



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ข้อเสนอการปรับกรมการกงสุลเพื่อคงความเป็นเลิศ
ในการบริการประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์
(Proposed Measures to Uphold Service Excellence by
the Department of Consular Affairs in
the Age of Globalization)

จัดทำโดย นายไพฑูรย์ สงค์แก้ว
รหัส 4025

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



**รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)**

**เรื่อง ข้อเสนอการปรับกรมการกงสุลเพื่อคงความเป็นเลิศ
ในการบริการประชาชน ในยุคโลกาภิวัตน์
(Proposed Measures to Uphold Service Excellence by the
Department of Consular Affairs in the Age of Globalization)**

**จัดทำโดย นายไพฑูรย์ สงค์แก้ว
รหัส 4025**

**หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมการกงสุลซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเป็นกรมเมื่อปี พ.ศ. 2541 ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเยี่ยมตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมการกงสุลมาตลอด ทั้งด้านการคุ้มครอง ดูแลรักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศรวมทั้งปีละหลายพันราย, การตรวจลงตรา (การออกวีซ่า) และการออกเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าวเฉพาะในประเทศไทยรวมทั้งปีละหลายหมื่นราย, การดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ (การรับรองเอกสาร) งานทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัวคนไทยในต่างประเทศ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งปีละเกือบสี่แสนราย, การออกหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทยปีละมากกว่าหนึ่งล้านฉบับ, และการอำนวยความสะดวกตั้งนอกราชอาณาจักรให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

กรมการกงสุลจึงได้รับรางวัลใหญ่ ๆ มากมายตลอดมา ซึ่งล้วนแสดงถึงการยอมรับและยกย่องกรมการกงสุลในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ

อย่างไรก็ตาม ในยุคโลกาภิวัตน์และการที่ประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนจะเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 กรมการกงสุลก็ต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ที่เป็นผลของปรากฏการณ์ทั้งสองดังกล่าว ยุคปัจจุบันและยุคใหม่ในอนาคตอันใกล้นี้จะเป็ยุคที่สังคมมีความมั่นคงมากขึ้น ความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจโดยรวมจะมามากขึ้น คุณภาพชีวิตของชาวโลกและของคนไทยโดยเฉลี่ยจะดีขึ้น อายุขัยเฉลี่ยของคนจะมากขึ้น คนรู้หนังสือมีจำนวนมากขึ้น คนยากจนจะมีจำนวนน้อยลง ชาวโลกจะไปมาหาสู่กันระหว่างประเทศเพื่อการศึกษาที่ดี เพื่อทำธุรกิจที่ดี เพื่อการประชุมที่ดี เพื่อการท่องเที่ยวที่ดี ฯลฯ มากขึ้น งานของกรมการกงสุลในยุคโลกาภิวัตน์ก็จะมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวอย่างแน่นอน

ผู้ทำการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันกรมการกงสุลมีความพร้อมอยู่แล้วในการคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชน แต่ถ้าจะคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ต่อไปในอนาคต กรมจำเป็นต้องปรับตัว เพราะกรมเริ่มมีปัญหาด้านโครงสร้างปัจจุบันที่คับแคบของกรมที่ดี จำนวนบุคลากรที่น้อยมากเมื่อเทียบกับภารกิจที่กำลังเพิ่มขึ้นมากมายและหลากหลายก็ดี กฎระเบียบ/แนวปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในยุคปัจจุบันก็ดี ความเครียดของเจ้าหน้าที่ประจำช่องให้บริการเมื่อต้องเผชิญหน้ากับประชาชนบางคน que แสดงออกอย่างไม่สุภาพที่ดี ฯลฯ ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้เสนอทางแก้ไขอย่างกระชับทั้งด้านกายภาพ การแก้ไขกฎระเบียบ/แนวปฏิบัติ และการ

สร้างความรู้สึที่ดี ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการให้บริการประชาชนที่ถือเป็นการทำกุศลที่สามารถทำได้ทั้งวัน ทุกวัน และตลอดเวลา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ข้อเสนอการปรับกรมการกงสุลเพื่อคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชน ในยุคโลกาภิวัตน์ (Proposed Measures to Uphold Service Excellence by the Department of Consular Affairs in the Age of Globalization) เป็นความมุ่งหวังที่ผู้ทำการศึกษาต้องการแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่เป็นมา และปัญหาบางประการที่กรมการกงสุลประสบอยู่และจำเป็นต้องแก้ไข หากกรมปรารถนาจะคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ต่อไปในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประชากรโลก โดยเฉพาะชาวไทยจะมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ส่งผลให้งานของกรมการกงสุลก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

การศึกษาเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และคำแนะนำที่เป็นคุณยิ่งของคณาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน คือ อดีตเอกอัครราชทูตพิเศษศักดิ์ ชลาวัณย์ รองศาสตราจารย์ ดร. ขจิต จิตตเสวี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย ก๊กผล

นอกจากนี้ ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณนายสุรพล เพชรวรา อธิบดีกรมการกงสุล ที่ได้จุดประกายให้ผู้ทำการศึกษาสนใจศึกษาเรื่องนี้ในเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และเพื่อนร่วมงานในกรมทุกคนที่ได้ช่วยกันทำงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถอย่างเป็นปกตินิสัยและได้ช่วยเหลือผู้ทำการศึกษาด้วยการให้เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นทุกเรื่อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสถาบันทเววงส์โรปการซึ่งได้มีส่วนในการจัดหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ 4/2554 นี้ทุกคน

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ทำการศึกษาขอขอบใจนางนวรรตน์ สงค์แก้ว ภรรยา และ น.ส. พลอยสิริ สงค์แก้ว บุตรี นักการทูตระดับปฏิบัติการ กรมอาเซียน ที่ได้เอาใจใส่ดูแลผู้ทำการศึกษาที่บ้านอย่างดียิ่ง ตลอดทั้ง น.ส. ธรรมิกา สงค์แก้ว บุตรี นักศึกษาปริญญาโท ที่คอยให้กำลังใจทางอีเมลล์จากสหรัฐอเมริกาอย่างดียิ่งเช่นกัน

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	9
1.4 ประโยชน์ของการศึกษา	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดทฤษฎี	10
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	11
บทที่ 3 ผลการศึกษา	12
3.1 สำนักงานเลขานุการกรมการกงสุล	14
3.2 กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ	16
3.3 กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว	19
3.4 กองสัญชาติและนิติกรณ์	21
3.5 กองหนังสือเดินทาง	23
3.6 ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร (สปลน.)	27
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	29
4.1 สรุปผลการศึกษา	29
4.2 ข้อเสนอแนะ	29
บรรณานุกรม	32
ประวัติผู้เขียน	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความเป็นมาของกรมการกงสุลโดยย่อ

ในประวัติศาสตร์ไทยสมัยใหม่ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศได้เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน พ.ศ. 2418 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อมีการแยกกรมพระคลังมหาสมบัติออกจากกรมท่า ซึ่งถือเป็นการสถาปนากระทรวงการต่างประเทศด้วย โดยให้เสนาบดีกรมท่าเป็นเสนาบดีต่างประเทศด้วยในขณะเดียวกัน ตั้งแต่นั้นมาได้มีการปรับโครงสร้างกระทรวงเรื่อยมา โดยการกงสุล (consular affairs) ของกระทรวงได้รับความสำคัญในแง่โครงสร้างมากขึ้นเรื่อยๆตามยุคสมัย จนกระทั่ง พ.ศ. 2541 จึงได้มีการปรับโครงสร้างของกระทรวงการต่างประเทศอีกครั้ง และในที่สุดได้จัดตั้งกรมการกงสุล (Department of Consular Affairs) เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2542 เพื่อทำให้งานบริการประชาชนทั้งในและต่างประเทศมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

1.1.2 อำนาจหน้าที่ของกรมการกงสุล

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2545 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 115 ตอนที่ 105 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2545 กรมการกงสุล มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการกงสุล โดยการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแผนงาน ด้านกงสุล กำหนดระเบียบด้านการกงสุล ประสานและสนับสนุนการทำงานของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศเพื่อปกป้องคุ้มครอง ดูแล และช่วยเหลือคนไทยและผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศให้ทั่วถึง

กรมการกงสุลมีอำนาจดังต่อไปนี้

1. เสนอความเห็นเพื่อกำหนดนโยบายและแผนด้านการกงสุล รวมทั้งกำหนดระเบียบด้านการกงสุล

2. ประสาน สนับสนุน และกำกับดูแลสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ ตลอดจนประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการของไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกงสุลให้เป็นไป

ตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ โดยสอดคล้องกับอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการกงสุล พ.ศ. 2505 สนธิสัญญา ความตกลงระหว่างประเทศ และกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับงานด้านการกงสุล

3. ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย
 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราและเอกสารการเดินทางคนต่างด้าว
 5. ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ

6. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรรม งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัวคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม

7. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ค่าทำการ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในงานที่เกี่ยวกับการกงสุลตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและประกาศของกระทรวงการต่างประเทศ

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมการกงสุลมีส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ
3. กองตรวจลงตราและเอกสารการเดินทางคนต่างด้าว
4. กองสัญชาติและนิติกรรม
5. กองหนังสือเดินทาง

ส่วนราชการของกรมการกงสุลมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมและราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ปฏิบัติสารบรรณของกรม

ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของกรม

ค. ดูแลงบประมาณ บุคลากร และพัสดุให้เป็นไปตามนโยบาย

ง. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับงานการตรวจลงตรา และการออกเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าว

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสัญชาติและนิติกรรมมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรรม งานทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัวคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. กองหนังสือเดินทางมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนสัญชาติไทย

ข. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.1.3 วิสัยทัศน์ของกรมการกงสุล

“ดำรงไว้ซึ่งการเป็นหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไทยทั้งในและนอกประเทศ และกระจายงานบริการด้านกงสุลไปทุกภูมิภาคด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ตามนโยบาย "การทูตเพื่อประชาชน"

1.1.4 พันธกิจของกรมการกงสุล

1. ประสานและอำนวยความสะดวกสถานทูต สถานกงสุลในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศภายใน 24 ชั่วโมง
2. ดำเนินมาตรการ/โครงการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ทั้งในและนอกประเทศ
3. จัดตั้งสำนักงานหนังสือเดินทางในส่วนภูมิภาคตามความเหมาะสมและจัดหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้รับบริการอย่างทั่วถึง
4. ขยายงานบริการด้านการกงสุล ณ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ด้วยการเพิ่มงานบริการรับเรื่องส่งต่อในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ และงานบริการด้านนิติกรณ์
5. นำนวัตกรรมการให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

