ๓๖ หลักเกณฑ์ และวิธีการยื่นคำร้องเกี่ยวกับหนังสือเดินทางในต่างประเทศให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำร้องในประเทศโดยอนุโลม

หมวด ๗

การยื่นคำร้องเกี่ยวกับหนังสือเดินทางทูต และหนังสือเดินทางราชการ

ข้อ ๓๗ การยื่นคำร้องให้ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางทูตและหนังสือเดินทางราชการให้กระทำได้ด้วยตนเองที่กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล หรือสำนักงานที่ได้รับมอบหมายผู้ถือหนังสือเดินทางในต่างประเทศสามารถยื่นคำร้องด้วยตัวเองได้ที่สถานทูตสถานกงสุลไทยทุกแห่งโดยยื่นพร้อมเอกสารหรือหลักฐานที่แสดงถึงสิทธิในการถือหนังสือเดินทางประเภทนั้น ๆ และหนังสือจากหน่วยราชการหรือหน่วยงานต้นสังกัด อนุมัติให้เดินทางไปต่างประเทศโดยมีภารกิจเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการออกหนังสือเดินทางประเภทนั้น ๆ

หมวด ๘

การยื่นคำร้องเกี่ยวกับหนังสือเดินทางชั่วคราว

ข้อ ๓๘ การยื่นคำร้องหนังสือเดินทางชั่วคราว ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นการขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไปมาใช้โดยอนุโลม

หน้า ๔๑

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๓๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๘

หมวด ๕

ข้อกำหนดอื่น

ข้อ ๓๕ ในกรณีที่ผู้ร้องสะกดชื่อภาษาอังกฤษออกเสียงแตกต่างจากภาษาไทยอย่างชัดเจนจนทำให้เข้าใจผิดในตัวบุคคล พนักงานเจ้าหน้าที่อาจสะกดชื่อให้โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์แห่งประกาศราชบัณฑิตยสถาน เรื่องการถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมันแบบถ่ายเสียง ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๔๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๔๒

ข้อ ๔๐ เงินค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางซึ่งผู้ยื่นคำร้องได้ชำระให้แก่ทางราชการไปแล้วนั้น ไม่สามารถเรียกคืนได้ไม่ว่ากรณีใด

ข้อ ๔๑ กระทรวงการต่างประเทศสงวนสิทธิที่จะทำลายหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับหนังสือเดินทางซึ่งออกให้แก่ผู้ร้องไว้แล้วแต่ไม่มีผู้มารับหนังสือเดินทางนั้นตามกำหนดนัดเป็นเวลาเกินกว่า ๕๐ วันขึ้นไป

ข้อ ๔๒ ให้ปลัดกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ โดยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกประกาศ กฎ ระเบียบ หรือวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียม เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

กันตธีร์ ศุภมงคล

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	สิริณัฐ ทรวงไทรย์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กรกฎาคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	โรงเรียนเซนต์จอห์น โปลีเทคนิค ประกาศนียบัตรวิชาชีพ, 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิศาสตร์และ ประวัติศาสตร์เชิงท่องเที่ยว, 2556 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2561
ที่อยู่ปัจจุบัน	39/57 หมู่ 6 หมู่บ้านพศกษาวิไลเลข 30 ตำบลบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

