



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนางานกงสุลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นายชาติ สกลวารี
รหัส 1027

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 1
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปี 2552
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนางานกงสุลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นายชาติ สกลวาริ
รหัส 1027

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 1
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปี 2552
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

กรมการกงสุลเป็นกรมหนึ่งในกระทรวงการต่างประเทศที่มีงานหลัก คือ งานให้บริการประชาชน ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นงานบริการภายในกระทรวงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้บริการประชาชนคนไทยในต่างประเทศ และชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศนั้นด้วย การให้บริการงานกงสุลจึงนับว่าเป็นงานที่สำคัญยิ่ง ซึ่งถือเป็นหน้าตาต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศ แต่เนื่องจากกระทรวงการต่างประเทศมีการบริหาร งานรวมศูนย์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่การให้บริการได้จำแนกไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ การพัฒนาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องความร่วมมือระหว่างหน่วย โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ผ่านมาระบบการต่างประเทศก็ได้ให้ความสำคัญในด้านการบริการจนได้รับการยอมรับของประชาชนทั่วไป เป็นหน่วยงานของรัฐในลำดับต้นๆ ที่นำเอาระบบ One stop service มาใช้ รวมทั้งการ outsource ในด้านการบริการต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ และได้นำเอาระบบการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและทันสมัย ถึงกระนั้นก็ตาม การให้บริการในต่างประเทศโดยสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุล รวมทั้งสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ที่มีคนต่างชาติดำรงตำแหน่ง ยังต้องดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีจำนวนจำกัด และนับวันการบริการด้านกงสุลจะเพิ่มปริมาณมากขึ้น ในขณะที่อัตราบุคลากรของหน่วยงานดังกล่าวไม่ได้เพิ่มหรือขยายตัวตามปริมาณงาน เช่น การให้บริการด้านหนังสือเดินทาง การตรวจลงตรา (Visa) การให้การคุ้มครองคนไทยตกทุกข์ได้ยาก และการให้บริการด้านเอกสารนิติกรณ์ การศึกษาส่วนบุคคลนี้จึงเน้นแนวคิดในการพัฒนาระบบงานกงสุลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาช่วยสนับสนุนงาน ซึ่งไม่เพียงแต่จะบริหารจัดการข้อมูล (management of information system) เพื่อตอบสนองนโยบายการทูตเพื่อประชาชนเท่านั้น แต่จะต้องยึดแนวพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ. ศ. 2456 ที่ให้หน่วยงานภาครัฐอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งเอกสารการเดินทางจะต้องพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การ ICAO ด้วย ด้วยเหตุนี้ การศึกษาจึงหวังผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความเป็นเลิศ การตอบสนองความต้องการของประชาชน และความเป็นมาตรฐานสากล ซึ่งถือว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศปรับปรุงด้านบริการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ

Abstract

[คลิกที่นี่เริ่มต้นพิมพ์]

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนรายงานศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ด้วยดี ผู้เขียนมีเวลาจัดทำรายงานนี้เพียงเตรียมตัวน้อยมาก จึงมีข้อจำกัดในการจัดหาข้อมูลพอสมควร แต่ก็ได้บุคคลที่ผู้เขียนได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างมาก ทำให้งานชิ้นนี้ประสบความสำเร็จในที่สุด บุคคลที่ผู้เขียนขอแสดงความขอบคุณมา ณ ที่นี้ มีดังนี้

1) นายสมพงษ์ กางทอง เจ้าหน้าที่การทูต 7 กองตรวจลงตราและเอกสารคนต่างด้าว กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

2) นางสาวเนตรนภา คงศรี เจ้าหน้าที่การทูต 7 กองหนังสือเดินทาง

3) นางอภิญญา ณ นคร เลขานุการเอก กองตรวจลงตราและเอกสารต่างด้าว กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

4) นายไสว ปัดเมือง เลขานุการเอก กงสุล ประจำการที่สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโรม และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นประจำสถานเอกอัครราชทูต ฯ

5) นายเสถียร โคตรกันทา เจ้าหน้าที่สื่อสาร 5 ผู้ดูแลระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองหนังสือเดินทาง

6) นางสาวณัฐกานต์ สำราญจิตต์ เจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทาง

นอกจากนี้ คณาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน เป็นผู้ที่สมควรได้รับการระลึกและขอบคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำให้การทำการรายงานนี้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งคำแนะนำของเพื่อนๆ ข้าราชการที่เข้าร่วมฝึกอบรมนักบริหารการทูต รุ่นที่ 1 ด้วย

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลัง	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546	6
2.2 วิสัยทัศน์กรมการกงสุล	7
2.3 โครงสร้างกรมการกงสุล	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	17
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	28
5.1 บทสรุป	28
5.2 ข้อเสนอแนะ	29
ภาคผนวก	30
ประวัติผู้เขียน	43

บทที่ 1

บทนำ

1. ภูมิหลัง

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนภายใต้ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศ โดยมีหน่วยงานหลัก คือ [กองหนังสือเดินทาง กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กองสัญชาติและนิติกรณ์ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร](#) โดยกองต่างๆ เหล่านี้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปต่างประเทศหรือพำนักในต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะเดินทางไปต่างประเทศ หรือคนต่างชาติที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศไทย โดยมีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทย (สอท./สกง.) เป็นหน่วยงานตัวแทนปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวในต่างประเทศ เช่น การรับคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง การรับรองเอกสารนิติกรณ์ การช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยาก และการตรวจลงตรา (วีซ่า) งานบริการเหล่านี้ จำเป็นจะต้องปรับปรุงระบบงานกงสุลโดยใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วความสะดวกของผู้ใช้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลบุคคล ซึ่งปัจจุบันพบว่าระบบงานบริการยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร การพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ในการบริการรูปแบบต่างๆ โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการเอื้อประโยชน์กับประชาชนคนไทยในต่างประเทศได้เป็นอย่างมาก

กระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” เพื่อให้นโยบายการต่างประเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพี่น้องประชาชนคนไทยได้เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายของรัฐบาลด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การต่างประเทศเป็นการต่างประเทศของประชาชนและเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งรวมถึงบทบาทของหน่วยงานกระทรวงการต่างประเทศในต่างประเทศด้วย คือ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ โดยสรุปความบทบาทหน้าที่ของงานกงสุลในต่างประเทศได้ ดังนี้

1.1 บริการหนังสือเดินทางเพื่อประชาชน

กระทรวงการต่างประเทศได้ปรับปรุงระบบการให้บริการหนังสือเดินทาง โดยการเพิ่มและพัฒนาาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลหนังสือเดินทางกับประวัติบุคคลต้องห้ามเดินทางออกนอกประเทศ การพัฒนารูปแบบและการผลิตหนังสือเดินทาง รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการทำหนังสือเดินทางที่ทันสมัย รวดเร็ว และป้องกันการปลอมแปลง ได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-passport)

นอกจากนี้ กระทรวงการต่างประเทศยังได้จัดโครงการหนังสือเดินทางสัญจรขึ้น เพื่อจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการทำหนังสือเดินทางแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ซึ่งอาจไม่ได้ความสะดวกในการเข้ามารับบริการจัดทำหนังสือเดินทาง ณ กองหนังสือเดินทางในกรุงเทพมหานครหรือสำนักงานสาขาในภูมิภาค รวมทั้งให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลในต่างประเทศ ดำเนินกิจกรรมกงสุลสัญจร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนคนไทยที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ และอยู่ห่างไกลสถานที่ตั้งของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลในเมืองหลวงหรือแม้แต่ประเทศที่ไม่มีที่ตั้งสถานทูต แต่อยู่อีกประเทศหนึ่ง ซึ่งอยู่ความดูแลของสถานทูตไทยอีกประเทศหนึ่ง โดยการบริการกงสุลสัญจรครอบคลุมการบริการหนังสือเดินทาง งานคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ งานสัญชาติและนิติกรณ์ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

1.2 การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ

รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริม รักษา และคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของประเทศ และภาคเอกชน แรงงานและคนไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่คนไทยในต่างประเทศ โดยใช้การต่างประเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม

ที่ผ่านมา กระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว จากการจัดเก็บโดยเอกสารมาเป็นการจัดเก็บโดยระบบบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และได้แจกจ่ายแผ่นบันทึกข้อมูลไปยังสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทุกแห่งทั่วโลกเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ประสงค์จะตรวจสอบหรือคัดข้อมูลทะเบียนราษฎรของตนในต่างประเทศ

ในด้านการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศนั้น กระทรวงการต่างประเทศได้มอบให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทุกแห่งทั่วโลกความช่วยเหลือคนไทยที่ประสบภัยและตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศโดยทั่วไป การให้ความช่วยเหลือแรงงานไทยและประมงไทยที่

ประสบปัญหาในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานในต่างประเทศให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.3 การทำนิติกรรม (Document legalization)

การบริการประชาชนในด้านสัญชาติและนิติกรรม ภายใต้การกำกับงานของกองสัญชาติและนิติกรรม ครอบคลุมการดำเนินการรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร เอกสาร บุคคล หนังสือมอบอำนาจ การออกสูติบัตรให้ผู้เยาว์ที่เกิดในต่างประเทศ และหนังสือสัญญาต่างๆ การขอสัญชาติและการเพิกถอนสัญชาติ ฯลฯ ซึ่งการบริการนิติกรรมยังต้องใช้เอกสารประกอบเป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารระบบออนไลน์จะช่วยให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.4 การตรวจลงตรา (Visa)

สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจลงตราให้บุคคลต่างชาติที่ต้องการเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย ซึ่งการพิจารณาการตรวจลงตรามีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงาน อาทิ การตรวจบัญชีรายชื่อบุคคลต้องห้าม การรับคำร้องขอรับการตรวจลงตรา (วีซ่า) ฯลฯ

2. ความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากความจำเป็นของงานกงสุลเหล่านี้ที่ต้องให้บริการประชาชนคนไทยและต่างชาติที่ต้องการความสะดวก ความพึงพอใจ ความรวดเร็ว และการจัดหาข้อมูลทางราชการ จึงมีการเร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้กับระบบงานบริการ โดยเริ่มจากการทำหนังสือเดินทาง และได้มีการปรับปรุงการบริการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านหนึ่ง และเป็นการใช้ IT มาช่วยลดปัญหาการปลอมแปลงบุคคลหรือการนำข้อมูลของบุคคลอื่นมาใช้แทน (สวมตัวบุคคล) ในการทำหนังสือเดินทาง ส่วนงานกงสุลในด้านอื่นๆ ก็ได้มีการนำ IT มาใช้เช่นกัน แต่ยังไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานของกระทรวงฯ หรือนำประโยชน์จากข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทยมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานบริการกงสุลในต่างประเทศเพื่อบริการคนไทยในต่างประเทศ