1.1.5 ความเป็นเลิศในการบริการประชาชนของกรมการกงสุล

ความเป็นเลิศ (excellence) ในรายงานผลการศึกษาคส่วนบุคคล (IS) นี้ผู้ทำการศึกษามุ่งถึงความสำเร็จในการบริการประชาชนที่สูงกว่าระดับดี (good) ทั่ว ๆ ไป คือสามารถให้บริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ รวมทั้งเป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลเพราะบริการที่ดีเยี่ยมนี้ติดต่อกันเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งกรมการกงสุลเมื่อปี พ.ศ. 2542 มาจนถึงปัจจุบัน กรมการกงสุลได้ให้บริการประชาชนอย่างเป็นเลิศตลอดมา และได้รับรางวัลใหญ่ ๆ มากมาย เช่น

1. ประกาศเกียรติคุณบัตรจากนายสมักร สุนทรเวช ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพราะกรมได้รับคัดเลือกให้เป็นสถานที่ราชการนำมอง ในโครงการ “หน้าบ้าน นำมอง” (ไม่ระบุวันเดือนปีที่ให้)¹
2. ใบประกาศเกียรติคุณ รางวัลจากนายกรัฐมนตรี (ประเวศ) “ส่วนราชการดีเด่นในการบริหารและจัดการเพื่อการบริการประชาชน” ประจำปีพุทธศักราช 2544
3. รางวัลดีเด่นจาก ก.พ.ร. “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ประจำปี 2546 เกี่ยวกับ “การให้บริการด้านหนังสือเดินทาง” และ “การให้บริการด้านสัญชาติและนิติกรณ์” ที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 – 50
4. เกียรติบัตรจากผู้ว่าการการประปานครหลวง เมื่อเดือนมิถุนายน 2547 ซึ่งมอบ

¹ น่าจะเป็นช่วง พ.ศ. 2543 – 2547 ซึ่งนายสมักร สุนทรเวช ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร.

ให้กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพราะได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพ “น้ำประปาดื่มได้” จากการประปานครหลวงแล้ว

5. เกียรติบัตรเชิดชูเกียรติชนะเลิศระดับเขต ประเภทหน่วยงานภาครัฐ ในการประกวดการประดับธงระดับชาติ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2547 จาก พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี

6. รางวัลจาก ก.พ.ร. “กระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ” ประจำปี 2549 (ประเภทรางวัลดีเด่น) ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนกรให้บริการด้านเอกสารการส่งออก ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (รับจริงรางวัลในปี 2550)

7. รางวัลดีเด่น “ประเภทนวัตกรรมกรให้บริการ” ประจำปี 2551 จากการเสนอผลงานของกองหนังสือเดินทาง ชื่อ “การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่”

8. รางวัลพระราชทาน โครงการแมกไม้เมือง ประเภทอาคารสะอาดทุกขลา สวย อันดับที่ 2 พ.ศ. 2551

1.1.6 ปัญหาหรือข้อจำกัดของกรมการกงสุลในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากรมการกงสุลจะมีความเป็นเลิศในการบริการประชาชนตลอดมา แต่ในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันกรมการกงสุลเริ่มประสบปัญหาหรือข้อจำกัดบางประการ ซึ่งถ้ากรมสามารถแก้ไขปัญหเหล่านี้ได้ ก็จะคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้ต่อไป

ตัวอย่างของข้อจำกัดหรือปัญหาในปัจจุบัน เช่น

1. ปัญหาความคับแคบของพื้นที่กรมฯ ซึ่งไม่สามารถขยายพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนที่มารับบริการเพิ่มขึ้นประมาณวันละ 2500 คน/วัน และรถยนต์ประมาณวันละ 1,000 คันได้

2. ปัญหาโครงสร้างส่วนราชการของกรมการกงสุลที่ยังคงมีเพียง 1 สำนักงานและอีก 4 กอง ในขณะที่ภารกิจและปริมาณงานในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น เช่น ขณะนี้มีสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัดกระจายอยู่ในต่างจังหวัดรวมจำนวน 12 จังหวัดครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย และยังไม่มีย “ศูนย์ประสานงานสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัด” ที่กรมการกงสุล ส่งผลให้การประสานงานระหว่างกรมการกงสุลกับสำนักงานหนังสือเดินทางฯ ในต่างจังหวัดยังไม่ราบรื่นรวดเร็วเท่าที่ควร

3. ปัญหาการคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ รวมทั้งการทำให้ชุมชนไทยในต่างประเทศเข้มแข็งยังไม่เพียงพอ กล่าวคือ ในปัจจุบันมีคนไทยเดินทางไปต่างประเทศปีละมากกว่า 7,000,000 ล้านคน ซึ่งกรมการกงสุลต้องมึงานคือตามคุ้มครองคนไทยเหล่านี้ในต่างประเทศเพิ่มขึ้น มีคนไทยพำนักอยู่ในต่างประเทศมากกว่า 1,000,000 ล้านคน ซึ่งกรม

ต้องดำเนินโครงการและมาตรการต่าง ๆ ในการสร้างให้ชุมชนเหล่านี้เข้มแข็ง แต่กรมการกงสุลยังไม่มี “ศูนย์ส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ” ซึ่งควรจะเป็นศูนย์รวมการดำเนินงานต่าง ๆ ของกรมในการส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ (เช่นเดียวกับที่ประเทศจีนมีศูนย์กิจการชาวจีนโพ้นทะเลในกระทรวงการต่างประเทศ หรือประเทศอินเดียมีศูนย์กิจการชาวอินเดียโพ้นทะเลอยู่ในกระทรวงการต่างประเทศเช่นกัน) มีแรงงานไทยในต่างประเทศมากกว่า 300,000 คน ซึ่งกรมต้องให้ความคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ในต่างประเทศ

4. ปัญหาการเพิ่มขึ้นของการทำนิติกรรมและรับรองเอกสาร ซึ่งปัจจุบันมีมากกว่าปีละ 300,000 รายซึ่งกำลังจะเกินกำลังเจ้าหน้าที่ และการจะเริ่มให้คนไทยในต่างประเทศสามารถทำบัตรประชาชน (ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป) ได้ที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยในต่างประเทศภายในสิ้นปี 2555 นี้จะยิ่งเพิ่มภารกิจขึ้นอีก

5. ปัญหาระเบียบ/แนวปฏิบัติบางอย่าง เช่น การขอทำหนังสือเดินทาง เริ่มไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งปัญหานี้แม้จะไม่รุนแรงแต่เกิดบ่อยและควรได้รับการแก้ไขเพื่อให้ชาวไทยได้รับบริการที่เหมาะสม เช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดให้บิดาและมารดาลงนามอนุญาตให้บุตรธิดาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีทำหนังสือเดินทาง ซึ่งอาจทำให้เด็กในชนบทที่บิดามารดาหย่าร้างกัน หาดูไม่พบทั้งสองคน หรือหาดูพ่อแม่คนเดียวคนหนึ่งไม่พบ หรือเด็กอยู่กับปู่ย่าตายาย ได้รับความยากลำบากมากในการทำหนังสือเดินทาง เพราะแนวปฏิบัติกำหนดให้ต้องให้ศาลสั่งว่าเด็กอยู่ในความดูแลของใครคนใดคนหนึ่งหรือหลายคน (ที่ไม่ใช่พ่อแม่เด็ก) แล้วกรมการกงสุลจึงจะออกหนังสือเดินทางให้ ซึ่งทางแก้ในประเด็นนี้น่าจะให้เจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทางหรือเจ้าหน้าที่ในสำนักงานหนังสือเดินทางฯ ในต่างจังหวัดสอบสวนเด็กพร้อมผู้ปกครองจริงในขณะนั้นจำนวน 2 คน เมื่อได้ความชัดเจนว่าเด็กอยู่กับผู้ใดผู้หนึ่งแล้ว ก็สามารถออกหนังสือเดินทางให้เด็กได้ เป็นต้น ซึ่งวิธีนี้นอกจากจะทำให้งานเร็วขึ้นแล้วประชาชนจะได้รับความสะดวกประหยัดทั้งเวลาและเงินทองได้อีกด้วย และ (2) การที่กำหนดให้พระภิกษุสามเณรต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ควบคุมการไปต่างประเทศของพระภิกษุและสามเณร (ศตภ.) (ซึ่งขึ้นอยู่กับมหาเถรสมาคม) ก่อนจึงมาขอทำหนังสือเดินทางได้แต่ละครั้ง และแม้เมื่อหนังสือเดินทางที่ยังมีอายุใช้งานหมดหน้าวิซ่า (เพราะการเดินทางเข้าออกระหว่างประเทศเพื่อนบ้านกับประเทศไทยเพื่อไปปฏิบัติศาสนกิจที่วัดไทยในประเทศเพื่อนบ้านบ่อยทุกเดือน เนื่องจากไม่สามารถขอวิซ่าประเภท non-immigrant แล้วพำนักในประเทศเพื่อนบ้านระยะยาวได้) แต่หนังสือเดินทางยังไม่หมดอายุ 5 ปี ก็ต้องได้รับอนุมัติจาก ศตภ. ก่อนอีกครั้งจึงจะทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ได้ ซึ่งปัญหานี้ควรได้รับการแก้ไขเช่นกัน กล่าวคือ กรมการกงสุลควรหารือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเพื่อช่วยแก้ปัญหาและถวายเป็นความสะดวกให้พระภิกษุสามเณรบางกลุ่มที่ประสบปัญหาหน้าวิซ่าหมดแต่หนังสือเดินทางยังไม่

หมดอายุ ซึ่งวิธีแก้ปัญหานี้โดยสรุปคือ เมื่อพระภิกษุสามเณรได้รับอนุญาตจาก ศตภ. แล้ว ให้การอนุมัตินั้นมีอายุ 5 ปี ซึ่งในระยะเวลา 5 ปีนี้แม้หนังสือเดินทางเล่มแรกหรือเล่มที่สอง เป็นต้น ต้องหมดหน้าวีซ่า ก็ให้สามารถขอทำเล่มใหม่ (โดยไม่ต้องผ่าน ศตภ. อีก) ได้ แต่หนังสือเดินทางเล่มใหม่นี้จะต้องมีอายุไม่เกินเวลาที่เหลือของ 5 ปีดังกล่าว

6. กรมการกงสุลมีบุคลากรเพียง 322 คน (แบ่งเป็นข้าราชการ 64 คน และพนักงานราชการ จำนวน 10 คน และลูกจ้างจำนวน 248 คน) ไม่เพียงพออย่างยิ่งที่จะรับมือกับภารกิจที่กำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมากมาย ควรเพิ่มข้าราชการทั้งสายการทูตและสายธุรการอย่างน้อย 18 คนกระจายลงตามสำนักงาน/กอง/ศูนย์ในกรม

7. นอกจากนี้ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างประเทศของคนทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงลงมาถึงระดับล่างในสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันเพิ่มขึ้นทุกปี ดังจะเห็นได้จากสถิติการเดินทางออก/เข้าประเทศไทยของคนไทยและคนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทย โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งระบุว่า ในปี พ.ศ. 2551 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 4,512,215 คน คนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทย จำนวน 11,277,734 คน, ในปี พ.ศ. 2552 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 6,489,627 คน คนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทยจำนวน 14,503,484 คน, ในปี พ.ศ. 2553 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 7,032,883 คน คนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทยจำนวน 16,805,354 คน, ในปี พ.ศ. 2554 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทย 7,107,952 คน คนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทยจำนวน 20,468,020 คน, และในปี พ.ศ. 2555 (เฉพาะช่วงเดือนมกราคม – เดือนเมษายน) คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 2,598,695 คน คนต่างชาติเดินทางเข้า/ออกประเทศไทยจำนวน 8,004,335 คน ยิ่งกว่านั้น การท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญสาขาหนึ่งที่ทำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นมูลค่ามหาศาล ติดต่อกันมาเป็นเวลานานหลายปีและมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของรายได้จาก 323.5 พันล้านบาทในปี 2545 เป็น 547.8 พันล้านบาท และ 592.8 พันล้านบาทในปี 2550 และ 2553 ตามลำดับ ยิ่งกว่านั้นการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งกลุ่มประเทศอาเซียนจะมีพื้นที่รวมกัน 4.5 ล้านตารางกิโลเมตร มีประชากรรวมกันเกือบ 600 ร้อยล้านคน มีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) รวมกันเกือบ 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีมูลค่าการค้าระหว่างกันมากกว่า 1,500 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้านเพิ่มขึ้น ทำมาค้าขายระหว่างกันสะดวกยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวภายในประชาคมอาเซียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทยขยายตัวมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ภาพการขยายตัวด้านสังคมและเศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์ดังกล่าวข้างต้นน่าจะทำให้งานของกรมการกงสุลเพิ่มมากขึ้น ทั้งงานคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ งานรับรองเอกสาร

งานอำนวยความสะดวกด้านกระบวนการยุติธรรมระหว่างประเทศ (เช่น การส่งหมายศาลระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ) งานตรวจลงตราและเอกสารการเดินทางให้คนต่างด้าว และการออกหนังสือเดินทางให้แก่คนไทย ดังนั้น กรมการกงสุลจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ต่อไป

8. เพราะฉะนั้น ผู้ทำการศึกษาจึงจะได้ศึกษาในสองด้านหลัก คือ **ข้อจำกัดหรือปัญหาเหล่านี้มีอะไรบ้างและควรแก้ไขอย่างไร** เช่น (1) ในส่วนของการลดความแออัดที่กรมการกงสุล อาจจัดตั้ง “สำนักงานกงสุลชั่วคราวในส่วนภูมิภาค” ซึ่งจะให้บริการทั้งการทำหนังสือเดินทาง การรับรองเอกสาร การเป็นตัวแทนกระทรวงการต่างประเทศ เป็นอาทิ ในจังหวัดหรือในบริเวณภูมิกานั้น ๆ ให้มากขึ้น เพื่อกระจายการให้บริการและตอบสนองความต้องการบริการด้านกงสุลของประชาชนในต่างจังหวัดให้มากที่สุด และเป็นการสกัดไม่ให้นักในต่างจังหวัดเดินทางเข้ามาใช้บริการด้านกงสุลที่กรมการกงสุลโดยไม่จำเป็น และ (2) ในส่วนของปัญหาโครงสร้างของกรมการกงสุลที่ยังคงมีเพียง 1 สำนักงาน/ 4 กอง/ 1 ศูนย์ ในขณะที่ภารกิจงานในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น นั้น กรมการมีกอง/ฝ่าย/ศูนย์/ส่วนใหม่ เช่น (ก) “ศูนย์ประสานงานสำนักงานกงสุลชั่วคราวในต่างจังหวัด” ในสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับสำนักงานกงสุลชั่วคราวในต่างจังหวัดทั้งหมดซึ่งจะทำให้สามารถคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้ และ (ข) “ศูนย์ประสานงานการทำบัตรประชาชนไทยในต่างประเทศ” เพื่อประสานกับสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยในต่างประเทศเพื่อรองรับการเปิดให้คนไทยในต่างประเทศสามารถทำบัตรประชาชน (ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป) ที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยภายในสิ้นปี 2555 เป็นต้น

ทั้งนี้ เพื่อกรมการกงสุลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตามนโยบายรัฐบาลชุดปัจจุบันที่ว่า “๗.๗ สนับสนุนการทูตเพื่อประชาชน คุ่มครองผลประโยชน์ของคนไทย ดูแลคนไทยและแรงงานไทยในต่างประเทศ โดยเฉพาะคนไทยที่ประกอบอาชีพและมีถิ่นฐานในต่างประเทศ ส่งเสริมบทบาทและความแข็งแกร่งของชุมชนชาวไทยในการรักษาเอกลักษณ์และความเป็นไทย” และกรมการกงสุลมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการเพื่อให้เห็นนโยบายดังกล่าวบรรลุผล

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบถึงปัญหาหรือข้อจำกัดปัจจุบันในกรมการกงสุล² ซึ่งควรได้รับการแก้ไขเพื่อให้กรมการกงสุลสามารถคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนได้ต่อไปในยุคโลกาภิวัตน์

1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาคครอบคลุมทั้งกรมการกงสุล

1.3.1 วิธีการดำเนินการศึกษา

- 1) ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารราชการหนังสือ และเว็บไซต์
- 2) ใช้วิธีการวิเคราะห์จากประสบการณ์ตรงที่ได้ทำงานอยู่ในกรมการกงสุล เช่น จากการประชุมภายในกรม เกี่ยวกับสภาพปัญหาต่าง ๆ และวิธีการแก้ไข
- 3) ใช้วิธีการสนทนารื้อหรือกับข้าราชการ/ลูกจ้างบางคนในกรมการกงสุล

1.3.2 ระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ได้ดำเนินการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและข้อมูลในกรมการกงสุล และการค้นคว้าจากเว็บไซต์
- 2) การหารือและสอบถามข้อมูลความเห็นของเพื่อนข้าราชการ/ลูกจ้างในกรมการกงสุล
- 3) การวิเคราะห์จากประสบการณ์ของผู้ศึกษา

1.4 ประโยชน์ของการศึกษา

1.4.1 เป็นการนำเสนอปัญหาในปัจจุบันและข้อเสนอเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

1.4.2 กรมการกงสุลอาจนำไปใช้ประโยชน์ด้านบริหารจัดการกรมเพื่อคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชน

1.4.3 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริการที่เป็นเลิศของกรมฯ

² อย่างไรก็ตาม ขณะนี้กรมการกงสุลยังคงความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนได้ดีอยู่ เพราะระบบที่วางไว้ดี และบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ กระนั้นก็ดี ผู้ศึกษาเชื่อว่ากรมควรปรับปรุงตัวเองทั้งด้าน โครงสร้าง บุคลากร วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบ และวิธีคิดในการทำงานเพื่อคงความเป็นเลิศไว้ต่อไปนาน ๆ.

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

ผู้ทำการศึกษาได้ใช้ทฤษฎี Public Administration ซึ่งในหนังสือ Introduction to the Principles of Public Administration in Thailand พิมพ์โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศจ. Joseph B. Kingsbury และ ศจ. Robert F. Wilcox ได้ให้คำจำกัดความ Public administration (รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ) ว่าเป็นการใช้ความรู้ทางการบริหารเพื่อทำงานให้แก่ประชาชน มันเป็นทิศทางและการประสานความพยายามร่วมกันเพื่อให้การทำงานบริการประชาชนประสบความสำเร็จ หลักจริยธรรมของรัฐประศาสนศาสตร์คือการบริการประชาชนพลเมืองทั้งในแง่ของความเป็นปัจเจกบุคคลและมวลชนโดยรวม รัฐประศาสนรัฐนี้เกี่ยวข้องกับทำงานบริการภาครัฐให้แก่ประชาชนพลเมืองโดยมีทิศทางและการประสานกันระหว่างคนและหน้าที่การงาน (Public administration is the application of administrative knowledge to the execution of the public's business. It is direction and coordination of collective efforts toward the goals of public policy. Here is indicated a very special responsibility which sets public administration apart from, say business administration. The ethic of public administration is service to the public – to citizens, individually and collectively. In this field we are concerned with getting the work of government accomplished through the direction and coordination of people and things. Public administration may be defined as the expenditure of effort under competent management to achieve the tasks or goals set by public policy.)

นอกจากนี้ได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีด้านการบริหารราชการแนวใหม่ เช่น การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การสร้างนวัตกรรมในหน่วยงานภาครัฐซึ่งเน้นประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ตลอดจนการเน้นยกระดับการให้บริการและการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ในกรมการกงสุลหลายชั้น หนังสือหลายเล่ม และหลายเว็บไซต์ ซึ่งบางส่วนสำคัญปรากฏในบรรณานุกรมท้ายเล่ม เช่น

2.2.1 หนังสือ “คู่มือเทคนิควิธีการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ การปรับเปลี่ยนและสร้างใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ., ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ”

2.2.2 หนังสือ “การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี”, ทศพร ศิริสัมพันธ์ บรรณาธิการ

2.2.3 หนังสือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.”

2.2.4 หนังสือ “Introduction to the Principles of Public Administration in Thailand” by Joseph B. Kingsbury and Robert F. Wilcox

2.2.5 หนังสือ “การปฏิรูประบบราชการในยุคโลกาภิวัตน์” โดย โภคิน พลกุล จัดพิมพ์โดยสำนักนายกรัฐมนตรี 2539

2.2.6 เอกสารประกอบการศึกษา หลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 1 หมวดที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย หัวข้อ “ประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์” วิทยาลัยการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

กรมการกงสุลมีความเป็นเลิศเสมอมาในการบริการประชาชน ตั้งแต่เริ่มตั้งกรมในปี พ.ศ. 2542 แต่เนื่องจากในยุคโลกาภิวัตน์นี้กรมมีภารกิจงานเพิ่มมากขึ้นมาก ฉะนั้น แม้กรมจะมีความพร้อมในการที่จะคงความเป็นเลิศนั้นไว้ได้อยู่ แต่ก็จำเป็นต้องปรับตัวบ้างเพื่อจะได้คงความเป็นเลิศนั้นไว้ต่อไปอย่างยั่งยืนนาน