นอกจากนี้ กระทรวงฯ ยังได้ตระหนักถึงความจำเป็นของงานกงสุล ซึ่งนับวันจะมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่ไม่สามารถเพิ่มบุคลากรได้ตามสัดส่วนของปริมาณงาน จึงจำเป็นต้องนำ IT เข้ามาช่วยเสริมอย่างจริงจัง ประกอบกับมีการพัฒนาระบบการสื่อสารทั้งในและต่างประเทศทั่วโลกมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย ทำให้การให้บริการด้านกงสุลต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับยุคสมัย เริ่มจากการรับคำร้องขอหนังสือเดินทาง การบันทึกข้อมูลผู้ขอตรวจลงตราเดินทางเข้าราชอาณาจักร และตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้าม (ต่างชาติ)

เดินทางเข้าประเทศไทยการพิมพ์ข้อมูลแผ่นสติกเกอร์ที่ใช้ตรวจลงตรา แทนการใช้ตรายาง เพื่อป้องกันการปลอมแปลง อีกทั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) ยังได้กำหนดมาตรฐานเอกสารเดินทาง (Travel document) ระหว่างประเทศให้สามารถอ่านข้อมูลได้ด้วยเครื่อง (machine readable travel document) การพัฒนาจึงไม่เพียงแต่จะเป็นการบริหารจัดการข้อมูล (Management of Information System) เท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานสากลด้วย

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการข้อมูลยังคงจำกัดอยู่กับการรับคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง การตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้ต้องห้าม การออกสติกเกอร์ตรวจลงตรา (วีซ่า) เท่านั้น แต่ก็ไม่ได้พัฒนาการบริการไปถึงส่วนที่ต้องออกหนังสือเดินทางชั่วคราวและหนังสือสำคัญประจำตัว (CI) ซึ่งยังใช้ระบบ manual ในการให้บริการ การศึกษาส่วนบุคคล จึงเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจำเป็นจะต้องต่อยอดในการบริการรูปแบบต่างๆ เพราะงานบริการประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรในต่างประเทศมีความจำเป็นมากขึ้น เนื่องจากจำนวนประชาชนคนไทยในต่างประเทศมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การติดต่อกับส่วนราชการในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานกงสุลจึงเพิ่มขึ้นโดยปริยาย ดังนั้น การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกโดยพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 เพื่อศึกษาระบบงานกงสุลของ สอท./สกง. โดยทำการศึกษาขั้นตอนในปัจจุบันทั้งการบริการรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร การตรวจสอบข้อมูลของหน่วยงานของรัฐที่เป็นเอกสาร เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตร ฯลฯ โดยใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตออนไลน์เพื่อให้สามารถผลิตและรับรองเอกสารให้กับผู้ใช้บริการในต่างประเทศทั้งคนไทยและต่างชาติได้

3.2 ศึกษากระบวนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกรมการกงสุล ศูนย์ ICT และศูนย์ประสานงานทะเบียนราษฎร (สปท) กระทรวงมหาดไทย เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร หนังสือเดินทางประวัติอาชญากรรมหรือบุคคลต้องห้ามให้ สอท./สกง. เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

3.3 นำเสนอแผนงานปรับปรุงจากผลการศึกษาการเชื่อมโยงเครือข่ายระบบ on line ให้ศูนย์ ICT เป็นผู้บริหารจัดการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวให้ สอท./สกง. ของไทย โดยการพัฒนาบบเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่แล้วไปสู่การผลิตเอกสารแบบ on line

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาจะทำความเข้าใจกับระบบงานและการให้บริการของประชาชนคนไทยและต่างชาติที่มาใช้บริการที่ สอท./สกก. การให้บริการงานกงสุลของสถานเอกอัครราชทูตประเทศอื่นๆ ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสนับสนุนการทำงานด้านกงสุล โดยมีขอบเขตการศึกษาที่ครอบคลุมการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management of Information System) ดังนี้

- 1) การออกหนังสือสำคัญประจำตัว
- 2) การออกหนังสือเดินทางชั่วคราว
- 2) การคัดสำเนาข้อมูลทะเบียนราษฎร
- 3) การตรวจสอบบัญชีรายชื่อบุคคลต้องห้ามของสถานกงสุลกิตติมศักดิ์
- 4) การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของคนไทยที่พำนักในต่างประเทศ

5. ประโยชน์ของการศึกษา

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการทำงานด้านกงสุลจะช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติ ประหยัดเวลาทำงาน มีความถูกต้องในการให้ข้อมูล สะดวกแก่ผู้ให้บริการมีความทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้กำลังคนและอุปกรณ์ มีความทันสมัย และจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับนโยบายการทูตเพื่อประชาชน และพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) ในอนาคตเพื่อนำไปใช้กับสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทย 90 แห่งทั่วโลก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบข้อบังคับของภาครัฐเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาส่วนบุคคล อาทิ พระราชกฤษฎีกา วิทยาลัยของหน่วยงาน พันธกิจ และแนวคิด ดังต่อไปนี้

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการ กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ฯลฯ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ อนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชน

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็น การกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ให้ได้รับการบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาด้วย

2) การจัดระบบสารสนเทศ

ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการในส่วนนั้นได้

ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศส่วนกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างส่วนราชการและต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ

2. วิสัยทัศน์กรมการกงสุล

กระทรวงการต่างประเทศมีนโยบายเพื่อการดำรงไว้ซึ่งการเป็นหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไทยทั้งในและนอกประเทศ และกระจายงานบริการด้านกงสุลไปทุกภูมิภาคด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ตามนโยบาย "การทูตเพื่อประชาชน"

กรมการกงสุล เป็นองค์กรในการเสริมสร้างสถานะและบทบาทของไทยในเวทีระหว่างประเทศอย่างมีเกียรติและสมศักดิ์ศรี ทั้งทางด้านเสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมือง ศักยภาพ ความเจริญทางเศรษฐกิจและการพัฒนาทางสังคม ตลอดจนนำโอกาสจากกระแสโลกาภิวัตน์มาสู่สังคมไทยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพันธกิจ ดังนี้

1. ปกป้อง รักษา และส่งเสริมสถานะและผลประโยชน์ของไทยในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. เป็นตัวแทนรัฐบาลในการเจรจาระหว่างประเทศให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ

3. สร้างนักการทูตที่มีจิตสำนึกและมีความเข้าใจสังคมไทย ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ในด้านต่างๆ เพื่อเป็นตัวแทนในการรักษาและส่งเสริมผลประโยชน์ของไทยในต่างประเทศ

4. ให้ความคุ้มครอง ส่งเสริม และดูแลสิทธิและผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนด้านการกงสุล

5. ให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อสาธารณชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับการดำเนินงานเชิงรุกด้านการต่างประเทศของไทยที่เป็นผลประโยชน์แห่งชาติ และสร้าง ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทยให้ประชาคมโลกได้รับทราบ

6. ดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการ ระเบียบแบบแผน ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการต่างประเทศ

7. บูรณาการและประสานการดำเนินการกิจต่างประเทศกับทุกภาคส่วน

8. ดำเนินงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

3. โครงสร้างกรมการกงสุล

กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานภารกิจซึ่งรับผิดชอบในเรื่องที่มีนัยเกี่ยวกับ “การกงสุล” ซึ่ง ประกอบด้วย การออกหนังสือเดินทาง การออกเอกสารเดินทาง การคุ้มครองดูแลผลประโยชน์ของ ชาวไทยในต่างประเทศ และการดำเนินการในเรื่องสัญชาติและนิติกรณ์ ซึ่งมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น อย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่การเดินทางออกนอกราชอาณาจักร และการตั้ง ถิ่นฐานในต่างประเทศของชาวไทยเป็นเรื่องปกติวิสัย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ กรมการกงสุลเป็น หน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศที่รับรองงานด้านบริการประชาชนโดยประสานกับ หน่วยงานด้านการปกครองและทะเบียนราษฎรทั้งในและนอกประเทศอย่างใกล้ชิด พร้อมกันนั้น ยังดำเนินการพัฒนาให้หนังสือเดินทาง เอกสารเดินทางของประเทศไทยและเอกสารการตรวจลง ตราของประเทศไทยมีความทันสมัยและทัดเทียมกับมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับนับถือใน ประชาคมระหว่างประเทศ

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ.2541 กรมการกงสุลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เสนอความเห็นเพื่อกำหนดนโยบายและแผนด้านการกงสุล รวมทั้งกำหนดระเบียบด้าน การกงสุล

2. ประสาน สนับสนุน และกำกับดูแลสถานกงสุลใหญ่ สถานเอกอัครราชทูต และสถาน กงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ ตลอดจนประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการ ของไทยทั้งในและต่างประเทศในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกงสุลให้เป็นไปตามกฎหมายและ ระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ โดยสอดคล้องกับอนุสัญญากรุงเวียนนา ว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการ กงสุล พ.ศ. 2506 สนธิสัญญาความตกลงระหว่างประเทศ และกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายจารีตประเพณี ระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับงานด้านการกงสุล

3. ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราและเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าว
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแลผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติ
 6. บุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ
 7. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ งานทะเบียนคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
 8. ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม
 9. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่าทำการและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในงานที่เกี่ยวกับการกงสุลตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและประกาศของกระทรวงการต่างประเทศ
 10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงฯ หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมการกงสุล ประกอบด้วยส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
3. กองสัญชาติและนิติกรณ์
4. กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว
5. กองหนังสือเดินทาง
6. ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร

การบังคับบัญชาจะเป็นรูปแบบเดียวกับกรมทั่วไป กล่าวคือ อธิบดีกรมการกงสุลจะรับนโยบายสั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของกรมการกงสุล โดยมีปลัดกระทรวงฯ หรือรองปลัดกระทรวงฯ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในส่วนของภารกิจติดต่อ ประสานงาน ระหว่างกรมการกงสุลกับสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ อธิบดีกรมการกงสุลจะเป็นผู้วินิจฉัย สั่งการไปยังสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ ในนามของปลัดกระทรวงฯ และสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ จะรายงานกลับมายังปลัดกระทรวงฯ โดยกรมการกงสุลเป็นกรมที่รับผิดชอบปฏิบัติในส่วนของงานด้านกงสุลทั้งหมด

ก. ภารกิจสำนักงานเลขานุการกรม

สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมและราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ

ข. ภารกิจกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ

กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์ และช่วยเหลือคนไทย และนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ

ค. การกิจของกงสุลชาติและนิติกรณ์

กงสุลชาติและนิติกรณ์มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ งานทะเบียนคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม

นอกจากภาระหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้นแล้ว กงสุลชาติฯ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องประสานงานขึ้นต้น กับสถานทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สำนักอัยการสูงสุด และกับสถานทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ต่างประเทศในประเทศไทยด้วย โดยที่ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของงานกระทรวงการต่างประเทศ จึงพยายามที่จะยกระดับงานด้านสัญชาติ การทะเบียน และนิติกรณ์ ให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และความถูกต้องของงานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการรักษาผลประโยชน์สาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชน พร้อมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศโดยรวม

ง. การกิจของกองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว

กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กรมการกงสุล มีภารกิจทั้งในต่างประเทศและในประเทศ

ภารกิจในต่างประเทศ คือ มีอำนาจหน้าที่สั่งการเกี่ยวกับการตรวจลงตรา (วีซ่า) ไปยังสถานทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ ซึ่งมีทั้งหมด 90 แห่ง

ส่วนภารกิจในประเทศ คือ มีอำนาจหน้าที่แก้ไขวีซ่าและออก re-entry visa ให้แก่บุคคลในคณะทูต กงสุล องค์การระหว่างประเทศ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ตามคำขอของไทย รวมทั้ง ออกเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าว (Travel Document for Aliens) (ให้กับคนต่างด้าวที่ไร้สัญชาติที่มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย และออกเอกสารเดินทางฉุกเฉินให้กับคนต่างด้าวที่ทำหนังสือเดินทางสูญหาย ซึ่งไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลของคนชาตินั้นในประเทศไทย ทารกคนต่างด้าว ซึ่งไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลของคนชาตินั้นในประเทศไทย เด็กไม่มีสัญชาติไทยในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และผู้ลี้ภัยทางการเมือง เป็นต้น

จ. การกิจของกองหนังสือเดินทาง

กองหนังสือเดินทาง มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่คนไทยในการออกหนังสือเดินทางและเอกสารเดินทาง ซึ่งสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลในต่างประเทศก็มีบทบาทหน้าที่นี้เช่นกัน โดยให้บริการแก่คนไทยที่พำนักในต่างประเทศ

กองหนังสือเดินทางได้ส่งเสริมและพัฒนางานบริการประชาชนตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน อันเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ จนได้รับประกาศนียบัตรมาตรฐาน ISO 9002 เป็นหลักประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

กรมการกงสุลได้พัฒนาหนังสือเดินทางให้มีความทันสมัยตามแนวทางสากล เพื่อป้องกันการปลอมแปลง โดยพัฒนาหนังสือเดินทางให้เป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหนังสือเดินทางที่มีคุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิค (Technical Specifications (ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งแตกต่างจากหนังสือเดินทางแบบเดิม คือ

- มีการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (biometric data) (ได้แก่ ลายนิ้วมือ รูปใบหน้า ไว้ใน Contactless Integrated Circuit ซึ่งฝังอยู่ในเล่มหนังสือเดินทาง
- สามารถอ่านได้ด้วยเครื่อง Automatic Gate ณ จุดผ่านแดนระหว่างประเทศ โดยมีการตรวจพิสูจน์โดยอัตโนมัติ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในหนังสือเดินทางกับผู้ถือหนังสือเดินทาง

กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานภารกิจซึ่งรับผิดชอบในเรื่องที่มีนัยเกี่ยวกับ “การกงสุล” ซึ่งประกอบด้วย การออกหนังสือเดินทาง การออกเอกสารเดินทาง การคุ้มครองดูแลผลประโยชน์ของชาวไทยในต่างประเทศ และการดำเนินการในเรื่องสัญชาติและนิติกรณ์ ซึ่งมีปริมาณงานเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่การเดินทางออกนอกราชอาณาจักร และการตั้งถิ่นฐานในต่างประเทศของชาวไทยเป็นเรื่องปกติวิสัย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศที่รับรองงานด้านบริการประชาชนโดยประสานกับหน่วยงานด้านการปกครองและทะเบียนราษฎรทั้งในและนอกประเทศอย่างใกล้ชิด พร้อมกันนั้น ยังดำเนินการพัฒนาให้หนังสือเดินทาง เอกสารเดินทางของประเทศไทยและเอกสารการตรวจลงตราของประเทศไทยมีความทันสมัยและทัดเทียมกับมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับนับถือในประชาคมระหว่างประเทศ

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ.2541 กรมการกงสุลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เสนอความเห็นเพื่อกำหนดนโยบายและแผนด้านการกงสุล รวมทั้งกำหนดระเบียบด้านการกงสุล

2. ประสาน สนับสนุน และกำกับดูแลสถานกงสุลใหญ่ สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ ตลอดจนประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการของไทยทั้งในและต่างประเทศในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกงสุลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ โดยสอดคล้องกับอนุสัญญากรุงเวียนนา ว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการกงสุล พ.ศ. 2506 สนธิสัญญาความตกลงระหว่างประเทศ และกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับงานด้านการกงสุล

3. ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราและเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าว

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแลรักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิสิตบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ

6. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ งานทะเบียนคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม

7. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่าทำการและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในงานที่เกี่ยวกับการกงสุลตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและประกาศของกระทรวงการต่างประเทศ

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงฯ หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมการกงสุล ประกอบด้วยส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
3. กองสัญชาติและนิติกรณ์
4. กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว
5. กองหนังสือเดินทาง
6. ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร

3. พันธกิจ

กรมการกงสุลมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

3.1 ประสานและอำนวยความสะดวกสถานทูต สถานกงสุลในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ

3.2 ดำเนินมาตรการ/โครงการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ทั้งในและนอกประเทศ

3.3 นโยบายและกลยุทธ์การบริหาร

กรมการกงสุลมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน คือ

- เป็นหน่วยงานบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม โดยให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งการเป็นผู้นำในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-consular) โดยมีผลชี้วัดที่เป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองต่อนโยบายการทูตเพื่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

- นโยบายที่ชัดเจนที่สุดในการการกงสุลของกรมการกงสุล คือต้องการให้คนไทยที่พำนักอยู่ในที่ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รับบริการอย่างทั่วถึง ทุกภูมิภาค และสะดวกรวดเร็ว ต้องการให้ประชาชนมีความเข้าใจ สนใจ และสนับสนุนนโยบายต่างประเทศของรัฐบาล

- นอกจากนี้ กรมการกงสุลยังมีประเด็นยุทธศาสตร์อีก 2 ประการ คือ การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไทยในต่างแดน และการปกป้องและคุ้มครองประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศ

นโยบายและกลยุทธ์การบริหารนี้ ได้เพิ่มบทบาทของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศเป็นอย่างมาก ความพึงพอใจของประชาชนคนไทยในต่างประเทศเป็นหัวใจของการบริหารจัดการ โดยเฉพาะสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลเปรียบเสมือนหน่วยงานตัวแทนภาครัฐทุกหน่วยงานที่คนไทยในต่างประเทศต้องการติดต่อด้วย ไม่ว่าจะเป็นงานของกระทรวงมหาดไทย(งานทะเบียนราษฎร) กระทรวงกลาโหม (การขึ้นทะเบียนเกณฑ์ทหาร) กระทรวงศึกษาธิการ (การศึกษา) กระทรวงแรงงาน (การจัดหางาน) ฯลฯ

3.4 ขยายงานบริการด้านการกงสุลทั้งในประเทศและต่างประเทศ การให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ และงานบริการด้านนิติกรณ์

3.5 นำนวัตกรรมมาให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

4. ภาครัฐ (e-Government)

รัฐบาลมีเป้าหมายในการนำ ICT มาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริหารที่สำคัญทุกประเภทของส่วนงานของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายในพ.ศ.2547 และพัฒนาบริการที่ให้แก่สาธารณชนให้ได้ครบทุกขั้นตอนใน พ.ศ.2553 ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนาเป็นการปฏิรูปร่างแผนและงบประมาณการจัดองค์กร การพัฒนาบุคลากรของรัฐ การพัฒนาการบริหารและการให้บริการโดยรวม โดยมุ่งให้เกิดความกะทัดรัด ความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ ICT ควบคู่กับการปรับขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

5. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

งานบริการหนังสือเดินทางก่อนปี 2542 ยังคงใช้ระบบการบริการที่ต้องพึ่งพางานข้อมูลที่เป็นเอกสาร (hard copy) กระทบง ๑ จึงได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนางานหนังสือเดินทางที่พึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และศึกษาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารไปพร้อมๆ กับการนำไปใช้กับระบบการออกหนังสือเดินทางที่ทันสมัย และการปรับปรุงหน่วยงานภายในกระทบง ๑ ให้มีความทันสมัย โดยเฉพาะงานด้านกงสุล ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลด้านบุคคล ประวัติการทำหนังสือเดินทาง ในขณะที่กระทบง ๑ ก็มีอีกหน่วยงานหนึ่งคือ กองวิทยุโทรเลข ทำหน้าที่จัดระบบการสื่อสารภายในกระทบง ๑ ระหว่างกระทบง ๑ กับสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุล ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทบง ๑ ในต่างประเทศ ต่อมาในปี 2547 กระทบง ๑ ได้รวบรวมกองวิทยุโทรเลข กับศูนย์ข้อมูล โดยนอกจากจะทำหน้าที่ด้านการสื่อสารโทรคมนาคมภายในและภายนอกของกระทบง ๑ แล้วยังรับผิดชอบการจัดเก็บข้อมูลการทำหนังสือเดินทาง อีกด้วยโดยปัจจุบันมีชื่อเรียกใหม่ คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information communication Technology Center) หรือ ศูนย์ ICT ทำให้บทบาทของศูนย์ ICT มีมากขึ้น โดยต้องทำการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลงานหนังสือเดินทาง ประวัติบุคคลต้องห้าม และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำหนังสือเดินทาง

กระทบงการต่างประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในกระทบง ๑ อย่างมาก มีการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) อย่างมีระบบและผู้บริหารระดับสูงมีความตั้งใจที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการจัดทำระบบงานใหม่ส่วนกลางนี้สามารถจัดทำขึ้นได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาประมาณ 1 ปี หลังจากเริ่มจัดทำในปี 2548