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ดังที่ผู้ทำการศึกษาได้กล่าวแล้วในบทที่ 1 ว่ากรมการกงสุลมีความเป็นเลิศเสมอมาในการบริการประชาชน ดังจะเห็นได้จากกรที่กรมได้รับรางวัลมากมายในช่วง ปี พ.ศ. 2544 – 2551 เช่น รางวัลดีเด่นจาก ก.พ.ร. “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ประจำปี 2546 เกี่ยวกับ “การให้บริการด้านหนังสือเดินทาง” และ “การให้บริการด้านสัญชาติและนิติกรณ์” ที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 – 50 เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน กรมการกงสุลยังไม่ได้รับรางวัลใหญ่อีก ทั้งที่บุคลากรของกรมต่างก็ทำงานอย่างทุ่มเทเต็มที่ในการบริการประชาชน และกรมก็ยังคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไม่น้อยไปกว่าในช่วงปี พ.ศ. 2544 – 2551 ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ทำการศึกษาพบว่าสภาพทางกายภาพและกฎระเบียบแบบปฏิบัติในการทำงานของกรมการกงสุลแทบทั้งหมดยังเหมาะสมอยู่ คงมีบางส่วนเท่านั้นที่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ไว้ต่อไป

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้และในอนาคตอันใกล้ โลกจะเป็นสังคมประชาธิปไตยมากขึ้น ชาวโลกจะใฝ่หาเสรีภาพมากขึ้น อุตสาหกรรมจะพัฒนาได้รวดเร็วและกว้างขวางยิ่งขึ้น เศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทยจะเจริญยิ่งขึ้น ฯลฯ สิ่งดี ๆ เหล่านี้จะทำให้เกิดผลดีมากมายทั้งต่อโลกและต่อประเทศไทย เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาประเทศไทยจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อาทิ เช่น ในปี พ.ศ. 2553 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวประเทศไทยจำนวน 15.9 ล้านคน เป็นการสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติให้แก่ประเทศไทยจำนวน 592,794.09 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 18.7 ล้านคนในปี 2554 เป็นต้น¹

นอกจากกระแสโลกาภิวัตน์ดังกล่าวโดยย่อข้างต้นแล้ว การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไปก็จะยิ่งทำให้ประเทศไทยมีปฏิสัมพันธ์กับประเทศต่าง ๆ ทั้งในภูมิภาคนี้และนอกภูมิภาคมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลโดยตรงให้

¹ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทย มีระยะเวลาพำนักโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 9.12 วัน มีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคน อยู่ที่ 37,279 บาท หรือมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน ประมาณ 4,079 บาท.

กรมการกงสุลจำเป็นต้องปรับตัว หากจะคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ต่อไป

ประชาคมอาเซียนนั้นประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political – Security Community : APSC) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศในภูมิภาคอยู่อย่างสันติสุข แก้ไขปัญหาและความขัดแย้งภายในภูมิภาคโดยสันติวิธี และยึดมั่นในหลักความมั่นคงรอบด้าน, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน และสามารถทำมาค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น การเป็นตลาดเดียวและฐานการผลิตร่วมกัน และการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก, ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) เพื่อทำให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน โดยเน้นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจระหว่างประเทศสมาชิกในด้านความเชื่อมโยงทางประวัติศาสตร์ มรดกทางวัฒนธรรม และอัตลักษณ์ระดับภูมิภาคร่วมกัน

เป้าประสงค์ของประชาคมอาเซียนคือการทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นหนึ่งเดียว² ซึ่งผลดีจะเกิดขึ้นแก่ประเทศไทยมากมาย และภารกิจใหม่จำนวนมากก็จะเกิดขึ้นตามมาซึ่งส่งผลกระทบต่อกรมการกงสุลด้วย ด้วยเหตุนี้กรมจึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหลายด้านดังกล่าว โดยเฉพาะการที่ชาวไทยจะสัญจรไปมาในกลุ่มอาเซียนเพิ่มขึ้น ซึ่งกองหนังสือเดินทางและกงสุลชาติและนิติกรณ์จะต้องมีภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

ผู้ทำการศึกษาเองรู้สึกชื่นชมกรมการกงสุลเสมอมาและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกรมการกงสุลเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการที่กระทรวงการต่างประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2533 (ซึ่งในปีนั้นยังเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ) โดยทำงานบริการประชาชนที่กองหนังสือเดินทางจนถึงปี พ.ศ. 2535 และกลับมาทำงานที่กรมการกงสุลอีกครั้งที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว จ. สงขลา (สังกัดกองหนังสือเดินทาง) และสำนักงานเลขานุการกรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 มาจนถึงปัจจุบัน ผู้ทำการศึกษาจึงเห็นอย่างชัดเจนตลอดมาว่ากรมการกงสุลมีความสมบูรณ์พร้อมในทุกด้านในการบริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ แต่อาจจำเป็นต้องปรับตัวในด้านกายภาพ ระเบียบ/แนวปฏิบัติ และวิธีคิดบ้างเพื่อคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันไว้ต่อไป โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัวใหญ่แต่อย่างใด

² เช่นเดียวกับที่ที่ประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป (EU) พยายามทำให้ EU เป็นหนึ่งเดียว.

ปัญหาหรือข้อจำกัดในกรรมการกงสุลและข้อเสนอแนวทางแก้ไข

ผู้ทำการศึกษาขอกกล่าวถึงปัญหาหรือข้อจำกัดของกรรมการกงสุลและข้อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างกระชับตามลำดับส่วนราชการคือ สำนักงานเลขานุการกรม กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กองสัญชาติและนิติกรณ์ กองหนังสือเดินทาง และศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร (สปปน.) ดังนี้

3.1 สำนักงานเลขานุการกรมการกงสุล

สำนักงานเลขานุการกรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมและราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใด คือ

- ก. ปฏิบัติสารบรรณของกรม
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของกรม
- ค. ดูแลงบประมาณ บุคลากร และพัสดุให้เป็นไปตามนโยบาย
- ง. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายในส่วนของสำนักงานเลขานุการกรม ผู้ทำการศึกษาพบเห็นปัญหาและข้อเสนอแนวทางแก้ไขดังนี้

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
1. พื้นที่กรมการกงสุลคับแคบไปแล้วในสภาพปัจจุบันซึ่งมีประชาชนมาติดต่อราชการ ในฤดูปกติเฉลี่ยวันละมากกว่า 2,000 คนและในฤดูท่องเที่ยววันละมากกว่า 2,500 คน และพื้นที่จอดรถยนต์ก็ไม่เพียงพอสำหรับรถที่มาต้องการจอดที่กรมประมาณวันละ 1,000 – 1,500 คัน	ควรย้ายบางหน่วยงานของกรมการกงสุลไปตั้งที่อาคารอื่นเพื่อกระจายจำนวนคนและลดปริมาณรถยนต์ที่ต้องมาติดต่อราชการที่กรมในวันทำการให้น้อยลง เช่น อาจย้ายฝ่ายหนังสือเดินทาง ทูตและราชการในกองหนังสือเดินทาง และกองสัญชาติและนิติกรณ์ไปตั้งที่ในพื้นที่ของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งยังว่างอยู่มากที่อาคารบี ในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 ปี เพราะอาจสามารถลดจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยวันละ 600 – 1,000 คน รถยนต์ประมาณ 100 – 200 คันในฤดูปกติ และเพิ่มขึ้นถึงประมาณวันละ 1,000 – 1500 คนในช่วงฤดูการท่องเที่ยว

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
2. เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (information counter) มีเจ้าหน้าที่ประจำน้อยมาก ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชนซึ่งโทรตรงมาที่กรมฯ เฉลี่ยวันละ 400 calls	ควร outsource ว่าจ้างบริษัทเอกชนให้ทำ call center เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการบริการของประชาชนที่มีแต่จะเพิ่มขึ้นได้
3. ระบบโทรศัพท์ฟรีสำหรับประชาชนในกรมฯ มีเพียง 1 เครื่องติดตั้งอยู่ที่บริเวณประชาชนนั่งรอทำหนังสือเดินทาง ผู้นั่งรอรับบริการเสียเวลาดอนนั่งคอยโดยเปล่าประโยชน์	ควรติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์อย่างน้อยอีก 4 ตัว ให้ครอบคลุมพื้นที่ในกรมการกงสุลที่มีผู้นั่งรอรับบริการมากที่สุด เพื่อให้ข่าวสารปัจจุบันและข้อมูลเกี่ยวกับการกงสุล ฯลฯ ตลอดเวลา ช่วง 8.00 – 16.00 น. โดยติดตั้งจุดละ 1 เครื่อง คือ บริเวณบันไดที่จะเดินขึ้นชั้นสองของกรม หน้าฝ่ายหนังสือเดินทางทูตและราชการ หน้าฝ่ายหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ หน้าฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทาง
4. กรู๊บนท์ชุดคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เก่ากว่าปี พ.ศ. 2547 มีเป็นจำนวนมาก การ process ข้อมูลล่าช้า ทำให้การบริการประชาชนพลอยล่าช้าไปด้วย	ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ สำหรับการดำเนินการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตามกองต่าง ๆ ในกรมที่เก่ากว่าปี พ.ศ. 2547 จำนวน 50 เครื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นโดยอาจจะต้องใช้งบประมาณประมาณ 2 ล้านบาท
5. ยังไม่มีบริการรับบัตรเครดิต/เดบิตในการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่กรมการกงสุล ทำให้ผู้มารับบริการจำนวนมากที่ต้องการชำระค่าธรรมเนียมด้วยบัตรเครดิตไม่ได้รับความสะดวก	ควรให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้มีการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตโดยผู้ชำระค่าธรรมเนียมต้องรับภาระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตร้อยละ 1 เอง ซึ่งในยุคโลกาภิวัตน์นี้สามารถทำได้ง่าย และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่พร้อมได้รับความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมมากขึ้น (แต่ผู้ที่ชอบชำระค่าธรรมเนียมด้วยเงินสด ก็ยังสามารถทำได้ตามปกติ)

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
6. อัตรากำลังของกรรมการกงสุลในปัจจุบันมีข้าราชการ 64 คนน้อยกว่าในโครงสร้าง (จำนวน 82 คน) มากจนทำให้การปฏิบัติราชการของกรรมการกงสุลไม่สามารถทำให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความจำเป็นที่เกิดขึ้น ³	กระทรวงการต่างประเทศควรจัดสรรข้าราชการ (ทั้งสายการทูตและสายสนับสนุน) ให้กรมอีกจำนวน 18 คนเพื่อให้ครบตามโครงสร้างบุคลากรปัจจุบันที่กระทรวงฯ ตกลงไว้กับสำนักงานข้าราชการพลเรือน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ

กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่ “เกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติบุคคลสัญชาติไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ”

กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศได้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้เป็นอย่างดีเยี่ยมเปี่ยมด้วยคุณธรรมตลอดมา โดยปฏิบัติงานร่วมกับและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ไม่เฉพาะแต่ในการคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศเท่านั้น แต่กับคนไทยในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้แรงงานด้วย

นอกจากนี้ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศยังได้ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนไทยในต่างประเทศอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงความสำคัญยิ่งของชุมชนไทยในต่างประเทศรวมกันทั่วโลกประมาณ 1 ล้านคน เช่น (1) ได้พยายามเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนไทยในสหรัฐอเมริกาซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 300,000 คนผ่านโครงการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มผู้นำเยาวชนรุ่นใหม่ของสหรัฐฯ และ (2) ร่วมกับเครือข่ายชุมชนไทยในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียดำเนินโครงการ “ห่วงใยไกลบ้าน” เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนไทยในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย (นอร์เวย์ เดนมาร์ก และสวีเดน) ประมาณ 45,000 คน เป็นต้น ยิ่งกว่านั้น กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศยังได้ดำเนินมาตรการเชิงรุกมากมายในประเทศไทยเพื่อป้องกันมิให้คนไทยเดินทางไปประสบปัญหาในต่างประเทศ โดยการรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับการย้ายถิ่นที่ปลอดภัยและหาแนวทางความ

³ ทั้งนี้ ขณะนี้กรมฯ มีบุคลากรจำนวน 322 คน ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 64 คน พนักงานราชการจำนวน 10 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 6 คน และลูกจ้างชั่วคราว (เงินนอกงบประมาณ) จำนวน 242 คน กล่าวเฉพาะในส่วนองข้าราชการ กรมมีอัตรากำลังตามโครงสร้างกรมจำนวน 82 คน (จึงเท่ากับขาดข้าราชการไปจำนวน 18 คน) .