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทบง ๑ ไม่เพียงแต่จะต้องดำเนินการภายในประเทศ เท่านั้น สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะงานกงสุล เช่น การทำเอกสารเดินทาง (Travel document) ที่ต้องปฏิบัติตามหลักสากลภายใต้การกำกับดูแลขององค์การ International Civil Aviation Organization – ICAO) ที่จะกำหนดรูปแบบและกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานสากล

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาในบทนี้จะแสดงให้เห็นถึงวิธีการศึกษาในกลุ่มต่างๆ คือ กลุ่มเป้าหมายเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายเพื่อการศึกษาประกอบด้วย ผู้รับบริการงานกงสุลจากสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยในต่างประเทศ คือประชาชนคนไทยที่พำนักในต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางไปต่างประเทศ

2. ผู้ที่ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่กงสุลที่ประจำการในต่างประเทศ ทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างท้องถิ่นประจำการที่ฝ่ายกงสุล ของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยในต่างประเทศ

3. ผู้ที่พัฒนาระบบงานด้านกงสุลที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของกระทรวงการต่างประเทศ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

4.1 เอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลซึ่งประกอบด้วย คำร้องขอใช้บริการงานกงสุลในด้านต่างๆ เช่น คำร้องขอทำหนังสือสำคัญประจำตัว (CI) หนังสือเดินทางชั่วคราว คำร้องขอรับการตรวจลงตรา เป็นต้น

4.2 การสัมภาษณ์

การศึกษาได้ใช้การสัมภาษณ์และสนทนากับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานกงสุล ดังนี้

1) นายสมพงษ์ กางทอง เจ้าหน้าที่การทูต 7 กองตรวจลงตราและเอกสารต่างคำวกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

2) นายเสถียร โคตรกันทา เจ้าหน้าที่สื่อสาร 5 ผู้ดูแลระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองหนังสือเดินทาง

3) นายไสว ปัดเมือง เลขานุการเอก กงสุลที่ประจำการ ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโรม และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นประจำสถานเอกอัครราชทูต ฯ ประชาชน

4) ผู้ใช้บริการงานกงสุลที่สถานเอกอัครราชทูตเพื่อรับทราบข้อมูลและความเห็นในเรื่องการรับบริการและการพัฒนาระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการรวบรวมสถิติ จากกองตรวจลงตรา กองหนังสือเดินทาง และกองสัญชาติและนิติกรณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การบรรยายพรรณา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่ากรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศมีลักษณะการบริการแบบรวมศูนย์ มีหน้าที่ดำเนินการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ อาทิ การบริการหนังสือเดินทาง การดำเนินงานด้านสัญชาติและนิติกรณ์ การให้การคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ การตรวจลงตรา (Visa) และการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร ในขณะที่งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) กองต่างๆ ในกรมการกงสุล ซึ่งเป็นหน่วยงานปฏิบัติจำเป็นต้องนำเอาปัญหาการบริการมาวิเคราะห์และบริหารจัดการโดยพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่จุดอ่อนของการพัฒนาคือ งานกงสุลในต่างประเทศที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลเป็นผู้รับผิดชอบ และต้องพึ่งพาการพัฒนาจากระบบจากหน่วยงานส่วนกลาง ดังนั้นด้าน ICT และกรมการกงสุล

จากการสำรวจและติดตามการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ายังขาดความต่อเนื่องในการใช้ระบบที่ครบวงจร ซึ่งมีความจำเป็นต้องให้ผู้ให้บริการได้ประโยชน์อย่างทั่วถึง ทั้งการบริการภายในประเทศและต่างประเทศ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการด้านการผลิตหนังสือสำคัญประจำตัว (CI) หรือหนังสือเดินทางชั่วคราวจากการติดตามข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ

- เจ้าหน้าที่กงสุลในต่างประเทศ ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาระบบงานในการออกหนังสือสำคัญประจำตัว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงาน

- ประชาชนที่ใช้บริการต้องการความรวดเร็ว สะดวกในการขอรับบริการขอหนังสือสำคัญประจำตัว

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ประจำการในสำนักงานส่วนกลาง ต้องการเห็นการพัฒนาพัฒนาระบบให้มีความก้าวหน้าและทันสมัยยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต on line ในการออกหนังสือสำคัญประจำตัว (CI) หรือการออกหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างประเทศ

การให้บริการได้ในกรณีที่บุคคลสัญชาติไทยที่เดินทางไปต่างประเทศและทำหนังสือเดินทางหาย จำเป็นจะต้องขอหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity - CI) ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการออกหนังสือสำคัญประจำตัวมีความล่าช้า โดยมีขั้นตอนที่เป็นลักษณะ Manual โดยเจ้าหน้าที่กงสุลจะตรวจสอบข้อมูลบุคคลจากเอกสารของผู้ยื่นขอ และนำหนังสือ CI ไปพิมพ์ข้อมูล ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ฯลฯ ด้วยพิมพ์ดีด และติดรูปถ่ายผู้ยื่นขอ CI เพื่อใช้แทนหนังสือ

เดินทางในการเดินทางกลับประเทศไทย ขั้นตอนเหล่านี้มีความล้าสมัย ล้าช้า และยังไม่สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศได้ใช้วิธีการออกหนังสือสำคัญประจำตัวโดยการพัฒนา IT ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคคลและพิมพ์รูปเล่มที่สามารถอ่านด้วยเครื่องได้ (Machine readable) ซึ่งประเทศไทยก็ควรพัฒนาให้ทัดเทียมกับประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ประเทศพัฒนาแล้วได้ใช้ระบบการออกหนังสือสำคัญประจำตัว ที่สามารถอ่านข้อมูลด้วยเครื่องอ่านได้

การพัฒนารูปแบบการออก CI สามารถดำเนินการได้โดยให้ผู้ยื่นขอ CI แสดงหลักฐานประจำตัว เช่น สำเนาบัตรประชาชน (ถ้ามี) ให้กับเจ้าหน้าที่บันทึกหมายเลขประจำตัวบุคคล (13 หลัก) ไปในระบบเพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลจากศูนย์ ICT และศูนย์ประสานงานทะเบียนราษฎร (ศปท.) ของกระทรวงมหาดไทยที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการกงสุลอยู่แล้ว (กรณีที่ไม่มียกเอกสารก็สามารถพิมพ์หมายเลขประจำตัวบุคคล (13 หลัก) ชื่อ นามสกุลเพื่อหาข้อมูลได้ และยังมีข้อมูลบุคคลบันทึกจากการทำหนังสือเดินทางในฐานข้อมูล (Database) ของศูนย์ ICT และโอนถ่ายข้อมูลดังกล่าวไปยังสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุล โดยจะต้องมีการออกแบบ Template และ webform รองรับข้อมูลดังกล่าว เพื่อพิมพ์แบบ CI ออกมาพร้อมกับรูปถ่ายของผู้ขอ ซึ่งการเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยตรงนี้จะทำให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ เนื่องจากเป็นข้อมูลของ ศปท. และที่บันทึกไว้ในการทำหนังสือเดินทางของบุคคลนั้นแล้ว การพัฒนาการออก CI โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ประโยชน์ดังนี้

- ผู้ยื่นขอไม่ต้องไปถ่ายรูปเพื่อติดบนหนังสือ CI เนื่องจากมีข้อมูลรูปถ่ายในหนังสือเดินทางแล้ว

- ข้อมูลบุคคลได้โอนถ่ายมาจากศูนย์ ICT ของกระทรวง ฯ และศูนย์ ศปท. ในระบบ on line จึงมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และในหลักปฏิบัติอาจไม่ต้องมีการสอบปากคำเพื่อตรวจสอบสัญชาติอีกเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยต่อไป เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลของหน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารดังกล่าว

- การโอนถ่ายข้อมูลบุคคลลงใน CI โดยไม่ต้องพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด เป็นการประหยัดเวลาอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ยื่นขอเอกสารที่จำเป็นต้องเดินทางด่วน และหากมีการร้องขอ CI จำนวนมาก เจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันยังคงใช้การพิมพ์แบบคำร้อง CI ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด ซึ่งนับว่าล้าสมัยและสิ้นเปลืองเวลา

- การพัฒนาระบบโดยเชื่อมโยงข้อมูล และการออกแบบ Template เพียง ครั้งเดียว เพื่อให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยทั่วโลกใช้ เป็นสิ่งคุ้มค่ากับการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคนไทยในต่างประเทศ อีกทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลโดยการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริการที่ทันสมัย

- การศึกษาได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการโดยถือหลักการทูตเพื่อประชาชนซึ่งรวมถึงคนไทยที่พำนักในต่างประเทศ รวมทั้งคนต่างชาติที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยตั้งอยู่ในการให้บริการด้านต่างๆ ของภาครัฐด้วย อาทิ การบริการหนังสือเดินทาง การดำเนินงานด้านสัญชาติและนิติกรณ์ การให้การคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ การตรวจลงตรา (Visa) โดยการบริหารข้อมูลด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management of Information System) เป็นต้น

สถิติการให้บริการ

จากสถิติที่ได้สอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมการกงสุล พบว่าในจำนวน สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ ได้ทำการออกหนังสือสำคัญประจำตัว หนังสือเดินทางชั่วคราว เฉพาะในปี 2550 – ปัจจุบัน มีสถิติ ดังนี้

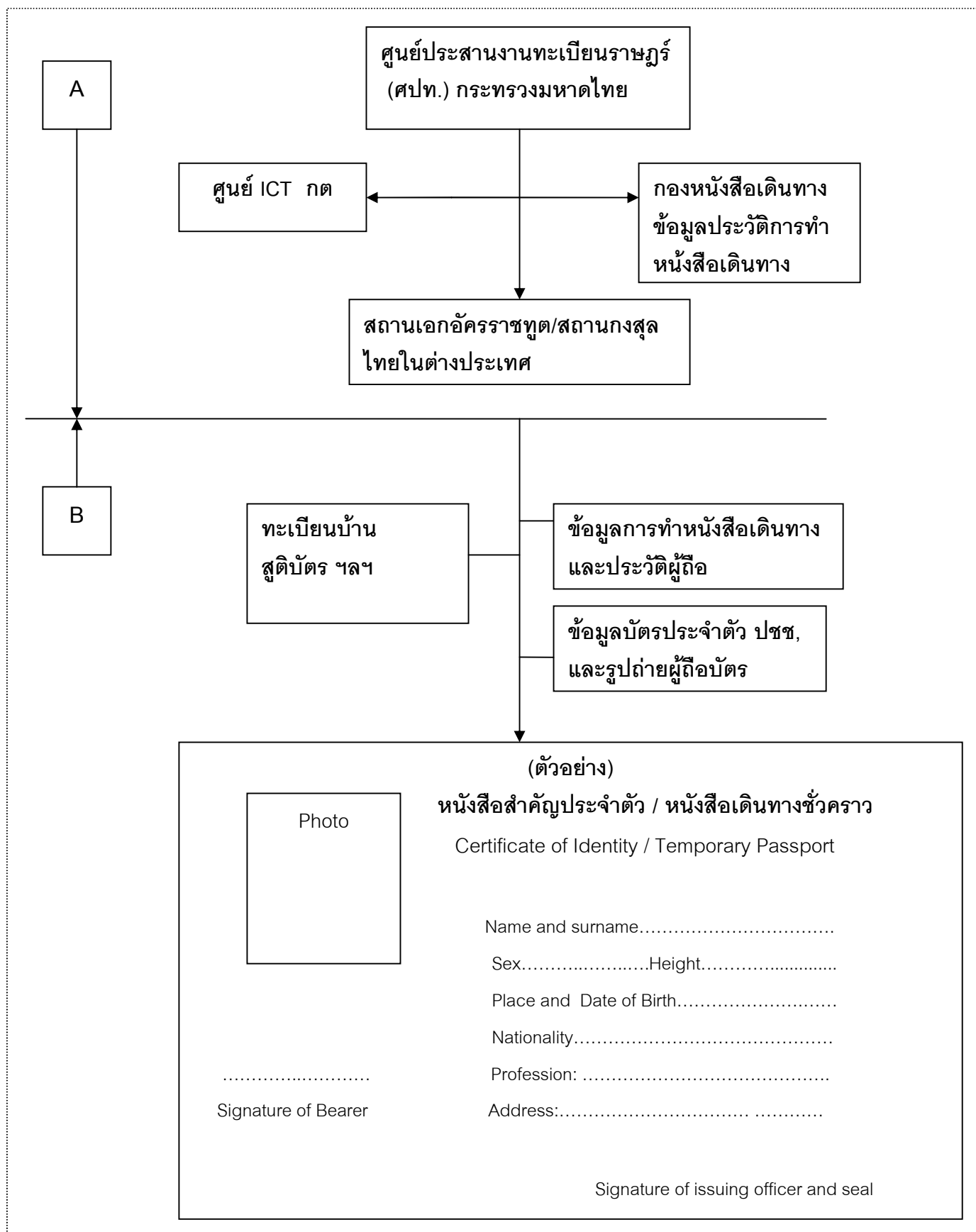
ก. สถิติการออก CI และหนังสือเดินทางชั่วคราวของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ (แหล่งข้อมูล: กรมการกงสุล)

การออก CI	ปี 2550	จำนวน 3,873 เล่ม
	ปี 2551	จำนวน 3,708 เล่ม
	ม.ค. – เม.ย. 2552	จำนวน 1,367 เล่ม

ข. การออกหนังสือเดินทางชั่วคราว

	ปี 2550	จำนวน 1,118 เล่ม
	ปี 2551	จำนวน 1,232 เล่ม
	ปี ม.ค. – เม.ย. 2552	จำนวน 430 เล่ม

ปริมาณการให้บริการเอกสารเหล่านี้ควรต้องมีศึกษาพัฒนาระบบ โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงานของฝ่ายกงสุล ของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยให้ปรับปรุงการบริการอย่างรวดเร็ว ทันสมัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล และทัดเทียมกับการบริการของสถานเอกอัครราชทูตต่างชาติ



ข้อมูลบุคคลในคำร้องขอหนังสือเดินทางที่สามารถนำไปออกแบบเป็นหนังสือสำคัญประจำตัว (CD)

[e-Passport] - ระบบรับคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง Version 3.0.0.25503 12/06/2552

12/06/2009 User : simthan.wi

รับคำร้อง ตรวจสอบสถานะ ถ่ายโอนข้อมูล รายงาน ตรวจสอบอุปกรณ์ Storage ออก

ข้อมูลบัตรประชาชน ตรวจสอบประวัติ ข้อมูลคำร้อง ข้อมูลเพิ่มเติม ถ่ายรูป บันทึกประวัติ เก็บข้อมูลชีวภาพ ขนคนเวกซาร์ บัตรคิว ยกเลิก

ประเภทคำร้อง : ทัวไป สถานะ

☒ ยังไม่ตรวจสอบข้อมูล ศปท. ☒ ยังไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้าม ☒ ขำรายการประเภทออฟไลน์

เลขที่หนังสือเดินทาง [] วันที่ออก 12/06/2552 วันที่หมดอายุ 1/06/2557 เลขลำดับเล่ม []

เลขประจำตัวประชาชน 1212513345456 เลขที่คำร้อง 742-5200100001

☐ ชื่อ-นามสกุลไม่ตรง ศปท. วันที่เปลี่ยนชื่อ-นามสกุล []

นาย	ชื่อ (ไทย)	สม	ชื่อกลาง (ไทย)	นามสกุล (ไทย)	บุญริ
MR.	ชื่อ (อังกฤษ)	SCM	ชื่อกลาง (อังกฤษ)	นามสกุล (อังกฤษ)	BUNRI

.เพศ ชาย หญิง ส่วนสูง 166 ซม.

วันเดือนปีเกิด 11 / 06 / 2515 ค.ศ. 1972 อายุ 37 ปี 00 เดือน 01 วัน สถานที่เกิด ตาก สัญชาติ ไทย

ชื่อ-สกุล บิดา [] เลขระจำตัวประชาชน []

ชื่อ-สกุล มารดา [] เลขระจำตัวประชาชน []

บันทึกคำร้องกรณีพิเศษ

☐ ขอรับก่อนกำหนด (ด่วน) ☐ ขอถือมากกว่า 1 เล่ม ☐ ขอทำเล่มที่ 2

ประวัติการถือหนังสือเดินทาง

[]

[e-Passport] - ระบบรับคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง Version 3.0.0.25503 12/06/2552

12/06/2009 User : sunthai.wi

รับคำร้อง ตรวจสอบสถานะ ถ่ายโอนข้อมูล รายงาน ตรวจสอบประวัติ Storage ออกร

ข้อมูลบัตรประชาชน ตรวจสอบประวัติ ข้อมูลคำร้อง ข้อมูลเพิ่มเติม ถ่ายรูป ตั๋วเครื่องบิน ค่าธรรมเนียม อื่นๆ

ที่อยู่ติดต่อ

ที่อยู่เลขที่	123	หมู่ที่		หมู่บ้าน / อาคาร	
ตรอก / ซอย		ถนน	แจ้งวัฒนะ	ตำบล / แขวง	ทุ่งสองห้อง
อำเภอ / เขต	หลักสี่	จังหวัด	กรุงเทพมหานคร	รหัสไปรษณีย์	10210
โทรศัพท์	022222222				