ร่วมมือในการป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาในพื้นที่เสี่ยงที่เป็นทางผ่าน เช่น ได้ร่วมมือกับกลุ่มหญิงสู้ชีวิต (Live Our Lives Group) ซึ่งเป็นโครงการสัมมนาเกี่ยวกับการย้ายถิ่นและการค้ามนุษย์ในชุมชน และเพื่อรณรงค์ให้มีการย้ายถิ่นที่ปลอดภัย รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งภาคประชาสังคมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในระดับชุมชน

กองทุนคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศได้ให้ความช่วยเหลือแก่คนไทย ผู้ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ เช่น แรงงานไทย ลูกเรือประมงไทย เหี่ยวการค้ามนุษย์ คนไทยที่ไปค้าประเวณีแล้วตกทุกข์ และนักเรียนนักศึกษา ฯลฯ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาจำนวนมาก ดังนี้

ปี 2552 รวมจำนวน 2,927 คน

ปี 2553 รวมจำนวน 1,988 คน

ปี 2554 รวมจำนวน 1,226 คน

ปี 2555 (เฉพาะช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน) รวมจำนวน 923 คน

ตัวเลขการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศซึ่งลดลงมากในช่วงหลังนี้แสดงให้เห็นว่าการดำเนินมาตรการเชิงรุกได้ผล เช่น โครงการเวทีชุมชน “การเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างไรให้ปลอดภัย” “โครงการเตือนหญิงไทยก่อนตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์” เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การคุ้มครองและช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศยังคงความเป็นเลิศได้ต่อไป รวมทั้งการเสริมสร้างให้ชุมชนไทยในต่างประเทศเข้มแข็งในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ผู้ทำการศึกษาขอเสนอ ดังนี้

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
1. คนไทยจำนวนไม่น้อยยังไม่ได้รับทราบข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและภัยที่ตนอาจประสบเมื่อไปอยู่ต่างประเทศ แม้ว่ากองทุนคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศจะพยายามรณรงค์อย่างเต็มความสามารถอยู่ก็ตาม	ควรปรับวิธีการทำงานในกอง เช่น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับรากหญ้าต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะวิทยุชุมชนทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด หรือแม้กระทั่งสถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษาและเพื่อการพัฒนาชีวิต ตลอดจนทั้งควร update ข่าวสารและข้อมูลใน website ของกรมการกงสุล www.consular.co.th เกี่ยวกับการไป การอยู่ การปฏิบัติตัวให้ปลอดภัย ฯลฯ ในต่างประเทศ ให้ทันสมัยและทันการณ์

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>2. การให้ความช่วยเหลือยังไม่มีระเบียบและกฎเกณฑ์ชัดเจนว่าทำเรื่องใดบ้างและทำได้แค่ไหน ไม่ทำเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด เป็นต้น ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลำบากมาก และประชาชนก็อาจผิดหวังเมื่อไม่ได้รับบริการบางประการ</p>	<p>ควรมีระเบียบ เช่น “ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการคุ้มครองและช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ” และกฎเกณฑ์ว่าด้วยการคุ้มครองและช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ ดังกล่าวเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่ากรม (โดยกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ) ทำเรื่องอะไรบ้าง เช่น ติดตามให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกเป็นผู้ต้องหาในคดีในต่างประเทศ ไม่ทำเรื่องอะไรบ้าง เช่น ไม่สามารถเข้าไปแทรกแซงกระบวนการยุติธรรมในต่างประเทศได้ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้ประชาชนผิดหวังจาก false hope</p>
<p>3. คนไทยจำนวนไม่น้อยยังคงถูกหลอมนิจอาชีพหลอกไปทำงานต่างประเทศ เพราะรู้ไม่เท่ากัน เล่ห์กลของกลุ่มมิจอาชีพทั้งคนไทยและชาวต่างชาติที่ชักชวนคนไทยที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศให้หลงผิด เช่น เป็นพนักงานนวดสปา เป็นกรรมกร เป็นต้น</p>	<p>ควรเพิ่มความเข้มข้นของการประชาสัมพันธ์เชิงป้องปราม ซึ่งกำลังได้ผลดีมากดังเช่นที่ปรากฏในสถิติการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศที่ลดลงในช่วง 2-3 ปีมานี้ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามาตรการป้องปรามได้ผลดีมาก</p>
<p>4. ชาวไทยโพ้นทะเล⁴ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 1 ล้านคนทั่วโลกขาดการสนับสนุนอย่างเป็นระบบจากภาครัฐของไทย และประเทศไทยโดยรวมก็ขาดโอกาสที่จะได้ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และการส่งเสริมภาพลักษณ์ไทยในต่างประเทศจากกลุ่มคนไทยโพ้นทะเลนี้</p>	<p>ควรจัดตั้ง “ศูนย์ส่งเสริมคนไทยโพ้นทะเล” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพของคนไทยโพ้นทะเล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มคนไทยโพ้นทะเลรุ่นที่ 2-3 ในกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ดังเช่นที่หลายประเทศมีสำนักงานดูแลคนชาติโพ้นทะเลของตนแล้ว เช่น ประเทศอินเดียมี Ministry of Overseas Indian Affairs ประเทศปากีสถานมี</p>

⁴ คนไทยโพ้นทะเล คือคนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศจนได้สถานะพลเมืองของประเทศนั้นๆ หรือมีถิ่นพำนักถาวรในต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงคนไทยที่ลักลอบอยู่อย่างผิดกฎหมายในต่างประเทศเป็นระยะเวลาสั้นๆ

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
	Ministry of Overseas Pakistani Affairs ประเทศจีนมี Overseas Chinese Affairs Council ประเทศเกาหลีใต้มี Overseas Korean Office เป็นต้น เพื่อให้คนไทยโพ้นทะเลเป็นตัวเชื่อมระหว่างประเทศถิ่นเกิดกับประเทศบรรพบุรุษของตน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อประเทศไทยหลายประการ ทั้งด้านเศรษฐกิจ วิชาการ เป็นอาทิ
5. แรงงานไทยในต่างประเทศประมาณ 3 แสน คนยังต้องประสบปัญหาความยากลำบากทั้งก่อนไปขายแรงงาน ทั้งในตอนที่ทำงานในต่างประเทศ บางคนถูกหลอกให้จ่ายค่านายหน้าแพงเกินจริง บางคนไม่ได้รับค่าแรงที่เป็นธรรม	ควรให้ความสำคัญกับแรงงานไทยในต่างประเทศด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์แรงงานไทยในต่างประเทศ” ในกงสุลคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศเพื่อทำหน้าที่ประสานและให้ความช่วยเหลือแรงงานที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในต่างประเทศอย่างเร่งด่วน

3.3 กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว

กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวมียานาทำหน้าที่ “เกี่ยวกับงานการตรวจลงตรา และการออกเอกสารการเดินทางสำหรับคนต่างด้าว” ในทางปฏิบัติ กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวได้ร่วมมือกับสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยทั่วโลก ปฏิบัติงานอย่างดีเยี่ยมตลอดมา ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยอย่างมาก และในขณะเดียวกันก็มีมาตรการเพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศไทยด้วย

ในส่วนของการออกเอกสารเดินทางสำหรับคนต่างด้าว (Travel Document for Aliens - T.D.) ที่มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทยที่ไม่อาจขอรับหรือถูกปฏิเสธการออกหนังสือเดินทางหรือเอกสารเดินทางจากทางการของประเทศที่ตนเคยได้รับสัญชาติเดิม และบุคคลไร้สัญชาติที่พำนักอยู่ในประเทศไทยภายใต้โครงการให้ถิ่นที่อยู่ถาวรแก่คนต่างด้าวที่ดี ภายใต้โครงการลงทุนเป็นกรณีพิเศษ 10 ล้านบาทที่ดี นั้น กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวก็ได้ทำงานได้อย่างรวดเร็วดีเยี่ยมตลอดมา

นอกจากนี้ กองก็ได้ออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.) ให้แก่ผู้ลี้ภัยทางการเมือง เด็กที่ไม่มีสัญชาติไทยในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ คนต่างด้าวที่ทำ

หนังสือเดินทางสูญหาย ซึ่งไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลของคนชาตินั้นในประเทศไทย รวมถึง
 ทารกของคนต่างด้าวซึ่งไม่มีสถานทูตหรือสถานกงสุลของคนชาตินั้นในประเทศไทยด้วย

ในส่วนของการตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าวนี้ ผู้ทำการศึกษาพบปัญหา
 และขอเสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>1. ในการออกวีซ่านั้นยังต้องใช้เวลาหลายวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการออกวีซ่าให้กับคนชาติที่มีวิธีการพิจารณาเป็นพิเศษ เพราะต้องให้ฝ่ายความมั่นคงตรวจสอบก่อน</p>	<p>ควรพัฒนาให้มีระบบ E-visa เพื่อความรวดเร็ว ความปลอดภัย และลดขั้นตอนการออกวีซ่า เพราะการขอวีซ่าในระบบ E-visa (ดังเช่นที่ สหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย เป็นต้น ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น) ระบบจะสามารถเชื่อมโยง on line และ on time กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องใน ขั้นตอนการกรอกข้อมูลขอวีซ่า เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (สชช.) เป็นต้น ซึ่งทำให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่สามารถออกวีซ่าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p>
<p>2. เอกสารเดินทางคนต่างด้าว (Travel Document for Alients – TD) มีอายุเพียง 1 ปี โดยเสียค่าธรรมเนียม 500 บาท ทำให้คนต่างด้าวไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาขอทำเอกสารเดินทางดังกล่าวบ่อยครั้งเกินไปและค่าธรรมเนียมก็แพงมาก</p>	<p>ควรให้เอกสารเดินทางคนต่างด้าวมีอายุ 5 ปี เท่ากับอายุหนังสือเดินทางในปัจจุบัน เพราะเอกสารทั้งสองชนิดนี้ใช้เพื่อการเดินทางไปต่างประเทศเหมือนกัน โดยควรเก็บค่าธรรมเนียมให้เท่ากันคือ 1,000 บาท อนึ่ง ควรยกเว้นแนวปฏิบัติปัจจุบันของ กองตรวจลงตราฯ ที่ให้ชาวต่างชาติผู้ขอทำเอกสารคนต่างด้าวทุกคนต้องมาแสดงตนที่กองตรวจลงตราฯ กล่าวคือ ยกเว้นให้ชาวต่างชาติที่มีอายุเกิน 70 ปีสามารถมอบหมายให้ผู้อื่นมาขอทำและรับเอกสารเดินทางดังกล่าวแทนตนได้</p>

3.4 กองสัญชาติและนิติกรณ์ (Legalization Service)

กองสัญชาติและนิติกรณ์มีอำนาจหน้าที่ “เกี่ยวกับงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ งานทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัวคนไทยในต่างประเทศ และเรื่องอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและระเบียบของทางราชการ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม”

ในปัจจุบัน กองสัญชาติและนิติกรณ์ได้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เช่น การให้บริการด่วนภายในวันเดียว ซึ่งถือเป็นบริการที่สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลต่างประเทศในประเทศไทยและกระทรวงการต่างประเทศของประเทศไทยอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะไม่ให้แก่ผู้ยื่นขอรับรองเอกสาร

อนึ่ง กองสัญชาติและนิติกรณ์ (ร่วมกับกองหนังสือเดินทาง) ได้เป็นตัวแทนของกรมการกงสุลส่งผลงานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 – 50 เข้าประกวดและได้รับรางวัลดีเด่นจาก ก.พ.ร. ประเภท “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ประจำปี 2546 ซึ่งเป็นหลักประกันได้ถึงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนของกองสัญชาติและนิติกรณ์ตลอดมา

อย่างไรก็ตาม ผู้ทำการศึกษาขอเสนอเพื่อให้กองคงความเป็นเลิศไว้ต่อไปดังนี้

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
1. การรับรองเอกสาร โดยเฉพาะเอกสารมหาชนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงฐานะบุคคลตามทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว เช่น สูติบัตร มรณบัตร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า เป็นต้น ยังมีปัญหาบ้างเมื่อนำไปใช้ที่สถานทูต/สถานกงสุลต่างประเทศในประเทศไทยและกระทรวงการต่างประเทศในต่างประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมยุโรปที่มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับรองเอกสารมหาชน โดยเฉพาะ	ประเทศไทยควรเข้าเป็นภาคีสัญญากรงเฮก ว่าการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์สำหรับเอกสารมหาชนจากต่างประเทศ (The Hague Convention of 5 October 1961 Abolishing the Requirement of Legalization for Foreign Public Documents หรือ The Hague Apostille Convention) เพื่อให้การรับรองนิติกรณ์เอกสารของไทยดำเนินการโดยโนตารีพับลิก (ไม่ใช่ดำเนินการโดยกระทรวงการต่างประเทศ) แล้วกระทรวงการต่างประเทศรับรองเพียงลายมือชื่อ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานะบุคคลดังกล่าวข้างต้น โดยยึดถือการรับรองเอกสารต้องเป็น	ของ Notary Public เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการรับรองนิติกรณ์เอกสารทางสากล โดยใน

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>การรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ออกเอกสารหรือที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้นเป็นหลัก กล่าวคือ การรับรองนิติกรรมเอกสารต้องเป็นการรับรองโดยตราประทับ “certified genuine signature of ...” แต่การที่ประเทศไทยรับรองนิติกรรมเอกสารประเภทดังกล่าวด้วยตราประทับ “seen at the Ministry of Foreign Affairs” หรือ “seen at the Royal Thai Embassy” หรือ “seen at the Royal Thai Consulate-General” แล้วแต่กรณีนั้น ในบางประเทศยังเห็นว่าการรับรองเอกสารนั้นยังเป็นการรับรองลายมือชื่อที่ไม่สมบูรณ์ เป็นเพียงการรับทราบจากสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ หรือกระทรวงการต่างประเทศของไทยเท่านั้น</p>	<p>ระยะยาวควรดำเนินการให้มีกฎหมายหรือกฎกระทรวงเพื่อให้การรับรองเอกสารไทยเป็นระบบ Notary Public</p>
<p>2. ชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนที่ไม่จำเป็น (เพราะสามารถไม่มีขั้นตอนนี้ได้) ในขั้นตอนการรับรองเอกสารตามระเบียบปัจจุบัน เช่น “ข้อ 14. เอกสารที่ทำขึ้นในต่างประเทศ และได้รับการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศ หรือโนตารีพับลิก หรือหน่วยงานอื่น ตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ หากผู้ร้องนำมายื่นต่อกระทรวงการต่างประเทศเพื่อขอให้รับรองเอกสารดังกล่าวต้องได้รับการรับรองจากสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยที่มีเขตอาณาในประเทศนั้น ๆ ก่อน”</p>	<p>ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539 เช่น ข้อ 14 นี้ อาจปรับปรุงเป็น “... เอกสารดังกล่าวต้องได้รับการรับรองจากสถานทูตหรือสถานกงสุลของไทยที่มีเขตอาณาในประเทศนั้น ๆ ” หรือ “... ต้องได้รับการรับรองจากสถานทูตหรือสถานกงสุลของประเทศนั้น ๆ ในประเทศไทย” ก่อน เป็นต้น</p>
<p>3. ผู้มาขอรับบริการจำนวนมากไม่ได้รับบริการอย่างดีที่ควรจะได้รับ เพราะปริมาณงาน</p>	<p>ควรเพิ่มจำนวนข้าราชการและลูกจ้างในกองสัญชาติและนิติกรรมให้เพียงพอเหมาะสมกับ</p>

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะทางแก้ไข
รับรองเอกสารที่กองสัญชาติและนิติกรณ์ต้อง ทำมีมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ในกองมาก	ปริมาณงานที่มีมากและที่จะเพิ่มขึ้นอีกมาก
4. ร้านแปลเอกสารของสำนักสวัสดิการ กระทรวงการต่างประเทศที่ชั้นที่หนึ่งใน กรมการกงสุล มีเจ้าหน้าที่น้อย อุปกรณ์ทำงาน เก่ามาก และพื้นที่คับแคบ บริการจึงยังไม่ดีพอ	ควรสนับสนุนร้านแปลเอกสารของสำนัก สวัสดิการกระทรวงการต่างประเทศ โดยแนะนำให้สวัสดิการกระทรวงฯ เพิ่ม เจ้าหน้าที่ เพิ่มอุปกรณ์ใหม่ และกรมช่วยหาพื้นที่ ที่กว้างขึ้นให้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อจะได้บริการ ประชาชนอย่างดีที่สุดต่อไป
5. ประชาชนในต่างจังหวัดยังได้รับความ ยากลำบากในการรับรองเอกสาร (legalization) เพราะมีจุดให้บริการรับรองใน ต่างจังหวัดเพียงสองแห่ง คือ ที่เชียงใหม่ และ สงขลา	ควรเพิ่มจุดให้บริการรับรองเอกสารในภูมิภาค ให้ครบทั้ง 12 จังหวัดที่ขณะนี้มีสำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวตั้งอยู่ และในอนาคต เมื่อกระทรวงฯ จะเปิดสำนักงานหนังสือ ชั่วคราวในจังหวัดใด ๆ ก็ควรเปิดให้บริการ รับรองเอกสารในสำนักงานหนังสือเดินทาง ดังกล่าวด้วยทุกแห่งด้วย

3.5 กองหนังสือเดินทาง

กองหนังสือเดินทางมีอำนาจหน้าที่ “เกี่ยวกับหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทาง
ให้แก่คนสัญชาติไทย”

กองหนังสือเดินทางเป็นหน่วยราชการของกรมการกงสุลที่มีบทบาทเด่นที่สุดในกรมและ
ในกระทรวงการต่างประเทศก็ว่าได้ เคยเป็นตัวแทนกรมการกงสุลในการประกวดและได้รับดีเด่น
“ประเภทวีตกรรมกรให้บริการ” ประจำปี 2551 จากการเสนอผลงานของกองหนังสือเดินทาง ชื่อ
“การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่”

อย่างไรก็ตาม ในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันซึ่งคนไทยนิยมเดินทางไปต่างประเทศมากขึ้น ดัง
จะเห็นได้จากสถิติการเดินทางออก/เข้าประเทศไทยโดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ ที่ระบุว่า ในปี พ.ศ. 2551 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 4,512,215
คน, ในปี พ.ศ. 2552 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 6,489,627 คน, ในปี พ.ศ.
2553 คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 7,032,883 คน, ในปี พ.ศ. 2554 คนไทยเดินทาง
ออก/เข้าประเทศไทย 7,107,952 คน, และในปี พ.ศ. 2555 (เฉพาะช่วงเดือนมกราคม – เดือน

เมษายน) คนไทยเดินทางออก/เข้าประเทศไทยจำนวน 2,598,695 คนนี้ ผู้ทำการศึกษาพบว่ากองหนังสือหนังสือเริ่มมีข้อจำกัดหรือปัญหาและจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเหล่านี้เพื่อจะได้คงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้ต่อไป

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>1. ประชาชนในต่างจังหวัดส่วนใหญ่ยังต้องเดินทางไกลและเสียค่าใช้จ่ายมากในการทำหนังสือเดินทางของตนแต่ละครั้ง สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัด (สนง.นสคท. ตจว) จำนวน 12 แห่ง⁵ ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศอย่างใกล้ชิดพอเพียงพอ และ สนง.ฯ เหล่านี้ยังไม่ได้มุ่งขยายบทบาทด้านอื่นของกรม และกระทรวง เช่น การส่งเสริมการค้าขายระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น</p>	<p>ควรเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัดเพิ่มเติมอีกประมาณ 25 แห่ง/จังหวัด⁶ (จากปัจจุบันที่เปิดแล้ว 12 แห่ง/จังหวัด) ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมงในการเดินทางจากบ้าน/ที่พักไปถึงสำนักงานฯ ที่ใดที่หนึ่งได้ โดยทำแบบค่อยเป็นค่อยไป เมื่อมีความพร้อมทั้งด้านสถานที่ และบุคลากร และให้สำนักงานฯ เหล่านี้ทำหน้าที่ทั้งด้านกงสุลและเป็นตัวแทนของกระทรวงฯ ทำหน้าที่อื่น ๆ เช่น เข้าร่วมประชุมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน (ที่ตนเกี่ยวข้อง) เพื่อผลประโยชน์ทวิภาคีของทั้งสองประเทศด้วย</p>
<p>2. ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548 มีหลายประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหาจากการตีความ เช่น</p> <p>1. การให้อำนาจเจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจปฏิเสธหรือยับยั้งการออกหนังสือเดินทาง</p>	<p>ควรปรับปรุงระเบียบกระทรวงฯ ดังกล่าว หรือวิธีการตีความระเบียบ เช่น</p> <p>ควรปรับปรุงแนวทางการตีความระเบียบ อาทิ 1. ในภาค 1 หมวด 7 ที่ว่าด้วยการปฏิเสธหรือยับยั้งคำขอหนังสือเดินทาง ซึ่งข้อ 21 (4) ระบุว่า “เมื่อผู้ร้องกระทำผิดกฎหมาย ... หรือแสดงหลักฐาน</p>

⁵ คือ สนง. นสคท. ตจว. เชียงใหม่ ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา อุดรธานี พิษณุโลก นครสวรรค์ จันทบุรี สงขลา สุราษฎร์ธานี ยะลา และภูเก็ต.

⁶ คือ ที่จังหวัดเชียงราย แพร่ กาฬสินธุ์ สุรินทร์ เพชรบุรี สระแก้ว แม่ฮ่องสอน ดาก พะเยา น่าน อุดรดิต์ เลย หนองคาย นครพนม มุกดาหาร อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ กาญจนบุรี ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง สตูล และนราธิวาส.

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>โดยบางครั้งเจ้าหน้าที่คัดสินใจแบบให้โทษทั้ง ๆ ที่สามารถจะคัดสินใจแบบให้คุณก็ได้ ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับความยากลำบากมากโดยไม่จำเป็นแต่อย่างใด</p>	<p>อันเป็นที่จในการขอหนังสือเดินทาง ...”) กล่าวคือ ให้ตีความตามตัวอักษรและเจตนารมณ์ของระเบียบอย่างเคร่งครัด แต่ไม่ควรตีความเกินเลยไปถึงการกระทำที่อาจผิดพลาดในอดีตเมื่อหลายสิบปีมาแล้ว (ซึ่งก็น่าจะหมดอายุความผิดไปแล้ว) มาเป็นเหตุผลในการปฏิเสธการออกหนังสือเดินทาง ทั้งนี้ กรณีเช่นนี้อาจมีไม่บ่อยนัก แต่ไม่ควรจะให้เกิดขึ้นเลย</p>
<p>2. ชาวชนที่อายุยังไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ จำนวนมากที่บ้านแตกสาแหรกขาด หรือ บิดามารดาแยกกันอยู่ไกล หรือในความเป็นจริงอยู่กับปู่ตายาย ต้องประสบปัญหาได้รับความยากลำบากเมื่อจะทำหนังสือเดินทางเพราะการตีความระเบียบฯ ของเจ้าหน้าที่ซึ่งกำหนดให้บิดาและมารดา หรือผู้ปกครองต้องลงนามในสัญญายินยอมขอใช้ค่าเสียหายก่อนจึงจะออกหนังสือเดินทางให้ได้</p>	<p>2. ในภาค 2 หมวด 2 ที่ว่าด้วยการขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป ซึ่งข้อ 27 (2) ระบุว่า “ให้ผู้มีอำนาจปกครองมาแสดงตน...เพื่อร่วมลงนามในสัญญายินยอมขอใช้ค่าเสียหาย...” ควรปรับเปลี่ยนวิธีการตีความให้สะดวกและสะท้อนความเป็นจริงมากขึ้น เช่น ถ้าบิดามารดาสามารถลงนามในสัญญายินยอมขอใช้ค่าเสียหายได้เองก็ดีแล้ว แต่ถ้าชาวชนอยู่กับคนอื่น เช่น ปู่ย่า หรือตายาย เป็นต้น ก็อาจให้เจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทางสอบถามปากคำกลุ่มผู้ปกครองแท้จริงแล้วบันทึกความจริงไว้เป็นหลักฐาน และเมื่อทราบแน่ชัดใครเป็นผู้ปกครองแท้จริงในขณะนั้นแล้ว และการออกหนังสือเดินทางให้ชาวชนก็เพื่อประโยชน์ของชาวชนเอง ไม่ได้ก่อให้เกิดผลเสียต่อชาวชนหรือต่อเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด ก็ควรอนุญาตให้ชาวชนนั้นทำหนังสือเดินทางได้ ไม่จำเป็นต้องให้อำเภอออกหนังสือรับรองหรือศาลสั่ง เป็นต้น ซึ่งวิธีนี้นอกจากจะทำให้งานเร็วขึ้นแล้วประชาชนจะได้รับความสะดวกประหยัดทั้งเวลาและเงิน</p>

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>3. พระภิกษุสามเณรจำนวนไม่น้อยได้รับความลำบากในการทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในระยะเวลาห้าปี เนื่องจากระเบียบมหาเถรสมาคมกำหนดวิธีปฏิบัติในการไปต่างประเทศสำหรับพระภิกษุสามเณร พ.ศ. 2537 ที่กำหนดให้พระภิกษุสามเณรต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ควบคุมการไปต่างประเทศของพระภิกษุและสามเณร (ศตภ.) ก่อนจึงมาขอทำหนังสือเดินทางได้แต่ละครั้ง และแม้เมื่อหนังสือเดินทางที่ยังมีอายุใช้งานหมดหน้าวีซ่า (เพราะการเดินทางเข้าออกระหว่างประเทศเพื่อนบ้านกับประเทศไทยเพื่อไปปฏิบัติศาสนกิจที่วัดไทยในประเทศเพื่อนบ้านบ่อยทุกเดือน เนื่องจากไม่สามารถขอวีซ่าประเภท non-immigrant แล้วพำนักในประเทศเพื่อนบ้านระยะยาวได้) แต่หนังสือเดินทางยังไม่หมดอายุ 5 ปี ก็ต้องได้รับอนุมัติจาก ศตภ. ก่อนอีกครั้งจึงจะทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ได้</p>	<p>ทองได้อีกด้วย</p> <p>3. ในภาค 2 หมวด 2 ที่ว่าด้วยการขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป ซึ่งข้อ 30 (4) ระบุว่า “เอกสารแสดงการได้รับอนุญาตให้เดินทางไปต่างประเทศ ตามนัยระเบียบมหาเถรสมาคม...” นั้น กรมการกงสุลควรหารือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเพื่อช่วยแก้ปัญหาและถวายเป็นกุศลให้พระภิกษุสามเณรบางกลุ่มที่ประสบปัญหาหน้าวีซ่าหมดแต่หนังสือเดินทางยังไม่หมดอายุ ซึ่งวิธีแก้ปัญหานี้โดยสรุปคือ เมื่อพระภิกษุสามเณรได้รับอนุญาตจาก ศตภ. แล้ว ให้การอนุมัตินั้นมีอายุ 5 ปี ซึ่งในระยะเวลา 5 ปีนี้แม้หนังสือเดินทางเล่มแรกหรือเล่มที่สอง เป็นต้น ต้องหมดหน้าวีซ่า ก็ให้สามารถขอทำเล่มใหม่ (โดยไม่ต้องผ่าน ศตภ. อีก) ได้ แต่หนังสือเดินทางเล่มใหม่นี้จะต้องมีอายุไม่เกินเวลาที่เหลือของ 5 ปีดังกล่าว</p>

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>3. เจ้าหน้าที่กองหนังสือเดินทางและผู้บริหารกรมการกงสุลอาจถูกฟ้องร้องต่อศาลฐานละเมิดเพราะไม่ออกหนังสือเดินทางให้แก่บุคคลต้องห้ามการออกหนังสือเดินทางตามระเบียบกระทรวงฯ ว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548 (ซึ่งอาจถูกกล่าวหาว่าทำผิดมาตรา 34 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่ว่า “บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเดินทางและมีเสรีภาพในการเลือกถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ... การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน การผังเมือง หรือเพื่อสวัสดิภาพของผู้เยาว์”) หากใช้ดุลยพินิจที่ส่งผลเสียต่อผู้ขอรับบริการหนังสือเดินทาง เช่น ใช้ดุลยพินิจปฏิเสธหรือยับยั้งการออกหนังสือเดินทางแก่คนบางกลุ่มที่(ระเบียบหนังสือเดินทางกระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2548)ถือว่ามีความสมบัตียบกพร่องในการขอหนังสือเดินทาง แต่กรมการกงสุลยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองเจ้าหน้าที่ในกองหนังสือเดินทางเกี่ยวกับหนังสือเดินทางดังกล่าว</p>	<p>ควรดำเนินการให้มีพระราชบัญญัติหนังสือเดินทาง โดยควรจำกัดกรอบเนื้อหาของร่าง พ.ร.บ. ให้มุ่งไปที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการกำหนดความผิดประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานหนังสือเดินทาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมการกงสุลสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะมีกฎหมายรองรับการใช้ดุลยพินิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>

3.6 ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร (สปลน.)

ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานงานการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาไทยในต่างประเทศ โดยต้องประสานระหว่างคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) กับกระทรวงการต่างประเทศ และสถานเอกอัครราชทูตและ

สถานกงสุลใหญ่ไทยทั่วโลก

ศปสน. ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับโล่ ชมเชยและหนังสือชื่นชมเกี่ยวกับความสำเร็จในการประสานงานการจัดการเลือกตั้งในต่างประเทศจากคณะกรรมการการเลือกตั้งเสมอมา

ปัญหาหรือข้อจำกัดในปัจจุบัน	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
<p>ชาวไทยจำนวนมากในต่างประเทศยังรู้สึกไม่ อยากลงคะแนนเสียงเลือกตั้งทั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา</p>	<p>ควรประชาสัมพันธ์ถึงผลดีของการลงคะแนน เลือกตั้ง ส.ส. และ ส.ว. ในต่างประเทศให้มาก ขึ้น และในขณะเดียวกันควรประชาสัมพันธ์ ผลเสียของการไม่ลงคะแนนเลือกตั้งทั้งสอง ประเภทนั้นด้วย เช่น เสี่ยงสิทธิยื่นคำร้องคัดค้าน การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และ สมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น เพื่อให้ชาวไทยผู้มีสิทธิ เลือกตั้งในต่างประเทศใช้สิทธิมากขึ้น</p>

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ทำการศึกษาได้พบว่าปัจจุบันกรมการกงสุลยังคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนได้อยู่ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคบางประการ เช่น สถานที่คับแคบ บุคลากรมีจำนวนน้อยลงมาก เป็นต้น อย่างไรก็ตาม โดยที่ประเทศไทยอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันซึ่งปริมาณภารกิจงานของกรมการกงสุลกำลังเพิ่มขึ้นอย่างมากอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา กอปรกับประเทศของเรากำลังจะเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งปริมาณงานที่กรมการกงสุลจะต้องทำเพื่อบริการประชาชนนั้นจะต้องมีเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมหาศาลอย่างแน่นอน ดังนั้น กรมจึงจำเป็นต้องปรับตัวบ้างเพื่อจะได้คงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้ต่อไปอีก

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เพื่อให้กรมการกงสุลสามารถดำเนินการส่งเสริมคนไทยโพ้นทะเลประมาณ 1 ล้านคนได้ทั้งด้านการเมืองและเศรษฐกิจในประเทศที่คนไทยเหล่านี้อยู่อาศัย แต่โดยที่ปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายหรือกฎกระทรวงที่ให้อำนาจทำเช่นนั้น¹ได้ กรมจึงควรดำเนินการเพื่อแก้ไขกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อจะมีกฎหมายหรือกฎกระทรวงรองรับการจัดตั้งศูนย์เพื่อส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ เช่น “ศูนย์ส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ” เป็นต้น ต่อไป

2) เพื่อให้การรับรองเอกสาร (นิติกรรม) ของไทยสอดคล้องกับระบบการรับรองเอกสารที่เป็นสากลทั่วโลก ซึ่งเอกสารที่จะให้กระทรวงการต่างประเทศรับรองนั้นต้องผ่านการรับรองเบื้องต้นจาก Notary Public ก่อน แต่โดยที่ยังไม่มีกฎหมายหรือกฎกระทรวงที่ให้อำนาจทำ

¹ กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2545 ให้กรมการกงสุลมีภารกิจเพียง “ดำเนินการด้านกงสุล ... กำหนดระเบียบด้านการกงสุล ... เพื่อปกป้องคุ้มครอง ดูแล และช่วยเหลือคนไทยและผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศให้ทั่วถึง ... (และให้) กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่ “เกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแล รักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยและนิติบุคคลไทย รวมทั้งเรือและอากาศยานไทยในต่างประเทศ”, ไม่ได้ให้ส่งเสริมคนไทยในต่างประเทศ.

เช่นนี้² กรมจึงควรดำเนินการเพื่อให้มีกฎหมายว่าด้วย Notary Public ในประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้ เพื่อประชาชนจะได้ไม่ต้องประสบปัญหาเมื่อนำเอกสารที่ผ่านการรับรองแล้วไปใช้ในบางประเทศ ในยุโรป ซึ่งกำลังจะปฏิเสธที่จะยอมรับการรับรองเอกสารที่ไม่อยู่ในระบบ Notary Public ของไทย

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ มีหลายประการ อาทิ

- 1) ควรย้ายฝ่ายหนังสือเดินทางทูตและราชการในกองหนังสือเดินทาง และกอง สัญชาติและนิติกรณืไปไว้ที่อาคารบี ในศูนย์ราชการ
- 2) ควรติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์อย่างน้อยอีก 4 ตัวตามจุดต่าง ๆ ในกรมที่มีคน จำนวนมากคอยรับบริการ เพื่อให้ได้รับข่าวสารปัจจุบันและข้อมูลเกี่ยวกับการกงสุล ฯลฯ
- 3) ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนอย่างน้อย 50 ชุดมาแทนคอมพิวเตอร์ชุด ที่เก่ากว่าปี พ.ศ. 2547 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานบริการประชาชน
- 4) ควร outsource บริษัทเอกชนให้ทำ call center ให้กรมการกงสุล เพื่อให้ สามารถตอบสนองความต้องการบริการของประชาชนเฉลี่ยวันละ 400 calls เพราะกรมไม่สามารถ จ้างลูกจ้างมาทำหน้าที่ได้เพียงพอ
- 5) ควรให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้มีการชำระค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต โดยให้ประชาชนที่ใช้บัตรเครดิต/เดบิตชำระค่าธรรมเนียม นั้น ต้องรับการชำระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตด้วยร้อยละ 1 เอง

อนึ่ง กระทรวงการต่างประเทศและกรมการกงสุลควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ ขวัญ กำลังใจและวิถีคิดในการทำงานของลูกจ้างประมาณ 250 คนที่กรมการกงสุลและที่สำนักงาน หนังสือเดินทางชั่วคราวทั้งในกรุงเทพฯ และในต่างจังหวัดด้วย เพราะบุคลากรเหล่านี้มีส่วนสำคัญ อย่างยิ่งที่ทำให้กรมการกงสุลคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้เรื่อยมา กระทรวงและ กรมควรมีมาตรการที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้รู้สึกได้ถึงความมั่นคงในอาชีพของตน มีทัศนคติที่ ถูกต้องว่าตนเป็นผู้อำนวยความสะดวก และให้บริการอย่างยิ้มแย้มมีความสุข เพราะว่าเป็นท้ายที่สุด แล้วลูกจ้างเหล่านี้จะร่วมมือกับข้าราชการกรมการกงสุลปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์สุขของผู้มารับบริการ เพราะทั้งหมดสำคัญอยู่เสมอว่าเราทำงานเพื่อประโยชน์สุขของ ผู้อื่น สอดคล้องกับคำตรัสของพระพุทธเจ้าเมื่อคราวส่งพระอรหันต์สาวออกไปประกาศพระธรรม คำสอนว่าท่านทั้งหลายจงออกไปประกาศพระศาสนา “เพื่อประโยชน์ เพื่อความสุข และเพื่อ อนุเคราะห์ต่อคนหมู่มาก” (for the profit and happiness of the many, out of compassion for the world, for the profit, gain and happiness of gods and men) ซึ่งแปลมาจากภาษาบาลีว่า พุทฺชะนะหิ

² ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539 ไม่ได้พูดถึงการรับรองเอกสารที่ต้องทำ ผ่าน Notary Public .

ตายเป็นพหูชนะสุขายะ โลกานุกัมปายะ) ทั้งนี้ เพื่อให้กรมการกงสุลยังคงความเป็นเลิศในการบริการประชาชนไว้ได้ในยุคโลกาภิวัตน์ต่อไป

บรรณานุกรม

ผลงานเอกสาร

ไกรรวี สิริกุล. ผู้อำนวยการกองสัญญาและนิติกรรม กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.

เอกสารผลงานอันดับที่ 1 เรื่อง วิธีการรับรองนิติกรรมเอกสารตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539 กับปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติในระดับสากล. เป็นเอกสารประกอบคำขอให้ประเมินบุคคล เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

ไกรรวี สิริกุล. ผู้อำนวยการกองสัญญาและนิติกรรม กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.

เอกสารผลงานอันดับที่ 2 รายงานการศึกษาวิเคราะห์ เรื่อง ระบบโนตารีพับลิกกับการรับรองนิติกรรมเอกสารของไทย กรณีศึกษา ปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติกับประเทศกลุ่มประชาคมยุโรป. เป็นเอกสารประกอบคำขอให้ประเมินบุคคล เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

ไกรรวี สิริกุล. ผู้อำนวยการกองสัญญาและนิติกรรม กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ .

เอกสารผลงานอันดับที่ 3 คู่มือคำแปลเอกสารที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อการรับรองนิติกรรมเอกสาร. เป็นเอกสารประกอบคำขอให้ประเมินบุคคล เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ

ไกรรวี สิริกุล. ผู้อำนวยการกองสัญญาและนิติกรรม กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.

ผลงานอันดับที่ 4 ผลงานที่เผยแพร่ผ่านสิ่งพิมพ์ของกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง คู่มือแนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรรมเอกสาร ตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539. เป็นเอกสารประกอบคำขอให้ประเมินบุคคล เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

เอกสารประกอบการศึกษาลักษณะการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 1 หมวดที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย หัวข้อ “ประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์”. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า.

หนังสือ

การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี. ทศพร ศิริสัมพันธ์ บรรณาธิการ
การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ความเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง แนวทางการปฏิรูปประเทศไทยท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง.

คณะทำงานวิชาการ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มีนาคม 2554.

โฆษิต ฉัตรไพบุรณ. รองอธิบดีกรมเศรษฐกิจ. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง โลกาภิวัตน์กับ
ทิศทางเศรษฐกิจไทย. กระทรวงการต่างประเทศ, มิถุนายน 2544.

ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ. คู่มือเทคนิควิธีการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ การ
ปรับเปลี่ยนและสร้างใหม่. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วน
ราชการ สำนักงาน ก.พ.

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community : AEC. กรมเจรจาการค้าระหว่าง
ประเทศ กระทรวงพาณิชย์.

แผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน. กระทรวงการต่างประเทศ.

โกคิน พลกุล. การปฏิรูประบบราชการในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.

เสาวรส กาญจนภูมิ. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) (นบท.) เรื่อง บทบาทของ
กระทรวงการต่างประเทศในการส่งเสริมผลประโยชน์ทางการค้าไทยในสาธารณรัฐเชก:
ปัญหาและลู่ทาง.

Introduction to the Principles of Public Administration in Thailand . by Joseph B. Kingsbury and
Robert F. Wilcox.

เว็บไซต์

www.wikipedia.org .

www.consular.go.th ของกรมการกงสุล.

<http://www.opdc.go.th/index.php> ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).

ภาคผนวก

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2545.

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539.

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายไพฑูรย์ สงค์แก้ว
วันเดือนปีเกิด	22 ธันวาคม 2499 ที่ อ. ระโนด จ. สงขลา
การสมรส	แต่งงานแล้วมีบุตร 2 คน
การศึกษา	โรงเรียนวัดคลองเป็ด นักธรรมเอก เปรียญธรรมสี่ประโยค ปริญญาเอก (ตรี โท และเอกในอินเดีย)
ประวัติการทำงาน	
2528-2529	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
2530-2532	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2533-2535	เจ้าหน้าที่การทูตระดับ 3 กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล
2535-2539	เลขานุการตรี + โท + เอก สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงนิวเดลี
2540-2542	เจ้าหน้าที่การทูตระดับ 6 ฝ่ายราชการในต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง
2543-2545	กงสุล สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองลอสแอนเจลิส สหรัฐอเมริกา
2546	เจ้าหน้าที่การทูตระดับ 7 กรมยุโรป กระทรวงการต่างประเทศ
2547-2548	เจ้าหน้าที่การทูตระดับ 7 + เลขานุการกรม กรมเอเชียตะวันออก
2549-2552	รองกงสุลใหญ่ (ระดับ 7) สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจนไน อินเดีย
มี.ค. - ธ.ค. 53	เจ้าหน้าที่การทูตระดับ 7 กรมเอเชียตะวันออก
13 ธ.ค. 53 – 12 พ.ย. 54	หัวหน้าสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว สงขลา
31 มี.ค. 54	นักการทูตระดับชำนาญการพิเศษ (ระดับ 8)
14 ธ.ค. 54 – 30 เม.ย. 55	นักการทูตระดับชำนาญการพิเศษ กรมการกงสุล
1 พ.ค. 55 – ปัจจุบัน	เลขานุการกรม กรมการกงสุล