การรับเล่ม

การรับเล่ม ☐ รับที่กรมการกงสุล ☒ รับที่สำนักงานที่ขอ ☐ ไปรษณีย์

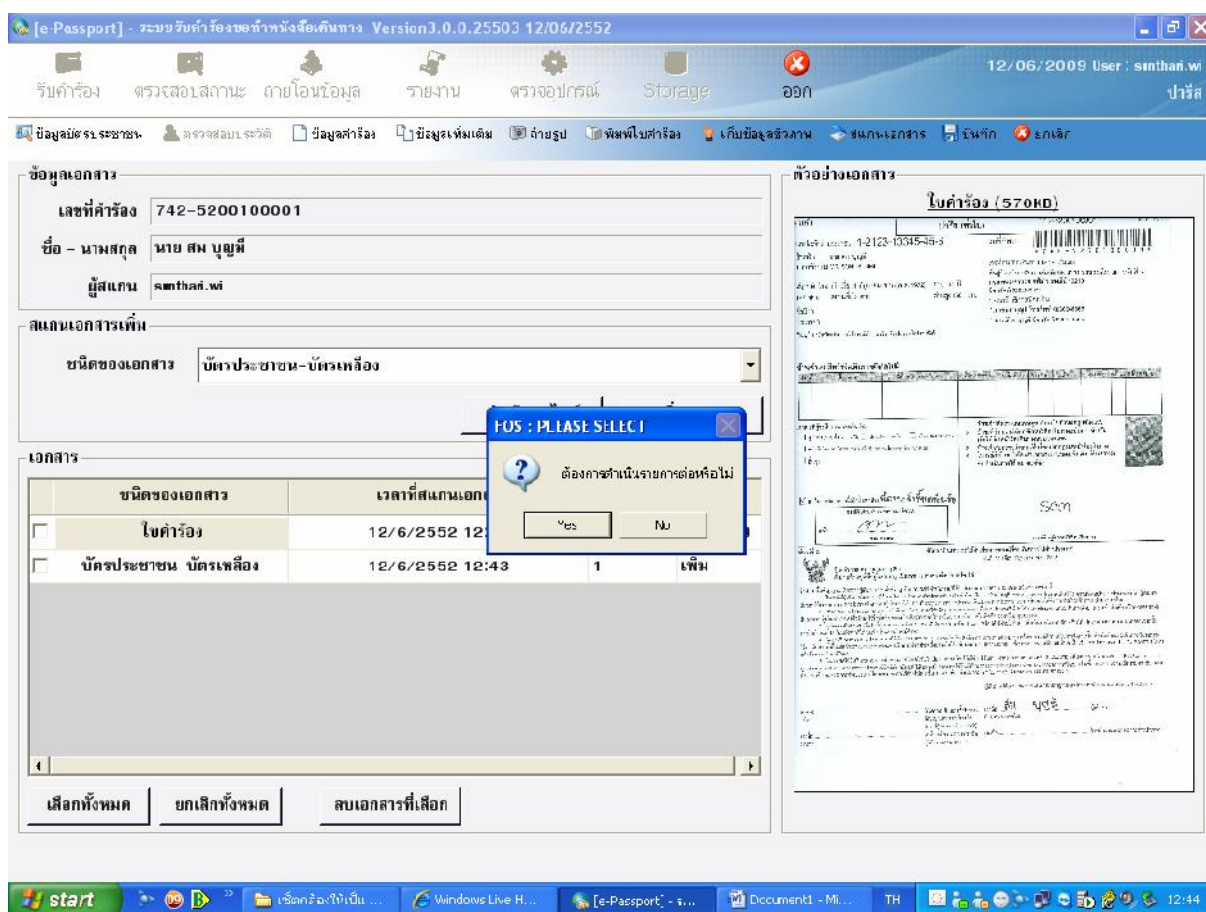
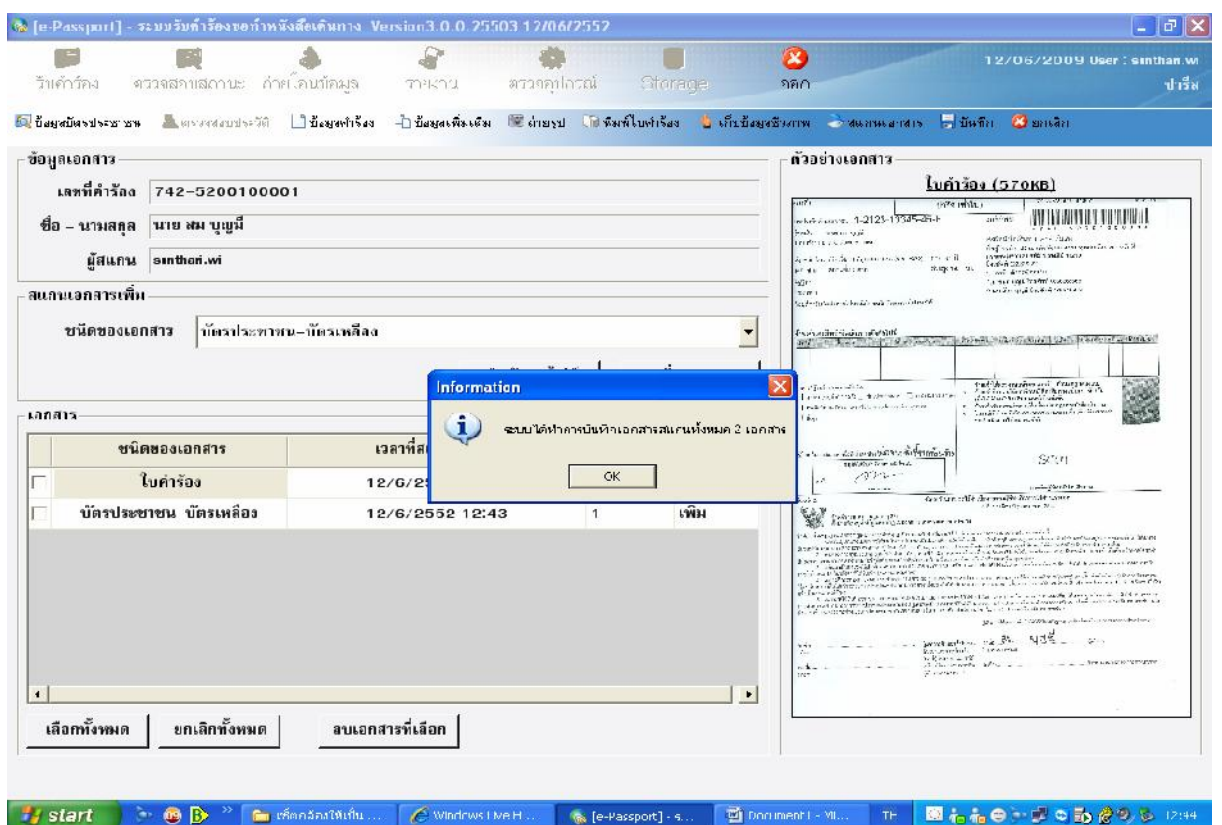
ชื่อ-นามสกุลผู้รับ

☐ จัดส่งที่เดียวกับที่อยู่ติดต่อ

ที่อยู่เลขที่		หมู่ที่		หมู่บ้าน / อาคาร	
ตรอก / ซอย		ถนน		ตำบล / แขวง	
อำเภอ / เขต		จังหวัด		รหัสไปรษณีย์	
โทรศัพท์					

บุคคลอ้างอิง 1 บุคคลอ้างอิง 2

ชื่อ	นางน้อย	สกุล	บุญมี
โทรศัพท์	0865445555		



2. การดำเนินงานด้านสัญชาติและนิติกรรม

กองสัญชาติและนิติกรรมเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมการกงสุล คือการบริการทั้งคนไทยและคนต่างชาติที่ต้องการรับบริการด้านสัญชาติ เช่น การขอสัญชาติบุคคลต่างชาติ การยกเลิกสัญชาติของบุคคลสัญชาติไทย การรับรองเอกสารนิติกรรม (เอกสารทะเบียนราษฎร์) รับรองคำแปลการออกสูติบัตรให้ผู้เยาว์ การคัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตรในต่างประเทศ ฯลฯ

จากการติดตามและประเมินผลการให้บริการประชาชนคนไทยที่พำนักในต่างประเทศ พบว่าการให้บริการด้านเอกสารสัญชาติและนิติกรรมยังมีความล่าช้าและไม่ทันสมัย เนื่องจากเอกสารที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม เช่น เอกสารทะเบียนราษฎร์ ซึ่งกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้เก็บรักษาข้อมูล อาทิ สูติบัตร บัตรประจำตัวประชาชน ที่ผู้ที่พำนักในต่างประเทศมีความจำเป็นต้องใช้ในการแสดงตนต่อหน่วยงานของรัฐในต่างประเทศ ยังไม่สามารถโอนถ่ายข้อมูลได้ และยังคงอาศัยการคัดสำเนาจากประเทศไทยเพื่อนำมาใช้ ดังนั้น หากมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ฐานข้อมูลของกระทรวงการต่างประเทศทั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกรมการกงสุล โดยการจัดเก็บข้อมูลบุคคลและจำแนกทะเบียนของบุคคลไว้ เพื่อให้เรียกดูข้อมูลได้จากสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลทันที โดยการบันทึกรหัสประจำตัวบุคคล 13 หลักเพื่อคัดสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร์ประเภทต่างๆ อาทิ บัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร เป็นต้น การบริการเหล่านี้ควรต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงาน

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร์เกี่ยวกับการรับรองเอกสารนิติกรรมงานทะเบียนราษฎร์มักจะมียู่เสมอๆ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตรเพื่อนำไปเป็นหลักฐานแสดงตนของบุคคลสัญชาติไทยที่พำนักอยู่ในต่างประเทศให้กับหน่วยงานท้องถิ่นในประเทศนั้น โดยผู้ขอจะต้องนำสำเนาเอกสารดังกล่าวมาทำการรับรองนิติกรรมจาก สอท./สกง.ก่อน หากไม่ได้ดำเนินการในประเทศไทยมาก่อน ซึ่งต้องนำเอกสารประจำตัวไปแปลและรับรองที่กองสัญชาติและนิติกรรม กรมการกงสุลแห่งเดียว และหากผู้ที่พำนักอยู่ในต่างประเทศต้องการดำเนินการดังกล่าว แต่ไม่มีสำเนาเอกสารไปแสดงก็ต้องมอบอำนาจให้บุคคลในประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการแทน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน ซึ่งต้องนำเอกสารประจำตัวไปแปลและรับรองที่กองสัญชาติและนิติกรรม กรมการกงสุลแห่งเดียว โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ร้องขอพำนักอยู่ในต่างประเทศ ดังนั้น หากกรมการกงสุล ศูนย์ ICT สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะช่วยบรรเทาปัญหานี้ได้ดี โดยพัฒนาระบบในลักษณะการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์และศูนย์ ICT ไปยังสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลเพื่อผลิตเอกสารดังกล่าว

3. การตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้ามของสถานกงสุลกิตติมศักดิ์โดยตรง

ปัจจุบันการตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้ามของสถานกงสุลกิตติมศักดิ์สำหรับผู้ยื่นคำร้องขอรับการตรวจลงตรา (วีซ่า) ของต่างชาติยังคงใช้เอกสารในรูปแบบของแผ่นดิสเกตต์ ที่ต้องปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอๆ ความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูลจึงขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงข้อมูล ส่วนกลางของฝ่ายตรวจสอบประวัติ กองหนังสือเดินทาง

หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ on line กับหน่วยงานส่วนกลาง หรือจากสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไปยังสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ก็จะทำให้สถานกงสุลกิตติมศักดิ์สามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อบุคคลต้องห้ามก่อนอนุมัติการออกวีซ่าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อมูลทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4. การขอวีซ่าใน website ของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทย

ปัจจุบันการขอวีซ่าของบุคคลต่างชาติที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศไทยยังคงใช้เอกสารเขียนคำร้อง ซึ่งนับว่าล่าช้า และในหลายประเทศที่พัฒนาแล้วได้ใช้ระบบการขอวีซ่าผ่านเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุล ซึ่งเป็นการประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการดำเนินการ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาการแออัดหน้าห้องบริการของฝ่ายกงสุล ของสอท./สกง.ด้วย

5. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้คนไทยที่พำนักในต่างประเทศ

ในเดือนพฤษภาคม 2552 กระทรวงการต่างประเทศมีนโยบายจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ โดยให้กรมการกงสุล กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย หรือกับกระทรวงมหาดไทย (มท) ในความเป็นไปได้ในการมอบอำนาจให้สถานเอกอัครราชทูต ออกบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ

ผู้เสนอรายงานเห็นว่าการออกบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ มีปัจจัยหลักที่ต้องพิจารณา คือ จุดคุ้มทุนเรื่องการจัดหาอุปกรณ์ทำบัตร ความจำเป็นและอำนาจหน้าที่ อย่างไรก็ดี กระทรวงฯสามารถเจรจากับ มท. เพื่อรับมอบอำนาจเป็นตัวแทนรับคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้ โดยดำเนินการดังนี้

1) บันทึกข้อมูลผู้ขอมีบัตรตามเงื่อนไขของกระทรวงมหาดไทย

2) ส่งคำร้องพร้อมภาพถ่ายผู้ขอมีบัตร ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบของ มท. ในระบบ on line

3) ให้มท.จัดทำบัตร ออกหมายเลขประจำตัวประชาชน (13 หลัก) เนื่องจากคนไทยที่แจ้งเกิดในต่างประเทศที่ยังไม่นำชื่อเข้าทะเบียนบ้านในประเทศไทยจะไม่มีเลขประจำตัว

4) เมื่อกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลิบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ดำเนินการส่งบัตรให้ สอท.เป็นผู้มอบให้ผู้ขอ เช่นเดียวกับการรับคำร้องขอมีหนังสือเดินทาง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ดูแลงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการกงสุล 26 เจ้าหน้าที่กงสุลที่ประจำการในต่างประเทศ และการติดตามความเห็นของผู้ใช้บริการในต่างประเทศพบว่าทุกฝ่ายอยากเห็นการพัฒนางานบริการกงสุลที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวกต่อการให้บริการ และการรับบริการ ในยุคของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการกงสุลจำเป็นต้องเร่งพัฒนาระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ และไม่เพียงแต่จะเน้นการบริหารจัดการข้อมูลภายในประเทศเท่านั้นแต่จะต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการในต่างประเทศด้วย การต่อ ยอดระบบจากส่วนกลางไปยังสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลและสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างเร่งด่วน และการผลักดันในระดับนโยบายให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในต่างประเทศเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การนำเสนอการศึกษาส่วนบุคคลในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ จึงยังต้องการการพัฒนาเพื่อความทันสมัยในการบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาตามแนวคิดนี้ มีทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งในตัวซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1) องค์การที่ควบคุมการบริหารจัดการข้อมูล

หน้าที่หลักของกระทรวงการต่างประเทศ คือการดำเนินนโยบายต่างประเทศ และการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ แต่ กรมการกงสุลซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการต่างประเทศมีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่จะเดินทางไปต่างประเทศ หรือพำนักอยู่ในต่างประเทศ โดยทำหน้าที่แทนหน่วยงานของรัฐในด้านต่างๆ เช่น กระทรวงมหาดไทยในด้านงานทะเบียนราษฎร กระทรวงแรงงานในด้านแรงงานไทยในต่างประเทศ กระทรวง สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในด้านการอนุญาตให้คนต่างชาติเดินทางเข้าหรือพำนักในประเทศ เป็นต้น งานต่างๆ เหล่านี้ครอบคลุมการใช้กฎระเบียบต่างๆ ที่กรมการกงสุลได้รับมอบอำนาจให้เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทน และสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลและสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศก็เป็นหน่วยงานสาขาที่ให้บริการในต่างประเทศ จุดแข็งคือไม่มีหน่วยงานอื่นของภาครัฐที่ทำงานในลักษณะดังกล่าวในต่างประเทศ ซึ่งถือว่าเป็น one stop service โดยปริยาย มีการบริหารจัดการในหน่วยงานเล็กๆ คล่องตัวในการปฏิบัติ สายการบังคับบัญชาไม่สลับซับซ้อน

2) ปัญหาด้านบุคลากร

ถึงแม้ว่ากรมการกงสุลมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนก็ตาม แต่กลไกที่สนับสนุนการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายยังไม่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีการโยกย้ายเป็นประจำ ทำให้การปฏิบัติตามนโยบายไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การพัฒนาระบบงานบริการกงสุลไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ข้าราชการที่เดินทางไปประจำการในต่างประเทศมีวาระเพียง 3- 4 ปี บางแห่งที่เป็นประเทศกันดารจะประจำการเพียง 2-3 ปี ดังนั้น

การเข้าใจงานบริการและการพัฒนางานจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งงานเหล่านี้ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กรมการกงสุลจึงจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ที่จะดำรงตำแหน่งกงสุลตระหนักถึงบทบาท ความรับผิดชอบในการผลักดันให้องค์กร (สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุล) บรรลุตามนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

3) ความสันทัดและความเชี่ยวชาญ

กรมการกงสุลจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลให้มาก โดยพัฒนาและฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่จะไปดำรงตำแหน่งกงสุลมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในเนื้อหาสาระของงาน มีประสบการณ์ในด้านงานกงสุล มีใจบริการ และมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อศึกษาปัญหา วิเคราะห์และสร้างสรรค์แนวคิดในสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานบริการกงสุลในต่างประเทศให้ทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสนองความต้องการของประชาชนคนไทยและต่างชาติที่ใช้บริการ

4) การจัดทำโครงการและจัดสรรงบประมาณ

การพัฒนาระบบงานกงสุลในต่างประเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งบประมาณในการศึกษา การเขียนโปรแกรมใช้งาน รวมทั้งทั้งการจัดหาอุปกรณ์และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประจำการในประเทศ (ผู้พัฒนาระบบ) ที่มีความรู้ความเข้าใจงานกงสุลของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุล รวมทั้งสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ด้วย

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

ปัจจุบันกรมการกงสุลได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนคนไทยและต่างชาตินาโดยตลอดจนทำให้การบริการดีขึ้นเป็นลำดับ แต่การให้บริการดังกล่าวยังมีใช้การบริการที่สมบูรณ์หรือเทียบเท่าประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศสูง กรมการกงสุลและหน่วยงานภาครัฐ เช่น สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ ยังคงต้องพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ซึ่งการศึกษานี้ได้นำแนวทางการคิดการบริหารจัดการมาศึกษาและประเมิน โดยศึกษาองค์ประกอบของของแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล ผู้เสนอรายงานเห็นว่าแนวความคิดของการบริหารจัดการข้อมูล (Management of Information System) เป็นทฤษฎีที่ดีและมีประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้กับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศเพื่อสร้างมาตรฐานและการยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้นโดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ และให้เป็นไปตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ความเป็นมาของกรณีศึกษา ประสบการณ์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษานี้ โดยพยายามเน้นให้เห็นถึงการต่อยอดการพัฒนาการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในต่างประเทศ ที่อยู่ห่างไกลฐานข้อมูลประจำตัว และต้องอาศัยหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การระหว่างประเทศที่ใช้มาตรฐานสากล (ICAO) เป็นแนวปฏิบัติ ดังนั้น การศึกษาส่วนบุคคลนี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่นำผลการศึกษามาวิเคราะห์แล้วกำหนดเป็นแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานสากลและพัฒนาให้บริการกงสุล โดยเฉพาะในส่วนของการสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทย รวมทั้งสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ให้มีความเป็นเลิศและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาส่วนบุคคลนี้ เห็นควรให้มีการพัฒนาระบบงานบริการกงสุลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วยสนับสนุนการทำงานของฝ่ายกงสุล ให้มีการพัฒนาระบบงานด้านการออกหนังสือสำคัญประจำตัว การออกหนังสือเดินทางชั่วคราว การคัดสำเนาทะเบียนราษฎร การตรวจลงตรา (วีซ่า) การตรวจสอบบัญชีรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าราชอาณาจักร เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาการให้บริการที่ดี ซึ่งยังต้องเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องความถูกต้อง ความคุ้มค่าและประหยัดงบประมาณ และให้ได้ผลงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ เห็นควรให้ปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เพิ่มทักษะการทำงานในยุคที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และตระหนักถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ภายใต้นโยบายการทูตเพื่อประชาชน แต่ปัจจัยสำเร็จที่จะทำให้แนวคิดนี้บรรลุผลได้ จะต้องได้รับการสนับสนุนเรื่องงบประมาณอย่างเพียงพอ และมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพ สามารถเข้าใจระบบงานได้อย่างถ่องแท้ เพื่อนำเอาปัญหาและอุปสรรคมาวิเคราะห์แก้ไข ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ผู้เสนอรายงานจึงขอเสนอรายงานข้างต้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อขอความรู้และพัฒนาระบบงานบริการกงสุลในต่างประเทศสู่ความเป็นเลิศแก่ประชาชน และอาจปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

ประการสำคัญ การบริหารจัดการเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรต้องตระหนักถึงกฎระเบียบข้อบังคับของภาครัฐ เช่น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะในเรื่องการจัดระบบสารสนเทศ ที่ให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วย

ภาคผนวก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ นอกจากจะมีการกำหนดนโยบายในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการแล้ว รัฐบาลยังได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้นและมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม ดังมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ มีดังนี้

หมวดที่ 1 เป็นการกำหนดขอบเขตความหมาย

หมวดที่ 2 กำหนดแนวทางการบริหารราชการ

หมวดที่ 3 กล่าวถึง “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

หมวดที่ 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

หมวดที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวดที่ 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวดที่ 1 เป็นการกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

โดยชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการ และแนวทางปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจจะต้องมีเป้าหมาย ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ทบทวนลำดับความสำคัญ และความจำเป็นทางแผนงานและ โครงการทุกระยะ การยกเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์อยู่เสมอ
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

หมวดที่ 2 กำหนดแนวทางการบริหารราชการ

ในความหมายของ “การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ” ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่อง รัฐและส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้อยู่ในกรอบที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยทั่วไป และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายคณะรัฐมนตรี
2. ต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม
3. ก่อนเริ่มดำเนินการในภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการวางกลไกการทำงานชัดเจนทุกขั้นตอนและโปร่งใส ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ให้ได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
4. เมื่ออยู่ในระหว่างดำเนินการตามภารกิจใด ต้องรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ
5. ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหานั้นโดยเร็ว และถ้าเป็นปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

ในการดำเนินการของส่วนราชการที่ดำเนินตามหมวดนี้

- จะต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐเป็นหลักสำคัญ การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องต้องมีดัชนีชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และแต่ละรายควบคู่กัน

- การดำเนินการให้มีความโปร่งใส จะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจน และตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติภารกิจให้ประชาชนได้รับทราบ

- การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้น การทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ปัญหาที่ส่วนราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและของประชาชน โดยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหานั้นประชาชนเกิดความพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันภารกิจนั้นเกิดผลสำเร็จ

หมวดที่ 3 กล่าวถึง “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

ซึ่งหมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเกี่ยวกับการกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

บทบัญญัติในหมวดที่ 3 เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของงาน ดังนี้

1. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ในการจัดทำภารกิจต่างๆ ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ

- แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้จ่าย เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ
- ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น
- ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม

2. การบริหารราชการแบบบูรณาการ

การบริหารงานแบบบูรณาการ คือ การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่ส่วนราชการหลายแห่งมีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จ ในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน

(2) โดยที่ขณะนี้ รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในจังหวัดนั้นเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 และในต่างประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ฉะนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงบัญญัติรองรับการดำเนินการดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ โดยสามารถใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องให้การมอบอำนาจ และในขณะนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้แล้วในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546

3. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตาม

พระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผูปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
- ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป
- ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม
- ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการ

ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะมีแผนงานในการปฏิบัติราชการกับการดำเนินการอยู่เสมอ เพื่อแสดงนโยบายของรัฐบาลให้เห็นเป้าหมายการบริหารงานในระดับชาติเป็นภาพรวมของภารกิจของรัฐ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และส่วนราชการทุกแห่งจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อนำนโยบายที่รัฐบาลกำหนดแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติซึ่งจะกำหนดวิธีดำเนินการและผลสำเร็จของงานที่มีตัวชี้วัดได้ว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมาย ฉะนั้น เพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่างๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริง โดยมีผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานนั้น จึงกำหนดมาตรการให้มีจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการ (Performance agreement) ขึ้น เพื่อเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการนั้นจะจัดทำในรูปแบบการทำความตกลงร่วมกันระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละเรื่อง โดยเป็นการทำความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติการกิจตามแผนงาน ทั้งนี้ การดำเนินการตามหลักการนี้จะนำมาใช้เมื่อ ก.พ.ร. ได้วิเคราะห์และจัดทำรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของการทำความตกลงในการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละระดับการจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติ

ราชการนอกจากเป็นมาตรการในการกำกับการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดผลสำเร็จแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบต่อไป รวมถึงจะเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance-related pay) ได้ในระยะต่อไปด้วย

5. การจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดิน

เพื่อให้การบริหารราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจนและทุกส่วนราชการสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการซึ่งจะเป็นที่มาของการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานให้เกิดขึ้น และทุกคนในองค์กรของภาครัฐรวมทั้งประชาชนจะสามารถทราบได้ว่าในแต่ละปีทิศทางของการบริหารประเทศจะดำเนินการในเรื่องใด การดำเนินการในส่วนนี้จึงกำหนดให้มีแผนต่างๆ ที่จะต้องจัดทำขึ้น ดังนี้

(1) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารของรัฐบาล มีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งเป็นการนำนโยบายของรัฐบาลมาแปลงเป็นแผนโดยสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐธรรมนูญและแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เพื่อกำหนดหัวข้อที่สำคัญในแต่ละเรื่อง ที่จะใช้เป็นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินที่มีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน การกำหนดผู้ที่จะต้องรับผิดชอบรายได้รายจ่ายและทรัพยากรที่ต้องใช้ ระยะเวลา และการติดตามประเมินผล

ในการดำเนินการนั้น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณ จะเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยจะเริ่มจัดทำเมื่อรัฐบาลได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว จะต้องทำให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน เพื่อประกาศใช้เป็นแผนชาติที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ

(2) แผนนิติบัญญัติ เป็นการจัดทำแผนตามกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อเป็นกลไกรองรับการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการกำหนดสาระสำคัญของกฎหมาย ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาการดำเนินการที่สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

ในการดำเนินการสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จะรับผิดชอบร่วมกันเพื่อจัดทำแผนนิติบัญญัติขึ้น เมื่อมีแผนนิติบัญญัติแล้ว ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องนำไปจัดทำกฎหมายให้สอดคล้องกับเนื้อหาและระยะเวลา เพื่อให้มีกฎหมายเป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินได้ต่อไป

(3) แผนปฏิบัติราชการ เป็นแผนของทุกส่วนราชการที่จะแปลงแผนบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นการกำหนดในเชิงนโยบายให้เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการตามความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ซึ่งจะต้องมีการจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ

- แผนปฏิบัติราชการสี่ปี เพื่อเป็นการวางแผนระยะยาวในการปฏิบัติตามภารกิจในขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน

- แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อเป็นการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการในแต่ละปี โดยแปลงมาจากแผนที่ปีนั้นว่า ในปีหนึ่งมีภารกิจใดจำเป็นต้องกระทำ โดยมีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างไร ซึ่งแผนปฏิบัติราชการประจำปีนี้จะเป็นสิ่งที่กำหนดงบประมาณของส่วนราชการในปีนั้นด้วย เพราะเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบกับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการใดแล้ว สำนักงบประมาณจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และการโอนงบประมาณจะทำได้เมื่อมีการปรับแผนตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ คือ ภารกิจใดไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือมีความจำเป็นอย่างอื่น และในการปรับแผนนั้นจะต้องแก้ไขแผนบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย ส่วนแผนปฏิบัติราชการใดคณะรัฐมนตรีไม่อนุมัติจะจัดสรรงบประมาณให้ไม่ได้ และเมื่อสิ้นปีส่วนราชการต้องรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์เสนอต่อคณะรัฐมนตรี หลักการในข้อนี้มีขึ้นเพื่อรองรับการปรับปรุงระบบงบประมาณแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีแผนระยะยาว แผนระยะปานกลางขึ้นไว้เพื่อการจัดสรรงบประมาณด้วย ฉะนั้น เมื่อมีการตรากฎหมายวิธีการงบประมาณกำหนดให้มีแนวทางดังกล่าว สำนักงบประมาณ และ ก.พ.ร. จะต้องร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สามารถใช้ได้ โดยสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ

(4) ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน

หมวดที่ 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

เป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการ ทั้งในกรณีที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถวัดความคุ้มค่าในการปฏิบัติแต่ละภารกิจ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส

ส่วนราชการต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบแผนการทำงานได้

2. หลักความคุ้มค่า

(1) ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชีต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น

(2) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็นผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจแห่งรัฐ เพื่อรายงานต่อกระทรวงในตรีประเมินว่าการกีดกันสมควรทำต่อไปหรือยุบเลิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากการกีดกันนั้น และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย

(3) การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องขังน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จำทำให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

3. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

(1) ในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบ หรืออนุญาตจากอีกส่วนราชการหนึ่ง ส่วนราชการผู้เห็นชอบหรืออนุญาตต้องดำเนินการภายใน 15 วัน เว้นแต่จะได้ประกาศกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าแล้วว่าต้องเกินกว่า 15 วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ถ้ามีการเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลา ข้าราชการที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบ

(2) การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ส่วนราชการต้องเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยโดยเร็ว และหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในการรับผิดชอบของส่วนราชการ และมีให้ใช้เวลานานในการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการ

(3) ในกรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการแม้จะมีได้เข้าร่วมประชุม และจะต้องมีบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนราชการในคณะกรรมการ อันจะก่อให้เกิดผลสรุปของงานที่แน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงโดยส่วนราชการนั้นในภายหลัง

(4) การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งเพื่อปฏิบัติราชการที่ต้องมีหลักฐานยืนยันคำสั่งที่แน่นอน มีความรับผิดชอบทั้งผู้สั่งและผู้ปฏิบัติงาน

หมวดที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่งการอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนี้

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

(1) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

(2) ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่ แต่ต้องไม่เพิ่มขั้นตอนเกินจำเป็น และให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย และเมื่อมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นประการใดแล้ว ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย

(3) ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้

(4) ส่วนราชการแต่ละแห่งต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อสอบถามหรือการทำความเข้าใจเรื่องสำหรับประชาชนที่จะมาขอรับบริการจากรัฐได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

(1) ให้เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับประชาชนให้รวมเป็นศูนย์บริการร่วมแห่งเดียวที่ประชาชนจะสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติได้พร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น

(2) กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วมเพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียดรับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะเวลาดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้นๆ

(3) ในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม ถ้าหากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ เพราะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดไว้ ให้ส่วนราชการแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบนั้นต่อไป

(4) แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจัดให้มีขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอ แล้วแต่กรณี ตามที่ตนต้องรับผิดชอบด้วย

หมวดที่ 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบภายในของส่วนราชการตนเอง เพื่อการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปของสังคม หรือสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

1. การทบทวนภารกิจ

(1) ส่วนราชการจะต้องทบทวนภารกิจตามระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด เพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของรัฐ เงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ ซึ่งหากเห็นความเปลี่ยนแปลงต้องเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจที่จะยกเลิกปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขึ้น

(2) ในกรณี ก.พ.ร. ได้ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจของส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างหรืออัตรากำลังของส่วนราชการใดก็ได้

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

(1) ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนเพื่อยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่สำหรับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อให้ลดภาระของประชาชน โดยต้องรับฟัง

(2) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบกฎหมาย กฎระเบียบ ฯลฯ ของทุกส่วนราชการ ที่ไม่เหมาะสมแก่กาลสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศหรือเป็นภาระแก่ประชาชน เพื่อเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ซึ่งโดยปกติส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป แต่ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอจะต้องเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีวินิจฉัยต่อไป

หมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

(1) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้

(2) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ

3. การรับฟังข้อร้องเรียน

(1) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

(2) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

(3) ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตามมีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนหรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณา โดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

4. การเปิดเผยข้อมูล

(1) ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

(2) ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาเว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย

หมวดที่ 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มีขึ้นเพื่อการวัดผลการปฏิบัติราชการว่า มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้หรือไม่ คุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติราชการภายในองค์กร โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

1. การประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อวัดผลสำคัญของภารกิจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในการกิจ

2. การประเมินประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะตัว และเป็นประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมทำงานมากขึ้น

4. ในกรณีที่มีการปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการประเมินที่แสดงว่าอยู่ในมาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดี ให้มีการจัดสรรเงิน เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย

หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้ จะประกอบด้วย

1. การประเมินผลส่วนราชการว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใดซึ่งจะวัดจากผลผลิต (output) และ (outcome) ว่าไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว (accuracy and timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

2. การประเมินผู้ปฏิบัติงานโดยแยกเป็นการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิด การสะท้อนกลับของการปฏิบัติงาน ในฐานะผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิด การสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้เกิดเป็นทีมทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการประเมินเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นการประเมินศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของภารกิจในความรับผิดชอบของหน่วยราชการนั้น หลักเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จในการบริหารงานแบบมุ่งสัมฤทธิ์และส่วนราชการจะได้รับรางวัลตอบแทน เพื่อพัฒนาคุณภาพของส่วนราชการนั้นต่อไป

ประวัติผู้เขียน
นายชาติ สกลวาริ

ชื่อ	นายชาติ สกลวาริ
วุฒิการศึกษา	- ปริญญาตรี สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยดักกา - ปริญญาโท สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยดักกา
ประสบการณ์รับราชการ	- นายเวร กองส่งเสริมเศรษฐกิจสัมพันธ์และความร่วมมือ กรมเศรษฐกิจ - เจ้าหน้าที่การทูต 4 กองการหนังสือพิมพ์ กรมสารนิเทศ - เลขานุการโท คณะทูตถาวรฯ ประจำสหประชาชาติ นครเจนีวา - เจ้าหน้าที่การทูต 6 กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง - เลขานุการเอก สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงจาการ์ตา - เจ้าหน้าที่การทูต 7 กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล
2547-ปัจจุบัน	- อัครราชทูตที่ปรึกษา สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโรม