



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพงานการให้บริการด้านการ
รับรองเอกสารกองสัญชาติและนิติกรณ์

จัดทำโดย นายฤชัย จันทรมบัติ
รหัส ๕๐๒๖

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ปี ๒๕๕๖
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพงานการให้บริการด้านการรับรองเอกสาร
กองสัญชาติและนิติกรณ์

จัดทำโดย นายฤชาชัย จันทรมบัติ
รหัส ๕๐๒๖

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ปี ๒๕๕๖
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ

(เอกอัครราชทูต เพ็ญศักดิ์ ชลาวัณย์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมภาพ มานะรังสรรค์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย ก๊กผล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองสัญญาและนิติกรณ์ กรมการกงสุล เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการต่างประเทศ ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับรองนิติกรณ์เอกสาร ปัจจุบันได้มีประชาชนมาขอรับบริการ รับรองเอกสารจำนวนมาก เฉลี่ยวันละประมาณ ๔๐๐ ราย โดยมีเอกสารขอรับตัวภายในวันเดียว และขอรับตามปกติภายใน ๒ วันทำการ วันละ ๑,๒๐๐ ฉบับ และจะมียื่นมากกว่าวันละ ๔๐๐ ราย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม ของทุกปี ทำให้ข้าราชการและลูกจ้างของกองสัญชาติฯ ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างหนัก แต่ก็ไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจแก่ประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ เต็มที่ทุกเรื่อง รวมทั้งประเด็นการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน สิ่งนี้ สะท้อนเห็นได้จากแบบสอบถามที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้าน รับรองเอกสาร ซึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ โดยมีทั้งตำหนิ ร้องเรียน และชมเชย รวมอยู่ด้วยกัน

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ประมวลถึงสาเหตุของปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ทำให้กองสัญชาติฯ ไม่สามารถให้บริการ ด้านการรับรองเอกสารแก่ประชาชนได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ ครบทุกเรื่อง ในช่วงระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๕๕ – เดือนเมษายน ๒๕๕๖ พร้อมกับเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ เป็น ขั้นตอน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบงาน โดยนำ ทฤษฎี แนวคิด ต่าง ๆ มาวิเคราะห์ประยุกต์ใช้ร่วมกันได้แก่ แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ แนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และ แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้กองสัญชาติฯ ไม่สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งประเด็นการให้บริการที่รวดเร็วด้วย เนื่องจากประสบปัญหา และมี ข้อจำกัด ต่าง ๆ ดังนี้

๑. บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยเฉพาะการขาดแคลน ข้าราชการสายการทูต ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานของกองสัญชาติฯ

๒. ระบบรับรองเอกสารมีหลายขั้นตอน

๓. ค่าแปลเอกสารที่มาให้การรับรองไม่ถูกต้องและเหมาะสม

๔. เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบรับรองเอกสารยังไม่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัย

๕. ปัญหาอื่น ๆ เช่น ข้อมูลในเว็บไซต์คาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบัน การตรวจเอกสารคำแปล ของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคำแนะนำไม่สอดคล้องกัน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้เสนอแบ่งออกเป็น ๓ ระยะ ดังนี้

๑. การแก้ไขปัญหาระยะสั้น ได้แก่

๑.๑ การเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ข้าราชการสายการทูต ข้าราชการ สาย home-based ตำแหน่งนิติกร ลูกจ้างเหมาบริการสำหรับตรวจคำแปลเอกสาร ลูกจ้างเหมา บริการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในระบบรับรองเอกสาร

๑.๒ การสนับสนุนบริษัทแปลเอกสารของเอกชนที่ได้มาตรฐานให้มาบริการประชาชน

๑.๓ การขยายบริการรับรองเอกสาร ไปยังภูมิภาคต่าง ๆ และสาขาในกรุงเทพฯ

๑.๔ การจัดทำคู่มือคำแปลเอกสารที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่

๑.๕ การอบรมสร้างจิตสำนึกที่ดี (Service mind) ในการให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการและลูกจ้าง

๑.๖ การแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีในระบบรับรองเอกสารที่ขัดข้องอยู่บ่อย ๆ ครั้ง โดยให้จ้างบริษัทที่ออกแบบโปรแกรมมาฆ่าไวรัส และดูแลบำรุงรักษาระบบงาน และการจัดซื้อเครื่องสแกนเนอร์ประสิทธิภาพสูง เพื่อทดแทนเครื่องรุ่นเก่าที่มีปัญหาการใช้งาน

๒. การแก้ไขปัญหาระยะกลาง ได้แก่

๒.๑ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงระบบรับรองเอกสาร เช่น

๒.๑.๑ ระบบ QR Code มาใช้เพื่อลดบางขั้นตอนในกระบวนการรับรองเอกสาร และเพิ่มความปลอดภัย ป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร

๒.๑.๒ ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบ Digital Signature เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบรับรองเอกสาร และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๒.๒ การศึกษาความเป็นไปได้ในการ Outsource งานรับรองเอกสารของกงสุลชาติ ฯ พร้อมกับการบริการรับแปลเอกสารให้กับบริษัทเอกชนที่มีคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการแทน

๒.๓ การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit – SDU) เพื่อให้เข้ามาดำเนินการงานบริการด้านการรับรองเอกสารของกงสุลชาติ ฯ

๓. การแก้ไขปัญหาระยะยาว ได้แก่

การศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา ณ กรุงเฮก ว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ (Hague Convention Abolishing the Requirements of Legalization for Foreign Public Document) หรือ The Apostille Convention ๑๙๖๑ โดยขอให้คณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสัญญาตติและนิติกรณ์ทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว ที่กระทรวงการต่างประเทศจัดตั้งขึ้นเมื่อปี ๒๕๕๔ ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาผลดี / ผลเสียในเรื่องดังกล่าว

สำหรับข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ได้แก่

๑. กระทรวงฯ ควรเน้นให้ความสำคัญกับงานของกงสุลชาติ ฯ มากขึ้น ซึ่งถือเป็นงานการให้บริการประชาชนตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน โดยการสนับสนุนทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณอย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็จัดตั้งคณะบริหารระดับกรม ฯ เพื่อกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ในเชิงรุก เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่กงสุลชาติ ฯ ประสบอยู่ โดยมีการประชุมทุกเดือน เพื่อประเมินและติดตามผลงานต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้งานบริการรับรองเอกสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. การเร่งรัดให้คณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสัญญาตตินิติกรณ์ ฯ ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบรับรองเอกสารที่เป็นสากล ซึ่งนานาประเทศส่วนใหญ่ ใช้เป็นแนวปฏิบัติอยู่

๓. การศึกษาความเป็นไปได้ และผลดี/ผลเสีย ของการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา ณ กรุงเทพฯ ตามข้างต้น

ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบงาน ได้แก่

๑. การจ้างคณะที่ปรึกษาหรือให้บริษัทที่ออกแบบโปรแกรมระบบงานมาทำการศึกษา และพัฒนาระบบงานรับรองเอกสารทั้งระบบ ให้มีความรวดเร็วทันสมัย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงใช้ในระบบงาน และให้บริการเสร็จสิ้นเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งคาดว่าจะ จะสามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. การศึกษาความเป็นไปได้ในการ Outsource งานบริการด้านการรับรองเอกสาร รวมถึงการบริหารจัดการการแปลเอกสาร ให้บริษัทเอกชนที่มีคุณภาพไปดำเนินการแทนกองสัญชาติฯ ซึ่งจะช่วยลดภาระงานด้านนี้ได้อย่างมาก

๓. การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Deliver Unit – SDU) ให้เข้ามาดำเนินการงานบริการรับรองเอกสารให้กับกองสัญชาติฯ แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนราชการ คือ อธิบดีกรมการกงสุล

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study – IS) ฉบับนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากการได้รับการสนับสนุน และความอนุเคราะห์จากบุคคลต่าง ๆ หลายท่าน ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้ง และใคร่ ขอถือโอกาสนี้แสดงความขอบคุณมา ณ ที่นี้ ได้แก่

- ผู้บริหารกระทรวงการต่างประเทศ และเอกอัครราชทูต ณ กรุงอิสลามาบัต (นายมาวิน ตันนอร์ธนาวิน) ที่กรุณาอนุมัติ และสนับสนุนให้ผู้เขียนเข้ารับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ตลอดจนข้าราชการของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงอิสลามาบัต

- เอกอัครราชทูตพิเศษ ศาสตราจารย์ ดร. สมภพ มานะรังสรรค์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย ก๊กผล คณะอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่ง และเป็นประโยชน์ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

- อธิบดี และรองอธิบดีกรมการกงสุล นายไกรรวี ศิริกุล รองอธิบดีกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ผู้อำนวยการกองสัญชาติฯ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้เขียนสามารถจัดทำรายงานฉบับนี้ได้ง่ายขึ้น

- ผู้อำนวยการสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ โดยไม่เห็นแก่เหน็ดเหนื่อย จนทำให้หลักสูตรฯ สำเร็จลุล่วงด้วยดี และคอยอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อบรมอย่างดียิ่ง

- เพื่อนข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่ นายบุญเทียม ชะโรจน์บวร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ให้ความรู้และข้อมูลด้านระบบงานรับรองเอกสาร ทำให้รายงานฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้ง นางสาวปราณีฉัตร หนูมี และนายบัญชา ธิโกศรี ที่ให้ความช่วยเหลือผู้เขียนในด้านต่าง ๆ ด้วยดี

- เพื่อนร่วมรุ่นนบท. รุ่นที่ ๕ จากส่วนราชการ และภาคเอกชนต่าง ๆ ที่ได้แลกเปลี่ยนทัศนะ และความคิดเห็นทำให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่น นบท. ฯ ได้แก่ น.ส.นันทศรีมณี เทพดลไชย ผู้บัญชาการสำนักวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม และนายพิเศษ สอาดเย็น ผู้อำนวยการกองการต่างประเทศ สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงยุติธรรม ซึ่งได้อนุเคราะห์ด้านข้อมูลในการทำรายงานฉบับนี้

- ภรรยาและบุตรที่คอยให้กำลังใจและให้ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ รวมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เกี่ยวกับเทคโนโลยีในระบบงานรับรองเอกสาร ซึ่งทำให้รายงานฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดพิมพ์รายงานฉบับนี้จนเสร็จเรียบร้อย

ถาชัย จันทสมบัติ

สิงหาคม ๒๕๕๖

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๘
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ สภาพและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๕
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๕
๑.๔ ระเบียบวิธีการศึกษา	๕
๑.๕ วิธีการดำเนินการศึกษา	๖
๑.๖ ประโยชน์ของการศึกษา	๖
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดทฤษฎี	๗
๒.๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๒.๓ สรุปกรอบความคิด	๑๓
บทที่ ๓ ผลการศึกษา	๑๔
๓.๑ ปัญหาและข้อจำกัด	๑๔
๓.๒ รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานด้านรับรองเอกสาร	๒๔
๓.๓ แนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	๒๖
บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๔๓
๔.๑ สรุปผลการศึกษา	๔๓
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๔๘
บรรณานุกรม	๕๐
ภาคผนวก	๕๕
ก ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๕	๕๖
ข สถิติการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๕	๖๖
ค ประเภทเอกสารที่มีการรับรองที่กองสัญชาติและนิติกรณ์	๖๘
ง ตารางเปรียบเทียบอัตราค่าจ้างของข้าราชการ และตารางเปรียบเทียบ อัตราค่าจ้างของกองต่าง ๆ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ	๗๒
จ แผนภูมิระบบการรับรองเอกสารกองสัญชาติฯ	๗๔

สารบัญ

ฉ	ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่างแบ่งตามอายุ เพศ การศึกษา และสถานภาพการทำงาน	๗๕
ช	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการรับรองเอกสาร จำแนกตามระบบความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗๗
ซ	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการรับรองเอกสาร จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	๗๙
ญ	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งพึงพอใจของงานบริการรับรองเอกสาร	๘๑
ฎ	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งไม่พึงพอใจของงานบริการรับรองเอกสาร	๘๒
ฏ	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการรับรองเอกสาร	๘๓
ฐ	ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ	๘๔
ฑ	แบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ	๘๕
ฒ	แบบการตรวจสอบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์	๙๐
ณ	โนตารีปับลิกในระบบกฎหมายของประเทศต่าง ๆ	๙๑
	ประวัติผู้เขียน	๑๐๑

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑	สถิติการรับรองเอกสารกองสัญชาติและนิติกรณ์	๑๕
ตารางที่ ๒	ตัวอย่างคำแปลที่ผิดพลาด	๒๑

สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑	ภาพแสดงความเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	๘
ภาพที่ ๒	แผนภูมิโครงสร้างกองสััญชาติและนิติกรณ์	๑๗
ภาพที่ ๓	ภาพ QR Code	๓๔
ภาพที่ ๔	ขั้นตอนการบริการหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์	๓๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ สภาพและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเอกสารต่างๆ ทั้งที่จะนำไปใช้ต่างประเทศและเอกสารต่างประเทศที่จะนำมาใช้ใน ประเทศไทย จะต้องผ่านการรับรองก่อนจากกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการต่างประเทศที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙^๑ ได้กำหนดให้มีการรับรองเอกสารเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ การรับรองคำแปลเอกสาร การรับรองลายมือชื่อ และการรับรองสำเนาเอกสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้^๒

๑.๑.๑ การรับรองคำแปลเอกสาร

ได้แก่ คำแปลเอกสารภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย เอกสารประเภทคำแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษนี้ส่วนใหญ่เป็นเอกสารเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว และเอกสารเกี่ยวกับบุคคล เช่น สูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนสมรส ใบสำคัญการสมรส ทะเบียนหย่า ใบสำคัญการหย่า ทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน ใบเปลี่ยนชื่อ ใบเปลี่ยนสกุล หนังสือรับรองความเป็นโสด เป็นต้น

นอกจากเอกสารดังกล่าวแล้วยังมีเอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคล เช่น ทะเบียนนิติบุคคล ใบทะเบียนการค้า ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนบริษัท หนังสือบริคณห์สนธิ รายชื่อผู้ถือหุ้น รายงานการตรวจสอบบัญชีบุคคล ใบเสร็จการชำระภาษี เอกสารทางการศึกษา เช่น ใบสุทธิประกาศนียบัตร ปริญญาบัตร หนังสือรับรองจากสถาบันการศึกษา เอกสารสัญญาหรือเอกสารทางศาล หนังสือมอบอำนาจ ใบอนุญาตจัดหางานไปทำงานต่างประเทศ ใบอนุญาตขับขี่ยานยนต์ เป็นต้น

เอกสารที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ และได้รับรองแล้วก็สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้ โดยการรับรองคำแปลภาษาอังกฤษโดยการประทับตรา “seen at Ministry of Foreign Affairs” ทั้งนี้ เมื่อนำไปใช้ในต่างประเทศ ส่วนใหญ่หน่วยงานต่างประเทศจะต้องการตัวเอกสารฉบับภาษาไทยที่ได้ผ่านการรับรองแล้วด้วย สำหรับเอกสารฉบับภาษาไทยโดยปกติแล้วผู้ร้องต้องการเก็บเอกสารต้นฉบับเอาไว้ กองสัญชาติฯ จะรับรองตัวสำเนาเอกสารนั้นแทน โดยประทับตรา “certified true copy”

^๑ ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ได้เป็นภาคีสัญญากรุงเฮกว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ(The Hague Convention of Abolishing the Requirements of Legalization Foreign Public Documents) ปี ๑๙๖๑ ซึ่งรัฐภาคี ๘๘ ประเทศ ใช้ระบบการรับรองเอกสารผ่าน Notary Public และโปรดดูรายละเอียดระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ ในภาคผนวก ก

^๒ ไกรวิ ศิริกุล, เอกสารประกอบบรรยายการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลโลกประจำปี ๒๕๕๔, กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, กันยายน ๒๕๕๔, หน้า ๑-๔.

ส่วนเอกสารคำแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ก่อนที่เอกสารภาษาอังกฤษจะถูกแปลเป็นภาษาไทย จะต้องผ่านการรับรองจากสถานทูต/สถานกงสุลของประเทศที่ออกเอกสารในประเทศไทย แล้วจึงมาแปลเป็นภาษาไทย จากนั้นจึงนำมายื่นให้รับรองนิติกรณ์ ส่วนมากแล้วจะต้องรับรองทั้งเอกสารภาษาอังกฤษและคำแปลภาษาไทยด้วย โดยกงสุลชาติและนิติกรณ์จะรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สถานทูต/สถานกงสุล บนตัวเอกสารภาษาอังกฤษโดยประทับตรา “ขอรับรองว่าเป็นลายมือชื่อที่แท้จริงของ.....” และรับรองเอกสารคำแปลภาษาไทยโดยประทับตรา “กระทรวงการต่างประเทศได้รับทราบแล้ว” จากนั้นจึงสามารถนำเอกสารดังกล่าวไปใช้ในประเทศไทยได้ต่อไป

สำหรับคำแปลภาษาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และคำแปลภาษาไทยเป็นภาษาอื่น ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน

ตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศดังกล่าว กำหนดให้บริการรับรองคำแปลเอกสารเฉพาะที่แปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ และแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติของกงสุลชาติฯ ไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการรับรองเอกสารที่แปลมาจากภาษาอื่นได้ โดยมีแนวปฏิบัติและวิธีการดังนี้

- ๑) การรับรองเอกสารคำแปลภาษาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย
- ๒) กรณีเอกสารเป็นภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ก่อนอื่นจะต้องแปลภาษาต่างประเทศนั้นเป็นภาษาอังกฤษก่อน แล้วนำไปให้สถานทูต/สถานกงสุลของประเทศนั้นในไทยรับรองพร้อมกับตัวเอกสารภาษาต่างประเทศนั้น จากนั้นจึงนำไปแปลเป็นภาษาไทยแล้วนำมาให้กงสุลชาติฯ รับรอง
- ๓) กรณีเอกสารของบางประเทศอาจมีภาษาอังกฤษกำกับมาด้วย ในกรณีนี้ไม่จำเป็นต้องนำไปแปลเป็นภาษาอังกฤษอีก เพราะมีคำแปลภาษาอังกฤษอยู่แล้ว สามารถนำไปแปลเป็นภาษาไทยได้โดยตรง และสถานทูต/สถานกงสุลรับรองคำแปลภาษาอังกฤษ และภาษาไทยมาให้ด้วยกัน สามารถนำมาให้กงสุลชาติฯ ทำการรับรองได้เลย โดยกงสุลชาติฯ จะรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สถานทูต

สำหรับตราประทับการรับรองนิติกรณ์ ที่ใช้ในราชการ มีดังนี้

- ๑) เอกสารภาษาต่างประเทศอื่น พร้อมคำแปลภาษาอังกฤษที่สถานทูต/สถานกงสุลได้รับรองมาแล้ว กงสุลชาติฯ จะรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สถานทูต/สถานกงสุลโดยประทับตรา “certified genuine signature of...”
- ๒) เอกสารที่เป็นคำแปลภาษาอังกฤษจากภาษาต่างประเทศอื่น พร้อมคำแปลภาษาไทยที่สถานทูต/สถานกงสุล ได้รับรองมาแล้ว กงสุลชาติฯ จะรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สถานทูต/สถานกงสุล
- ๓) เอกสารที่เป็นภาษาต่างประเทศอื่น ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษที่สถานทูต/สถานกงสุลได้รับรองแล้ว และมีการแปลเป็นภาษาไทย แล้วนำคำแปลภาษาไทยนั้นมาขอรับรองนิติกรณ์ กงสุลชาติฯ จะรับรองโดยประทับตรา “กระทรวงการต่างประเทศได้รับทราบแล้ว”

อนึ่ง กงสุลชาติฯ ไม่มีบริการรับรองนิติกรณ์เอกสารคำแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอื่น ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ในทางปฏิบัติผู้ที่จะนำเอกสารภาษาไทยไปใช้ในประเทศอื่น ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษจะต้องนำเอกสารภาษาไทยนั้นมาให้กงสุลชาติฯ รับรองก่อน ซึ่งในการนำไปใช้นั้น

บางประเทศจะต้องให้รับรองบนต้นฉบับเอกสาร บางประเทศเป็นเพียงการรับรองสำเนาเอกสารก็เพียงพอไม่จำเป็นต้องใช้ต้นฉบับ จากนั้นให้นำเอกสารนั้นไปแปลเป็นภาษาประเทศที่จะนำเอกสารไปใช้ แล้วนำไปให้สถานทูต/สถานกงสุลของประเทศที่จะนำเอกสารไปใช้ทำการรับรองพร้อมกับเอกสารภาษาไทย

สำหรับตราประทับการรับรองนิติกรณ์ ได้แก่

๑) กรณีเป็นการรับรองต้นฉบับเอกสาร กองสัญญาฯ จะรับรองโดยประทับตรา “seen at the Ministry of Foreign Affairs”

๒) กรณีเป็นการรับรองสำเนาเอกสาร กองสัญญาฯ จะรับรองโดยประทับตรา “certified true copy”

๑.๑.๒ การรับรองลายมือชื่อ แบ่งออกได้ ๒ ประเภท คือ

๑) การรับรองลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สถานทูต/สถานกงสุล

เอกสารจากต่างประเทศที่จะนำมาใช้ในประเทศไทย หากผ่านการรับรองจากสถานทูต/สถานกงสุลของไทยในประเทศนั้นมาแล้ว หรือผ่านการรับรองจากสถานทูต/สถานกงสุลของประเทศนั้นในประเทศไทยมาแล้ว เมื่อนำมาขอรับการรับรองนิติกรณ์ กองสัญญาฯ จะรับรองลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่สถานทูต/สถานกงสุลดังกล่าวโดยประทับตรา “ขอรับรองว่าเป็นลายมือชื่อที่แท้จริงของ....”

๒) การรับรองลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามในเอกสาร

เอกสารที่จะนำไปใช้ในต่างประเทศ หากเป็นเอกสารที่ออกโดยองค์กรเอกชน เช่น ธนาคาร บริษัท ร้านค้า หรือเอกสารส่วนบุคคล เมื่อนำมาขอรับการรับรองนิติกรณ์ กองสัญญาฯ จะรับรองลายมือชื่อผู้ลงนามบนเอกสารนั้น โดยจะประทับตรา “certified genuine signature of....”

ตัวอย่างเอกสารดังกล่าว ได้แก่ หนังสือรับรองบัญชีเงินฝากของธนาคาร หนังสือมอบอำนาจในนามบริษัท หนังสือมอบอำนาจส่วนบุคคล หนังสือยินยอม ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า ใบกำกับราคาสินค้า (invoice) เอกสารการศึกษาต่าง ๆ ที่ออกโดยสถาบันการศึกษาเอกชน เป็นต้น

๑.๑.๓ การรับรองสำเนาเอกสาร

เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐบาล โดยปกติจะมีเพียงฉบับเดียว ซึ่งเจ้าของเอกสารจำเป็นต้องเก็บรักษาต้นฉบับไว้เป็นหลักฐาน เมื่อจะนำไปในต่างประเทศ และนำมายื่นขอรับการรับรองนิติกรณ์ที่กองสัญญาฯ จะต้องนำต้นฉบับมายื่นพร้อมภาพถ่ายเอกสารเป็นสำเนาไปด้วย (กรณีที่ไม่มีเอกสารต้นฉบับ ต้องให้หน่วยงานที่ออกเอกสารนั้น รับรองสำเนาถูกต้องมาแสดง) เมื่อมีการตรวจสอบว่า ภาพถ่ายสำเนาเอกสารถูกต้องตรงกับเอกสารต้นฉบับ จะมีการรับรองสำเนา โดยประทับตรา “certified true copy”

กรณีที่จะนำเอกสารไปใช้ในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในทางปฏิบัติควรจะทำการรับรองเอกสารทั้งสองฉบับคือตัวสำเนาภาษาไทยและคำแปลภาษาอังกฤษ เนื่องจากส่วนใหญ่ประเทศที่จะนำเอกสารไปจะต้องให้รับรองเอกสารภาษาไทยด้วย

ตัวอย่างเอกสารที่ทางราชการออกให้นี้ได้แก่ สูติบัตร มรณบัตร ใบสำคัญการสมรส ทะเบียนสมรส ใบสำคัญการหย่า ทะเบียนหย่า เอกสารทะเบียนราษฎร เอกสารทะเบียนครอบครัว บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง เป็นต้น

ในอดีตที่ผ่านมา กองสัญญาฯ ไม่ได้ประสบปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากผู้ร้องที่มาติดต่อขอรับรองเอกสารมีจำนวนไม่มาก^๓ อย่างไรก็ตาม ในช่วง ๑๐ ปีที่ผ่านมา สถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป เพราะชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้มีปฏิสัมพันธ์ติดต่อกันมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ชาวไทยได้การเดินทางไปต่างประเทศด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น เพื่อการพำนักรักษาตัว การประกอบธุรกิจ การย้ายถิ่นฐานไปตั้งรกรากหลังจากการสมรส การศึกษาต่อในต่างประเทศ และการทำงานของแรงงานไทย ขณะที่ชาวต่างประเทศเดินทางมาประเทศไทยด้วยเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยที่ทั้งสองฝ่ายได้มีการติดต่อขยายความสัมพันธ์ทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนและวัฒนธรรม ออกไปอย่างกว้างขวาง ทำให้จำเป็นต้องดำเนินการด้านการรับรองเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่องานของกองสัญญาฯ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะปริมาณงานมีเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากไม่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของโครงสร้างองค์กรที่ยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสามารถให้การรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ตามสถิติปีงบประมาณ ๒๕๕๕ มีผู้มายื่นขอคำร้องจำนวน ๑๐๐,๙๑๔ ราย และมีเอกสารในการรับรองถึง ๓๔๔,๖๖๔ ฉบับ^๔ โดยเฉลี่ยมีประชาชนมายื่นเรื่องรับรองเอกสารวันละประมาณ ๔๐๐ ราย โดยมีเอกสารที่ขอรับด่วนภายในวันเดียว และขอรับตามปกติภายใน ๒ วันทำการวันละประมาณ ๑,๒๐๐ ฉบับ และจะมายื่นคำร้องมากกว่าวันละ ๔๐๐ รายระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม ของทุก ๆ ปี โดยสถิติระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน ๒๕๕๖ มีผู้ยื่นคำร้อง ๓๖,๐๐๓ ราย และมีเอกสารให้การรับรอง ๑๑๙,๗๓๓ ฉบับ^๕ ในขณะที่ข้าราชการและลูกจ้างของกองสัญญาฯ ถึงแม้จะปฏิบัติหน้าที่อย่างหนักเต็มที่แล้ว ก็ยังไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้ร้องได้ครบทุกประเด็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งประเด็นการให้บริการรวดเร็วเพื่อสนองความต้องการของประชาชนด้วย สิ่งนี้สะท้อนเห็นได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในการรับบริการด้านการรับรองเอกสารของผู้ร้องและจากการสัมภาษณ์ผู้ร้องโดยตรง ซึ่งให้ข้อคิดเห็นต่างๆ โดยมีทั้งติเตียน ร้องเรียน วิพากษ์วิจารณ์ และชมเชย และให้คำแนะนำรวมอยู่ด้วย

จากการศึกษาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้กองสัญญาฯ ไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้ร้องได้ครบทุกเรื่องอย่างเต็มที่ รวมทั้งประเด็นความเร็วในการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชนได้ ในเบื้องต้นพบปัจจัยที่เป็นปัญหาหรือข้อจำกัดต่างๆ อาทิ บุคลากร ข้าราชการและลูกจ้างมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ข้าราชการต้องใช้เวลาในการตรวจความถูกต้องของเอกสารแต่ละฉบับ ข้าราชการที่มีอำนาจในการลงนามต้องปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำอื่นๆ รวมถึงการไปร่วมประชุมทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ระบบรับรองเอกสารมีหลายขั้นตอน คำแปลเอกสารที่มาให้การรับรองไม่ถูกต้องและเหมาะสม ปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้ในรับรองเอกสารยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย และปัญหาอื่นๆ เช่น ผู้ร้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ

^๓ นางศิริวรรณ สาครนาวัน พนักงานราชการ และนางสาวธนัชพร ชัยคงทอง ลูกจ้างชั่วคราว กองสัญญาฯ นิติกรณ ซึ่งทำงานมาประมาณ ๑๖ - ๒๐ ปี, สัมภาษณ์, วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๖.

^๔ สถิติการรับรองเอกสารปี ๒๕๕๕ ของกองสัญญาฯ และนิติกรณ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

^๕ สถิติการรับรองเอกสารเดือนม.ค. - เม.ย. ๒๕๕๖ ของกองสัญญาฯ และนิติกรณ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

การรับรองเอกสารที่คาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบันทำให้ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง การที่เจ้าหน้าที่ยังไม่มีแนวทางเดียวกันในการตรวจค่าแปลเอกสาร ทำให้เกิดความสับสนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปัญหาเจ้าหน้าที่กองสัญชาติฯ ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำไม่สอดคล้องกัน ทำให้ประชาชนผู้ร้องเกิดความสับสนและเสียเวลาในการยื่นเรื่องขอรับรองเอกสารฯลฯ เป็นต้น

สภาพปัญหาดังกล่าว หากไม่ได้รับการแก้ไขโดยทันที่ นอกจากจะมีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนโดยตรงแล้ว ยังอาจจะบั่นทอนภาพลักษณ์ที่ดีของกระทรวงฯ ในฐานะที่ได้รับการยกย่องให้เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ปัญหาและข้อจำกัดเหล่านี้ข้างต้น จึงเป็นประเด็นที่นักศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาสาเหตุ และแนวทาง (solution) ในการแก้ไขปัญหาว่าจะสามารถกระทำได้อย่างไร และอย่างน้อยแค่ไหน เพื่อนำแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการด้านการรับรองเอกสารแก่ประชาชนให้ดีขึ้นและสมบูรณ์ที่สุดต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ ของการให้บริการด้านการรับรองเอกสารที่ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วนทุกเรื่องตามความต้องการของประชาชน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนโดยพิจารณาภาพรวมของปัญหาทั้งหมด

๑.๒.๓ เพื่อเสนอแนะและในข้อคิดเห็นประเด็นต่างๆ ที่คาดว่า จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานการรับรองเอกสาร

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยจะศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของกองสัญชาติฯที่เป็นปัจจัยทำให้งานการให้บริการด้านการรับรองเอกสาร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ในทุกเรื่อง รวมทั้งประเด็นการบริการที่ยังไม่รวดเร็วเพียงพอ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๕๕ – เดือนเมษายน ๒๕๕๖ ซึ่งเป็นช่วงวิกฤตของปัญหาที่เห็นได้อย่างเด่นชัด รวมทั้งศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาเหล่านี้พร้อมด้วยข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๑.๔ ระเบียบวิธีการศึกษา

ผู้วิจัยจะศึกษาภาพรวมของปัญหาการให้บริการด้านการรับรองเอกสารแก่ประชาชน โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) และสัมภาษณ์ผู้ร้องที่มาใช้บริการ และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการ เช่น สถิติตัวเลขและระเบียบต่างๆ รวมทั้ง ข้อมูลในแหล่งข่าวเปิดต่างๆ มาประมวลวิเคราะห์

๑.๕ วิธีการดำเนินการศึกษา

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลตามทฤษฎี และแนวคิดที่เสนอไว้ในบทที่ ๒ โดยใช้แนวทางแบบการบรรยายพรรณนา (descriptive approach) ทั้งนี้ จะนำเสนอวิเคราะห์ปัญหาในภาพรวมทั้งหมด พร้อมกับเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๑.๖ ประโยชน์ของการศึกษา

๑.๖.๑ ทำให้ทราบปัญหาและข้อจำกัดต่างๆด้านการรับรองเอกสารของกงสุลชาติฯ รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหานั้น

๑.๖.๒ สามารถปรับปรุงงานบริการด้านรับรองเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความคาดหวังของประชาชนได้

๑.๖.๓ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนแก่กรมการกงสุลและกระทรวงฯ โดยรวม ภายใต้นโยบายการทูตเพื่อประชาชน (Public Diplomacy)

๑.๖.๔ ให้ผู้บริหารกระทรวงฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของงานด้านรับรองเอกสารที่ให้บริการประชาชน และให้การสนับสนุนกงสุลชาติฯ ต่อไป

๑.๖.๕ ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นแผนงาน กลยุทธ์ และแนวทาง สำหรับการพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

๑.๖.๖ หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปศึกษาและประยุกต์ปรับใช้ได้ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดทฤษฎี

๒.๑.๑ แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ^๑

ประกอบด้วย ๒ ส่วนหลัก ๆ คือ

๒.๑.๑.๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ๒ หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายต่อองค์กร

๒.๑.๑.๒ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ ๗ หมวด ได้แก่

๑) หมวด ๑ การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และชุมชนอย่างไร

๒) หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

๓) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

^๑ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), การพัฒนาระบบราชการ : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, (ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ), หน้า ๑-๕.

๔) หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

๕) หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคล และระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

๖) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

๗) หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่น ๆ ที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย ทั้งนี้เกณฑ์ทั้ง ๗ หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยอธิบายได้เป็นสองส่วน คือส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ดังปรากฏในภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ภาพแสดงความเชื่อมโยงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่เป็นกระบวนการ แบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ ๓ กลุ่มคือ

๑) กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๓ กลุ่มนี้เน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กร ผู้บริหารต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่หมวด ๕ และ หมวด ๖ กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งบุคลากร และกระบวนการมีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนกลาง

๓) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด ๔ ซึ่งส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่หมวด ๗ เป็นการตรวจประเมินใน ๔ มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรในภาพรวม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จะมีการสนับสนุนให้ส่วนราชการที่ได้ประเมินตนเองตามลำดับขั้นตอนดังกล่าว แสดงความจำนงค์เพื่อสมัครเข้าสู่ระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและรับการตรวจประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ต่อไป

๒.๑.๒ แนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

แนวคิดนี้ให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง^๒

การบริหารราชการแนวใหม่ จะเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบ การที่ราชการจะสร้างผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) หรือผลกระทบแก่สังคม หรือแก่ประชาชนได้ หน่วยราชการจะต้องเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีทำงานจากเอาหน่วยงานของตนเป็นหลัก ไปเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งที่เป็นหน่วยราชการ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคการศึกษา และภาคประชาคมสังคม ดังนั้น พลังหลักในการทำงานจะเป็นจากราชการเป็นคนๆ (Individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship)^๓

การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดและการปฏิบัติการร่วมสมัย (Cluster of contemporary ideas) ที่มุ่งแสวงหาที่ใช้แนวทางของภาคเอกชนและธุรกิจ (Private sector and business approaches) ในการบริหารภาครัฐ กล่าวง่ายๆ ว่า เป็น “การบริหารรัฐบาลเอก

^๒ กระทรวงยุติธรรม, “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามพ.ร.บ.,” ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑, (นนทบุรี), หน้า ๑-๒๐.

^๓ ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช, (ผู้บรรยายพิเศษ), “การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่,สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม,” ในการประชุมกรรมการจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ๒๙ ม.ค. ๒๕๕๗, หน้า ๑๑.

เช่นเดียวกันกับธุรกิจ” โดยผู้จัดการหรือผู้บริหารภาครัฐ (Public managers) ถูกท้าทายให้ค้นหาวิธีการใหม่ๆ และนวัตกรรม (Innovation) เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ หรือทำการแปรรูป (Privatization) ทั้งนี้ผู้นำภาครัฐจำเป็นต้องพยายามเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) โดยให้ความสำคัญแก่ผลประโยชน์ สาธารณ (Public interest) มากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล บุคลากรต้องมีจิตมุ่งบริการลูกค้าเป็นสำคัญ ตอบสนองต่อลูกค้า เอาใจใส่และมีความเต็มใจที่ช่วยเหลือลูกค้า^๔

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ กำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อผลงาน เน้นผลสัมฤทธิ์ และการเชื่อมโยงเข้ากับการจัดสรรทรัพยากร และการให้รางวัล การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลงเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีการจ้างเหมาบางส่วนออกไป เปิดให้มีการแข่งขันสาธารณะ เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย และเสริมสร้างวินัยในการใช้งบประมาณ ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร^๕

๒.๑.๓ แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีการกล่าวถึงมากในประเทศต่างๆ ทุกภูมิภาคของโลก รวมทั้งกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา เนื่องจากแต่ละประเทศตระหนักดีว่ารัฐบาลในฐานะองค์กรที่กำกับดูแลนโยบายต่างๆ ของประเทศและเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนจะเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมยุคใหม่ที่เรียกว่าสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ที่ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารมากมาย พร้อมกับความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทำงานแทนเครื่องมือเท่านั้น หากแต่รัฐบาลจำเป็นต้องปรับหรือเปลี่ยนสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ง่ายขึ้น ขณะเดียวกัน ก็ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ดีด้วย^๖ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่ทำให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมุ่งเน้นไปสู่ความโปร่งใส ตรวจสอบการทำงานในภาครัฐได้ง่ายขึ้น เพื่อนำไปสู่การเป็นธรรมรัฐ (Good Governance)^๗

^๔ รศ.ดร.สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิต, การบริหารระบบราชการแนวใหม่, ๒๐๑๒, หน้า ๕-๙; Nick Manning, The world Bank Group, Administrative & Civil Service Reform : The New Public Management & its Legacy, 10/3/2000, p.1; Per Laegreid, Encyclopedia Entre, copyright 2013, p.1.

^๕ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๓ ส่วนตรวจสอบและปราบปราม, กรมสรรพสามิต, การบริหารภาครัฐแนวใหม่, แหล่งที่มา http://www3.excise.go.th/ebook/dep1/data/knowledge_managment/kn_mm5.ppt, หน้า ๑๔-๑๕ และ George A Larbi, The New Public Management Approach and Crisis States, Geneva, 1 September 1999, p.1.

^๖ “รู้จัก E-Government,” ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๐, หน้า ๑ – ๑๒, แหล่งที่มา http://vclass.mgt.psu.ac.th/~465-302/2007-1/Assignment-02/BPA_30_42/index2.html.

^๗ นที เทียนประทีป, เล่าสู่กันฟัง E-Government, ฝ่ายบริการ ๑ กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, หน้า ๑.

๒.๑.๓.๑ ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีนิยามหลายความหมาย แต่ความหมายทั่วไปหมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีความสะดวก และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีขอบเขตให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่มได้แก่ บุคลากรภาครัฐ (Government-to-Employee : G๒E) หน่วยงานภาครัฐ (Government -to-Government : G๒G) บริษัทเอกชน (Government-to-Business : G๒B) และ ประชาชน (Government-to-Citizen : G๒C)^๔

๒.๑.๓.๒ ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์^๕

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ และสำนักงาน ก.พ. (๒๕๔๔) ได้แบ่งประโยชน์ของ E-Government ออกเป็น ๒ ประเภทคือ การปรับปรุงบริการต่อประชาชน และผู้ประกอบการเอกชน ทั้งในแง่กระบวนการทำงานที่มีการไหลข้อมูลดีขึ้น และในแง่ระบบการทำงานที่ดีขึ้นด้วยเครื่องมือสมัยใหม่ ตลอดจนการกระจายอำนาจไปที่ประชาชน

ชรินทร์ หาญสืบสาย (๒๕๔๔) กล่าวถึงประโยชน์ว่า สำหรับภาครัฐจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อนำไปลงทุนพัฒนาประเทศได้มากขึ้น และการเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ส่วนภาคธุรกิจเอกชน จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและเพิ่มความคล่องตัวในการทำธุรกิจ สำหรับประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดเวลาในการติดต่อกับภาครัฐ พร้อมทั้งได้รับบริการที่ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (๒๕๔๙) ได้ระบุประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ ๖ ข้อ ได้แก่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและปรับปรุงง่าย เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนได้ทุกที่ตลอดเวลา เพิ่มประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินการและให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศจากการให้บริการภาครัฐที่สะดวกและรวดเร็ว และส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒.๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นายไกรวิ ศรีกุล ผู้อำนวยการกองสัญญาและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในหนังสือเรื่องวิธีการรับรองนิติกรณ์ตามระเบียบ กระทรวงการต่างประเทศว่าด้วย การรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ กับปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติในระดับสากล ผลงานอันดับ ๑ ประกอบ

^๔ นที เทียนประทีป, อ้าวแล้ว, หน้า ๓; ศรีรัฐ ไกวงศ์, รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) : บทสำรวจเบื้องต้น, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน, หน้า ๑๑๗-๑๒๐, ๑๓๑ – ๑๓๔; แนวคิดเกี่ยวกับ E-Government, แหล่งที่มา http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Bkk/Ex-23-Bkk/51721614/05_CHAP2.pdf; Zhiyuan Fang, “E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development, International Journal of The Computer,” in The Internet and Management Vol.1,10,No.2,2002; Richard Heeks, E-Government for Development Information Exchange, University of Manchester’s Institute for Develop Policy and Management, UK, 2008.

^๕ นที เทียนประทีป, อ้าวแล้ว, หน้า ๖ – ๗.

เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ ได้กล่าวถึง ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ ระบบการรับรองนิติกรณ์เอกสาร เปรียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ แนวปฏิบัติและวิธีรับรองเอกสารของกงสุลชาติฯ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ แนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรณ์ แยกตามประเภทของตราประทับ (ถ้อยคำที่ใช้ในการรับรองเอกสาร) แนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรณ์โดยตราประทับแผ่นปะ (Sticker) การรับรองเอกสารแบบด่วน ความแตกต่างระหว่างการรับรองเอกสารของไทยและของ ต่างประเทศ การดำเนินการในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ความแตกต่างของระบบรับรองเอกสาร ของประเทศไทยกับต่างประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมยุโรป (European Union)

นายไกรรวี ศรีกุล ผู้อำนวยการกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการ ต่างประเทศ ในหนังสือเรื่องระบบโนตารีปปบลิกกับการรับรองนิติกรณ์เอกสารของไทย กรณีศึกษา ปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติกับประเทศกลุ่มประชาคมยุโรป ผลงานอันดับ ๒ ประกอบเพื่อขอ ประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ ได้กล่าวถึง ภูมิหลัง ปัญหาและอุปสรรค การรับรองนิติกรณ์เอกสารของไทย ซึ่งเป็นระบบการรับรองเอกสารแบบห่วงโซ่ (Chain Legalization) โดยยึดระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก การ ดำเนินการแก้ไขปัญหาของกระทรวงการต่างประเทศ เช่น การพบปะหารือกับกลุ่มประเทศประชาคม ยุโรป โครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานรับรองเอกสารนิติกรณ์เอกสาร สรุปผลการ วิเคราะห์ระบบโนตารีปปบลิก กรอบความคิดและทฤษฎีข้อเสนอในเชิงนโยบายระยะสั้นและระยะยาว

นายไกรรวี ศรีกุล ผู้อำนวยการกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการ ต่างประเทศ ในหนังสือ เรื่องคู่มือคำแปลเอกสาร ที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อการรับรองนิติกรณ์ เอกสารผลงานอันดับที่ ๓ ประกอบเพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ ได้กล่าวถึง ภูมิหลัง ปัญหาอุปสรรคของการแปลเอกสาร การประมวลคำศัพท์ คำแปลเป็น ภาษาอังกฤษสำหรับแบบพิมพ์ที่ได้รับการแปลอย่างถูกต้องและเหมาะสม และในภาคผนวก ประกอบด้วย เปรียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ สถิติงาน รับรองเอกสาร เอกสารประกอบการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านการแปล เอกสารเพื่อรับรองนิติกรณ์และการเผยแพร่คู่มือคำแปลที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการรับรองนิติกรณ์ ไปยังสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ทุกแห่งทั่วโลก

นายไกรรวี ศรีกุล ผู้อำนวยการกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการ ต่างประเทศ ในหนังสือคู่มือแนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรณ์เอกสารตามระเบียบกระทรวงการ ต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ ผลงานอันดับ ๔ ประกอบเพื่อขอประเมินและ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ ได้กล่าวถึง ภูมิหลัง ปัญหาและอุปสรรคของการรับรอง เอกสารของกงสุลชาติฯ ที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรอง เอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ การชี้แจงแนวปฏิบัติและวิธีการรับรองเอกสารของกงสุลชาติฯ สถาน เอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ สถานกงสุลกิตติมศักดิ์ แนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรณ์แยก ตามประเภทเอกสาร การรับรองนิติกรณ์เอกสารโดยตราประทับแบบแผ่นปะ (Sticker) และการ รับรองเอกสารเอกสารแบบด่วน

ผศ.ดร.กิตติศักดิ์ ปรกติ อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในหนังสือเรื่อง โนตารีพับลิค(Notary Public) แนวทางพัฒนางานยุติธรรมก่อนเกิดข้อพิพาท (พ.ศ. ๒๕๔๘) ได้กล่าวถึง ข้อพิจารณาเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดให้มีวิชาชีพโนตารีพับลิคในประเทศไทย เช่น ปัญหาสำคัญในการบริการกิจการยุติธรรมในประเทศไทย แนวทางในการแก้ไขการบริหารยุติธรรมทางแพ่ง พหุวิชาชีพของไทย เป็นต้น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโนตารีพับลิค เช่น อำนาจหน้าที่และคุณสมบัติของโนตารี พับลิค การศึกษาและการเข้าสู่และกำกับดูแล บทบาทสำคัญของวิชาชีพโนตารี เป็นต้น ความเคลื่อนไหวแนวทางในการรับรองและพัฒนาโนตารีในประเทศไทย

ผศ.ดร.กิตติศักดิ์ ปรกติ และคณะผู้ศึกษาวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง แนวทางการรับรองและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารีพับลิค” ในประเทศไทย เสนอต่อสำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม (พ.ศ. ๒๕๔๘) ได้กล่าวถึง วิชาชีพโนตารีพับลิคในระบบกฎหมายต่าง ๆ เช่น ในประเทศอังกฤษ อเมริกา เยอรมนี ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เป็นต้น รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการกับผู้เชี่ยวชาญชาวเยอรมัน และญี่ปุ่น รวมทั้งสรุปผลการประชุม และให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพโนตารีพับลิคในประเทศไทย

นางอนงค์พร ธนชัยอารีย์ ในหนังสือเรื่อง โนตารีพับลิค : ความจำเป็นสำหรับประเทศไทย งานเอกสารวิชาการส่วนบุคคลในการอบรมหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๙ วิทยาลัยการยุติธรรม พ.ศ.๒๕๔๙ ได้กล่าวถึง ความเป็นมาและสภาพปัญหาการขาดโนตารีพับลิคในประเทศไทย โนตารีพับลิคในระบบกฎหมายของต่างประเทศ เช่น ระบบกฎหมาย Common Law และ Civil Law ความเคลื่อนไหวของระบบกฎหมายโนตารีพับลิคในประเทศต่างๆ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาโนตารีพับลิคในประเทศไทย โดยอาศัยแนวทางจากต่างประเทศ พร้อมทั้งให้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะในเรื่องดังกล่าว

๒.๓ สรุปกรอบความคิด (Conceptual Framework)

ผู้วิจัยจะนำเสนอการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและความสำคัญของปัญหานานการให้บริการการรับรองเอกสารแก่ประชาชนในช่วงระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๕๕ – เมษายน ๒๕๕๖ พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและแนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาเป็นกรอบความคิดในการวิเคราะห์โดยประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังจะให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงาน เพื่อพัฒนางานการให้บริการประชาชนสัมฤทธิ์ผลและยั่งยืนที่สุด

บทที่ ๓ ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกระทรวงการต่างประเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กงสุลฯ และประชาชนที่มาขอรับการบริการรับรองเอกสารที่กงสุลฯ และตรวจสอบว่าปัจจัยใดเป็นสาเหตุ หรือข้อจำกัดที่ทำให้กงสุลฯ ไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจในทุกเรื่องได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการบริการที่รวดเร็วตามความคาดหวังของประชาชนด้วย พร้อมกับเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องในบทที่ ๒ มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ได้แก่ แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่และแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้พบปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ปัญหาและข้อจำกัด

๓.๑.๑ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก

โดยที่ในช่วง ๓ – ๔ ปีที่ผ่านมา ชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ติดต่อสัมพันธ์กันในด้านต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก กล่าวคือ ชาวไทยได้มีการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อการพำนักรักษาพยาบาล และการสมรส โดยนำบุตรหรือญาติ ๆ ของตนไปอาศัยอยู่ด้วย การไปประกอบธุรกิจชั่วคราว การไปศึกษาต่อในต่างประเทศ การไปทำงานในต่างประเทศของแรงงานไทย ทั้งนี้ตามสถิติเมื่อปี ๒๕๕๕ พบว่า มีชาวไทยเดินทางไปต่างประเทศจำนวน ๗,๕๘๑,๒๕๒ คน^๑ และอาศัยอยู่ในต่างประเทศประมาณ ๑,๑๔๓,๔๔๐ คน^๒ ส่วนชาวต่างประเทศก็ได้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น มาติดต่อด้านธุรกิจ การค้า การลงทุน การศึกษา การสมรส การท่องเที่ยว และการพำนักรักษาพยาบาลในประเทศไทยในระยะยาว ตามสถิติพบว่า มีชาวต่างประเทศเดินทางเข้าประเทศไทยจำนวน ๒๓,๘๘๘,๑๙๙ คน^๓

การเคลื่อนไหวเดินทางไป-มา ระหว่างประเทศของชาวไทยและชาวต่างประเทศดังกล่าว จำเป็นต้องมีการดำเนินการด้านการรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้อีกประเทศหนึ่ง ซึ่งทำให้งานด้านการรับรองเอกสารของกงสุลฯ มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ไม่

^๑ ข้อมูลสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปี ๒๕๕๕ โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ข

^๒ ข้อมูลกองคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ, กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

^๓ ข้อมูลสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปี ๒๕๕๕ โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ข

สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของโครงสร้างองค์กรที่ยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากสถิติการรับรองเอกสารของกองสัญญาฯ ดังนี้^๔

ตารางที่ ๑ สถิติการรับรองเอกสารกองสัญญาตินิติกรรม

ปีงบประมาณ	จำนวนคำร้อง (ราย)	ค่าธรรมเนียม (บาท)	จำนวนเรื่องที่ขอนิติกรรม (ชุด)
๒๕๔๙	๙๖,๓๑๑	๙๒,๑๒๗,๐๐๐	๓๒๗,๙๔๒
๒๕๕๐	๑๐๓,๗๑๖	๑๐๐,๒๔๓,๐๐๐	๓๕๒,๖๐๕
๒๕๕๑	๑๐๖,๓๒๖	๑๐๓,๖๓๕,๐๐๐	๓๖๑,๑๕๑
๒๕๕๒	๑๐๔,๕๔๘	๑๐๑,๗๗๖,๘๐๐	๓๕๔,๓๕๙
๒๕๕๓	๑๑๑,๖๑๐	๙๗,๙๐๗,๐๐๐	๓๗๑,๖๐๖
๒๕๕๔	๑๑๑,๕๐๒	๙๙,๐๗๐,๘๐๐	๓๘๐,๐๗๖
๒๕๕๕	๑๐๔,๐๙๕	๙๒,๐๙๑,๘๐๐	๓๕๐,๐๕๐
ต.ค.๕๕-เม.ย.๕๖	๕๙,๕๘๐	๕๓,๐๑๖,๖๐๐	๑๙๖,๓๓๕

ที่มา : กองสัญญาตินิติกรรม กรมการกงสุล

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ประชาชนโดยเฉลี่ยจะมายื่นขอรับรองเอกสารวันละประมาณ ๔๐๐ ราย โดยมีเอกสารที่ขอรับด่วนภายในวันเดียวกัน และขอรับตามปกติภายใน ๒ วันทำการ วันละประมาณ ๑,๒๐๐ ฉบับ และเป็นที่น่าสังเกตว่า ประชาชนจะมายื่นคำร้องมากกว่าวันละ ๔๐๐ ราย ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคมของทุก ๆ ปี ซึ่งช่วงดังกล่าว ข้าราชการและลูกจ้างกองสัญญาฯ จะต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เอกสารต่าง ๆ แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การบริการสมบูรณ์ที่สุดได้

เมื่อพิจารณาและศึกษาถึงโครงสร้างบุคลากรของกองสัญญาฯ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๕๕ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๕๖ แล้วพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างมีจำนวนจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ตามสถิติข้างต้น โดยข้าราชการมีจำนวน ๘ คน แบ่งเป็นข้าราชการสายการทูต ๓ คน ข้าราชการสายสนับสนุน ๕ คน พนักงานราชการ ๒ คน ลูกจ้างชั่วคราว ๒๒ คน ลูกจ้างเหมาบริการ ๗ คน^๕

ในช่วงดังกล่าว กองสัญญาฯ ได้ประสบภาวะวิกฤติด้านบุคลากรอย่างมาก เนื่องจากขาดแคลนข้าราชการสายการทูต ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ตรวจคำแปลเอกสาร ซึ่งต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษดี เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารและตรวจคำแปลเอกสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับโครงสร้างบุคลากรของกอง

^๔ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, ข้อมูลกองสัญญาตินิติกรรม.

^๕ ข้อมูลกองสัญญาตินิติกรรม กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

สัญญาฯ ก่อนหน้านั้นเล็กน้อย พบว่า ช่วงก่อนหน้านั้นมีข้าราชการสายการทูต ปฏิบัติงานอยู่จำนวนมากกว่าช่วงที่ผู้วิจัยเป็นผู้อำนวยการกองอยู่ โดยที่จำนวนข้าราชการและลูกจ้างที่มีจำนวนจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่สูงเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด กลายเป็นการทำงานในลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก โดยต้องพยายามทำงานให้แล้วเสร็จภายในแต่ละวัน ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างจำนวนหนึ่งต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่หลังเวลาราชการ (ลูกจ้างบางส่วนต้องทำงานในวันเสาร์ด้วย) ข้าราชการบางคนต้องทำงานถึงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. งานต่าง ๆ จึงจะแล้วเสร็จในแต่ละวัน

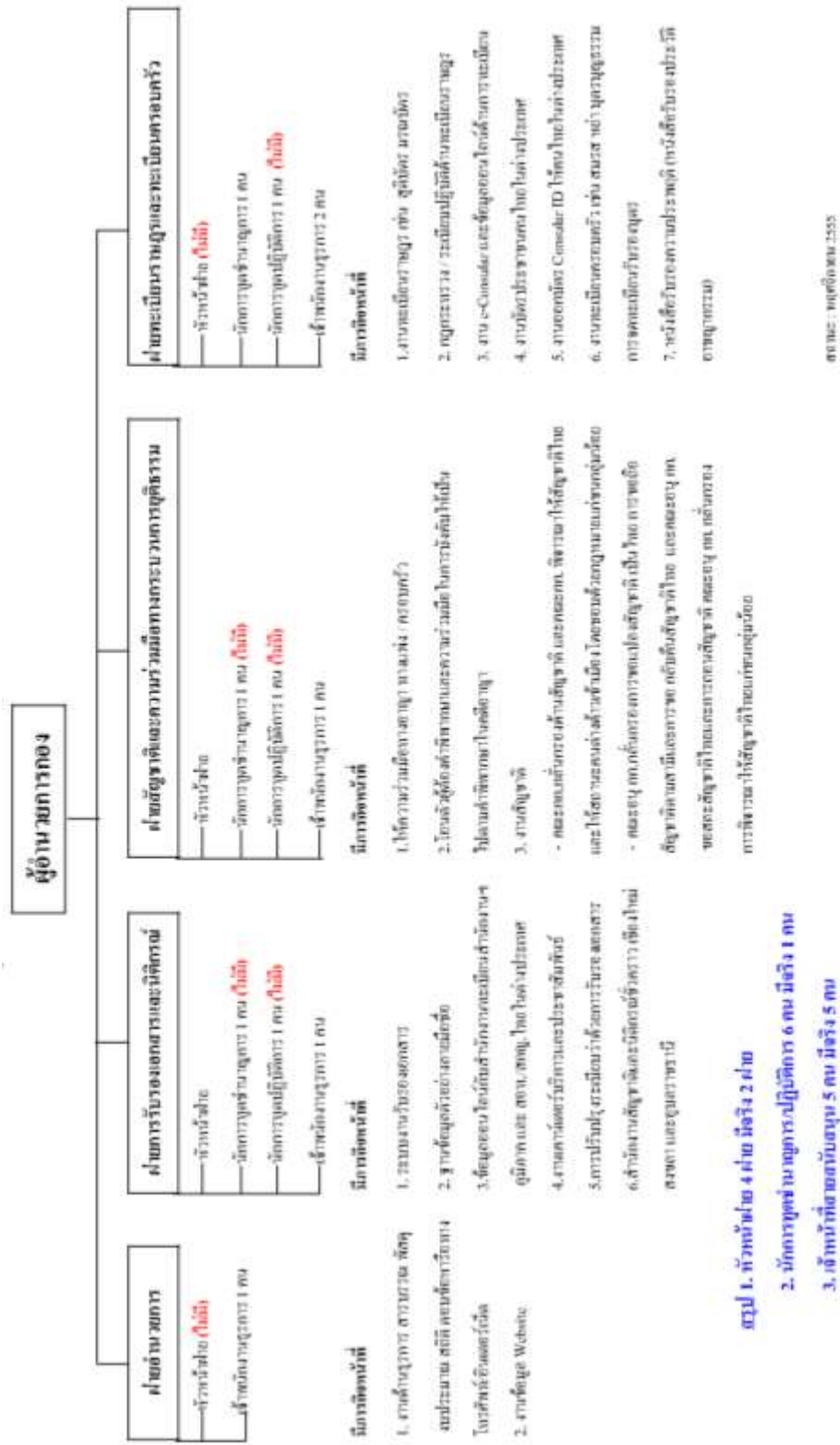
ผู้วิจัยได้พบปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริการไม่สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วทันใจประชาชนได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากลักษณะของงานกองสัญญาฯ โดยเฉพาะงานตรวจคำแปลเอกสาร ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้เวลาพอสมควรในการตรวจเอกสารแต่ละชิ้น เพื่อให้เอกสารที่ผ่านการรับรองแล้วมีความสมบูรณ์ ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งลักษณะงานจะแตกต่างจากงานของกองหนังสือเดินทาง ซึ่งใช้เวลาตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ก็สามารถทำหนังสือเดินทางได้ ข้าราชการต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและตรวจคำแปลของเอกสาร โดยจะต้องมีความรอบรู้ภาษาอังกฤษอย่างดี เนื่องจากเอกสารที่มาให้การรับรองมีความหลากหลาย เช่น เอกสารทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว เอกสารด้านธุรกิจ การค้า การลงทุน เอกสารเกี่ยวกับศาล การฟ้องร้อง และคดีความต่าง ๆ ฯลฯ^๖ ซึ่งส่วนนี้ข้าราชการที่มีอยู่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ข้าราชการอาจจะประสบปัญหาและเสียเวลาเพิ่มขึ้นในการตรวจ แก้ไขเอกสารที่ไม่สมบูรณ์ แปลไม่ได้มาตรฐานตามหลักสากล โดยเฉพาะจากสำนักงานเอกชนรับจ้างแปลเอกสารที่ไม่ได้มาตรฐานต่าง ๆ

ปัญหาอีกประการคือ ข้าราชการสายการทูตซึ่งมีจำกัดเพียง ๓ ราย และข้าราชการสายสนับสนุน ๕ ราย (ในปี ๒๕๕๒-๒๕๕๔ มีข้าราชการสายการทูต ๗ ราย) ต้องปฏิบัติหน้าที่งานประจำอื่น ๆ ด้วยเช่น งานทะเบียนราษฎร สุตติบัตร มรณบัตร งานทะเบียนครอบครัว (สมรส, หย่า, บุตรบุญธรรม) งานโครงการให้บริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนคนไทยในต่างประเทศ งานความร่วมมือทางศาลคดีแพ่ง คดีอาญา ความร่วมมือในการโอนตัวนักโทษ ตลอดจนการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการกลั่นกรองสัญญาฯ (ทั้งระดับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ) การประชุมบุตรบุญธรรม และการประชุมในกรอบต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้ข้าราชการไม่สามารถปฏิบัติราชการได้เต็มที่ มีคุณภาพ และทันตามเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากปริมาณเอกสารมีจำนวนมากในแต่ละวัน รายละเอียดปรากฏตามแผนภูมิโครงสร้างกองสัญญาฯและนิติกรณ์ ดังนี้

^๖ ประเภทเอกสารที่มีการรับรองที่กองสัญญาฯและนิติกรณ์ ได้แก่

๑. ประเภทรับรองคำแปลถูกต้อง (เอกสารราชการ) มีทั้งหมด ๖๘ ชนิด รายละเอียดในภาคผนวก ค
๒. ประเภทรับรองสำเนาเอกสารราชการ มีทั้งหมด ๖๘ ชนิด รายละเอียดในภาคผนวก ค
๓. ประเภทรับรองลายมือชื่อเอกสารของไทย มีทั้งหมด ๓๖ ชนิด รายละเอียดในภาคผนวก ค
๔. ประเภทรับรองลายมือชื่อเอกสารของต่างประเทศ มีทั้งหมด ๑๐ ชนิด รายละเอียดในภาคผนวก ค



ภาพที่ ๒ แผนภูมิโครงสร้างองค์ชาติและนิติกรณ์

อนึ่ง การขาดแคลนบุคลากรของกองสัญญาฯ เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวพันกับโครงสร้างอัตรากำลังของกรมการกงสุลด้วย เนื่องจากทุกกองของกรมการกงสุลก็ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเช่นกัน ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางเปรียบเทียบอัตรากำลังของกรมการกงสุล และตารางอัตรากำลังของกองต่าง ๆ ในกรมการกงสุล ในภาคผนวก ง

สำหรับลูกจ้างของกองสัญญาฯ จะแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ ซึ่งมีทั้งหมด จำนวน ๒๙ คน โดยประจำอยู่หน้าห้องระบบงานรับรองเอกสาร จำนวน ๑๙ คน รวมทั้งพนักงานราชการ ๒ คน ในจำนวนลูกจ้างทั้งหมดนี้ ๓ คนเป็นลูกจ้างเหมาบริการ (อดีตข้าราชการกระทรวงฯ ที่เกษียณงานแล้ว) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ และลูกจ้างเหมาบริการที่ทำหน้าที่สแกนเอกสารคำร้องต่าง ๆ และลูกจ้างชั่วคราวอีก ๔ คนประจำอยู่ฝ่ายอำนวยการ จากการศึกษาพบว่า ลูกจ้างมีความชำนาญงาน มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ดี แต่โดยที่มีปริมาณเอกสารจำนวนมาก ให้การรับรองในแต่ละวัน ทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงเวลา ๑๑.๐๐-๑๓.๐๐ น. ที่มีประชาชนมาขอรับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการเป็นไปอย่างล่าช้า ส่วนหนึ่งเนื่องจากลูกจ้างมีจำนวนไม่เพียงพอ และลูกจ้างบางส่วนต้องผลัดกันไปรับประทานอาหารกลางวัน

สำหรับลูกจ้างในฝ่ายอำนวยการ ๔ คน ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และทางอีเมลเกี่ยวกับงานรับรองเอกสาร ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนติดต่อสอบถามมาเป็นจำนวนมาก การบริการแก่ผู้ร้องที่เป็นแขกของผู้ใหญ่ต่าง ๆ เช่น สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นักการเมือง ผู้บริหารกระทรวง ผู้บริการกรมเอกอัครราชทูต กงสุลใหญ่ และข้าราชการในสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่ ข้าราชการในกระทรวงฯ และหน่วยงานภายนอก ภาคเอกชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ลูกจ้างยังต้องทำหน้าที่กลั่นกรองช่วยงานประจำให้แก่ข้าราชการด้วย เช่น งานด้านทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว รวมทั้งต้องจัดทำเอกสาร หรือเตรียมการเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการที่จะเดินทางไปประชุมหรือสัมมนาทั้งภายในประเทศไทย และในต่างประเทศ ดังนั้น ในภาพรวมจึงเป็นการยากที่ข้าราชการและลูกจ้างของกองสัญญาฯ จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว ครบทุกเรื่อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้อย่างทันที่ตามความคาดหวังของประชาชน เนื่องจากมีข้อจำกัดต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

๓.๑.๒ ปัญหากระบวนการรับรองเอกสารมีหลายขั้นตอน

ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการรับรองเอกสารของกองสัญญาฯ แล้วพบว่า ระบบรับรองเอกสารได้รับการออกแบบให้มีหลายขั้นตอน ซึ่งระบบนี้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์เมื่อหลาย ๆ ปีก่อน แต่ปัจจุบันไม่สามารถรองรับปริมาณเอกสารที่มีปริมาณมาก ๆ ได้ ดังปรากฏรายละเอียดของขั้นตอนการรับรองเอกสารดังนี้

ขั้นตอนการรับรองเอกสาร

๑) เอกสารปกติ - ขอรับรองภายใน ๒ วันทำการ หรือผู้ร้องขอให้ส่งคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม ๖๐ บาท

๒) เอกสารด่วน - ขอรับภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนการรับรองเอกสารมี ดังนี้

๑) ประชาสัมพันธ์

(๑) ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารในเบื้องต้นว่าเป็นเอกสารคำแปล หรือ
ลายมือชื่อ

(๒) หากเป็นเอกสารคำแปลจะต้องส่งไปให้ Supervisor ตรวจสอบความถูกต้องก่อน

(๓) เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องจะนำเอกสารมาขอรับบัตรคิวที่
ประชาสัมพันธ์ เพื่อขอยื่นเอกสารด่วน

๒) เจ้าหน้าที่ประจำช่อง ๑-๓

(๑) จะกดคิวเรียกหมายเลขตามบัตรคิวให้ผู้ร้องยื่นเอกสาร

(๒) เจ้าหน้าที่ประจำช่องจะบันทึกข้อมูลเอกสารเช่นบัตรประชาชน หรือ
ทะเบียนบ้านลงในระบบคอมพิวเตอร์

(๓) หากเป็นการรับรองลายมือชื่อจะตรวจสอบลายมือชื่อของผู้มีสิทธิ์ลงนาม
รับรองเอกสารจากระบบตรวจสอบลายมือชื่อ ON LINE หากพบลายมือชื่อปรากฏในเอกสารที่จะยื่น
เจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง และคิดคำนวณค่าธรรมเนียม

(๔) เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน - เอกสารถูกส่งมาที่เจ้าหน้าที่ออมสินเพื่อ
ชำระค่าธรรมเนียม และออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ร้อง

(๕) เจ้าหน้าที่ช่อง ๑-๙ จะนำใบเสร็จมาประกาศเรียกเก็บใบเสร็จให้ผู้ร้องถือ
ไว้ สำหรับ ประกอบรับเรื่องคืน

๓) เจ้าหน้าที่ออกสติกเกอร์

(๑) สำหรับเอกสารที่ชำระเงินแล้ว เจ้าหน้าที่สติกเกอร์จะนำเอกสารมาเพื่อ
พิมพ์สติกเกอร์ และพิมพ์ชื่อของข้าราชการที่ลงนามในเอกสารที่จะรับรอง

(๒) นำเอกสารไปให้กับข้าราชการผู้มีอำนาจในการลงนาม เพื่อลงนามต่อไป

๔) ข้าราชการผู้มีอำนาจในการลงนาม ไม่สามารถระบุเวลาได้ เนื่องจาก

(๑) มีประชุมด่วน - ตอบคำถามทางโทรศัพท์ - มีผู้ร้องฯ ขอบพบ

(๒) ต้องทำงานเอกสารด่วนของทางราชการก่อน

๕) เจ้าหน้าที่ลงรายละเอียด มีหน้าที่บันทึกชื่อ + สกุล ของเจ้าของเอกสาร

๖) เจ้าหน้าที่ออกเลขที่นิติกรณ์

(๑) มีหน้าที่บันทึกเป็นงานด่วน งานปกติ และงานไปรษณีย์

(๒) ตรวจสอบเลขที่นิติกรณ์และบันทึกลงในหน้าคำร้อง

๗) เจ้าหน้าที่ติดสติกเกอร์ มีหน้าที่นำสติกเกอร์มาติดในเอกสารทั้งคำแปลภาษา
อังกฤษ เอกสารทางราชการ และ เอกสารรับรองลายมือชื่อ

๘) เจ้าหน้าที่ประทับครุฑ มีหน้าที่ตรวจสอบการติดสติกเกอร์และประทับครุฑลง
ในแผ่นสติกเกอร์

๙) เจ้าหน้าที่ Scan จัดเก็บข้อมูลเอกสาร มีหน้าที่ Scan เอกสารทุกแผ่นเพื่อเก็บ
ข้อมูล และสามารถเรียกตรวจสอบข้อมูลในภายหลัง

๑๐) เจ้าหน้าที่ประทับหัวครุฑ มีหน้าที่เชื่อมหัวเอกสารคำแปลภาษาอังกฤษ และภาษาไทย เอกสารรับรองลายมือชื่อ ที่มีหลายแผ่นเข้าด้วยกัน และประทับครุฑที่หัวมุมกระดาษ

๑๑) เจ้าหน้าที่จ่ายคืนเอกสารด่วน+ปกติ+แก้ไข มีหน้าที่นำเอกสารมาจ่ายให้กับผู้ร้องโดยตรวจสอบเอกสารให้ครบจำนวนเลขนิติกรณ์ก่อนจ่ายคืน

๑๒) เจ้าหน้าที่จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ มีหน้าที่นำเอกสารปกติที่ส่งทางไปรษณีย์นำมาเตรียมจัดส่งให้กับผู้ร้อง ใช้เวลาหลัง ๒ วันทำการ

รายละเอียดโปรดยุคแผนภูมิ ระบบการรับรองเอกสาร กองสัญญาและนิติกรณ์ ในภาคผนวก จ

๓.๑.๓ คำแปลเอกสารที่ทำให้การรับรองไม่ถูกต้องและเหมาะสม

คำแปลเอกสารที่ทำให้การรับรองที่กองสัญญาฯ มีหลากหลายชนิด โดยเอกสารดังกล่าวจะได้รับการแปลมาจากแหล่งสำนักแปลเอกสารต่าง ๆ แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑) สำนักแปลเอกสารร้านสวัสดิการกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งแปลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอดีตข้าราชการเก่า หรือข้าราชการที่เกษียณแล้วของกระทรวงฯ โดยส่วนนี้ จะไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องความถูกต้องของคำแปล

๒) คำแปลเอกสารของสำนักแปลเอกสารเอกชนที่นำเชื่อถือ ซึ่งจะแปลได้อย่างถูกต้อง และประหยัดเวลาในการตรวจเอกสารของข้าราชการ

๓) คำแปลเอกสารของสำนักแปลเอกชนที่ไม่ได้มาตรฐาน เอกสารที่แปลจากสำนักแปลเอกชนเหล่านี้ ข้าราชการต้องเสียเวลาในการตรวจแก้ไขเอกสารเหล่านี้ให้ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งมีปริมาณมากเช่นกัน ปัญหานี้เป็นปัญหาสำคัญที่กองสัญญาฯ พยายามที่จะแก้ไขมาโดยตลอด แต่ไม่เคยประสบความสำเร็จ เพราะในระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ มิได้ห้าม / จำกัดคุณสมบัติผู้ที่แปลเอกสารไว้ ดังนั้นทุกคนมีสิทธิที่จะแปลเอกสารได้ ปัญหาคำแปลเอกสารของสำนักแปลเอกชนที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือที่เรียกกลุ่มนี้ว่า “หน้าม้า” ซึ่งเป็นกลุ่มอิทธิพล ได้สร้างความเดือดร้อน และก่อความรำคาญให้แก่ผู้ร้อง/ประชาชน ที่มาติดต่อราชการที่กองสัญญาฯ อย่างมาก เนื่องจากกลุ่มหน้าม้ามักกล่าวจะคอยดักเรียกลูกค้า ผู้ร้องอยู่เสมอ และสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ร้องที่ไม่ประสงค์ที่จะใช้บริการ ผู้ร้องบางคนโดยเฉพาะกลุ่มที่มาจากต่างจังหวัด บางรายไม่รู้หรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรับรองเอกสารก็จะถูกกลุ่มหน้าม้ามักกล่าวโก่งราคาค่าแปลเอกสารแพงเกินราคาปกติ โดยอ้างว่า กลุ่มตนสามารถแปลเอกสารได้อย่างรวดเร็วภายในครึ่งชั่วโมง และผู้ร้องบางรายก็ยินยอมจ่ายเงินเพื่อที่จะจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว แต่กลับต้องมาเสียเวลาแก้ไขเอกสารคำแปลอีกครั้ง และในหลายกรณี กลุ่มนายหน้าก็ไม่รับผิดชอบแก้ไขให้ หลังจากได้รับเงินค่าบริการไปเรียบร้อยแล้ว

ตัวอย่างคำแปลเอกสารที่ผิดพลาด ที่กองสัญญาฯ ประสบอยู่บ่อย ๆ ซึ่งทำให้ข้าราชการต้องเสียเวลาในการแก้ไขให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตามตาราง ๒ ดังนี้^๗

^๗ คู่มือรวมรวมคำแปลเอกสารที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการรับรองนิติกรณ์เอกสาร กองสัญญาและนิติกรณ์ กรมการกงสุล ธันวาคม ๒๕๕๔ , หน้า ๒๑-๒๒

ตารางที่ ๒ ตัวอย่างคำแปลที่ผิดพลาด

ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ	คำแปลที่เหมาะสม
- ผูกคอตาย	- bind neck death	- hang him/her self
- โรคท่อน้ำดี	- good water pipe	- gall bladder disease
- เป็นตาของเด็ก	- an eyes of a boy	- grandfather of a child
- จำหน่ายชื่อออก	- To sell a name	- remove/delete name
- เดินทางไปต่างประเทศโดยให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของข้าพเจ้า	- Travel abroad by to be under look after me	- Travel abroad and to be under my supervision and responsibility
- คนทำขนม	- Pastry Chef	- Pastry Cook
- บาดแผลถูกกระทบอย่างรุนแรง	- Lesion and solid be sarcastic forcefully	- wound had been hit by hard object
- แพทย์แผนปัจจุบัน	- present doctor	- medical physician
- ห้ามขูด ลบ ขีด ขำ ข้อความใด ๆ ในเอกสารเด็ดขาด	- strictly prohibition to serape, erase, slash on cross out the document	- strictly prohibited to scratch, erase, slash on cross out any text in the document
- เด็กหญิง	- girl	- Miss
- เด็กชาย	- boy	- Master
- ผู้ช่วยนายทะเบียน	- Helper Registrar	- Assistant Registrar
- รักษาราชการ	- Served Instead	- Acting
- ผลิต และจำหน่ายเสื้อผ้า	- produce and sell instance fashion clothes	- produce and sell readymade fashion clothes
- ใบสำคัญ	- important leaf	- certificate
- พร้อมใจกันแต่งงาน	- whole heart to marry	- consent to marry
- โครงการเกษตรพอเพียง	- Enough Agriculture Project	- Agricultural self Sufficiency Project
- ปลัดอำเภอ	- Bailiff	- Administration Officer
- เจ้าพนักงานปกครอง	- Parent Officer	- Governing Officer
- อยู่กินด้วยกัน	- live and eat together	- cohabit
- หลักสูตรภาคค่ำ	- night course	- evening course
- โรคปอดบวม	- lung swell	- pneumonia
- กล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน	- sudden heart dead	- cardiac arrest

๓) คำแปลเอกสารโดยเจ้าของเอกสารซึ่งมีความรู้ภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่คำแปลเอกสารจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะเจ้าของเอกสารมีความตั้งใจ และความรับผิดชอบที่จะแปลให้ดีที่สุด เพราะเป็นเอกสารของตนเอง บางครั้งอาจจะมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ บางในคำศัพท์ที่ใช้ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับคำศัพท์ที่ข้าราชการประสงค์ที่จะใช้ แต่เรื่องนี้ก็ทำให้ผู้ร้องเสียเวลาในการแก้ไขเช่นกัน ประเด็นดังกล่าวเห็นสมควรนำมาพิจารณาแก้ไข อะลุ่มอล่วย ให้แก่ประชาชนต่อไป หากไม่ใช่เรื่องที่ร้ายแรง หรือคำศัพท์แปลผิดความหมายอย่างสิ้นเชิง

๓.๑.๔ ปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบรับรองเอกสารยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย

จากการศึกษาของผู้วิจัยและการสัมภาษณ์ข้าราชการศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร^๔ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการรับรองเอกสารของกองบัญชาตาฯ ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ดังนี้

๑) ระบบเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย เนื่องจากระบบนี้ถูกใช้งานมานานกว่า ๑๕ ปีแล้ว ถึงแม้จะเคยได้รับการพัฒนามาแล้วครั้งหนึ่งเมื่อประมาณ ๕ ปีที่ผ่านมา แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งปัญหาในข้อ ๓.๑.๔ นี้ มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาในข้อ ๓.๑.๒ เพราะ Software ของระบบรับรองเอกสารได้รับการออกแบบการทำงานให้มีหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ซึ่งอาจจะเหมาะสมกับสภาพการณ์ในอดีตที่ไม่มีปริมาณเอกสารจำนวนมากนัก ทำให้การบริการประชาชนไม่ติดขัด

๒) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) คอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Clients) และระบบเครือข่าย (Network) ของระบบรับรองเอกสารยังไม่ได้พัฒนาให้ทันตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่สามารถรองรับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นด้วย ขณะเดียวกัน โปรแกรมระบบงานรับรองเอกสาร (Software) ไม่สามารถแก้ไขให้ใช้ได้กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ แต่กองบัญชาตาฯ จำเป็นยังคงต้องใช้ระบบงานนี้อยู่ต่อไป

๓) ระบบงานรับรองเอกสารไม่ได้รับการบำรุงรักษา (Maintenance) อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณ จึงทำให้ระบบการใช้งานขัดข้อง ไม่มีเสถียรภาพ และกระทบต่อการบริการประชาชน ซึ่งต้องหยุดชะงักในบางช่วง ตัวอย่างที่เกิดขึ้นเห็นชัดในช่วงนั้นคือ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ระบบงานรับรองเอกสารของกองบัญชาตาฯ รวมทั้งคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ติดไวรัส (Virus) จำนวนมาก ซึ่งกองบัญชาตาฯ ได้แก้ไขเฉพาะหน้าโดยจ้างบริษัทที่เขียนระบบงานรับรองเอกสารมากำจัดไวรัส และตรวจสอบและดูแลระบบงานรับรองเอกสารให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายพอสมควร เพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อการบริการประชาชนที่มาขอรับรองเอกสาร

๔) คอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบรับรองเอกสาร ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ จากการศึกษาพบว่าไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่กองบัญชาตาฯ ไม่มีความรู้ลึกซึ้งในการดูแลระบบแม่ข่าย โดยแต่ก่อนปัญหานี้ไม่เกิดขึ้นเพราะกองบัญชาตาฯ ได้จัดจ้าง

^๔ นายบุญเทียม ชะโรจน์บวร, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๘, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, สัมภาษณ์, วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๖.

บริษัทที่พัฒนาระบบงานนี้เป็นผู้รับผิดชอบและดูแลระบบงานทั้งหมด รวมทั้งการบำรุงรักษา ด้วย จึงทำให้ระบบงานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขัดข้อง

๓.๑.๕ ปัญหาอื่น ๆ

๑) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรองเอกสารแก่ผู้ร้องมีความคลาดเคลื่อนไม่เป็น ปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่า ก่อนที่จะมารับรองเอกสาร ผู้ร้องบางส่วนได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรองเอกสารจาก website ของกระทรวงการต่างประเทศของกรมการกงสุลหรือของกงสุลฯ โดยผู้ร้องที่มาติดต่อที่กงสุลฯ บางส่วนพำนักในต่างจังหวัด และบางส่วนพำนักอยู่ในกรุงเทพฯ ต้องประสบปัญหาเอกสารที่เตรียมมาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง บางคนมีความรู้ภาษาอังกฤษก็แปลมาเอง แต่เมื่อต้องมีการแก้ไขเอกสาร ก็ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ (Printer) ทำให้ต้องเสียทรัพย์สินจ้างบริษัทแปลเอกสารให้ดำเนินการแทน ซึ่งผู้ร้องต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ผู้ร้องหลายคนเกรงใจ จะทำการรับรองเอกสารที่กงสุลฯ ให้เสร็จภายในช่วงเช้าเพื่อในช่วงบ่ายจะได้นำเอกสารดังกล่าวไปให้การรับรองที่สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศที่ประจำประเทศไทย ก่อนนำไปใช้ในต่างประเทศต่อไป

ปัญหาดังกล่าว กงสุลฯ พยายามที่จะแก้ไข และปรับปรุงข้อมูลการรับรองเอกสารและข้อมูลอื่น ๆ ให้เป็นปัจจุบันที่สุด แต่ก็ไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนจำกัด ในระยะที่ผ่านมา กงสุลฯ ได้มอบหมายให้ข้าราชการแต่ละคนที่รับผิดชอบงานแต่ละงาน เข้าไปสำรวจและตรวจสอบข้อมูลใน Website ว่ามีส่วนไหนบ้างที่จะต้องแก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒) ปัญหาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารคำแปลไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการแก้ไขเอกสาร หรือต้องเสียเงินให้บริษัทเอกชนแก้ไขเอกสารแทน เพราะไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ (Printer)

๓) ปัญหาเจ้าหน้าที่กงสุลฯ ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำไม่สอดคล้องกัน ทำให้ประชาชนผู้ร้องเกิดความสับสนและเสียเวลาในการยื่นเรื่องขอรับรองเอกสาร

๔) ปัญหาเจ้าหน้าที่แสดงกริยาและวาจาไม่สุภาพต่อประชาชนที่มาขอรับการบริการที่กงสุลฯ

๕) ปัญหาพื้นที่คับแคบ และที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล ต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน สงกรานต์ และช่วงปิดเทอม วันครู วันหยุดนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ

๖) ปัญหาระบบจัดเก็บข้อมูลลายมือชื่อในระบบรับรองเอกสารของกงสุลฯ ในปัจจุบันไม่สะดวกในการเข้าไปสืบค้นหาข้อมูลและไม่สามารถรองรับปริมาณงานที่มีจำนวนสูงขึ้น

๗) ปัญหากลุ่มประเทศประชาคมยุโรป (European Union – EU) เสนอให้กระทรวงฯ พิจารณาการรับรองลายมือชื่อ (Certified genuine signature of...) ของผู้มีอำนาจลงนามเอกสารทางการไทย (เอกสารทางปกครอง) แทนการรับรองเอกสารที่ประทับ “Seen at” ซึ่งกลุ่มประเทศ EU เห็นว่า ยังเป็นการรับรองที่ไม่สมบูรณ์ เพราะเป็นเพียงการรับทราบเท่านั้น

๓.๒ รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานด้านรับรองเอกสาร^๙

ผู้วิจัยเสนอรายงานข้างต้น เป็นการสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวด ๓ เรื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และมาตรา ๘ (๔) เรื่องเมื่ออยู่ในระหว่างการดำเนินการตามภารกิจใดต้องรับฟังความคิดเห็น และสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ ทั้งนี้รายงานดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมการกงสุล ได้แก่ งานบริการจัดทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกองหนังสือเดินทางและงานบริการรับรองเอกสารของกองสัญชาติฯ โดยทำการสำรวจระหว่างเดือนเมษายน – พฤศจิกายน ๒๕๕๕ โดยผู้วิจัยจะเสนอรายงานเฉพาะในส่วนของกองสัญชาติฯ เท่านั้น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรับรองเอกสาร ทั้งนี้ สำนัก ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ผู้รับบริการ คือประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการรับรองหนังสือเดินทาง ณ กรมการกงสุล เป็นหน่วยตัวอย่าง และดำเนินการเลือกผู้รับบริการให้กระจายไปตามวันให้บริการ เพศ อายุ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ฉ) โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้สัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ดังรายละเอียดปรากฏตามรายงานสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับงานบริการรับรองเอกสาร ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ งานบริการรับรองเอกสาร

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองเอกสารใน ๔ ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด (๔.๑๕๙๒ คะแนน) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (๔.๑๑๓๓ คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวก (๔.๐๑๔๒ คะแนน) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๓.๙๑๖๐ คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ช

๓.๒.๑.๑ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองเอกสารใน ๕ ประเด็นหลัก พบว่าผู้รับบริการตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด (๔.๐๕๑๔ คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๓.๙๙๖๗ คะแนน) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๓.๙๙๖๗) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (๓.๙๕๓๑)

^๙ รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ กระทรวงการต่างประเทศ จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานสถิติแห่งชาติ หน้า ๑ – ๒๑.

คะแนน) และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๓.๙๐๐๒ คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามตารางในภาคผนวก ข

๓.๒.๑.๒ สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน ๖๘ ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการรับรองเอกสารมีความพึงพอใจ ๓ อันดับแรกในเรื่องความเต็มใจ/พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายและมีวาจาสุภาพ ดังรายละเอียดตามตาราง ในภาคผนวก ญ

๓.๒.๑.๓ สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน ๖๐ ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการรับรองเอกสารได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ๓ อันดับแรก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้บริการแบบไม่เต็มใจ และขาดทักษะองค์ความรู้ในการให้บริการ ดังรายละเอียดตามตารางในภาคผนวก ฎ

๓.๒.๑.๔ ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน ๘๒ ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการรับรองเอกสารมีข้อเสนอแนะ ๓ อันดับแรก ในเรื่องการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว เพิ่มจัด/ช่องให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม ดังรายละเอียดตามตารางในภาคผนวก ฏ

๓.๒.๑.๕ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

จากการสำรวจครั้งนี้ผู้รับบริการตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการ คือ งานบริการการรับรองเอกสาร มีข้อเสนอแนะ ๓ อันดับแรก คือการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น การเพิ่มจุด/ช่องให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ และควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม พื้นที่การจอดรถ ห้องสุขาที่สะอาด อาหารราคาประหยัด

เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า หากพิจารณาในภาพรวมของแบบสอบถามแล้ว จะพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๕๐ ได้ให้คะแนนแสดงความพึงพอใจในการให้บริการเฉลี่ยทุกประเด็น อยู่ระดับที่ ๒ (ระดับพอใจ) จากทั้งหมด ๕ ระดับ ได้แก่ พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย เกือบไม่พอใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก ดังนั้น การให้บริการด้านการรับรองเอกสารยังไม่สมบูรณ์ที่สุด เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่แสดงความพึงพอใจอย่างเต็มที่ร้อยละเปอร์เซ็นต์(ระดับพอใจมาก)

ผู้วิจัยได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านการรับรองเอกสารของกองสัญชาติฯ ระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ – เดือนเมษายน ๒๕๕๖ โดยใช้แบบจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้บริการของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศตามตารางแบบฟอร์มในภาคผนวก ฐ ซึ่งในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยส่วนราชการจะต้องประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ผลของการศึกษา^{๑๐} ที่ให้ผู้รับบริการการรับรองเอกสารที่กองสัญชาติฯ แสดงความพึงพอใจใน ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมทั้งให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอเพิ่มเติมด้วย โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ ข้อที่ ๗ ประเด็น “ระยะเวลาในการได้รับการบริการที่เหมาะสม” โดยเห็นว่า การบริการใช้เวลานานเกินไป ส่วนประเด็นอื่น ๆ รองลงมา ที่ควรมีการปรับปรุง เช่น ข้อ ๕ เรื่องการให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ข้อ ๑ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นมิตร ข้อ ๒ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบคำถามได้เป็นอย่างดี และ ข้อ ๑๐ เรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอ ข้อ ๔ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ข้อ ๘ เรื่องมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ข้อ ๙ เรื่องมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ข้อ ๖ เรื่อง มีการให้บริการเป็นลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)

อนึ่งผู้วิจัยศึกษาพบว่า เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้ใช้บริการ (ข้อ ๘) เรื่องสถานที่จอดรถ (ข้อ ๑๐) ในช่วงเวลาปกติ กรมการกงสุลสามารถจัดที่นั่งและที่จอดรถให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สำนักเลขานุการกรม และกองต่าง ๆ (กองหนังสือเดินทาง / กองสัญชาติและนิติกรณ์ / กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว / กองคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ) ได้อย่างเพียงพอ ยกเว้นในช่วงเทศกาลตรุษจีน สงกรานต์ ช่วงนักเรียนนักศึกษาปิดเทอม วันเปิดทำการหลังวันหยุดราชการหลาย ๆ วัน วันครูและวันแรงงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นช่วงที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของกรมการกงสุลจำนวนมาก ซึ่งทำให้จำนวนที่นั่งและที่จอดรถไม่เพียงพอ

๓.๓ แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ตามที่คุณวิจัยได้เสนอปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับงานรับรองเอกสารข้างต้นแล้วพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่เป็นอุปสรรคที่ทำให้กองสัญชาติฯ ไม่สามารถให้บริการการรับรองเอกสารแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ หรือเต็มประสิทธิภาพ ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำหลักทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในบทที่ ๒ มาวิเคราะห์โดยแบ่งการแก้ไขปัญหออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ การนำองค์กร เรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และแผนงานโครงการของส่วนราชการ ดังนี้

๓.๓.๑ การแก้ไขปัญหาระยะสั้น

๓.๓.๑.๑ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มีจำนวนมาก
การเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

^{๑๐} ดูรายละเอียดแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการ (บางส่วน) ของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในภาคผนวก ร

๑) ข้าราชการสายการทูต โดยที่ในแต่ละวันจะมีผู้มาขอยื่นคำร้องเอกสารวันละประมาณ ๔๐๐ คน หรือมากกว่า จำนวนดังกล่าวในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคมของทุก ๆ ปี และมีเอกสารให้การรับรองประมาณวันละ ๑,๒๐๐ ฉบับขึ้นไป ซึ่งในช่วงผู้วิจัยเป็นผู้อำนวยการกองสัญชาติฯ มีข้าราชการสายการทูต ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญของกองสัญชาติฯ เพียง ๓ คน (ในปี ๒๕๕๒ – ๒๕๕๔ มีข้าราชการสายการทูต ๗ คน) โดยต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจเอกสารภาษาอังกฤษพร้อมด้วยคำแปลอย่างต่อเนื่องมาตลอด และยังต้องปฏิบัติงานประจำอื่น ๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้นด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้เพิ่มข้าราชการสายการทูต เท่าที่จำเป็นที่จะช่วยขับเคลื่อนงานกองสัญชาติฯ ให้ไหลลื่นในไม่ติดขัดอีก ๕ คน โดยแบ่งเป็นระดับหัวหน้าฝ่าย ๒ คน (ปัจจุบันยังไม่มีหัวหน้าฝ่ายสัญชาติและความร่วมมือทางกระบวนยุติธรรม และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนราษฎรและครอบครัว) และระดับชำนาญการหรือปฏิบัติการอีก ๓ คน

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยศึกษาแล้วพบว่า ปัญหาการขาดแคลนข้าราชการเป็นปัญหาสำคัญของกรมการกงสุล^{๑๑} เพราะกองต่าง ๆ ประสบปัญหาเช่นกัน

๒) ข้าราชการสายงานวิชาการ home-based ตำแหน่งนิติกร สภาพการณ์ปัจจุบันมีความจำเป็นที่กองสัญชาติฯ ควรสรรหาข้าราชการสายวิชาการตำแหน่งนิติกรประมาณ ๒ อัตราในระดับปฏิบัติ ซึ่งเป็น home-based มาทำหน้าที่แบ่งเบาภารกิจของข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการสายการทูต เกี่ยวกับงานตรวจคำแปลภาษาอังกฤษในงานด้านกฎหมายและการแจ้งความในการดำเนินคดี เพราะ กองสัญชาติฯ ประสบปัญหาการยื่นเอกสารปลอม และการปลอมแปลงเอกสาร และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น อันถือเป็นความผิดทางอาญาที่จะต้องมีการแจ้งความดำเนินคดี และโดยที่การดำเนินการดังกล่าวต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องในเชิงกฎหมายของเอกสาร และข้อเท็จจริง ซึ่งที่ผ่านมาการให้ปากคำที่สถานีตำรวจจะใช้เวลาอย่างน้อยครึ่งวัน ส่งผลให้ข้าราชการกองสัญชาติฯ ซึ่งมีการปฏิบัติงานมากอยู่แล้วในแต่ละวัน จะต้องเสียเวลาไปให้ปากคำที่สถานีตำรวจ ทำให้กระทบต่องานรับรองเอกสารและงานประจำที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

ข้าราชการตำแหน่งนิติกร จะสามารถช่วยข้าราชการสายการทูต ไม่ให้ต้องเสียเวลาไปแจ้งความดำเนินคดีด้วยตนเองตามข้างต้นแล้ว ในระยะยาวผู้วิจัยเห็นว่า ข้าราชการตำแหน่งนิติกรจะช่วยงานประจำของราชการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง เนื่องจากเป็นตำแหน่ง home-based ไม่ได้ออกประจำการต่างประเทศ จึงสามารถปฏิบัติหน้าที่กองสัญชาติฯ ได้อย่างต่อเนื่อง จนมีความรู้ความชำนาญอย่างมาก อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีด้วยเพราะเป็นตำแหน่งที่เรียนและศึกษาด้านกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ โดยตรง ซึ่งเป็นลักษณะงานของกองสัญชาติฯ ดังนั้น จึงทำให้ข้าราชการสายการทูตมีเวลาเพิ่มขึ้นและสามารถเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ในงานการตรวจคำแปลเอกสารได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การเพิ่มข้าราชการตำแหน่งนิติกรยังจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานที่ไม่ต่อเนื่องของข้าราชการกระทรวงฯ ซึ่งเกิดจากการโยกย้าย

^{๑๑} กรมการกงสุล ประกอบด้วย สำนักเลขานุการกรม กองหนังสือเดินทาง กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กองคุ้มครองดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กองสัญชาติและนิติกรณ์ ศูนย์เลือกตั้งนอกราชอาณาจักร

สับเปลี่ยนตำแหน่งอยู่เป็นประจำได้ด้วย โดยเฉพาะความไม่ต่อเนื่องในการทำงานที่ต้องการความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายอย่างเช่นงานกองสัญญาฯ

๓) ลูกจ้างเหมาบริการสำหรับตรวจคำแปลเอกสาร ตามที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจุบันกระทรวงฯ ยังไม่สามารถจัดสรรข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่ที่กองสัญญาฯ ในจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงานที่มีจำนวนมากได้ ดังนั้น จึงเห็นสมควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวก่อน โดยการจัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการจำนวน ๓ คนมาทำหน้าที่ในการกลั่นกรองและตรวจคำแปลภาษาอังกฤษก่อนเสนอให้ข้าราชการลงนามในเอกสาร เพื่อแบ่งเบาภาระของข้าราชการที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งจะช่วยให้งานรับรองเอกสารดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยในขณะที่เป็นผู้อำนวยการกองสัญญาฯ อยู่ได้เคยมีบันทึกขออนุมัติกระทรวงฯ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวแล้ว เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๕๖ และต่อมาระทรวงฯ ได้อนุมัติแล้ว แต่ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการจัดจ้าง ตามระเบียบของสำนักจัดหาทรัพยากรฯ อยู่

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการไม่สามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงมาปฏิบัติหน้าที่ได้เนื่องจากเงินเดือนต่ำ และไม่มีสวัสดิการใด ๆ การเสนอจัดจ้างลูกจ้างบริการดังกล่าวเป็นการบริหารงานในลักษณะแก้ไขปัญหาดังกล่าวเท่านั้น เพราะกระทรวงฯ ไม่มีอัตราตำแหน่งชั่วคราวให้แก่กองสัญญาฯ เนื่องจากได้จัดสรรไว้ให้กรมกองอื่น ๆ แล้ว อีกทั้งการเปิดขอเพิ่มอัตราดังกล่าวจะต้องขออนุมัติจากสำนักงาน ก.พ. ก่อน ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการและรอการอนุมัติ ดังนั้น จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่กองสัญญาฯ กำลังประสบอยู่ได้อย่างทันที

ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านภาษาอังกฤษให้มาปฏิบัติงานที่กองสัญญาฯ ยังคงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการต่อไป แต่ควรจะเป็นการเปิดรับข้าราชการสายวิชาการที่จบการศึกษาด้านอักษรศาสตร์ หรืออื่น ๆ ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษอย่างดี มาทำงานในลักษณะเป็น home-based อย่างเช่นข้าราชการสายวิชาการตำแหน่งนิติกร เพื่อสร้างความต่อเนื่องในงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และสามารถแบ่งเบาภาระงานประจำของข้าราชการกระทรวงฯ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดจ้างบุคลากรดังกล่าว จะได้คนมีความรู้ ความสามารถดีขึ้นมาอีกระดับหนึ่งเนื่องจากเป็นตำแหน่งข้าราชการ ซึ่งมีความมั่นคง มีเงินเดือนประจำสูงกว่าลูกจ้างเหมาบริการ และมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้อย่างดี

๔) ลูกจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในระบบรับรองเอกสาร ขณะนี้กองสัญญาฯ มีลูกจ้างที่ทำงานด้านการรับรองเอกสารเพียง ๑๙ คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องจัดจ้างลูกจ้างเพิ่มเติมอีกรวม ๑๐ คน เพื่อให้การบริการประชาชนดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงเวลา ๑๑.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ที่มีประชาชนมาขอรับบริการจำนวนมาก ซึ่งกองสัญญาฯ ได้มีบันทึกเรียนเสนอกระทรวงฯ เพื่อขออนุมัติเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๕ และได้รับการอนุมัติในเวลาต่อมา ขณะนี้ได้บรรจุลูกจ้างเหล่านี้เพิ่มเติม ๕ คน แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ลูกจ้างดังกล่าวหากได้รับการบรรจุครบ ๑๐ คน ก็จะมาปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เช่น

(๑) เจ้าหน้าที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ ๑ คน

(๑) เจ้าหน้าที่ประจำช่องตรวจสอบเอกสาร ๔ คน

- (๓) เจ้าหน้าที่ออกสตีกเกอร์ ๑ คน
- (๔) เจ้าหน้าที่ลงรายละเอียดข้อมูลผู้ร้อง ๑ คน
- (๕) เจ้าหน้าที่ประทับครุฑ ๒ คน
- (๖) เจ้าหน้าที่งานไปรษณีย์ ๑ คน

ผู้วิจัยเห็นว่า แนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาช่วงที่ผู้ร้องมายื่นขอรับรองเอกสารจำนวน มากๆ คือ การเปิดช่องรับเอกสารเพิ่มขึ้น จากเดิมประมาณ ๔ ช่อง หรือแล้วแต่ความเหมาะสม ก็อาจจะช่วยลดปัญหาช่องบริการไม่เพียงพอ ในลักษณะที่เป็นคอขวดได้ ซึ่งจะทำให้ระบบงานรับรองเอกสารมีความคล่องตัว และไหลลื่นได้ดีขึ้น

การจัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนื่องจากสามารถดำเนินการได้ทันที ซึ่งกระบวนการจัดจ้างง่ายกว่าการจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราว แต่เรื่องนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า กองสัญญาฯ ควรจะต้องวางแผนขออนุมัติกระทรวงฯ จัดสรรลูกจ้างชั่วคราวมากกว่าการจัดจ้างเหมาบริการ เนื่องจากการจ้างประเภทแรกจะได้รับเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ และเงินล่วงเวลา ในขณะที่ประเภทหลังจะได้รับเฉพาะเงินเดือนเท่านั้น อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวอาจมีข้อจำกัดตามที่กล่าวข้างต้นแล้วคือ อัตราลูกจ้างชั่วคราวได้จัดสรรให้กรมกองต่าง ๆ ไว้แล้วการขออัตราใหม่จากสำนักงาน ก.พ. ก็ต้องใช้เวลาดำเนินการแต่ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะต้องดำเนินการเรื่องนี้ต่อไป แม้จะใช้เวลาบ้าง

การปรับปรุงแก้ไขโดยการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งข้าราชการสายการทูต ข้าราชการสายวิชาการ (นิติกร) และลูกจ้างเหมาบริการสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ในกลุ่มปฏิบัติการหมวด ๕ และหมวด ๖ ซึ่งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จ และแนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่สำคัญในส่วนการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓.๑.๒ การสนับสนุนบริษัทแปลเอกสารของเอกชนที่ได้มาตรฐาน ปัจจุบันกองสัญญาฯ ให้การรับรองเอกสารเฉลี่ยประมาณวันละ ๑,๒๐๐ ฉบับ แต่ข้าราชการต้องประสบปัญหาต้องแก้ไขเอกสารที่แปลไม่ถูกต้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะแปลมาจากบริษัทเอกสารที่ไม่มีคุณภาพ หรือที่เรียกว่า กลุ่มบริษัทหน้าม้า ที่กล่าวแล้วในข้างต้น ทำให้ข้าราชการต้องเสียเวลาในการตรวจแก้ไขเอกสารดังกล่าว และประชาชนเจ้าของเอกสารก็เสียเวลาในการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ยังถูกหลอกลวงให้ใช้บริการการแปลเอกสารที่ราคาสูงเกินจริงและไม่ได้มาตรฐาน โดยบริษัทแปลเอกชนเหล่านี้ขาดความรับผิดชอบ

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่กองสัญญาฯ จึงน่าจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการของกระทรวงฯ ขึ้นมา ๑ ชุด เพื่อคัดเลือกบริษัทแปลเอกสารที่ได้มาตรฐานให้มาดำเนินการธุรกิจในพื้นที่ของกรมการกงสุลเพื่อบริการประชาชนและอาจขยายสาขาไปยังสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา และปิ่นเกล้า และในจังหวัดที่มีสำนักงานหนังสือเดินทางประจำอยู่ในอนาคต ซึ่งคาดว่า จะมีบริษัทต่าง ๆ ให้ความสนใจเพราะประชาชนมีความต้องการใช้บริการการแปลเอกสารจำนวนมากในแต่ละวัน

สำหรับในส่วนการให้บริการแก่ประชาชนที่กรมการกงสุล ผู้บริหารกรมฯ อาจจะสั่งการให้สำนักงานสวัสดิการกระทรวงฯ จัดหาพนักงานแปลเอกสารจำนวน ๒๕ – ๓๕ อัตรา ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี ถึงดีมาก และผ่านการอบรมหรือได้รับการรับรองคุณวุฒิด้านการแปลภาษาอังกฤษจากคณะกรรมการกระทรวงฯ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์การแปลของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาทำหน้าที่แปลเอกสารให้บริการประชาชนในราคาที่เป็นธรรม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่ข้าราชการต้องเสียเวลาตรวจแก้เอกสารที่แปลไม่ถูกต้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนทางเลือกอีกประการหนึ่ง คือ กรมการกงสุลไม่ประสงค์จะให้บริษัทแปลเอกสารเอกชนเข้ามาดำเนินการธุรกิจในพื้นที่กรมการกงสุล ก็อาจพิจารณาให้สำนักงานสวัสดิการกระทรวงฯ รับผิดชอบเรื่องการให้บริการแปลเอกสารแก่ประชาชนโดยตรงเพื่อสร้างรายได้ให้แก่กระทรวงฯ โดยเพิ่มจำนวนพนักงานแปลเอกสารมากขึ้นกว่าเดิม (จากจำนวน ๒๕ – ๓๕ อัตรา) ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณผู้ร้องที่จะมาใช้บริการแปลเอกสาร ทั้งนี้ ในช่วงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ – กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ สำนักงานสวัสดิการกระทรวงฯ มีความสามารถในการให้บริการแปลเอกสารแก่ประชาชนเฉลี่ยวันละประมาณ ๔๒ ฉบับ^{๑๒} จากคำร้องที่กองสัญชาติฯ รับไว้วันละประมาณ ๑,๒๐๐ ฉบับ ดังนั้น จึงดูเหมือนจะมีโอกาสและช่องทางอยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องนโยบายที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารกระทรวงฯ จึงจะสามารถดำเนินการได้

นอกจากนี้ กรมการกงสุล ควรจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสม พร้อมด้วยอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่เหลือจากโครงการ E-Passport ระยะที่ ๑ มาบริการประชาชนที่มีความรู้ภาษาอังกฤษซึ่งแปลเอกสารมาเอง สำหรับกรณีที่มีการแก้ไขคำแปลเอกสารต่าง ๆ ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชนด้วย

๓.๓.๑.๓ การขยายบริการรับรองเอกสารไปยังภูมิภาคต่าง ๆ และสาขาในกรุงเทพฯ

กระทรวงฯ ได้อนุมัติให้กรมการกงสุล โดยกองสัญชาติฯ เปิดสำนักงานสัญชาติและนิติกรณ์เพื่อให้บริการการรับรองเอกสารแก่ประชาชน ๓ แห่ง ได้แก่จังหวัดเชียงใหม่ สงขลา ขอนแก่น โดย ๒ จังหวัดแรกได้เปิดให้บริการประชาชนแล้วเมื่อเดือนมีนาคม และตุลาคม ๒๕๕๔ ตามลำดับ ส่วนจังหวัดขอนแก่น ยังไม่สามารถเปิดให้บริการได้เนื่องจากอาคารถูกเพลิงไหม้

ต่อมากระทรวงฯ ได้อนุมัติเมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๔ ให้กรมการกงสุลดำเนินการโครงการขยายบริการรับรองเอกสารไปยังภูมิภาค ตามโครงการระยะที่ ๒ ที่จังหวัดอุบลราชธานี (ปัจจุบันเปิดให้บริการแล้วเมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๕๕) ภูเก็ต พิชณุโลก และจันทบุรี แต่กองสัญชาติฯ ยังไม่สามารถเปิดบริการรับรองเอกสารที่ ๓ จังหวัด ดังกล่าวได้ เนื่องจากมีอุปสรรคและข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานฯ

^{๑๒} ข้อมูลสถิติของสำนักสวัสดิการ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งสามารถให้บริการการรับรองเอกสารแก่ประชาชนเดือนละประมาณ ๙๙๒ ฉบับ หรือเฉลี่ยวันละประมาณ ๔๒ ชิ้น โดยคำนวณเฉพาะวันทำการราชการจำนวน ๒๒ วัน ใน ๑ เดือน

ผู้วิจัยเห็นว่า การขยายบริการรับรองเอกสารไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยและตามสาขาต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ จะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และสนองความต้องการประชาชน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่มีสถานกงสุลต่างประเทศประจำอยู่ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ และสงขลา หรือจังหวัดใกล้เคียง ก็สามารถนำเอกสารดังกล่าวไปให้สถานกงสุลดังกล่าวรับรอง และนำไปใช้ในต่างประเทศโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามาดำเนินการที่กรุงเทพฯ นอกจากนี้ การเปิดสาขาเพื่อให้บริการในภูมิภาคต่าง ๆ ยังจะช่วยแก้ไขปัญหาความแออัด ที่ประชาชนมาติดต่อราชการที่กรมการกงสุลได้ด้วย เพราะกรมการกงสุลมีพื้นที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

การขยายบริการรับรองเอกสารไปยังต่างจังหวัดที่มีประชากรอยู่หนาแน่น เศรษฐกิจดี ควรจะเร่งรีบดำเนินการ โดยเฉพาะที่จังหวัดอุดรธานี และอำเภอพิบูลย์ จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีประชาชนมาขอรับบริการที่กองสัญชาติฯ จำนวนมาก หากเปิดสำนักงานดังกล่าว และสำนักงานสาขาที่สำนักงานหนังสือเดินทาง ปิ่นเกล้า (ด้านตะวันตก) และบางนา (ด้านตะวันออก) และอีกแห่งหนึ่งด้านเหนือของกรุงเทพฯ เช่น บริเวณรังสิต แล้วคาดว่าจะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและลดความแออัดของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่กรมการกงสุลตามที่กล่าวถึงข้างต้นได้ ทั้งนี้ หากสำนักงานหนังสือเดินทางแห่งใดในเขตกรุงเทพฯ มีพื้นที่คับแคบ เช่น ที่บางนา ก็ควรจัดเช่าสำนักงานใหม่ที่มีพื้นที่กว้างขวางขึ้นเมื่อสัญญาเช่าสิ้นสุดลง

๓.๓.๑.๔ การจัดทำคู่มือรวบรวมคำแปลเอกสารที่ถูกต้องและเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถในการลงนามเอกสาร

ในส่วนนี้กองสัญชาติฯ ได้ดำเนินการแล้วเมื่อเดือนกันยายน ๒๕๕๔ ในสมัยนายจักร บุญหลง เป็นอธิบดีกรมการกงสุลและนายไกรวิ ศิริกุล เป็นผู้อำนวยการกองสัญชาติฯ ซึ่งนับเป็นคู่มือที่มีประโยชน์สำหรับข้าราชการอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้การตรวจคำแปลเอกสารมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และอยู่ในกรอบมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขเอกสาร และผู้วิจัยเห็นว่าควรเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ของกระทรวงฯ และของกรมการกงสุล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน รวมทั้งบริษัทแปลเอกสารต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการแปลเอกสารได้ รวมทั้งส่งไปยังสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่ทุกแห่ง เพื่อใช้ปฏิบัติราชการ ตลอดจนเผยแพร่ให้ชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวด้วย เพื่อกรณีประสงค์จะแปลเอกสารด้วยตนเอง ทั้งนี้คู่มือรวบรวมคำแปลดังกล่าวจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอ เช่น คำแปลของศัพท์ภาษาอังกฤษต่าง ๆ

๓.๓.๑.๕ การอบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการและลูกจ้าง

จากผลการรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนตามที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้รับบริการได้ให้ทั้งคำชมเชย และติเตียนและร้องเรียนในประเด็นเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นมิตรหรือไม่

ผู้วิจัย เห็นว่า การปรับปรุงการบริการที่ดีให้แก่ประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของกองสัญญาฯ จะต้องดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจมากที่สุดให้แก่ประชาชน โดยมีแนวทางดังนี้

๑) การฝึกอบรม สัมมนาแก่ข้าราชการและลูกจ้างของกองสัญญาเป็นระยะ ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service mind) แก่ผู้รับบริการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มารยาท และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ โดยอาจจะจัดฝึกอบรมในต่างจังหวัด เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างมีโอกาสพักผ่อน และผ่อนคลายความเครียดหลังจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

๒) การติดตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญเช่นกัน เพื่อประเมินผลการทำงานว่าได้รับความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการร้องเรียนมากขึ้น หรือน้อยลง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการประชาชนต่อไป

๓) การสร้างขวัญกำลังใจ และการลงโทษแก่บุคลากรโดยให้รางวัลแก่ผู้ที่ได้รับคำชมเชยด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นกำลังใจ หรือออกประกาศบัตรชมเชยให้บุคลากรดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติประวัติหรือนำไปเป็นเอกสารในการสมัครงานที่อื่น ส่วนบุคลากรที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการสอบสวนหาข้อเท็จจริง หากพบความผิดก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม

การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ในข้อ ๓.๓.๑.๒ – ๓.๓.๑.๕ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดการภาครัฐหมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด ๖ การจัดการกระบวนการให้บริการและกระบวนการอื่น ที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องแนวทางตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๓.๓.๑.๖ ปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบรับรองเอกสารกองสัญญาฯ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้เกิดขัดข้องบ่อย ๆ ครั้ง ซึ่งส่งผลให้การบริการประชาชนต้องหยุดชะงักด้วย ผู้วิจัยได้มีบันทึกเรียนเสนอกระทรวงฯ เพื่อขออนุมัติให้บริษัทผู้ออกแบบโปรแกรมระบบรับรองเอกสารมาดำเนินการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาการติดไวรัสของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Clients) จำนวนมาก รวมทั้งขอให้บริษัทเข้ามาดูแลบำรุงรักษาระบบงานรับรองเอกสาร รวมทั้งจัดทำดัชนีสืบค้นข้อมูลในระบบง่ายต่อการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้ทำการจัดซื้อเครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) ประสิทธิภาพสูง (Heavy Duty) จำนวน ๔ เครื่อง เพื่อจัดเก็บเอกสารซึ่งมีไม่น้อยกว่าวันละ ๑๕,๐๐๐ แผ่น เพื่อทดแทนเครื่องสแกนเนอร์รุ่นเก่า ที่มีอายุการใช้งานนานแล้ว และแต่ละเครื่องไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากไม่สามารถจัดเก็บเอกสารแบบต่อเนื่องได้เพราะกระดาษติดขัดเมื่อใช้งานเป็นระยะเวลานาน และกรณีเครื่องสแกนเนอร์รุ่นเก่ามีปัญหา กองสัญญาฯ ก็ไม่มีเครื่องสำรองให้สับเปลี่ยนเพื่อส่งซ่อม ซึ่งในการรับรองเอกสารแบบด่วนที่ต้องส่งเอกสารต้นเรื่องคืนแก่ผู้รับบริการภายในวันเดียว จะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า

นอกจากนี้ เครื่องสแกนเนอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงดังกล่าว ยังสามารถใช้ในการจัดเก็บสำเนาเอกสารนิติกรณ์ และใช้ตรวจสอบเอกสารที่ได้รับการสอบถามจากหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ศาล ตำรวจ หรือสถานทูต ต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ให้เป็นไปด้วยความแม่นยำ ถูกต้อง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

๓.๓.๑.๗ ปัญหาระบบจัดเก็บข้อมูลลายมือชื่อ (ผู้มีอำนาจในการลงนาม) ในระบบรับรองเอกสารของกงสุลชาติฯ ซึ่งไม่สะดวกในการเข้าไปสืบหาข้อมูลและไม่สามารถรองรับปริมาณงานที่มีจำนวนสูงเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า กงสุลชาติฯ น่าจะทำบันทึกเรียนเสนอกระทรวงฯ เพื่อขออนุมัติให้บริษัทเอกชนเข้ามาพัฒนาและปรับปรุงเรื่องดังกล่าว โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลลายมือชื่อให้ง่ายแก่การค้นหา โดยต้องเชื่อมโยงกับระบบรับรองเอกสารเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

๓.๓.๑.๘ ปัญหาที่กลุ่มประเทศประชาคมยุโรปเสนอให้กระทรวงฯ พิจารณาการรับรองลายมือชื่อ (Certified genuine signature of) เจ้าหน้าที่ทางการไทย (กรมการปกครอง) แทนการรับรองที่ประทับ “Seen at....” เรื่องนี้คงต้องเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น กรมการกงสุล กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาหารือเพื่อหาทางออกในปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัย ในขณะนั้นได้ดำเนินการแล้วโดยจัดประชุม ขึ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เพื่อกำหนดท่าทีแจ้งให้ฝ่าย EU ทราบต่อไป แต่ผลของการประชุมในเบื้องต้น ยังหาข้อสรุปได้ไม่ชัดเจนนัก เพราะในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่กรมการปกครองมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายอยู่เป็นประจำ ดังนั้น จึงเป็นการยากที่กงสุลชาติฯจะตรวจสอบลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว เมื่อได้รับการร้องขอมาจากสถานทูต/สถานกงสุลต่างประเทศที่ประจำในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ทางออกของปัญหานี้ประการหนึ่งคือ กรมการกงสุลอาจเสนอให้สำนักทะเบียน กรมการปกครอง เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการลงนามไว้เพียงแห่งเดียว เพื่อให้เจ้าหน้าที่กงสุลชาติฯ สามารถตรวจสอบลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่กระทรวงมหาดไทย ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าว กลุ่มประเทศ EU ให้ความสำคัญมาโดยตลอด โดยเข้าพบผู้วิจัย ๒ ครั้ง เพื่อสอบถามและติดตามความคืบหน้าในเรื่องดังกล่าว

ขณะเดียวกัน มีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาปรับปรุงระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากลที่นานาประเทศใช้อยู่ โดยเฉพาะกับกลุ่มประเทศ EU ที่ประเทศไทยติดต่ออยู่เสมอ โดยอาจจะเร่งรัดคณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสัญชาตินิติกรณ์ ทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว ซึ่งกระทรวงต่างประเทศได้มีคำสั่งให้แต่งตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔ ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวงฯ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓.๓.๒ การแก้ไขปัญหาระยะกลาง

๓.๓.๒.๑ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงระบบรับรองเอกสาร

นำระบบ QR Code มาใช้โดยพิมพ์ QR Code ลงบนแผ่นปะสติ๊กเกอร์ และติดบนเอกสารที่มาให้การรับรอง เพื่อลดขั้นตอนบางส่วนในกระบวนการรับรองเอกสาร เช่น

ขั้นตอนเจ้าหน้าที่ประทับครุฑลงบนแผ่นปะสติ๊กเกอร์หลังจากตรวจสอบความเรียบร้อยของการติดสติ๊กเกอร์แล้ว และขั้นตอนการประทับครุฑที่หัวมุมกระดาษด้านซ้ายบน (กรณีเอกสารมีหลายแผ่น) ซึ่งจะช่วยลดเวลาการทำงานในกระบวนการเอกสาร นอกจากนี้ ระบบ QR Code ยังมีคุณสมบัติสูงในการเพิ่มความปลอดภัย ป้องกันการปลอมแปลงเอกสารได้ด้วย ซึ่งจะช่วยลดภาระของข้าราชการที่จะต้องเสียเวลาไปสถานีตำรวจเพื่อแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ร้องที่ยื่นเอกสารปลอมมาให้กองสัญชาติฯ รับรอง นอกจากนี้ หน่วยงานปลายทางที่รับเอกสาร ยังสามารถตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารได้โดยใช้ smart phone ถอดข้อมูลใน QR Code โดยไม่ต้องสอบถามกองสัญชาติฯ ให้ตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารอีกครั้ง

QR Code^{๓๓} คือ Bar Code สองมิติชนิดหนึ่ง ที่ประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์ในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้อง และสมาร์ทโฟน เพื่อถอดข้อมูลในรูปข้อความ หรือโปรแกรมชี้แหล่งทรัพยากรสากล และอื่น ๆ

ประโยชน์ของ QR Code การที่รูปข้อมูล QR Code เก็บไว้เป็นข้อมูลตัวอักษร และอื่น ๆ จึงทำให้สามารถนำ QR Code มาประยุกต์ใช้ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น เก็บข้อมูล URL ของเว็บไซต์, ข้อความ, เบอร์โทรศัพท์ และข้อความที่เป็นตัวอักษรได้อีกมากมาย ปัจจุบัน QR Code ถูกนำไปใช้ในหลาย ๆ ด้านเนื่องจากความ “ง่าย” เช่น ตัวอย่าง QR Code ของ www.the2dcode.com



ภาพที่ ๓ QR Code

ที่มา: www.the2dcode.com

^{๓๓} บุญเทียม ชะโรจน์บวร, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๘, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ, เสนอเรื่อง ข้อเสนอแนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารจัดการและพัฒนาระบบการตรวจลงตราด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Web base) เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ เมื่อปี ๒๕๕๕

ปัจจุบัน QR Code ได้รับความนิยมแพร่หลาย และหลาย ๆ หน่วยงานได้นำมาใช้ เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้ QR Code ได้รับการพัฒนาไปใช้เพื่อเพิ่มความมั่นคงในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโทรศัพท์มือถือ^{๑๔}

๓.๓.๒.๒ ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบ Digital Signature เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบรับรองเอกสาร

ผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดการบริการออกหนังสือรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Certificate)^{๑๕} คือ การใช้บริการการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยการนำเทคโนโลยี “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หรือ Digital Signature มาใช้ในการออกหนังสือรับรองนิติบุคคล การให้บริการ E-Certificate จะเป็นการสร้างมิติใหม่ในการให้บริการภาครัฐที่สำคัญเนื่องจากการบริการดังกล่าวถือเป็นนวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่สำหรับการบริการออกหนังสือราชการ และยังเป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและประชาชน โดยผู้ร้องสามารถใช้บริการได้ที่ธนาคารพาณิชย์จำนวน ๖ แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารธนชาต ซึ่งมีจุดบริการ ๕,๖๐๗ สาขา

สำหรับขั้นตอนการให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์มีตามรูปภาพ ดังนี้



ภาพที่ ๔ ขั้นตอนการบริการหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

^{๑๔} จรัสพงษ์ โชคชัยศิริ และ ปราโมทย์ กัวเจริญ, สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, การเพิ่มความมั่นคงให้กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโทรศัพท์มือถือ และ QR Code สำหรับลดข้อจำกัดการใช้งาน, แหล่งที่มา http://as.nida.ac.th/~pramote/publications/email_security_enhancements-cit2012.pdf

^{๑๕} สำนักข้อมูลธุรกิจ, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, เอกสารแนะนำการให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (E-Certificate), (๑๗ มกราคม ๒๕๕๕).

ผู้รับบริการ ขอรับบริการหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองผ่านธนาคาร โดยชำระค่าบริการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการขอหนังสือรับรองฉบับละ ๒๐๐ บาท และค่าบริการพิมพ์หนังสือรับรองของธนาคารฉบับละ ๑๕๐ บาท

ธนาคาร รับชำระค่าบริการ และแจ้งความต้องการของผู้รับบริการไปยังกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และส่งมอบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับบริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จัดทำหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งจัดส่งข้อมูลหนังสือรับรองไปผ่านระบบของกรม เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้พิมพ์ และส่งมอบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับบริการ

ส่วนวิธีตรวจสอบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้คือ ผู้ใช้บริการสามารถพิสูจน์ว่าเป็นเอกสารจริง และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ๔ วิธี ได้แก่

๑) QR Code บรรจุข้อมูลสำคัญบนหน้าหนังสือรับรอง จำนวน ๒๕๐ ตัวอักษร

๒) ตัวเลข Reference Number สำหรับตรวจสอบข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ www.dbd.go.th

๓) Micro Text ข้อความขนาดเล็ก ซึ่งไม่สามารถอ่านได้เมื่อมีการถ่ายสำเนา

๔) ลายน้ำ (Water Mark) สัญลักษณ์ DBD

โปรดดูรายละเอียดภาพแบบการตรวจสอบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในภาคผนวก ๓

ในขั้นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า หากจะนำแนวความคิดเรื่องการให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (E-Certificate) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการการรับรองเอกสารของกองสัฏฐาติฯ ก็น่าจะกระทำได้กับรูปแบบการรับรองเอกสาร ๒ ประเภท คือ ๑) การรับรองสำเนาถูกต้อง ๒) การรับรองลายมือชื่อ เนื่องจากข้อความเอกสารมีไม่มากนัก และไม่ต้องใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสาร สำหรับการรับรองคำแปลเอกสารยังอาจจะไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้เนื่องจากข้าราชการจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของคำแปล และเอกสารมีจำนวนหลายหน้า

การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นในข้อ ๓.๓.๑.๖, ๓.๓.๑.๗, ๓.๒.๒.๑ และ ๓.๒.๒.๒ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ในบทที่ ๒ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ ในการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็วและลดขั้นตอนการทำงานรวมทั้งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด ๗ (๒) การจัดระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๓.๓.๒.๓ ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit - SDU) เพื่อให้เข้ามาดำเนินการงานการบริการด้านการรับรองเอกสารของกอง

สัญญาติ^{๑๖} หน่วยบริการดังกล่าวมีสถานะเป็นหน่วยงานให้บริการภายในของระบบราชการ โดยมีลักษณะกึ่งอิสระ (arm's length) แต่ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล เพราะยังคงถือเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงฯ หรือกรม และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดกระทรวงหรืออธิบดีแล้วแต่กรณี หน่วยบริการนี้สามารถกำหนดระเบียบวิธีการจัดการที่จะทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัว โดยไม่ต้องยึดระเบียบที่ใช้ในส่วนราชการตามปกติ มีความคล่องตัวในด้านการบริหารงานเพื่อส่งมอบบริการให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ โดยมีเป้าหมายให้บริการกับส่วนราชการเจ้าสังกัดเป็นอันดับแรก หากมีกำลังการผลิตส่วนเกินจะให้บริการหน่วยงานอื่นได้ และการให้บริการแก่ประชาชนต้องไม่แข่งขันกับเอกชน

การจัดตั้งหน่วยบริการดังกล่าว ส่วนราชการจะต้องเสนอเรื่องให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณา หากเห็นชอบ สำนักงาน ก.พ.ร. ก็จะนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ และประกาศการแปลงสภาพเป็นหน่วยบริการรูปแบบพิเศษในราชกิจจานุเบกษาต่อไป

สำหรับส่วนราชการที่ได้ดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานบริการแบบพิเศษแล้ว ได้แก่ สถาบันนโยบายสาธารณะ สำนักนายกรัฐมนตรี สถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง ๑๑ กรมประชาสัมพันธ์ สำนักพิมพ์ คณะรัฐมนตรี ราชกิจจานุเบกษา สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานกำกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

หากหน่วยบริการรูปแบบพิเศษดังกล่าวประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการงานการให้บริการรับรองเอกสารแก่ประชาชน ก็จะช่วยลดภารกิจของกองสัญญาติฯ ได้อย่างมาก

การเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยบริการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการให้บริการและกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในส่วนการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัยและเสริมสร้างวินัยในการใช้งบประมาณ ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

๓.๓.๒.๔ ศึกษาความเป็นไปได้ในการ Outsource งานรับรองเอกสารของกองสัญญาติฯ พร้อมกับการรับแปลเอกสารให้กับบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยให้บริษัทเป็นผู้จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี เพื่อให้งานแปลออกมามีคุณภาพ ซึ่งจะลดภาระการตรวจคำแปลเอกสารของข้าราชการ และประชาชนได้รับความสะดวกในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่เดียว (one stop service) ทั้งนี้กระทรวงฯ ควรมีมาตรการที่รัดกุมในการคัดเลือกบริษัทเอกชนที่มี

^{๑๖} กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ก.พ.ร.) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit –SDU), หน้า ๑-๖; สุนทรี สุภาสงวน, หลักการจำแนกประเภทหน่วยงานของรัฐ, (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), ๒๕๕๐), หน้า ๘-๑๐; สุนทรี สุภาสงวน, การจัดองค์กรรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจภาครัฐที่ต้องการประสิทธิภาพสูง องค์การมหาชน (Public Organization), แหล่งที่มา www.opdc.go.th; ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๕๐, ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔ ตอนพิเศษ ๑๘๘ ง (๓ ธันวาคม ๒๕๕๐), หน้า ๑ - ๖.

คุณภาพ ให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และข้าราชการที่ตรวจคำแปลเอกสาร รวมทั้งกระบวนการคัดเลือกบริษัทฯ ควรมีความโปร่งใสและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (ให้บริการ) แนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการและภาคธุรกิจเอกชน ฯลฯ เน้นการบริหารแบบมีอาชีพ มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป

๓.๓.๒.๕ ศึกษาความเป็นไปได้ในการถ่ายโอนงานการรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นของเอกชนให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบแทน เพื่อลดภารกิจงานของกองสัญชาติฯ ตามที่กล่าวข้างต้นแล้วว่า กองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจในการรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้ในต่างประเทศ และเอกสารจากต่างประเทศที่จะนำมาใช้ในประเทศไทย โดยที่ปัจจุบันเอกสารที่มาให้การรับรองมีจำนวนมากมาย รวมทั้งเอกสารที่เป็นของเอกชนด้วย^{๑๗} ซึ่งมีทั้งการรับรองประเภทคำแปลเอกสาร การรับรองสำเนาถูกต้อง และการรับรองลายมือชื่อ ดังนั้น หากสามารถถ่ายโอนงานรับรองเอกสารในส่วนที่เป็นของเอกชนให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบแทน ก็อาจจะช่วยแบ่งเบา ลดภารกิจงานของกองสัญชาติฯ ได้ อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้คงต้องมีการศึกษาในรายละเอียดต่อไปว่า หน่วยงานใดพร้อมที่จะเข้ามารับผิดชอบเรื่องดังกล่าว หรือไม่ เช่น ศาล สำนักงานศาลยุติธรรม หรือสภานายความ รวมทั้งต้องมีการแก้ไขปรับปรุงระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้หน่วยงานอื่นดังกล่าวมีอำนาจในการรับรองเอกสารต่อไป ทั้งนี้การรับรองเอกสารโดยหน่วยงานอื่นดังกล่าว จะต้องเป็นที่ยอมรับ และเอกสารสามารถนำไปใช้ในต่างประเทศ หรือนำมาใช้ในประเทศไทยได้ด้วยเช่นกัน

การเสนอแนวทางดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

๓.๓.๓ การแก้ไขปัญหาระยะยาว

การศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา ณ กรุงเฮก ว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ ค.ศ. ๑๙๖๑ (Hague convention Abolishing the Requirements of Legalization for Foreign Public Documents) หรือ The Apostille Convention ๑๙๖๑^{๑๘}

ระบบรับรองเอกสารในปัจจุบันแบ่งออกเป็น ๒ ระบบ^{๑๙} ได้แก่

^{๑๗} โปรดดูรายละเอียดชนิดของเอกสารต่าง ๆ ในภาคผนวก ค

^{๑๘} กองกฎหมาย กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย, กระทรวงการต่างประเทศ, ข้อมูลประกอบการหารือในประเด็นเรื่องงานนิติกรณ์และการรับรองเอกสารในการหารือเชิงยุทธศาสตร์ไทย – สหราชอาณาจักร ครั้งที่ ๑ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖

^{๑๙} ไกรรวี ศิริกุล, ระบบโนตารีปับลิกกับการรับรองนิติกรณ์เอกสารของไทย กรณีศึกษา ปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติกับประเทศกลุ่มประชาคมยุโรป, (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, ๒๕๕๕), หน้า ๑๒ – ๑๔; ผศ.ดร. กิตติศักดิ์ ปรกติ และ คณะผู้ศึกษาวิจัย, แนวทางการรับรองเอกสารและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารีปับลิก” ในประเทศไทย, หน้า ๑ – ๒; อนุพงศ์พร ธนชัยอารีย์, โนตารีปับลิก – ความจำเป็นสำหรับประเทศไทย, เอกสารวิชาการส่วนบุคคลในหลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)” รุ่นที่ ๙, (วิทยาลัยการยุติธรรม

๑) การรับรองเอกสารตามประเพณีปฏิบัติระหว่างประเทศ (Traditional Legalization)

ระบบนี้เป็นการรับรองเอกสารอย่างเป็นทอด ๆ ต่อเนื่องกันไปเป็นห่วงโซ่ (Chain legalization) ตั้งแต่ประเทศต้นทางคือ ประเทศที่ออกเอกสารจนถึงประเทศปลายทางคือ ประเทศที่นำเอกสารไปใช้ ซึ่งมีหลายขั้นตอนซับซ้อนและยุ่งยากทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ขณะนี้ประเทศไทยได้ใช้ระบบนี้อยู่โดยมีแนวปฏิบัติ วิธีการรับรองนิติกรณ์เอกสารตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙

๒) อนุสัญญา ณ กรุงเฮก ว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ ค.ศ. ๑๙๖๑

การรับรองนิติกรณ์เอกสารตามอนุสัญญาดังกล่าว เป็นการรับรองเอกสารโดยรัฐภาคีอนุสัญญาฯ จะจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาทำหน้าที่ในการรับรองเอกสารโดยเฉพาะ โดยที่อนุสัญญาฯ ไม่ได้กำหนดว่า หน่วยงานใดเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ประเทศภาคีอนุสัญญาฯ ส่วนใหญ่ได้มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ส่วนบางประเทศก็มอบหมายให้หน่วยงานอื่นที่เหมาะสม เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

การรับรองนิติกรณ์เอกสารจะกระทำโดยการออกใบรับรองหรือ certificate ที่เรียกว่า Apostille ซึ่งจะระบุข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย ประเทศที่ออกเอกสาร หน่วยงานผู้ออกเอกสาร ฐานะของผู้ลงนามในเอกสาร หน่วยงานผู้ตราประทับ/ดวงตราในเอกสาร เอกสารรับรองโดยผู้ใด ที่ไหน เมื่อใด พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ตราประทับ หรือดวงตราประทับ(signature seal and stamp) และผู้ลงนามในเอกสารลงนามในตำแหน่งหน้าที่ใด(the capacity in which the person signing the document has acted) และสามารถนำเอกสารนั้นไปใช้ในประเทศปลายทาง โดยไม่ต้องผ่านการรับรองใดๆ อีก

ระบบการรับรองเอกสารตามอนุสัญญาฯ นี้ ไม่ได้รับรองความถูกต้องในเนื้อหาของเอกสาร แต่เป็นเพียงการให้การรับรองความถูกต้องแท้จริงในการทำเอกสารเท่านั้น โดยอนุสัญญาฯ ไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการทดสอบความแท้จริงของ Apostille แต่หากมีปัญหาเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการตามกฎหมายของประเทศที่ออก Apostille นั้น ทั้งนี้ อนุสัญญาฯ ได้จำกัดขอบเขตของประเภทเอกสารที่อยู่ภายใต้อนุสัญญาฯ ไว้ให้สามารถรับรองได้เฉพาะเอกสารมหาชนเท่านั้น ได้แก่ เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานราชการ อาทิต ศาล อัยการ และหน่วยงานฝ่ายปกครอง เป็นต้น

กลุ่มประเทศประชาคมยุโรป ซึ่งเป็นหนึ่งในรัฐภาคี ๔๘ ประเทศของอนุสัญญา ณ กรุงเฮก ได้ใช้ระบบโนตารีปับลิค (Notary Public) เป็นแนวปฏิบัติ^{๒๐} และกรมสนธิสัญญาและกฎหมายได้ศึกษาประโยชน์ในการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ โดยได้ร่วมหารือกับกรมการกงสุลแล้วเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งกรมสนธิสัญญาเห็นว่า การเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ จะเป็นประโยชน์แก่ไทยในแง่การลดขั้นตอนการทำคำรับรองเอกสารและความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๔๙), หน้า ๗; สถาบันวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรม, รายงานสรุปวิชาชีพ โนตารีปับลิคในระบบกฎหมายต่างประเทศ, (สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, พ.ศ.๒๕๕๕), หน้า ๑ - ๓๐.
^{๒๐} ไกรวัรี ศิริกุล, อั้งแล้ว, หน้า ๑๙ - ๒๑.

เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจของไทย(หรือประเทศภาคีอื่น) มีหน้าที่เพียงตรวจสอบว่า ใบรับรองจากประเทศอื่นถูกต้องตามแบบและลงลายมือชื่อโดยผู้มีอำนาจของแต่ละประเทศภาคีหรือไม่ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากกระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกลางระหว่างประเทศภาคี เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจของไทย(หรือประเทศภาคีอื่น) ไม่ต้องรับภาระในการพิสูจน์ลายมือชื่อในเอกสารนั้น ๆ อีก

อย่างไรก็ดี หากไทยประสงค์จะเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ การปฏิบัติให้เป็นไปตามอนุสัญญาฯ จะเกี่ยวข้องกับหน่วยราชการหลายแห่ง อาทิ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานอัยการสูงสุด และกรมการกงสุล ฯลฯ กรมสนธิสัญญาฯ จึงเสนอให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย และความพร้อมของไทยในการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ โดยล่าสุด กระทรวงฯ ได้มีคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ ๑๑๑๒/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสัญญาตินิติกรรม ทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว เพื่อทำหน้าที่พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานสัญญาติ นิติกรรม ทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมทั้งการศึกษาและตีความอนุสัญญาฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงระเบียบกระทรวงฯ ว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ.๒๕๓๙ ด้วย

อนงค์พร ธนชัยอารีย์^{๒๑} ชี้ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบโนตารีปบลิกว่า งานทั้งหลายที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทำนี้ ถ้าปรับเปลี่ยนมาให้โนตารีปบลิกที่เป็นเอกชนทำแทนเช่นนี้ โนตารีปบลิกที่เป็นเอกชนอาจจะทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ดี หรือดีกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งยังช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐ ทั้งในเชิงการลดจำนวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในเชิงการลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาลอีกด้วย โนตารีเป็นระบบสากลที่นานาประเทศส่วนใหญ่ให้การยอมรับ และนำมาเป็นหลักปฏิบัติในการรับรองเอกสาร แบ่งออกเป็น ๒ ระบบ ดังนี้^{๒๒}

๑) ระบบแองโกลอเมริกัน (Anglo-American Law) ประเทศที่ใช้ระบบนี้ได้แก่ สหรัฐ อเมริกา ทั้งนี้โนตารีปบลิกมิใช่วิชาชีพนักกฎหมาย แต่เป็นพลเมืองผู้นำเชื่อถือ และรัฐแต่งตั้งให้มีอำนาจรับรองเอกสารและลายมือชื่อได้ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเพียงอ่านออกเขียนได้ และไม่เคยมีความประพฤติเสื่อมเสียก็สามารถที่จะได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานผู้ว่าการรัฐให้ดำรงตำแหน่งเป็นโนตารีปบลิกแล้ว โดยที่โนตารีปบลิกของสหรัฐอเมริกาไม่จำเป็นต้องเป็นนักกฎหมายและมีคุณสมบัติไม่สูงนัก ฉะนั้นจึงมีอำนาจหน้าที่เพียงการรับรองข้อเท็จจริง คือรับรองเอกสารและรับรองลายมือชื่อของผู้ที่จะมาลงลายมือชื่อต่อหน้าโนตารีปบลิกเท่านั้น

ประเทศอังกฤษ ถือว่าโนตารีปบลิกเป็นวิชาชีพกฎหมาย ฉะนั้นจึงมีคุณสมบัติคล้ายกับทนายความคือต้องรู้กฎหมาย โนตารีอังกฤษนั้นมีอำนาจหน้าที่มากกว่าโนตารีของสหรัฐอเมริกา กล่าวคือ มีอำนาจจัดทำคำแปล และให้คำปรึกษาทางกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจในการรับรองหลักฐานต่าง ๆ ทั้งในข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายได้ อย่างไรก็ตาม อำนาจของโนตารีอังกฤษก็ยังคงไม่มากเท่ากับอำนาจของโนตารีในระบบฝรั่งเศสและเยอรมัน

^{๒๑} อนงค์พร ธนชัยอารีย์, โนตารีปบลิก – ความจำเป็นสำหรับประเทศไทย, หน้า ๒๘.

^{๒๒} ผศ.ดร.กิตติศักดิ์ ปกติ, โนตารีปบลิก (Notary Public) : แนวทางพัฒนางานยุติธรรมก่อนเกิดข้อพิพาท, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๔๘, หน้า ๑๒๓ – ๑๒๔ ; อนงค์พร ธนชัยอารีย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗.

๒) ระบบซีวิลลอว์ (Civil Law System) โนตารีในระบบซีวิลลอว์โดยเฉพาะในฝรั่งเศสและเยอรมัน รวมทั้งกลุ่มประเทศภาคพื้นยุโรปละตินอเมริกาและญี่ปุ่นนั้น นอกจากจะมีหน้าที่ในการรับรองข้อเท็จจริง และรับรองข้อกฎหมายแล้วโนตารียังได้ชื่อว่าเป็นเจ้าพนักงานยุติธรรม ซึ่งมีศักดิ์ศรี และฐานะเช่นเดียวกันกับผู้ดำรงตำแหน่งเป็นตุลาการ โดยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีตั้งแต่ก่อนเกิดข้อพิพาท และหากเกิดข้อพิพาทขึ้นภายหลังก็มีอำนาจหน้าที่เสมือนอนุญาโตตุลาการที่คู่กรณีตั้งไว้ล่วงหน้า มีอำนาจออกหนังสือสำคัญให้แก่คู่กรณีเพื่อขอบังคับคดีได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาคดีในศาลตามปกติเสียก่อน

กลุ่มประเทศที่ใช้ระบบแอ่งไกลอเมริกัน (Anglo-American Law) หรือ ระบบกฎหมาย Common Law ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ ส่วนกลุ่มประเทศที่ใช้กฎหมายระบบซีวิลลอว์ (Civil Law System) ได้แก่ ฝรั่งเศส เยอรมนี อินโดนีเซีย และญี่ปุ่น^{๒๓} สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับโนตารีปบลิคในระบบกฎหมายของประเทศต่างโปรดดูในภาคผนวก ณ^{๒๔}

ถึงแม้ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่ได้ใช้ระบบโนตารีปบลิคในการรับรองเอกสาร แต่ตามระบบประมวลกฎหมายของไทยได้มีการกล่าวถึงระบบโนตารีปบลิคไว้ในมาตรา ๔๗ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในลักษณะว่าเป็น “เจ้าพนักงานผู้มีอำนาจเป็นพยานตามกฎหมายท้องถิ่น” แต่ไม่มีการกำหนดในรายละเอียด^{๒๕} อย่างไรก็ตาม ในระยะที่ผ่านมา ได้มีบางองค์กรของไทย ซึ่งรวมทั้งกระทรวงยุติธรรมได้พยายามที่จะผลักดันให้มีการปรับปรุง และพัฒนาการรับรองนิติกรรมเอกสารของไทย โดยนำระบบโนตารีปบลิคมาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรม ลดภาระค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการคดี และให้เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศในระดับสากล โดยในส่วนของกระทรวงยุติธรรมได้เคยเสนอร่างพระราชบัญญัติโนตารีปบลิค พ.ศ. ต่อเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๔๐ แต่ถูกชะลอเรื่องไว้ ต่อมา ปัจจุบันจึงได้ยกวาง

^{๒๓} อดัมส์พร ธนชัยอารีย์, อ้าวแล้ว, หน้า ๓

^{๒๔} กิตติศักดิ์ ปรกติ และคณะ, “วิชาชีพโนตารีปบลิคในระบบกฎหมายต่าง ๆ อังกฤษ อเมริกา เยอรมัน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น,” เอกสารประกอบการสัมมนาโครงการวิจัยเรื่องแนวทางการรับรองและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารีปบลิค” ในประเทศไทย, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ร่วมกับสถาบันและพัฒนากระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๔๗, อ้างใน อดัมส์พร ธนชัยอารีย์, โนตารีปบลิค – ความจำเป็นสำหรับประเทศไทย, หน้า ๘ – ๒๕.

^{๒๕} ไกรวิ ศิริกุล, ระบบโนตารีปบลิคกับการรับรองนิติกรรมเอกสารของไทย กรณีศึกษาปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติกับประเทศกลุ่มประชาคมยุโรป, หน้า ๓๗; ผศ. ดร. กิตติศักดิ์ ปรกติ และคณะผู้ศึกษาวิจัย, แนวทางการรับรองและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารี” ในประเทศไทย, รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์, (คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๒๑๖.

พระราชบัญญัติโนตารีปับลิก พ.ศ..... ขึ้นฉบับใหม่อีกครั้งหนึ่ง^{๒๖}

เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะมีการศึกษาผลดีและผลเสียของการที่ไทยจะสมัครเป็นภาคีสัญญาฯ ดังกล่าวอย่างรอบคอบ โดยที่ยังไม่มีระบบโนตารีปับลิกใช้ในประเทศไทย ในเบื้องต้นอาจจะศึกษาแนวทางการรับรองเอกสารแบบระบบแองโกลอเมริกัน (Anglo – American Law) ที่สหรัฐอเมริกาใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งขอบเขตอำนาจของโนตารีปับลิกมีอยู่ในวงจำกัด โดยโนตารีปับลิกมีหน้าที่เพียงการรับรองข้อเท็จจริงคือการรับรองเอกสารลายมือชื่อของผู้ที่มาลงนามต่อหน้าโนตารีปับลิกเท่านั้น ทั้งนี้เมื่อประเทศไทยคุ้นเคยการรับรองเอกสารโนตารีปับลิกระบบข้างต้นแล้ว ก็อาจจะพิจารณานำระบบซีวิลลอว์ (Civil Law System) ซึ่งมีความเข้มงวด และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโนตารีปับลิกมีความกว้างขวางมาใช้ในโอกาสต่อไป

การพิจารณานำโนตารีระบบ Anglo – American Law มาใช้ ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องแก้ไขระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับระบบดังกล่าว ทั้งนี้ประโยชน์ที่จะได้รับประการหนึ่งคือ จะเป็นการช่วยลดภาระของข้าราชการในการตรวจคำแปลเอกสารประเภทมหาชน ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้ข้าราชการมีเวลาเพิ่มขึ้นในการตรวจคำแปลเอกสารประเภทอื่นๆ และสามารถปฏิบัติหน้าที่งานประจำต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ผลงานที่ออกมา จึงมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพดี

ข้อเสนอการศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นภาคีสัญญาฯ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และแผนงานโครงการของส่วนราชการ เพื่อหาแนวทางที่ดี และเหมาะสมในการปรับปรุงงานระบบรับรองเอกสารให้มีประสิทธิภาพที่สุด

^{๒๖} เอกสารร่างพระราชบัญญัติโนตารีปับลิก พ.ศ., สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๕๔, หน้า ๑ – ๔ ; สำนักงานกิจการยุติธรรม, รายงานผลการประชุม ๑st ASIAN Notarial Forum ระหว่างวันที่ ๑๘ – ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๓ ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น, กระทรวงยุติธรรม, หน้า ๑ – ๗; สรุปการหารือข้าราชการระหว่างประธาน International Notarial Cooperation Commission (CCNI) of International Union of Notaries (UINL) และผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายของ CCNI และอธิบดีกรมบังคับคดี ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม ณ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕; สรุปผลการสนทนาระหว่างรองปลัดกระทรวงยุติธรรม กับ อุปทูตโรมาเนียประจำประเทศไทย ณ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕.

บทที่ ๔

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

๔.๑ สรุปผลการศึกษา

ตามที่ได้กล่าวในบทที่ ๓ ผู้วิจัยได้เสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค หรือข้อจำกัดที่ทำให้ กองสัญญาฯ ไม่สามารถให้บริการด้านการรับรองเอกสารแก่ประชาชนได้อย่างสมบูรณ์เต็ม ประสิทธิภาพ โดยปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวสะท้อนจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่แสดงในรายงาน สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานด้านรับรองเอกสารของ กระทรวงการต่างประเทศในช่วงระหว่างเดือนเมษายน – พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ซึ่งจัดทำโดยสำนัก คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และในแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม ๒๕๕๕ – เมษายน ๒๕๕๖ ซึ่งผู้รับบริการได้แสดงข้อคิดเห็นติเตียน ร้องเรียน วิพากษ์วิจารณ์ คำชมเชย และข้อแนะนำต่าง ๆ ในการให้บริการด้านรับรองเอกสาร

จากผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรับรองเอกสารระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๕๕ – เมษายน ๒๕๕๖ โดยรวมพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจต่อการ บริการในระดับ พอใจ ซึ่งยังไม่ไต่ระดับ พอใจมาก คือระดับสมบูรณ์เต็ม ๑๐๐ เปอร์เซนต์ ดังนั้น จึง เป็นหน้าที่ของกองสัญญาฯและนิติกรณ์ที่จะต้องหาทางปรับปรุงงานการให้บริการด้านการรับรอง เอกสารแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์ และดีที่สุด เพื่อสนองตอบความต้องการของ ผู้รับบริการ ตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ งานรับรองเอกสาร และแนวทางในการแก้ไขปัญหาลำนี้ ซึ่งได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ ในบทที่ ๒ ได้แก่แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวคิดเรื่องการบริหารภาครัฐแนว ใหม่ และแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาวิเคราะห์ใน บทที่ ๓ (ผลการศึกษา) แล้ว ดังนี้

๔.๑.๑ ปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ

๑) ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ปัจจุบันมี ประชาชนมายื่นเรื่องขอรับรองเอกสารวันละประมาณ ๔๐๐ คน โดยมีเอกสารที่ขอรับด่วนภายในวัน เดียวและขอรับตามปกติภายใน ๒ วันทำการ ให้การรับรองประมาณวันละ ๑,๒๐๐ ฉบับ และ ประชาชนจะมายื่นคำร้องมากกว่าวันละ ๔๐๐ คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ของทุก ๆ ปี ตามสถิติปี ๒๕๕๕ มีผู้มายื่นคำร้องจำนวน ๑๐๐,๙๑๔ คน และมีเอกสารที่ให้การรับรองถึง ๓๔๔,๔๖๔ ฉบับ ในขณะที่กองสัญญาฯ มีบุคลากรทั้งข้าราชการ และลูกจ้างในจำนวนจำกัด โดย ข้าราชการสายการทูตที่ตรวจคำแปลเอกสารมีเพียง ๓ คน และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในระบบงาน รับรองเอกสารมีเพียง ๑๙ คน

นอกจากนี้ ข้าราชการทั้งสายการทูต และสายสนับสนุน และลูกจ้างยังต้อง ปฏิบัติงานประจำอื่น ๆ ด้วย เช่น งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว งานความร่วมมือด้าน

กระบวนการยุติธรรมระหว่างประเทศ (คดีแพ่ง คดีครอบครัว คดีอาญา การโอนตัวนักโทษ) งานโครงการให้บริการต่อบัตรประจำตัวประชาชนคนไทยในต่างประเทศ ตลอดจนข้าราชการต้องเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการกลั่นกรองสัญญาชาติ ทั้งระดับคณะกรรมการ และระดับอนุกรรมการ การประชุมบุตรบุญธรรม การประชุมในครอบครัวต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันเหล่านี้ส่งผลให้ข้าราชการ และลูกจ้างไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ มีคุณภาพ สมบูรณ์ เนื่องจากปริมาณเอกสารมีจำนวนมากในแต่ละวัน

อย่างไรก็ดี จากการศึกษา พบว่า การขาดแคลนบุคลากรของกองสัญญาชาติฯ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอัตรากำลังของกรมการกงสุลด้วย ซึ่งปัจจุบันกองต่าง ๆ ในกรมการกงสุลก็ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเช่นกัน

๒) ปัญหาระบบรับรองเอกสารมีหลายขั้นตอน ระบบรับรองเอกสารที่กองสัญญาชาติฯ ใช้อยู่ในขณะนี้ ได้รับการออกแบบให้มีหลายขั้นตอน และมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์เมื่อหลาย ๆ ปีก่อน (ด้วยเหตุผลเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร และอื่น ๆ) แต่ปัจจุบันระบบดังกล่าวไม่สามารถรองรับปริมาณเอกสารที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นได้ จากการพิจารณาแล้วพบว่า มี ๑๒ ขั้นตอน ในระบบรับรองเอกสาร ซึ่งในแต่ละขั้นตอนก็ใช้เวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการงาน ไม่สามารถส่งคืนเอกสารแก่ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว

๓) ค่าแปลเอกสารที่มาให้การรับรองไม่ถูกต้องและเหมาะสม เอกสารคำแปลที่ประชาชนมายื่นให้การรับรองมีหลากหลายชนิด ซึ่งได้รับการแปลมาจากแหล่งสำนักแปลต่าง ๆ แต่เอกสารที่แปลจากบริษัทแปลเอกชนที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ข้าราชการต้องเสียเวลาในการตรวจแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม บริษัทแปลเหล่านี้เรียกว่า กลุ่มหน้าม้า เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพล ที่คอยสร้างความเดือนร้อน รำคาญ และโง่ราคาค่าบริการแปลแก่ประชาชน ซึ่งกรมการกงสุลกำลังหาทางแก้ไขปัญหานี้อยู่

๔) ปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบรับรองเอกสารยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบงานรับรองเอกสารในปัจจุบันมานานกว่า ๑๕ ปี แล้ว ยังไม่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัย โดยระบบรับรองเอกสารได้ถูกออกแบบการทำงานให้มีหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนใช้เวลาในการดำเนินการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันที่กองสัญญาชาติฯ มีปริมาณเอกสารที่จะให้การรับรองจำนวนมาก

นอกจากนี้ ระบบงานรับรองเอกสารยังขาดการบำรุงรักษา (Maintenance) อย่างต่อเนื่อง เพราะขาดแคลนงบประมาณ รวมทั้งยังมีปัญหาการจัดเก็บข้อมูลเก่าที่ไม่เป็นระบบ ไม่สามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕) ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาข้อมูลใน website ของกระทรวงฯ คลาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกัน ปัญหาการตรวจคำแปลของข้าราชการไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ปัญหาเจ้าหน้าที่แสดงกริยาไม่สุภาพในการบริการ ปัญหาพื้นที่คับแคบ และที่จอดรถไม่เพียงพอในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และปัญหาการจัดเก็บลายมือชื่อในระบบงานรับรองเอกสาร ปัญหากลุ่มประเทศประชาคมยุโรปขอให้กระทรวงฯ รับรองลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ แทนการรับรองเอกสารที่ประทับคำว่า “รับทราบ.....” เป็นต้น

๔.๑.๒ แนวทางแก้ไขปัญหาด่าง ๆ

๔.๑.๒.๑ การแก้ไขปัญหาระยะสั้น

๑) ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มีจำนวนมาก สามารถแก้ไขโดยการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(๑) ข้าราชการสายการทูต ปัจจุบันกองสัญชาติฯ มีเพียง ๓ คน ไม่เพียงพอที่จะตรวจคำแปล จำนวนปริมาณมาก ๆ ในแต่ละวันได้ ดังนั้นจึงขอเสนอให้เพิ่มอีก ๕ คน (เท่าที่จำเป็น) โดยแบ่งเป็นระดับหัวหน้าฝ่าย ๒ คน (ที่ฝ่ายสัญชาติและความร่วมมือทางกระบวนการยุติธรรมระหว่างประเทศ และฝ่ายงานทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว) และระดับชำนาญการหรือปฏิบัติการอีก ๓ คน

(๒) ข้าราชการสายวิชาการ home-based ตำแหน่งนิติกร ปัจจุบันกองสัญชาติฯ ไม่มีตำแหน่งดังกล่าวประจำอยู่ ดังนั้นจึงควรจัดหามา ๒ อัตรา เพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจของข้าราชการสายการทูต เช่น ช่วยงานเอกสารคำแปลภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย และการแจ้งความดำเนินคดีเกี่ยวกับการยื่นเอกสารปลอม และงานประจำอื่น ๆ ของกองสัญชาติฯ เป็นต้น และเป็นที่คาดว่าข้าราชการตำแหน่งนิติกรจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมีประสิทธิภาพ เพราะมีการทำงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดความรู้ความชำนาญงานในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ข้าราชการสายการทูตมีเวลาเพิ่มขึ้น และสามารถเอาใจใส่งานตรวจคำแปลเอกสารได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งจะช่วยแก้ไขปัญหการทำงานที่ไม่ต่อเนื่องของข้าราชการกระทรวงฯ ที่มีการโยกย้าย และสับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นประจำได้ด้วย

(๓) ลูกจ้างเหมาบริการสำหรับตรวจคำแปลเอกสาร โดยที่กระทรวงฯ ยังไม่สามารถจัดสรรข้าราชการให้มาปฏิบัติหน้าที่ที่กองสัญชาติฯ ในจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงานที่มีจำนวนมากได้ ดังนั้น จึงเห็นสมควรแก้ไขปัญหานี้ก่อน โดยการจัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการจำนวน ๓ คน ซึ่งมีความรู้ภาษาอังกฤษดี มาทำหน้าที่ในการกลั่นกรองและตรวจคำแปลภาษาอังกฤษ ก่อนเสนอให้ข้าราชการลงนามในเอกสาร เพื่อแบ่งเบาภาระข้าราชการที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งจะช่วยให้ระบบการรับรองเอกสารดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๔) ลูกจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในระบบรับรองเอกสาร ขณะนี้กองสัญชาติฯ มีลูกจ้างที่ทำงานด้านการรับรองเอกสารเพียง ๑๙ คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น จึงควรจัดจ้างลูกจ้างเพิ่มเติมอีก ๑๐ คน ในจุดต่าง ๆ ของระบบงานรับรองเอกสาร เพื่อให้การบริการประชาชนดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงเวลา ๑๑.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ที่มีประชาชนมาขอรับบริการจำนวนมาก ซึ่งก่อนหน้านี้ผู้ร้องได้แสดงความคิดเห็นให้กองสัญชาติฯ แก้ไขปัญหาดังกล่าว

๒) การสนับสนุนบริษัทแปลเอกสารของเอกชนที่ได้มาตรฐาน

ปัจจุบันกองสัญชาติฯ ให้การรับรองเอกสารเฉลี่ยประมาณวันละ ๑,๒๐๐ ฉบับ แต่ข้าราชการต้องประสบปัญหาต้องแก้ไขเอกสารที่แปลไม่ถูกต้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะแปลมาจากบริษัทเอกชนที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ข้าราชการต้องเสียเวลาในการตรวจแก้เอกสารดังกล่าว และประชาชนเจ้าของเอกสารก็เสียเวลาในการแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง การแก้ไขปัญหานี้ น่าจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการของกระทรวงฯ ขึ้นมาชุดหนึ่ง เพื่อคัดเลือกบริษัทแปลเอกสารของเอกชนที่ได้มาตรฐาน ให้มาดำเนินธุรกิจในพื้นที่ของกรมการกงสุล เพื่อบริการประชาชน และอาจขยายสาขาไป

ยังสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางนา และปิ่นเกล้า และในจังหวัดที่มีสำนักงานหนังสือเดินทาง ฯ ประจำอยู่ในอนาคต ซึ่งคาดว่า จะมีบริษัทต่าง ๆ ให้ความสนใจ เพราะประชาชนมีความต้องการให้ แพลเอกสารจำนวนมากในแต่ละวัน

นอกจากนี้ สำนักงานสวัสดิการกระทรวงฯ ที่กรมการกงสุลดูแลอยู่ ควรจัดหาพนักงานแปลเอกสารที่มีคุณภาพจำนวนหนึ่ง มาบริการประชาชนในราคาที่เป็นธรรม และ กรมการกงสุลก็ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาให้ประชาชนใช้แก้ไขเอกสารที่แปลมาแล้ว แต่ขอให้ แก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสมด้วย

๓) การจัดทำคู่มือรวบรวมคำแปลเอกสาร

การจัดทำคู่มือรวบรวมคำแปลเอกสารที่ถูกต้องและเหมาะสมให้กับ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการลงนามในเอกสาร ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อข้าราชการในการตรวจคำแปลให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และอยู่ในกรอบมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไข เอกสาร ทั้งนี้ กองสัญญาฯ ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว

๔) การอบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน แก่ข้าราชการ และลูกจ้าง โดยอาจจะทำการฝึกอบรม เป็นระยะ ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service mind) แก่ผู้รับบริการ และควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานว่าสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ รวมทั้งการให้รางวัลแก่ข้าราชการและลูกจ้างที่ได้รับคำชมเชยในการให้บริการ และลงโทษ บุคลากรที่กระทำความผิดด้วย

๕) ปัญหาระบบงานรับรองเอกสารขัดข้องบ่อย ๆ ครั้ง กองสัญญาฯ น่าจะจ้างบริษัทที่ออกแบบโปรแกรมรับรองเอกสารมาดำเนินการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งระบบ ที่ผ่านมามีการแก้ไขปัญหาการติดไวรัสของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Clients) จำนวนมาก รวมทั้งขอให้บริษัทฯ เข้ามาดูแลบำรุงรักษาระบบงานรับรองเอกสารและจัดทำ ดัชนีสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการจัดทำระบบจัดเก็บลายมือชื่อ (ผู้มีอำนาจในการลงนาม) ใน ระบบรับรองเอกสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

๖) ขยายพื้นที่การให้บริการ เปิดบริการหน้าต่างรับเอกสารเพิ่ม จากเดิม ที่มี ๙ ช่องให้เป็น ๑๓ ช่อง เพื่อให้การยื่นเอกสารมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่กระจุกเป็นคอขวด โดยเฉพาะในช่วงที่ประชาชนมาขอรับบริการจำนวนมาก

๔.๑.๒.๒ การแก้ไขปัญหาระยะกลาง

๑) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงระบบรับรองเอกสาร ได้แก่

(๑) นำระบบ QR Code มาใช้เพื่อลดขั้นตอนบางส่วนใน กระบวนการรับรองเอกสาร เช่น ขั้นตอนการประทับครุฑ ลงบนแผ่นปะสติ๊กเกอร์ (เพื่อป้องกันการ ปลอมแปลง) ลงบนเอกสาร หรือขั้นตอนการประทับครุฑที่หุ้มมกระดาด้านซ้ายบน (กรณีเอกสารมี หลายแผ่น) ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและลดเวลาในกระบวนการรับรองเอกสาร นอกจากนี้ระบบ QR Code มีความปลอดภัยสูง และป้องกันการปลอมแปลงเอกสารได้ดีกว่าการประทับครุฑ ตลอดจนยัง ช่วยให้ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ สามารถใช้ระบบนี้ในการตรวจสอบความแท้จริงของ เอกสารได้โดยใช้ Smart phone

(๒) ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบ Digital Signature เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบรับรองเอกสาร ผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดการให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Certificate) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยนำเทคโนโลยี “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หรือ Digital signature มาใช้ ซึ่งมีจุดเด่นคือ ผู้รับบริการสามารถดำเนินการขอรับรองเอกสารนิติบุคคลได้ที่ธนาคาร ๖ แห่งที่เป็นพันธมิตรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่กรมฯ รวมทั้งเอกสารยังมีระบบ QR Code กำกับอยู่ ซึ่งทำให้ยากแก่การปลอมแปลงเอกสาร

๒) ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit –SDU) เพื่อให้เข้ามาดำเนินการงานบริการด้านการรับรองเอกสารของกองสัญชาติฯ ทั้งนี้หน่วยบริการดังกล่าว มีสถานะเป็นหน่วยงานให้บริการของระบบราชการอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดกระทรวงหรืออธิบดี ซึ่งคาดว่าจะสามารถให้บริการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีลักษณะกึ่งอิสระ มีความคล่องตัว ในการบริหารงาน โดยไม่ต้องยึดระเบียบที่ใช้อยู่ของส่วนราชการ ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานของส่วนราชการได้จัดตั้งหน่วยบริการดังกล่าวแล้ว

๓) ศึกษาความเป็นไปได้ในการ Outsource งานรับรองเอกสารของกองสัญชาติฯ พร้อมกับการรับแปลเอกสารให้กับบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยให้บริษัทเป็นผู้จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี เพื่อให้งานแปลออกมามีคุณภาพ ซึ่งจะลดภาระการตรวจคำแปลเอกสารของข้าราชการ และประชาชนได้รับความสะดวกในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่เดียว (one stop service) ทั้งนี้กระทรวงฯ ควรมีมาตรการที่รัดกุมในการคัดเลือกบริษัทเอกชนที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และข้าราชการที่ตรวจคำแปลเอกสาร รวมทั้งกระบวนการคัดเลือกบริษัทฯ ควรมีความโปร่งใสและยุติธรรม

๔) ศึกษาความเป็นไปได้ในการถ่ายโอนงานการรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นของเอกชนให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบแทน เพื่อลดภารกิจงานบางส่วนของกองสัญชาติฯ ซึ่งเรื่องนี้คงต้องศึกษาในรายละเอียดว่า หน่วยงานใดพร้อมที่จะเข้ามารับผิดชอบเช่น สำนักงานศาลยุติธรรม หรือสภานายความ รวมทั้งต้องมีการแก้ไขระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวมีอำนาจในการรับรองเอกสารต่อไป โดยเอกสารที่รับรองแล้วจะต้องเป็นที่ยอมรับทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยด้วย

๔.๑.๒.๓ การแก้ไขปัญหาระยะยาว

การ ศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นภาคีอนุสัญญา ณ กรุงเฮก ว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ (Hague Convention Abolishing the Requirements of Legalization for Foreign Public Documents) หรือ The Apostille Convention ๑๙๖๑ โดยขอให้คณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสัญชาติและนิติกรณ์ทะเบียนราษฎร และทะเบียนครอบครัว ที่กระทรวงการต่างประเทศจัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนกันยายน ๒๕๕๔ ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการต่างประเทศ (กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมการกงสุล) กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อศึกษาผลดี และผลเสียในเรื่องดังกล่าว

เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผลดีในแง่ประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับจากการเป็นภาคีสัญญาฯ คือ สามารถลดขั้นตอนกระบวนการรับรองเอกสาร และเพิ่มความเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพราะเจ้าหน้าที่เพียงแต่ตรวจสอบและรับรองลายมือชื่อของผู้มีอำนาจในการลงนามในเอกสารเท่านั้น ซึ่งจะช่วยลดภาระของข้าราชการในการตรวจคำแปลเอกสารประเภทหาชน ที่มีจำนวนมาก ที่มาให้รับรอง ทำให้ข้าราชการมีเวลาเพิ่มขึ้นในการตรวจคำแปลเอกสารประเภทอื่น ๆ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และมีความสมบูรณ์ อย่งไรก็ดี เพื่อความรอบคอบรัดกุมเรื่องนี้จำเป็นต้องศึกษาผลเสียด้วยเช่นกัน

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

๔.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระทรวงฯ ควรให้ความสำคัญกับงานที่กองสัญชาติฯ ซึ่งดำเนินการให้บริการประชาชนอยู่ตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน โดยให้การสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายการทูต และงบประมาณอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกัน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่กองสัญชาติฯ ประสบอยู่ กรมการกงสุลควรจัดตั้งคณะบริหาร โดยมีรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายกำกับดูแลกองสัญชาติฯ เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองสัญชาติฯ และข้าราชการในกองฯ เป็นกรรมการ เพื่อพิจารณากำหนดนโยบายต่าง ๆ ในเชิงรุก และตรวจสอบดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยมีการประชุมทุก ๆ เดือนเพื่อประเมินและติดตามผลงานต่าง ๆ ที่ได้ปฏิบัติมา ผู้วิจัย เห็นว่า การดำเนินการจริงดังกล่าว จะช่วยแก้ไข หรือลดปัญหาต่าง ๆ ลงได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญอีก ๒ ประการ ที่ควรดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการบริการการรับรองเอกสารของกองสัญชาติฯ คือ การเร่งรัดให้คณะกรรมการด้านกฎหมายเกี่ยวข้องกับงานสัญชาตินิติกรณ์ ทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว ประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการรับรองเอกสารที่เป็นสากล ซึ่งนานาประเทศส่วนใหญ่ใช้เป็นแนวปฏิบัติอยู่ และอีกประการคือ การศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นภาคีสัญญา ณ กรุงเฮก ว่าด้วยการยกเลิกข้อกำหนดของการนิติกรณ์เอกสารมหาชนจากต่างประเทศ ค.ศ. ๑๙๖๑ โดยให้ศึกษาผลดี / ผลเสียที่จะได้รับในเรื่องดังกล่าวอย่างรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

๔.๒.๒ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบงาน

ผู้วิจัย เห็นว่า ปัญหาสำคัญที่ทำให้การบริการด้านการรับรองเอกสารไม่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันตามความต้องการของประชาชนคือ ปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบรับรองเอกสารยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย เพราะ Software ของระบบ ได้รับการออกแบบการทำงานให้มีหลายขั้นตอน ตามระบบการทำงานเดิมในอดีต ซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีปริมาณเอกสารจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ร้องได้รับคืนเอกสารโดยเร็วที่สุด ดังนั้น จึง

จำเป็นจะต้องพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการป้องกันปลอมแปลงเอกสารให้สูงขึ้น

เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีการจ้างคณะที่ปรึกษามาศึกษาการพัฒนา ระบบการรับรองเอกสารให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในระบบงาน หรืออาจจะเสนอให้บริษัทที่เคยออกแบบโปรแกรมระบบงานรับรองเอกสารให้แก่กองสัญชาติฯ เป็นผู้คิดค้น และพัฒนาระบบงานให้สั้นกระชับที่สุด มีความถูกต้อง แม่นยำ โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เช่นกัน ซึ่งหากดำเนินการสำเร็จแล้ว จะทำให้การ บริการมีความรวดเร็ว และสนองตอบความคาดหวังของประชาชนได้ รวมทั้งแนวคิดเรื่องการจัดจ้างบริษัทเอกชนมาเพื่อทำการ Outsource ระบบงานรับรองเอกสารพร้อมการแปลเอกสารไปพร้อมกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ประชาชนมากที่สุด อีกทั้งการ Outsource ดังกล่าว จะเป็นการแบ่งเบาภาระ และลดปริมาณงานของกองสัญชาติฯ ได้เป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม กรณีหากยังไม่ประสงค์ที่จะจัดจ้างบริษัทเอกชนมาทำการ Outsource รับผิดชอบงานบริการเอกสารทั้งหมด ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเลือกอีกประการหนึ่งคือ การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit –SDU) เพื่อให้เข้ามาดำเนินงานบริการรับรองเอกสารให้กับกองสัญชาติฯ ซึ่งคาดว่า หน่วยบริการดังกล่าวจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดภาระงานของกองสัญชาติฯ ตาม เหตุผลข้อ ๓.๓.๒.๓

ในขณะที่รอการพัฒนาปรับปรุงระบบงานรับรองเอกสารทั้งระบบ โดยใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้ทั้งงบประมาณ และเวลาในการศึกษาและดำเนินการ กอง สัญชาติฯ ก็คงจำเป็นต้องใช้ระบบงานเดิมไปพลาง ๆ ก่อน โดยนำระบบ Web base มาใช้ ซึ่งระบบนี้ ได้พัฒนาเทคโนโลยีสูงขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง (เริ่มทดลองใช้ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๕ ในช่วงผู้วิจัย เป็นผู้อำนวยการกองสัญชาติฯ) และจะเป็นประโยชน์ในด้านการขยายสาขาการรับรองเอกสารไปสู่ ต่างจังหวัด หรือสถานเอกอัครราชทูต / สถานกงสุลใหญ่ในต่างประเทศ ได้ง่าย เพราะสามารถ เชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างระบบงานรับรองเอกสารที่กองสัญชาติฯ (ส่วนกลาง) กับที่สำนักงานกอง หนังสือเดินทางฯ (ฝ่ายสัญชาติและนิติกรณ์) ในส่วนภูมิภาค ต่างจังหวัดและสถานเอกอัครราชทูต/ สถานกงสุลใหญ่ในต่างประเทศได้ด้วย ซึ่งหากหน่วยงานต่าง ๆ ร้องขอให้ตรวจสอบเอกสาร กอง สัญชาติฯ ก็สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เอกสารวิชาการ

กิตติศักดิ์ ปกติ และคณะผู้ศึกษาวิจัย. แนวทางการรับรองเอกสารและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารีปับลิค” ในประเทศไทย. รายงานการศึกษาลับสมบุรณ์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

กิตติศักดิ์ ปกติ. โนตารีปับลิค (Notary Public) : แนวทางพัฒนางานยุติธรรมก่อนเกิดข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

กิตติศักดิ์ ปกติ และคณะ. วิชาชีพโนตารีปับลิคในระบบกฎหมายต่าง ๆ อังกฤษ อเมริกา เยอรมัน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องโครงการวิจัยแนวทางการรับรองและพัฒนาวิชาชีพ “โนตารีปับลิค” ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ร่วมกับสถาบันและพัฒนากระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๔๗.

ไกรรวี ศรีกุล. วิธีการรับรองนิติกรณ์เอกสารตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙. เอกสารประกอบเพื่อขอประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

ไกรรวี ศรีกุล. ระบบโนตารีปับลิคกับการรับรองนิติกรณ์เอกสารของไทย กรณีศึกษา ปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติกับประเทศกลุ่มประชาคมยุโรป. เอกสารประกอบเพื่อขอประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

ไกรรวี ศรีกุล. คู่มือคำแปลเอกสารที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อการรับรองนิติกรณ์เอกสาร. เอกสารประกอบเพื่อขอประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

ไกรรวี ศรีกุล. คู่มือแนวปฏิบัติและวิธีการรับรองนิติกรณ์เอกสารตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙. เอกสารประกอบเพื่อขอประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับเชี่ยวชาญ.

บุญเทียม ชะโรจน์บวร. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๘. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ. ข้อเสนอแนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารจัดการและพัฒนาระบบการตรวจลงตราด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Web base). เอกสารวิชาการประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ, ๒๕๕๕.

อนงค์พร ธนชัยอารีย์. โนตารีปับลิก – ความจำเป็นสำหรับประเทศไทย. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
ในหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๙. วิทยาลัยการยุติธรรม
สำนักงานศาลยุติธรรม, ๒๕๕๙.

เอกสารราชการ

ไกรรวี ศิริกุล. เอกสารประกอบการบรรยายการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลโลกประจำปี ๒๕๕๔. กรมการ
กงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. กันยายน ๒๕๕๔.

กองกฎหมาย กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย. กระทรวงการต่างประเทศ. ข้อมูลประกอบการหารือใน
ประเด็นเรื่องงานนิติกรณ์ และการรับรองเอกสารในเชิงยุทธศาสตร์ไทย – สหราชอาณาจักร
ครั้งที่ ๑, ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖.

ข้อมูลสถิติการเดินทางเข้าออก จำแนกตามสัญชาติและประเภทการตรวจลงตรา ปี ๒๕๕๕ ของ
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.

ข้อมูลคนไทยพำนักรในต่างประเทศ ปี ๒๕๕๕. กองคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์คนไทยใน
ต่างประเทศ. กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.

ข้อมูลสถิติการรับรองเอกสารกองสัญชาติและนิติกรณ์ ระหว่างปี ๒๕๔๙ – ๒๕๕๖ ของกองสัญชาติ
และนิติกรณ์. กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.

ข้อมูลสถิติการให้บริการแปลเอกสารระหว่างปี ๒๕๕๔ – ๒๕๕๕ ของสำนักสวัสดิการ. กรมการกงสุล.
กระทรวงการต่างประเทศ.

คู่มือรวบรวมคำแปลเอกสารที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการรับรองนิติกรณ์เอกสาร. กองสัญชาติและ
นิติกรณ์. กรมการกงสุล, ธันวาคม ๒๕๕๕.

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนพิเศษ ๑๘๘ ง.

รายงานสรุปวิชาชีพ โนตารีปับลิกในระบบกฎหมายต่างประเทศ. สถาบันวิจัยและพัฒนากระบวนการ
ยุติธรรม. สำนักงานกิจการยุติธรรม. กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๕๕.

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๕. กระทรวงการต่างประเทศ. จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ข้าราชการ (ก.พ.ร.) และ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ระหว่าง
เดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๕ – เมษายน ๒๕๕๖.

รายงานผลการประชุม 1st ASIAN Notarial Forum ระหว่างวันที่ ๑๘ – ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๓ ณ
กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ของสำนักงานกิจการยุติธรรม. กระทรวงยุติธรรม.

สรุปการหารือข้อราชการระหว่าง ประธาน International Notarial Cooperation Commission
(CCNI) of International Union of Notaries (UINL) และ ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายของ
CCNI และ อธิบดีกรมบังคับคดี ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม. ณ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๙
พฤศจิกายน ๒๕๕๕.

สรุปผลการสนทนาระหว่างรองปลัดกระทรวงยุติธรรม และอุปทูตโรมาเนียประจำประเทศไทย ณ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕.
เอกสารร่างพระราชบัญญัติโนตารีปับลิก พ.ศ. สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๔.

เอกสาร บทความ สื่อออนไลน์ และการสัมภาษณ์

วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. เอกสารบรรยายพิเศษในการประชุมกรรมการจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, ๒๕๔๗.

ศรีรัฐ โกวงศ์. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government) : บทสำรวจเบื้องต้น. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.

สมพล ตระกูลรุ่ง. Notary Public ความจำเป็นที่ต้องรอคอย. Post Today (๒ สิงหาคม ๒๕๔๗) : หน้า ๑๐.

สำนักข้อมูลธุรกิจ. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. เอกสารแนะนำการให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (E-Certificate), ๑๗ มกราคม ๒๕๕๕.

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). การพัฒนาระบบราชการ : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ.

สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิต. การบริหารระบบราชการแนวใหม่. เอกสารประกอบการบรรยาย, ๒๕๕๕.

สุนทรี สุภาสงวน. หลักการจำแนกประเภทหน่วยงานของรัฐ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), ๒๕๕๐.

บุญเทียม ชะโรจน์บวร. นักวิชาการคอมพิวเตอร์. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. สัมภาษณ์, ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๖.

ศิริวรรณ สาครนาวัน. พนักงานราชการ และ ธนัชพร ชัยคงทอง ลูกจ้างชั่วคราว กองสัญญาและนิติกรณ์. สัมภาษณ์, ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๖.

กระทรวงยุติธรรม. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑. แหล่งที่มา <http://www.moj.go.th/th/cms/detail.php?id=4881>.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ก.พ.ร.). กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit –SDU). แหล่งที่มา <http://www.dmsc.moph.go.th/net/psd/Data/SDU.pdf>

จรัสพงษ์ โชคชัยศิริ และปราโมทย์ กัวเจริญ. สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์. คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เสนอบทความเรื่อง “การเพิ่มความมั่นคงให้กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโทรศัพท์มือถือ และ OR Code สำหรับลดข้อจำกัดการใช้งาน”. แหล่งที่มา http://as.nida.ac.th/~pramote/publications/email_security_enhancements-cit2012.pdf

นที เทียนประทีป. เล่าสู่กันฟัง E – Government. ฝ่ายบริการ ๑ กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. แหล่งที่มา <http://office.bangkok.go.th/csad/pdf/mv12-45/model-E-government-jack-9.pdf>

แนวคิดเกี่ยวกับ E – Government. มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี. แหล่งที่มา http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Bkk/Ex-23-Bkk/51721614/05_CHAP2.pdf

บทความเรื่อง รู้จัก E-Government แหล่งที่มา http://vclass.mgt.psu.ac.th/~465-302/2007-1/Assignment-02/BPA_30_42/index2.html

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. แหล่งที่มา http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2551/mdad0551kk_ch2.pdf

สุนทรี สุภาสวณ. การจัดองค์กรรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจภาครัฐที่ต้องการประสิทธิภาพสูงองค์การมหาชน (Public Organization). แหล่งที่มา www.opdc.go.th

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๓ ส่วนตรวจสอบและปราบปราม. กรมสรรพสามิต. การบริหารภาครัฐแนวใหม่. เข้าถึงได้จาก http://www3.excise.go.th/ebook/dep1/data/knowledge_managment/kn_mm5.ppt

ภาษาอังกฤษ

Abramson, Mark A., and Means, Grady E. E-Government 2001. Maryland USA : Rowman & Littlefield Publishers, INC., 2002.

Christensen, T. and Leag Reid, Per (eds). New Public Management : The Transformation of Ideas and Practice. 2002.

D. Barlow Burke, Jr. and Jefferson K. Fox, The Notaire in North American : A Short Study of the Adaptation of a Civil Law Institution, in 50 Tul. L. Rev. : 318, 1976.

Ehsan, Mohammad and Naz, Farzana. Origin, Ideas and Practice of New Public Management : Lessons for developing countries. Asian Affairs, Vol 25, No 3 : 30 – 48, July – September, 2003.

Fang, Zhiyuan. E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer The Internet and Management. Vol1, 10, No.2, 2002.

Ferlie, Ewan; Ashburner, Lynn; Fitzgerald, Louise; and Pettigrew, Andrew. The New Public Management in Action. N.Y. : Oxford University Press, 1996.

Heeks, Richard. E-Government for Development Information Exchange. University of Manchester's Institute for Develop Policy and Management, UK, 2008.

Laegreid, Per. Encyclopedia Entre. 2013.

- Manning, Nic. The world Bank Group, Administrative & Civil Service Reform : The New Public Management & its Legacy. 10/3/2000.
- Pedro, Malavet. The Foreign Notarial Legal Services Monopoly. Why should we Care?. In 31 Jarschall L. Rev. : 945, 1998.
- Peter, Stein. Roman Law, Common Law and Civil Law. In 66 Tul.L.Rev. : 1591, 1992.
- Polidano, C. The New Public Management in Developing Countries. Public Policy and Management Working. Paper No. 13, November, Institute of Development Policy and Management, University of Manchester, UK. 1999.
- Pollitt, Christopher and Bouckaert, Geert. Public Management Reform : A Comparative Analysis, Second Edition, N.Y. : Oxford University Press, 2004.
- Satyanarayana, J. e-Government : The Science of the Possible. New Delhi, Prentice Hall of India Private Limited, 2004.
- Stewart, Baker and Theodore, Barassi. The International Notarial Practitioner. International Law News. Section of International Law and Practice. American Bar Association. Vol. 24 No. 4. : 1, 1995.

Website

- Encyclopaedia Britannica. Notary Public. [Online]. Available from :
<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/420516/notary>
- Larbi, A. George. The New Public Management Approach and Crisis. United Nations. Research Institute for Social Development. 1999.
[http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/\(httpPublications\)/5F280B19C6125F4380256B6600448FDB](http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/(httpPublications)/5F280B19C6125F4380256B6600448FDB)
- Lemuria Carter & France Bélanger. The Utilization of E-government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. Article first published online: 14 JAN 2005 <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x/abstract>
- Richard Hecks & Savita Bailur. Analyzing e-government research : Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. IDMPM. University of Manchester. England. Website : <https://www.escholar.manchester.ac.uk/api/datastream?publicationPid=uk-ac-man-scw:1b3969&datastreamId=POST-PEER-REVIEW-NON-PUBLISHERS.PDF>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๕

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ

ว่าด้วยการรับรองเอกสาร

พ.ศ. ๒๕๓๕

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสารเสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อปฏิบัติตามความในข้อ ๘ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ กระทรวงการต่างประเทศจึงวางระเบียบว่าด้วยการรับรองเอกสารไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการยื่นและรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๒

บรรดาระเบียบข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบฉบับนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับข้อบทของระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ส่วนที่ ๑

การรับรองคำแปลเอกสาร

ตอนที่ ๑

การรับรองคำแปลเอกสารจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

ข้อ ๔. เอกสารที่จะนำมายื่นเพื่อขอให้รับรอง จะต้องเป็นเอกสารที่แปลจากต้นฉบับภาษาไทยที่ทางราชการออกให้ตามกฎหมาย หากเป็นเอกสารที่ภาคเอกชนจัดทำขึ้น จะต้องได้รับการรับรองจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องก่อน

ข้อ ๕. การยื่นคำขอให้รับรองคำแปลดังกล่าว ให้ยื่นคำร้องขอนิติกรณ์ตามแบบที่กำหนดต่อส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศ พร้อมเอกสาร ดังต่อไปนี้

(๑) ต้นฉบับภาษาไทยพร้อมสำเนา ๒ ชุด ในกรณีที่ไม่มีต้นฉบับมาแสดงสำเนาที่นำมาขึ้นจะต้องได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากส่วนราชการที่ออกเอกสารนั้น เว้นแต่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(๒) ต้นฉบับคำแปลภาษาอังกฤษที่ผู้แปลลงชื่อรับรองว่าเป็นคำแปลที่ถูกต้องพร้อมสำเนา ๑ ชุด ในกรณีที่ส่วนราชการที่ออกเอกสารสามารถจัดทำคำแปลให้ได้ คำแปลที่นำมาขึ้นต้องเป็นคำแปลที่จัดทำโดยส่วนราชการนั้น ๆ

(๓) บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา ๑ ชุด

(๔) ในกรณีที่เจ้าของเอกสาร ไม่สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเองให้มีหนังสือมอบอำนาจและบัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มอบอำนาจพร้อมสำเนา 1 ชุด หากเจ้าของเอกสารเป็นนิติบุคคล ให้มีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลนั้น บัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มีอำนาจลงนามแทนพร้อมสำเนา ๑ ชุด

ตอนที่ ๒

การรับรองคำแปลเอกสารจากภาษาคำต่างประเทศเป็นภาษาไทย

ข้อ ๖. เอกสารที่นำมาขึ้นเพื่อขอให้รับรองคำแปล จะต้องเป็นเอกสารที่แปลจากต้นฉบับภาษาคำต่างประเทศที่ทางราชการของประเทศนั้น ๆ ออกให้หรือเป็นเอกสารที่แปลจากต้นฉบับภาษาคำต่างประเทศ ซึ่งภาคเอกชนจัดทำขึ้น

เอกสารตามวรรคก่อนจะต้องได้รับการรับรองจากสถานทูต หรือสถานกงสุลของประเทศนั้น ๆ ในประเทศไทย

ในกรณีที่ยื่นคำร้องต่อสถานทูต หรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ เอกสารดังกล่าวจะต้องได้รับการรับรองจาก กระทรวงการต่างประเทศ หรือ โนคาวิ พับลิก หรือหน่วยงานอื่น

ตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๘. การยื่นคำขอให้รับรองคำแปลดังกล่าว ให้ยื่นคำร้องขอนิติกรรมตามแบบที่กำหนดต่อส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศ พร้อมเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) เอกสารที่ได้รับรองตามข้อ ๖ พร้อมสำเนา ๑ ชุด โดยมีต้นฉบับภาษาต่างประเทศมาแสดงด้วย

(๒) ต้นฉบับคำแปลภาษาไทยที่ผู้แปลลงชื่อรับรองว่าเป็นคำแปลที่ถูกต้องพร้อมสำเนา ๑ ชุด

(๓) บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา ๑ ชุด

(๔) ในกรณีที่เจ้าของเอกสารไม่สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเอง ให้มีหนังสือมอบอำนาจและบัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มีอำนาจ พร้อมสำเนา ๑ ชุด หากเจ้าของเอกสารเป็นนิติบุคคล ให้มีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลนั้น บัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มีอำนาจลงนามพร้อมสำเนา ๑ ชุด

ข้อ ๘. การยื่นคำร้องขอนิติกรรมเพื่อขอให้รับรองคำแปลจากภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ให้แนบต้นฉบับภาษาต่างประเทศและต้นฉบับคำแปลภาษาอังกฤษ ที่ได้รับการรับรองจากสถานทูตหรือสถานกงสุลของประเทศนั้น ๆ ในประเทศไทย หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศ หรือ โนคารี พับลิก หรือหน่วยงานอื่นตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ แล้วแต่กรณี พร้อมคำแปลภาษาไทยที่ผู้แปลลงชื่อรับรองว่าเป็นคำแปลที่ถูกต้องพร้อมสำเนาอย่างละ ๑ ชุด

ในกรณีที่สถานทูต หรือสถานกงสุลของประเทศนั้น ๆ ในประเทศไทยเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองคำแปลเอกสารภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ให้แนบต้นฉบับภาษาต่างประเทศและต้นฉบับคำแปลภาษาไทยที่สถานทูตหรือสถานกงสุลดังกล่าวได้ประทับตรารับรองแล้วพร้อมสำเนาอย่างละ ๑ ชุด

ส่วนที่ ๒

การรับรองสำเนาเอกสาร

ข้อ ๕. เอกสารที่นำมายื่นเพื่อขอให้รับรองสำเนาจะต้องเป็นเอกสารที่ทำสำเนาจากต้นฉบับที่ทางราชการไทยออกให้ ในกรณีที่ไม่สามารถนำต้นฉบับมาแสดงสำเนาเอกสารที่นำมายื่นเพื่อขอให้รับรอง จะต้องได้รับการรับรองสำเนาถูกต้องจากส่วนราชการที่ออกเอกสารนั้น เว้นแต่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ สำเนาที่นำมาแสดงจะต้องอ่านได้ความชัดเจนมีข้อความตรงกันกับต้นฉบับ

การยื่นคำร้องขอให้รับรองสำเนาดังกล่าว ให้ยื่นคำร้องขออนุติกรณ์ตามแบบที่กำหนดต่อส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศ พร้อมกับเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ต้นฉบับ หรือสำเนาเอกสารที่ได้รับรองจากส่วนราชการที่ออกเอกสารนั้น พร้อมสำเนา ๒ ชุด

(๒) บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา ๑ ชุด

(๓) ในกรณีที่เจ้าของเอกสารไม่สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเอง ให้มีหนังสือมอบอำนาจ และบัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มอบอำนาจ พร้อมสำเนา ๑ ชุด หากเจ้าของเอกสารเป็นนิติบุคคลให้มีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลนั้น บัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มีอำนาจลงนามแทน พร้อมสำเนา ๑ ชุด

ส่วนที่ ๓

การรับรองลายมือชื่อ

ข้อ ๑๐. เอกสารที่นำมายื่นเพื่อขอให้รับรองลายมือชื่อ จะต้องเป็นเอกสารต้นฉบับที่ลงนามโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามของส่วนราชการนั้น ๆ หรือเจ้าหน้าที่สถานทูต หรือสถานกงสุลของต่างประเทศในประเทศไทย

ในกรณีที่ยื่นคำร้องต่อสถานทูตหรือสถานกงสุลของไทยในต่างประเทศ เอกสารดังกล่าวจะต้องเป็นเอกสารที่ลงนามโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจของกระทรวงการต่างประเทศ หรือ โนตารี พับลิก หรือหน่วยงานอื่นตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ แล้วแต่กรณี

การรับรองลายมือชื่อจะกระทำได้อต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจดังกล่าวได้ส่งตัวอย่างลายมือชื่อให้ไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ

การยื่นคำร้องให้รับรองลายมือชื่อให้ยื่นคำร้องขอนิติกรรมตามแบบที่กำหนดต่อส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศไทย พร้อมเอกสารดังต่อไปนี้

- (๑) สำเนาเอกสารที่ขอให้รับรองลายมือชื่อ จำนวน ๑ ชุด
- (๒) บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา ๑

ชุด

(๓) ในกรณีที่เจ้าของเอกสาร ไม่สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเอง ให้มีหนังสือมอบอำนาจและบัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มอบอำนาจพร้อมสำเนา ๑ ชุด หากเจ้าของเอกสารเป็นนิติบุคคลให้มีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลนั้น บัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้มีอำนาจลงนามพร้อมสำเนา ๑ ชุด

ข้อ ๑๑. ในกรณีที่ขอให้รับรองลายมือชื่อบุคคล ผู้นั้นจะต้องมาลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยให้ยื่นคำร้องขอนิติกรรมตามแบบที่กำหนด ต่อส่วนราชการกระทรวงการต่างประเทศพร้อมเอกสารดังต่อไปนี้

- (๑) ดัชนีฉบับเอกสารที่จะต้องลงลายมือชื่อต่อเจ้าหน้าที่พร้อมสำเนา ๑ ชุด
- (๒) บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ พร้อมสำเนา ๑ ชุด

ข้อ ๑๒. ในกรณีที่ขอให้รับรองลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล ให้ผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลนั้น ๆ มาลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่ โดยยื่นคำร้องขอนิติกรรมตามแบบที่กำหนดต่อส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศพร้อมเอกสารดังต่อไปนี้

- (๑) ดัชนีฉบับเอกสารที่จะต้องลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่ พร้อมสำเนา ๑ ชุด
- (๒) บัตรประจำตัวหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้ที่จะลงลายมือชื่อพร้อมสำเนา ๑ ชุด

(๓) หนังสือรับรองการมีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล

ข้อ ๑๓. การรับรองลายมือชื่อตามข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ เนื้อหาของเอกสารที่นำมาแสดง และวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้จะต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ข้อ ๑๔. เอกสารที่ทำขึ้นในต่างประเทศ และได้รับการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศหรือโนตารี พับลิก หรือหน่วยงานอื่นตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ หากผู้ร้องนำมายื่นต่อกระทรวงการต่างประเทศเพื่อขอให้รับรอง เอกสารดังกล่าวต้องได้รับการรับรองจากสถานทูตหรือกงสุลของไทยที่มีเขตอาณาในประเทศนั้น ๆ ก่อน

ส่วนที่ ๔

ตราประทับ

ข้อ ๑๕. การรับรองคำแปลเอกสาร เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจได้ตรวจสอบถ้อยคำและเนื้อความในคำแปลแล้วเห็นว่าถูกต้องตรงกัน ให้รับรองโดยใช้คำรับรองว่า "certified correct translation" หรือ "ขอรับรองว่าเป็นคำแปลถูกต้อง" การรับรองคำแปลเช่นนี้ ให้ใช้กรณีที่กระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้แปล การรับรองคำแปลกรณีที่หน่วยราชการอื่นหรือเอกชนเป็นผู้แปลและผู้แปลลงลายมือชื่อรับรองว่าเป็นคำแปลที่ถูกต้อง ให้ใช้คำรับรองว่า "seen at the Ministry of Foreign Affairs" หรือ "กระทรวงการต่างประเทศได้ทราบแล้ว" หรือ "Seen at the Royal Thai Embassy" หรือ "สถานเอกอัครราชทูตได้ทราบแล้ว" หรือ "Seen at the Royal Thai Consulate-General" หรือ "สถานกงสุลใหญ่ได้ทราบแล้ว" แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๖. การรับรองสำเนาให้ใช้คำรับรองว่า "certified true copy"

ข้อ ๑๗. การรับรองลายมือชื่อตามข้อ ๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วเชื่อว่าเป็นลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจที่ได้ส่งตัวอย่างลายมือชื่อให้ไว้เป็นหลักฐาน ให้ใช้คำรับรองว่า "certified genuine signature of" หรือ "ขอรับรองว่าเป็นลายมือชื่อที่แท้จริงของ..."

สำหรับการรับรองลายมือชื่อตาม ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ ให้ใช้คำรับรองว่า
 * certified genuine signature of * และให้มีข้อความว่า * The Ministry of Foreign
 Affairs หรือ The Royal Thai Embassy หรือ The Royal Thai Consulate-General assumes no
 responsibility for the contents of the document * แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๘. การรับรองทุกครั้งให้ระบุเลขที่นิติกรณ์ วันที่ สถานที่ คำรับรอง และ
 ลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ พร้อมด้วยตำแหน่ง และตราประทับของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๕

ทะเบียนนิติกรณ์และค่าธรรมเนียม

ข้อ ๑๙. ให้เจ้าหน้าที่จัดทำสมุดทะเบียนนิติกรณ์ประจำส่วนราชการ โดยให้มีราย
 การดังต่อไปนี้

- (๑) วันที่รับเอกสาร
- (๒) ชื่อผู้ยื่นคำร้อง
- (๓) ชื่อเจ้าของเอกสาร
- (๔) ประเภทของเอกสาร
- (๕) เลขที่ นิติกรณ์
- (๖) วันเดือนปี นิติกรณ์
- (๗) วันที่จ่ายเอกสาร

ข้อ ๒๐. ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ และให้บริการรับรองเอกสารที่มีผู้ยื่น
 คำขอนิติกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ไม่นับวันที่ได้รับคำขอ ยกเว้นกรณีมีความจำเป็น
 ต้องส่งเอกสารที่ผู้ร้องยื่นคำร้องขอให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องของไทยตรวจสอบความถูกต้อง
 ก่อน ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการต้องไม่เกิน ๔๕ วัน

ข้อ ๒๑. อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสาร ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวง
การต่างประเทศ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๓๕

นายอานวย วีรวรรณ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

(รจ. เล่ม ๑๑๖ ตอนพิเศษ ๑๕ ง วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

ประกาศกระทรวงการต่างประเทศ
เรื่อง การปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสาร

ด้วยกระทรวงการต่างประเทศได้พิจารณาเห็นว่าประกาศกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๒๑ ไม่เหมาะสมกับภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จึงให้ยกเลิกค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารที่กำหนดไว้โดยประกาศกระทรวงการต่างประเทศดังกล่าว และให้ใช้อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารดังต่อไปนี้

๑. อัตราค่าธรรมเนียมภายในประเทศ

๑.๑ อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารด้วยบริการปกติ

๑.๑.๑ ค่าแปลเอกสารการทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว หรือเอกสารทางการศึกษา ฉบับละ ๒๐๐.๐๐ บาท

๑.๑.๒ ค่าแปลสัญญาหรือเอกสารทางศาล

๑.๑.๒.๑ ไม่เกิน ๑๐๐ คำแรก ๒๐๐.๐๐ บาท

๑.๑.๒.๒ ทุก ๆ ๑๐๐ คำ หรือเศษของ ๑๐๐ คำต่อไป

๒๐๐.๐๐ บาท

๑.๑.๓ ค่าธรรมเนียมการรับรองลายมือชื่อบุคคล ฉบับละ

๒๐๐.๐๐ บาท

๑.๑.๔ ค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารอื่น ๆ ฉบับละ ๒๐๐.๐๐

บาท

๑.๒ อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารด้วยบริการเร่งด่วน

จัดเก็บเพิ่มอีก ๑ เท่าตัวของอัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสาร ด้วยบริการปกติ

ซ้ำ

ทั้งนี้ การให้บริการเร่งด่วนจะแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการเป็นอย่าง

๒. อัตราค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารที่ให้บริการ โดยสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่

๒.๑ ค่าแปลเอกสารการทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว หรือ เอกสารทางการศึกษา ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๒ ค่าแปลสัญญา เอกสารทางการศาล

๒.๒.๑ ไม่เกิน ๑๐๐ ค่าแรก ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๒.๒ ทุก ๆ ๑๐๐ ค่า หรือเศษของ ๑๐๐ ค่าต่อไป ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๓ ค่าธรรมเนียมการรับรองลายมือชื่อบุคคล ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๔ ค่าธรรมเนียมทำพินัยกรรม ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๕ ค่าธรรมเนียมเป็นพยานในการทำพินัยกรรม ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๖ ค่าธรรมเนียมออกหนังสือรับรอง ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๒.๗ ค่าธรรมเนียมการรับรองเอกสารอื่น ๆ ฉบับละ ๑๕ ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ๑๕ ยูโร หากประเทศนั้นใช้สกุลเงินยูโร

๓. การเทียบอัตราค่าธรรมเนียมตามข้อ ๒ กับเงินสกุลอื่นให้เป็นไปตามประกาศ ของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

สุรเกียรติ์ เสถียรไทย

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนพิเศษ ๑๐๕ ง วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๔๖)

ภาคผนวก ข
สถิติการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๕

สถิติการเดินทางเข้า - ออก ยานตามสัญชาติและประเภทการตรวจตรา
เดือน มกราคม - ธันวาคม 2555

สัญชาติ	ขาเข้า (ARRIVAL)															ขาออก (DEPARTURE)			
	1. นิตยภัตเข้า			2. สัญชาติ			3. สัญชาติตามต้น			4. ยานตามประเภท			5. ประเภทอื่นๆ			รวม	สัญชาติ	ต่างประเทศ	รวม
	15 ปี (Y)	16-17 ปี (Y)	18 ปี (Y)	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ				
สัญชาติ	15 ปี (Y)	16-17 ปี (Y)	18 ปี (Y)	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	รวม	สัญชาติ	ต่างประเทศ	รวม
	15 ปี (Y)	16-17 ปี (Y)	18 ปี (Y)	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ	สัญชาติ				
ต่างชาติ	4075	2	4077	402	546	1,219	7	3	19	551	139	479	1	22	26	2,649	-	2,649	2,649
อเมริกัน	-	411	-	411	1	47	273	323	6	1,079	95	1,174	2	35	37	1,834	-	1,834	1,834
ออสเตรเลีย	-	483	1	484	-	15	49	64	1	1	-	1	1	9	16	556	-	556	556
เดนมาร์ก	-	2,134	15	2,149	1	86	119	216	9	7	4	11	4	489	417	2,806	-	2,806	2,806
เดนมาร์ก	216	16,762	167	17,145	1,716	21,548	21,519	72,427	216	46	284	692,727	285	692,727	20,189	796,172	2	796,174	796,187
เดนมาร์ก	-	794	7	791	1	13	145	199	37	-	37	-	-	6	40	1,265	-	1,265	1,265
เดนมาร์ก	-	40	-	40	5	218	357	476	2	4	27	17,489	20	765	616	18,324	-	18,324	18,447
เดนมาร์ก	246	11,225	25	11,516	789	17,872	18,794	27,168	147	12	119	882,236	119	882,236	25,952	908,194	2	908,196	908,219
เดนมาร์ก	25	2,884	12	2,921	129	1,464	2,687	5,791	21	2	24	96,272	6	16,281	207	112,823	-	112,823	112,829
เดนมาร์ก	97	16	4	179	-	2	-	2	-	-	-	-	-	12	12	164	-	164	164
เดนมาร์ก	-	2	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	3
เดนมาร์ก	-	21	-	21	-	-	4	-	-	-	-	-	-	2	2	26	-	26	26
เดนมาร์ก	-	429	1	430	12	167	214	265	7	7	-	-	6	26	34	1,071	-	1,071	1,071
เดนมาร์ก	1	1,156	6	1,163	-	21	249	271	29	-	29	-	4	42	69	1,548	-	1,548	1,549
เดนมาร์ก	-	149	1	151	-	2	22	25	2	2	-	-	-	2	16	182	-	182	182
เดนมาร์ก	-	249	-	249	-	27	89	126	-	-	-	-	-	-	-	27,444	-	27,444	27,444
เดนมาร์ก	5	55,110	889	56,004	154	2,596	9,395	11,265	1,211	13	1,246	19	-	619	755	12,711	-	12,711	12,716
เดนมาร์ก	1	83	-	84	-	1	51	52	2	2	-	-	-	1	16	169	-	169	169
เดนมาร์ก	69	2,966	14	3,049	112	1,462	2,684	5,266	219	1	21	94,719	219	1,622	1,877	96,340	-	96,340	96,341
เดนมาร์ก	-	5	-	5	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	11	-	11	11
เดนมาร์ก	-	297	4	301	-	34	89	122	11	-	11	-	-	3	129	546	-	546	546
เดนมาร์ก	1	217	1	219	-	13	162	176	219	-	219	-	-	2	11	539	-	539	540

ภาคผนวก ค
ประเภทเอกสารที่มีการรับรองที่กองสัญญาและนิติกรรม

๑. ประเภทรับรองคำแปลถูกต้อง ๒. ประเภทรับรองสำเนา (เอกสารราชการ)

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๑.๑	ทะเบียนบ้าน
๑.๒	บัตรประชาชน
๑.๓	บ.ป.๒ (ใบสีเหลือง)
๑.๔	ใบมรณบัตร
๑.๕	รับรองโสด
๑.๖	ใบสำคัญสมรส (คร.๓)
๑.๗	ใบทะเบียนสมรส (คร.๒)
๑.๘	ใบสำคัญการหย่า (คร.๗)
๑.๙	ใบทะเบียนการหย่า (คร.๖)
๑.๑๐	ใบทะเบียนฐานะครอบครัว (คร.๒๒)
๑.๑๑	หนังสือรับรองการเกิด
๑.๑๒	หนังสือรับรองบุคคล
๑.๑๓	หนังสือยินยอม
๑.๑๔	ใบมอบอำนาจจากเขต (หนังสือมอบอำนาจ)
๑.๑๕	ช.๑ (คำขอ)
๑.๑๖	ช.๒ (ใบใช้นามสกุลร่วม)
๑.๑๗	ช.๓ (ใบเปลี่ยนชื่อ)
๑.๑๘	ช.๔ (ใบเปลี่ยนสกุล)
๑.๑๙	ช.๕ (หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อสกุล)
๑.๒๐	หนังสือสุทธิ/ใบสุทธิ (สมุดประจำพระ)
๑.๒๑	ใบแปลงสัญชาติ
๑.๒๒	ใบถิ่นที่อยู่
๑.๒๓	ทะเบียนบ้านเล่มสีเหลือง
๑.๒๔	ราชกิจจานุเบกษา
๑.๒๕	ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม
๑.๒๖	หนังสือรับรองบุตร
๑.๒๗	หนังสือรับรองอุปการะเลี้ยงดูบุตร
๑.๒๘	หนังสือรับรอง
๑.๒๙	หลักฐานทางทหาร
๑.๓๐	ใบขับขี่

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๑.๓๑	เอกสารการศึกษา(รัฐบาล)
๑.๓๒	โฉนดที่ดิน
๑.๓๓	คำสั่งศาล
๑.๓๔	หนังสือรับรองคำพิพากษา
๑.๓๕	หนังสือรับรองคดีสิ้นสุด
๑.๓๖	บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
๑.๓๗	ข้อมูลส่วนบุคคล
๑.๓๘	ใบเสร็จสรรพากร
๑.๓๙	หนังสือรับรองบริษัท
๑.๔๐	ใบจดทะเบียนการค้า
๑.๔๑	หนังสือบริคณห์สนธิ
๑.๔๒	ข้อบังคับ
๑.๔๓	งบดุล
๑.๔๔	ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.๒๐)
๑.๔๕	บ/ข รายชื่อผู้ถือหุ้น (บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น)
๑.๔๖	ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน
๑.๔๗	รายงานการประชุม
๑.๔๘	ใบอนุญาตจัดหางาน
๑.๔๙	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (แบบ พค.๐๔๐๑)
๑.๕๐	ใบทะเบียนพาณิชย์
๑.๕๑	ใบอนุญาตผลิตอาหาร
๑.๕๒	บอจ.๑ (คำขอจดทะเบียนบริษัทจำกัด)
๑.๕๓	บอจ.๒ (แบบฟอร์มหนังสือบริคณห์สนธิ)
๑.๕๔	บอจ.๓ (รายการจดทะเบียนจัดตั้ง)
๑.๕๕	บอจ.๔ (รายการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมและ/หรือมติพิเศษ)
๑.๕๖	บอจ.๕ (สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น)
๑.๕๗	ใบแจ้งความ
๑.๕๘	อุปการะบุตร (ป.ค.๑๔)
๑.๕๙	(ป.ค. ๑๔) ทั่วไป
๑.๖๐	ใบอนุญาตนำเข้า สิ่งซื้อ อาวุธปืน
๑.๖๑	ใบต่างด้าว
๑.๖๒	คำร้องเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว
๑.๖๓	ภ.ง.ด. ๕๐ (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล)
๑.๖๔	ภ.ง.ด. ต่าง ๆ

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๑.๖๕	ข้อมูลทะเบียนราษฎร
๑.๖๖	ข้อมูลทะเบียนการเกิด
๑.๖๗	ข้อมูลทะเบียนการตาย
๑.๖๘	ใบอนุญาตทำงาน

๓. ประเภทรับรองลายมือชื่อ (เอกสารภาษาไทย)

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๓.๑	ใบขับขี่
๓.๒	แพทย์สภา
๓.๓	กรมประชาสงเคราะห์
๓.๔	สภาหอการค้าไทย
๓.๕	หอการค้า
๓.๖	รับรองลายมือชื่อทั่ว ๆ ไป (เจ้าของเอกสาร/กรรมการบริษัท)
๓.๗	สภาอุตสาหกรรม
๓.๘	คณะกรรมการอาหารและยา
๓.๙	C.I.D
๓.๑๐	คณะกรรมการกลางอิสลาม
๓.๑๑	กรมการค้าต่างประเทศ
๓.๑๒	End User
๓.๑๓	กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
๓.๑๔	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๓.๑๕	ธนาคาร
๓.๑๖	ใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนนานาชาติ
๓.๑๗	กรมสรรพากร
๓.๑๘	กรมสรรพสามิต
๓.๑๙	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
๓.๒๐	กรมเจ้าท่า
๓.๒๑	กรมประมง
๓.๒๒	กรมปศุสัตว์
๓.๒๓	กระทรวงสาธารณสุข (ผ่านหอการค้า)
๓.๒๔	สำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ
๓.๒๕	กรมการศาสนา
๓.๒๖	ผลตรวจ DNA
๓.๒๗	ใบแพทย์

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๓.๒๘	ใบอนุญาตนำเข้า สิ่งซื้อ อารูธป็น
๓.๒๙	สถาบันนวดแผนไทย
๓.๓๐	สถาบันฝีมือแรงงาน
๓.๓๑	เอกสารการศึกษา (เอกชน)
๓.๓๒	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ลายมือชื่อเจ้าของเอกสาร)
๓.๓๓	ใบแจ้งค่าน้ำ (ลายมือชื่อเจ้าของเอกสาร)
๓.๓๔	ใบแจ้งค่าโทรศัพท์ (ลายมือชื่อเจ้าของเอกสาร)
๓.๓๕	รับรองลายมือชื่อทั่ว ๆ ไป (หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชนและสถาบันต่าง ๆ ที่นำส่งลายมือชื่อ)
๓.๓๖	เอกสารของหน่วยงานราชการไทย

๔. ประเภทรับรองลายมือชื่อ (เอกสารต่างประเทศ)

ลำดับ	ชนิดเอกสาร
๔.๑	ลายมือชื่อสถานทูตไทยในต่างประเทศ
๔.๒	ลายมือชื่อสถานทูตต่างประเทศในประเทศไทย
๔.๓	รับรองโสดต่างประเทศ
๔.๔	ใบสมรสต่างประเทศ
๔.๕	ประวัติอาชญากรรมต่างประเทศ
๔.๖	เกิดต่างประเทศ
๔.๗	ใบมรณบัตรต่างประเทศ
๔.๘	คำสั่งศาลหย่าต่างประเทศ
๔.๙	สัญญาคุ้มภัยรับรองผ่านจากสถานทูตไทยในต่างประเทศ
๔.๑๐	เอกสารต่าง ๆ ที่ผ่านจากการรับรองสถานทูตไทยในต่างประเทศ / สถานทูตต่างประเทศในประเทศไทย

ภาคผนวก ง

ตารางเปรียบเทียบอัตรากำลังของข้าราชการ และตารางเปรียบเทียบอัตรากำลังของกองต่าง ๆ
กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ตาราง เปรียบเทียบอัตรากำลังของข้าราชการกรมการกงสุล

ตำแหน่ง	อัตรากำลัง			
	ตามโครงสร้าง	ปัจจุบัน	ขาด	มีจริง %
๑. นักการทูต	๗๓	๓๗	๓๖	๕๐.๖๘
๒. สายสนับสนุน	๓๖	๒๘	๘	๗๗.๗๗
๓. Home based				
- นักวิเทศสหการ		๒		
- นักวิชาการทางการเงิน		๑		
- นักวิชาการพัสดุ		-	๑	
- นักบัญชี		๑		
- นักทรัพยากรบุคคล		-	๑	
- นิติกร	๘	๕	๓	๖๒.๕
- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน		๑		
- เจ้าพนักงานธุรการ		๓		
รวมทั้งสิ้น	๑๑๗	๗๘	๔๙	๖๖.๖๖

ที่มา กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ สถานะ ณ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

ตาราง เปรียบเทียบอัตราการกำลังของกองต่าง ๆ ในกรมการกงสุล

ตำแหน่ง	อัตราการกำลังที่มีอยู่จริง		อัตราการกำลังตามโครงสร้าง	
	สายการทูต	สายสนับสนุน	สายการทูต	สายสนับสนุน
๑. กองหนังสือเดินทาง	๑๖	๑๘	๒๗	๐
๒. สำนักเลขานุการกรม	๖	๓	๑๑	๕
๓. กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทย ในต่างประเทศ	๕	๐	๑๓	๔
๔. กองวิชาและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว	๔	๓	๘	๓
๕. ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอก ราชอาณาจักร	๑	๑	๓	๑
๖. กองสัญญาติและนิติกรณ์	๕*	๕	๑๑	๓
รวมทั้งสิ้น	๓๖	๓๐	๗๓	๖

* รวมตำแหน่งผู้อำนวยการ

ที่มา กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ สถานะ ณ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

ภาคผนวก ฉ
ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่างแบ่งตามอายุ เพศ การศึกษา
และ สถานภาพการทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	งานบริการรับรองเอกสาร	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	๒๐๐	๑๐๐
ชาย	๗๗	๓๘.๕
หญิง	๑๒๓	๖๑.๕๐
๒. อายุ	๒๐๐	๑๐๐
๑๕ - ๑๙ ปี	๖	๓.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๓	๒๑.๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๖๕	๓๒.๕๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๕๔	๒๗.๐๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๗	๑๓.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
ไม่เคยเรียน	๑	๐.๕๐
ประถมศึกษา	๑๙	๙.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๒	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๓	๑๖.๕๐
ปวช.	๑๑	๕.๕๐
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๒๔	๑๒.๐๐
ปริญญาตรี	๗๑	๓๕.๕๐
ปริญญาโท และสูงกว่า	๑๖	๘.๐๐
อื่น ๆ	๓	๑.๕๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	๒๐๐	๑๐๐
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๗	๓.๕๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๖๔	๓๒.๐๐
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๒๒.๐๐
เกษตรกร	๒	๑.๐๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๘	๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๙.๕๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑๗	๘.๕๐

ข้อมูลทั่วไป	งานบริการรับรองเอกสาร	
	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน / ไม่มีงานทำ	๙	๔.๕๐
อื่น ๆ	๒๐	๑๐.๐๐

ภาคผนวก ข
ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการรับรองเอกสาร
จำแนกตามระบบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
๑. ความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๑๑๘.๕๐	๖๖๑.๒๐	๑๑๕.๖๐	๒๒.๘๐	๑๑.๙๐		๓๓.๙๑๖๐	
๑.๑ การติดต่อประสานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๑๑๖.๐๐	๖๖๕.๐๐	๑๑๖.๕๐	๑๑.๕๐	๑๑.๐๐		๓๓.๙๓๕๐	๐๐.๖๘๗๘
๑.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑๙.๐๐	๖๖๕.๐๐	๑๑๔.๕๐	๐๐.๕๐	๑๑.๐๐		๔๔.๐๐๕๐	๐๐.๖๖๘๗
๑.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังเช่น ผู้ที่มาก่อน ได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๒๒๗.๐๐	๖๖๓.๐๐	๗๗.๕๐	๑๑.๐๐	๑๑.๕๐		๔๔.๑๓๐๐	๐๐.๗๑๑๑
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๗.๐๐	๕๕๖.๐๐	๒๒๐.๐๐	๕๕.๐๐	๒๒.๐๐		๓๓.๘๑๐๐	๐๐.๘๔๗๐
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๓.๕๐	๕๕๖.๕๐	๒๒๐.๐๐	๖๖.๐๐	๔๔.๐๐		๓๓.๖๙๕๐	๐๐.๙๑๙๘
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๓๓๔.๒๕	๕๕๑.๙๒	๑๑๐.๕๐	๒๒.๑๗	๑๑.๑๗		๔๔.๑๕๙๒	--
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๓๓๕.๕๐	๕๕๓.๐๐	๑๑๐.๐๐	๑๑.๐๐	๐๐.๕๐		๔๔.๒๒๐๐	๐๐.๗๐๒๙
๒.๒ ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๓๓๓.๕๐	๔๔๗.๐๐	๑๑๕.๐๐	๒๒.๐๐	๒๒.๕๐		๔๔.๐๗๐๐	๐๐.๘๘๘๒
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓๓๒.๕๐	๕๕๕.๐๐	๖๖.๕๐	๔๔.๐๐	๒๒.๐๐		๔๔.๑๒๐๐	๐๐.๘๔๘๐
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอลสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๓๓๘.๕๐	๕๕๔.๐๐	๖๖.๕๐	๑๑.๐๐	--		๔๔.๓๐๐๐	๐๐.๖๓๔๐
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุก รายไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓๘.๕๐	๕๕๑.๕๐	๘๘.๐๐	๒๒.๐๐	--		๔๔.๒๖๕๐	๐๐.๖๙๐๗
๒.๖ สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	๒๒๗.๕๐	๕๕๒.๐๐	๑๑๕.๕๐	๓๓.๐๐	๒๒.๐๐		๔๔.๐๐๐๐	๐๐.๘๕๖๕

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๓.๕๘	๕๗.๖๗	๑๖.๐๘	๑.๙๒	๐.๗๕		๔.๐๑๔๒	--
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	๒๑.๕๐	๕๕.๕๐	๒๒.๕๐	--	๐.๕๐		๓.๙๗๕๐	๐.๖๙๗๗
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๓.๐๐	๕๗.๐๐	๑๘.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐		๔.๐๐๐๐	๐.๗๓๖๗
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการเช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๑๖.๐๐	๕๖.๕๐	๒๒.๕๐	๓.๐๐	๒.๐๐		๓.๘๑๕๐	๐.๘๐๘๗
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการเช่น กล้องรับ ความเห็น แบบ สอบถาม เป็นต้น	๑๗.๕๐	๖๐.๐๐	๑๘.๐๐	๔.๐๐	๐.๕๐		๓.๙๐๐๐	๐.๗๔๓๕
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๓๐.๕๐	๕๘.๐๐	๙.๐๐	๒.๐๐	๐.๕๐		๔.๑๖๐๐	๐.๗๐๔๙
๓.๖ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ ในภาพรวม	๓๒.๕๐	๕๘.๕๐	๗.๕๐	๑.๕๐	--		๔.๒๒๐๐	๐.๖๔๓๒
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของการให้บริการ	๓๒.๓๓	๕๒.๓๓	๑๑.๑๗	๒.๖๗	๑.๕๐		๔.๑๑๓๓	---
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๓๓.๐๐	๕๒.๕๐	๑๐.๕๐	๒.๕๐	๑.๕๐		๔.๑๓๐๐	๐.๘๑๐๒
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๓๒.๐๐	๕๓.๕๐	๑๐.๕๐	๓.๐๐	๑.๐๐		๔.๑๒๕๐	๐.๗๘๘๙
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม	๓๒.๐๐	๕๑.๐๐	๑๒.๕๐	๒.๕๐	๒.๐๐		๔.๐๘๕	๐.๘๔๙๓
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	๒๗.๑๗	๕๕.๗๘	๑๓.๓๔	๒.๓๙	๑.๓๓		๔.๐๕๐๗	---

ภาคผนวก ข
ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการรับรองเอกสาร
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น มาก			
๑. ความเชื่อมั่นในการเกิด ประโยชน์สุข ของประชาชน	๑๘.๔๐	๕๗.๓๐	๑๓.๔๐	๑.๙๐	๐.๕๐	๘.๕๐	๓.๙๙๖๗	--
๑.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	๑๘.๐๐	๕๘.๕๐	๑๓.๕๐	๐.๕๐	๑.๕๐	๘.๐๐	๓.๙๘๙๑	๐.๗๑๖๖
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจ อย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๒๐.๐๐	๖๓.๐๐	๘.๐๐	๑.๕๐	--	๗.๕๐	๔.๐๙๗๒	๐.๖๐๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงาน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๑๙.๕๐	๖๐.๕๐	๘.๕๐	๒.๕๐	--	๙.๐๐	๔.๐๖๕๙	๐.๖๔๔๖
๑.๔ หน่วยงานมีการรับฟังความ คิดเห็นข้อเสนอแนะจากบุคคล ทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๑๗.๕๐	๕๑.๐๐	๒๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๕๐	๙.๐๐	๓.๙๑๒๑	๐.๗๓๘๐
๑.๕ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการ แก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๑๗.๐๐	๕๓.๕๐	๑๗.๐๐	๓.๐๐	๐.๕๐	๙.๐๐	๓.๙๑๗๖	๐.๗๔๒๔
๒. ความเชื่อมั่นในการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	๒๕.๑๓	๕๑.๗๕	๑๒.๑๓	๑.๘๘	๑.๕๐	๗.๖๓	๔.๐๕๑๔	--
๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	๒๕.๕๐	๕๓.๐๐	๑๒.๕๐	๐.๕๐	๑.๐๐	๗.๕๐	๔.๐๙๗๓	๐.๗๒๓๒
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๓.๐๐	๕๒.๕๐	๑๑.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๗.๕๐	๓.๙๗๘๔	๐.๘๕๙๕
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	๒๔.๐๐	๕๑.๐๐	๑๔.๕๐	๑.๕๐	๒.๐๐	๗.๐๐	๔.๐๐๕๔	๐.๘๒๒๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้	๒๘.๐๐	๕๐.๕๐	๑๐.๕๐	๑.๕๐	๑.๐๐	๘.๕๐	๔.๑๒๕๗	๐.๗๕๖๓
๓. ความเชื่อมั่นในการมี ประสิทธิภาพ และ เกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	๒๒.๑๐	๕๑.๐๐	๑๕.๖๐	๑.๖๐	๑.๒๐	๘.๕๐	๓.๙๙๖๗	--
๓.๑ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๒๓.๐๐	๕๔.๐๐	๑๒.๐๐	๑.๕๐	๐.๕๐	๙.๐๐	๔.๐๗๑๔	๐.๗๐๕๔
๓.๒ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรม	๒๐.๐๐	๕๑.๐๐	๑๖.๕๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๙.๕๐	๓.๙๖๑๓	๐.๗๗๐๐
๓.๓ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	๒.๕๐	๔๙.๐๐	๑๘.๐๐	๑.๕๐	๑.๐๐	๘.๐๐	๓.๙๘๓๗	๐.๗๗๘๖

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนนจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของ คะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น มาก			
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน								
๓.๔ หน่วยงานมีการแจ้งให้ ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ใน การรับบริการ	๒๑.๕๐	๕๑.๐๐	๑๖.๕๐	๑.๐๐	๒.๐๐	๘.๐๐	๓.๙๖๗๔	๐.๘๐๙๑
๓.๕ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๒๓.๕๐	๕๐.๐๐	๑๕.๐๐	๒.๐๐	๑.๕๐	๘.๐๐	๔.๐๐๐๐	๐.๘๙๘
๔. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน	๑๘.๕๐	๕๒.๕๐	๑๕.๕๐	๓.๘๕	๑.๕๐	๘.๑๗	๓.๙๐๐๒	--
๔.๑ หน่วยงานมีขั้นตอนการ ให้บริการที่ เหมาะสม	๑๘.๕๐	๕๔.๕๐	๑๕.๐๐	๓.๐๐	๑.๕๐	๗.๕๐	๓.๙๒๔๓	๐.๗๙๗๒
๔.๒ หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ ผู้รับบริการทราบ	๑๗.๕๐	๕๔.๐๐	๑๖.๐๐	๓.๕๐	๐.๕๐	๘.๕๐	๓.๙๒๓๕	๐.๗๕๒๐
๔.๓ หน่วยงานมีระยะเวลาการ ให้บริการ ที่เหมาะสม	๑๙.๕๐	๔๙.๐๐	๑๕.๕๐	๕.๐๐	๒.๕๐	๘.๕๐	๓.๘๕๒๕	๐.๙๑๐๙
๕. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	๒๓.๒๐	๔๗.๓๐	๑๖.๒๐	๓.๔๐	๑.๕๐	๘.๔๐	๓.๙๕๓๑	--
๕.๑ หน่วยงานจัดให้มีการตอบ คำถาม/ ให้คำแนะนำแก่ ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๑.๕๐	๔๘.๐๐	๑๗.๕๐	๓.๐๐	๑.๐๐	๙.๐๐	๓.๙๔๕๑	๐.๘๑๒๔
๕.๒ หน่วยงานมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน จาก ประชาชนรวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบ	๒๑.๐๐	๔๖.๐๐	๑๕.๕๐	๖.๕๐	๑.๕๐	๙.๕๐	๓.๘๖๗๔	๐.๙๐๙๓
๕.๓ หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมา ใช้ ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	๒๕.๕๐	๔๗.๕๐	๑๖.๐๐	๓.๐๐	๐.๕๐	๗.๕๐	๔.๐๒๑๖	๐.๗๙๓๗
๕.๔ ประชาชนได้รับบริการที่มี คุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๕.๐๐	๔๙.๕๐	๑๕.๐๐	๑.๕๐	๐.๕๐	๘.๕๐	๔.๐๖๐๑	๐.๗๔๒๕
๕.๕ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๒๓.๐๐	๔๕.๕๐	๑๗.๐๐	๓.๐๐	๔.๐๐	๗.๕๐	๓.๘๗๐๓	๐.๙๖๙๓
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	๒๑.๔๗	๕๑.๙๗	๑๔.๕๗	๒.๕๒	๑.๒๔	๘.๒๔	๓.๙๗๙๖	--

ภาคผนวก ญ

จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งพึงพอใจของงานบริการรับรองเอกสาร

สิ่งที่พึงพอใจ จำนวน	
๑. ความเต็มใจ/พร้อมให้บริการอย่างสุภาพและเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง	๓๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑๒
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกายและวาจาสุภาพของผู้ให้บริการ	๑๐
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙
๕. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๘
๖. สถานที่บริการเป็นสัดส่วน สะอาด	๘
๗. การตีตประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓
๘. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง	๓
๙. ผลการบริการในภาพรวม	๓
๑๐. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒
๑๑. การบริการตามระยะเวลาที่กำหนด	๑
๑๒. ให้บริการตรงตามความต้องการ	๑
๑๓. ซื่อสัตย์สุจริต	๑
๑๔. ไม่เลือกปฏิบัติ	๑
๑๕. การมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจัดให้บริการ	๑

ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

ภาคผนวก ก
จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งไม่พึงพอใจของงานบริการรับรองเอกสาร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน
๑. ไม่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐
๒. ให้บริการแบบไม่เต็มใจ/ไม่ยินดีให้บริการ	๑๑
๓. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ องค์ความรู้ในการให้บริการ	๘
๔. จุด / ช่อง ให้บริการไม่เหมาะสม (มีน้อย)	๘
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ราคาอาหาร เก้าอี้ ไม่เพียงพอ	๘
๖. ใช้เวลานานในการรอรับเอกสาร	๖
๗. อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ	๒
๘. การให้บริการไม่ตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง	๑
๙. ไม่ทำการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๑
๑๐. การแต่งกายไม่เหมาะสม	๒
๑๑. ไม่ซื่อสัตย์สุจริต	๑

ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

ภาคผนวก ก
จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการรับรองเอกสาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑. บริการให้รวดเร็ว	๒๔
๒. เพิ่มจุด / ช่องให้บริการ	๒๓
๓. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ราคาอาหาร เก้าอี้	๑๔
๔. ให้บริการด้วยความเต็มใจ / ยินดีในการให้บริการ	๑๐
๕. ให้บริการตรงความต้องการเช่น สามารถยื่นเอกสาร online สามารถจองคิวการรับเอกสาร และควรมีเอกสารหลายภาษา เป็นต้น	๘
๖. ควรมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการ	๗
๗. พัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ภาษาต่างประเทศ	๖
๘. ควรตีประกาศแจ้งขั้นตอน/เอกสารที่ต้องจัดเตรียมมา/ระยะเวลา การให้บริการ	๓
๙. จัดอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ	๓
๑๐. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๒
๑๑. เจ้าหน้าที่ควรแต่งการให้เหมาะสม	๒
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริต	๑

ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

ภาคผนวก ร
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

*****เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ดีเพื่อคุณ*****

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

เพศ ชาย หญิง
 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 – 40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
 เวลาที่เข้ามาใช้บริการ ☐ 08.00 – 10.00 น. ☐ 10.00 -12.00 น. ☐ 12.00-14.00 น. ☐ 14.00-16.00 น.
 เรื่องที่มาติดต่อ งานบริการหนังสือเดินทาง งานด้านรับรองเอกสาร อื่น ๆ (ระบุ)

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ ในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพและเป็นมิตร						
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุจริต (ไม่มีคอร์รัปชัน)						
4.มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)						
5.มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)						
7. มีระยะเวลาในการได้รับบริการที่สะดวกและเหมาะสม						
8.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ						
9.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ						
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ						

2. “จุดเด่น” ของ การบริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” ที่ประทับใจท่านคือ

.....

3. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” คือ

.....

4. “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม”

☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

☐ ชื่อ.....นามสกุล.....โทร.....E-mail :

วันที่/...../.....

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

*** เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ดีให้คุณ ***

๓๘

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ”

ชื่อ ☒ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☒ 21-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

เวลาที่เข้ามาใช้บริการ ☒ 08.00-10.00 น. ☐ 10.00-12.00 น. ☐ 12.00-14.00 น. ☐ 14.00-16.00 น.

สิ่งที่มาติดต่อ ☐ งานบริการหนังสือเดินทาง ☒ งานด้านรับรองเอกสาร ☐ อื่นๆ(ระบุ) _____

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพและเป็นมิตร			☒			
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี			☒			
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุจริต (ไม่มีคอร์รัปชัน)		☒				
4. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)			☒			
5. มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม		☒				
6. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)		☒				
7. มีระยะเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสม					☒	
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	☒					
9. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	☒					
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ			☒			

“จุดเด่น” ของ การบริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” ที่ประทับใจท่านคือ

มีการใช้ระบบคิว มีป้ายบอกทาง ชัดเจน ไม่มีคอร์รัปชัน

“จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการ ของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” คือ

การให้บริการที่รวดเร็วเกินไป มีคนมาใช้บริการมาก ทำให้ต้องรอนาน
ตั้งแต่ 10 โมง มาถึง 12 โมง ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา

“ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม”

ขอเจ้าหน้าที่บริการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ชื่อ จัสติน นามสกุล พิบูลย์ โทร 081-206-5779 E-mail chunipit@yaho.com
วันที่ 12/11/55

*** เพื่อให้บริการตอบรับปรับปรุงบริการที่ดีเพื่อคุณ ***

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ”

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี ☒ 41 ปีขึ้นไป
 เวลาที่เข้ามาใช้บริการ ☒ 8.00-10.00 น. ☐ 10.00-12.00 น. ☐ 12.00-14.00 น. ☐ 14.00-16.00 น.
 เรื่องที่มาติดต่อ ☐ งานบริการหนังสือเดินทาง ☒ งานด้านรับรองเอกสาร ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบใน การ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพและเป็นมิตร				☒		
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี			☒			
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุจริต (ไม่มีคอร์รัปชัน)	☒					
4. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)			☒			
5. มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม		☒				
6. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)	☒					
7. มีระยะเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสม					☒	
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ				☒		
9. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ			☒			
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ				☒		

2. “จุดเด่น” ของ การบริการของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” ที่ประทับใจท่านคือ

3. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการ ของ “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ” คือ
 1. ขั้นตอนการรับบริการเอกสารและค่าธรรมเนียม เอกสารยื่นขอวีซ่า 160 บาท ไม่สะดวก
 2. ขั้นตอนการยื่นวีซ่า 160 บาท ไม่สะดวก
 3. ขั้นตอนการยื่นวีซ่า 160 บาท ไม่สะดวก
 4. ขั้นตอนการยื่นวีซ่า 160 บาท ไม่สะดวก

4. “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม”
 1. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่
 2. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ดีขึ้น

☐ ชื่อ.....นามสกุล.....โทร.....E-mail:.....
 วันที่ 13/12/2562

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

*** เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ดีของคุณ ***

๑๐๐

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ"

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิงอายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี ☒ 41 ปีขึ้นไปเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ☐ 08.00-10.00 น. ☐ 10.00-12.00 น. ☐ 12.00-14.00 น. ☐ 14.00-16.00 น.เรื่องที่มาติดต่อ ☐ งานบริการหนังสือเดินทาง ☒ งานด้านรับรองเอกสาร ☐ อื่นๆ(ระบุ) _____

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ สุภาพและเป็นมิตร			☒			
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี		☒				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุจริต (ไม่มีคอร์รัปชัน)		☒				
4. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)			☒			
5. มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม			☒			
6. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)			☒			
7. มีระยะเวลาในการได้รับการบริการที่สะดวกและเหมาะสม			☒			
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ			☒			
9. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ			☒			
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					☒	

"จุดเด่น" ของ การบริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" ที่ประทับใจท่านคือ

ใจดี/น่ารัก

3. "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการบริการ ของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" คือ

ควรตรวจเช็ค/อัปเดต และ จัดเจ้าหน้าที่ไว้กว่า 5 ชั่วโมง / จ.พาร์ก

4. "ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม"

ค.อ.จ.จ.จ.

เมื่อการติดต่อ หากผ่าน ๆ ๆ ๆ

☐ ชื่อ น.ส. นามสกุล น.ส. นามสกุล โทร 0853000783 E-mail:

วันที่ 25, 8/19, 56

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

*** เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ดีเพื่อคุณ ***

15

๑๐๑

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ"

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี ☒ 41 ปีขึ้นไป
 เวลาที่เข้ามาใช้บริการ ☒ 08.00-10.00 น. ☐ 10.00-12.00 น. ☐ 12.00-14.00 น. ☐ 14.00-16.00 น.
 เรื่องที่ติดต่อ ☒ งานบริการหนังสือเดินทาง ☐ งานด้านรับรองเอกสาร ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบใน การ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ สุภาพและเป็นมิตร	☒					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	☒					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุจริต (ไม่มีคอร์รัปชัน)	☒					
4. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	☒					
5. มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม			☒			
6. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (มีบัตรคิว)	☒					
7. มีระยะเวลาในการ ให้บริการที่สะดวกและเหมาะสม			☒			
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	☒					
9. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	☒					
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	☒					

2. "จุดเด่น" ของ การบริการของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" ที่ประทับใจท่านคือ

รับ/ออกหนังสือเดินทาง

3. "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการบริการ ของ "กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ" คือ

มีเจ้าหน้าที่ช่วยผู้สูงอายุ/คนพิการ/คนพิการ

11/1/2564 รับ/ออกหนังสือเดินทาง

4. "ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม"

ตั้ง การได้ไปเจอในเอกสารสำหรับบริษัทหรือพ่อค้า
 ที่ไม่ตรงตามความต้องการ เพราะ 19 น. ที่ได้รับแจ้งให้
 แจ้งและวันนี้ได้มาก ซึ่งทำให้ผู้รับเอกสารที่มาจาก 19/1/2564

☐ ชื่อ.....นามสกุล.....โทร.....E-mail:.....
 วันที่....., 3, 2564

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ณ

โนตารีปblickในระบบกฎหมายของประเทศต่าง ๆ

๑. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศฝรั่งเศส

ชื่อเรียก :	โนตแอร์ (Notaire)
คุณสมบัติ :	บุคคลสัญชาติฝรั่งเศส เรียบจบกฎหมายจากมหาวิทยาลัย (๔ ปี) ได้ผ่านการฝึกงานโนตแอร์ ๒ – ๓ ปี และสอบผ่านได้รับประกาศนียบัตร จากสภาวิชาชีพโนตแอร์
การแต่งตั้ง :	แต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
จำนวน :	มีการจำกัดจำนวนของโนตแอร์ทั่วประเทศฝรั่งเศส
เขตอำนาจ :	โนตแอร์มีอำนาจกระทำการภายในเขตอำนาจที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งเท่านั้น
การกำกับดูแล :	หัวหน้าอัยการจังหวัด เป็นผู้สอดส่องดูแลการทำงานของโนตแอร์
ค่าตอบแทน :	สำหรับงานที่บังคับ โดยกฎหมายให้โนตแอร์ทำ กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัวซึ่งจะเท่ากันหมด ส่วนงานอื่นที่กฎหมายมิได้บังคับไว้ โนตแอร์อาจเรียกค่าบริการเอง
อำนาจหน้าที่ :	โนตแอร์มีหน้าที่จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่กฎหมายระบุบังคับไว้ว่าต้องทำโดยโนตแอร์ และอาจทำเอกสารสัญญาอื่น ๆ ด้วยก็ได้เมื่อมีผู้ร้องขอ

โนตแอร์เป็นเจ้าของหน้าที่ของรัฐ แต่ไม่ได้รับเงินเดือนจากรัฐคงได้รับเพียงค่าบริการจากประชาชนเท่านั้น เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐโนตแอร์จึงต้องเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการให้บริการประชาชน และไม่มีสิทธิที่จะปฏิเสธที่จะไม่ทำงานให้ประชาชน ทั้งนี้เฉพาะงานที่มีกฎหมายระบุไว้ให้โนตแอร์ต้องทำ ส่วนงานอื่นที่ไม่บังคับโดยกฎหมาย โนตแอร์จะปฏิเสธไม่ทำก็ได้ เอกสารสัญญาที่โนตแอร์ทำขึ้นจะได้รับการยอมรับอย่างสูง และมีคุณค่าเป็นเอกสารมหาชน ถ้ามีข้อพิพาทศาลจะยอมรับบังคับให้โดยไม่ต้องมีการสืบพยานเพิ่มเติมอีก

โนตแอร์มีอำนาจออกหมายบังคับ ในกรณีที่มีการไม่ปฏิบัติตามสัญญา โดยฝ่ายที่เสียหาย อาจนำหมายบังคับนี้ไปยื่นต่อศาล เพื่อขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีได้ โดยไม่ต้องดำเนินคดีในศาลก่อน

ความรับผิด :	โนตแอร์ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมาย และเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตแอร์ต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือบุคคลที่สาม นอกจากนี้ โนตแอร์ยังต้องรับผิดทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามกฎหมายกำหนดไว้ ตามความร้ายแรงของความผิด ซึ่งอาจถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตแอร์ก็ได้
ประกันภัย :	กฎหมายบังคับให้โนตแอร์ทุกคนต้องทำประกันภัย ในวงเงินที่ระบุไว้ในกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้กับประชาชน ในกรณีที่โนตแอร์กระทำผิดกฎหมาย และทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน เมื่อโนตแอร์ไม่มีความสามารถที่จะชำระค่าสินไหมนั้นได้ บริษัทประกันภัยจะเป็นผู้ชำระแทนให้

๒. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศเยอรมนี

ชื่อเรียก :	โนตารี (Notar)
ประเภท :	ในประเทศเยอรมนี มี โนตารี ๓ ประเภท คือ ก) ผู้มีอาชีพโนตารี (Full-time Notar) ประกอบอาชีพเป็นโนตารีอย่างเดียว ข) ทนายความที่เป็นโนตารี (Lawyer Notar) เป็นทนายความและโนตารีด้วย และ ค) เจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นโนตารี (State employed Notar) เป็นเจ้าหน้าที่รัฐด้านอื่น และเป็นโนตารีด้วย
คุณสมบัติ :	บุคคลสัญชาติเยอรมัน เรียนจบกฎหมายจากมหาวิทยาลัย จบนิติศาสตร์บัณฑิต เป็นทนายความมาแล้ว ๕ ปี และผ่านการฝึกงานในหน้าที่โนตารีอย่างน้อย ๓ ปี ต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่เกิน ๖๐ ปี
การแต่งตั้ง :	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมแห่งมลรัฐ จะเป็นผู้แต่งตั้งโนตารีของมลรัฐนั้น โดยคัดเลือกจากผู้สมัครเข้ามา เมื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นโนตารีแล้ว จะอยู่ในตำแหน่งไปจนอายุ ๗๐ ปี
จำนวน :	มีการจำกัดจำนวนของโนตารีในแต่ละมลรัฐ ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร และสภาพเศรษฐกิจของมลรัฐนั้น ๆ
เขตอำนาจ :	โนตารีมีอำนาจกระทำการ ภายในเขตอำนาจที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งเท่านั้น แต่อาจจะกระทำการนอกเขตอำนาจของตนได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากกระทรวงยุติธรรมของมลรัฐนั้นก่อน ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งถ้ารออาจเกิดความเสียหายขึ้นได้
การกำกับดูแล :	ทุก ๔ ปี ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลในเขตอำนาจของโนตารี เป็นผู้สอดส่องดูแล การทำงานของโนตารีว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินการทางวินัย
สภาวิชาชีพ :	โนตารีในแต่ละมลรัฐจะรวมตัวกันจัดตั้ง สภาวิชาชีพโนตารีประจำมลรัฐนั้น ๆ และสภาวิชาชีพโนตารี ประจำมลรัฐจะเข้าเป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพโนตารี แห่งสหพันธ์รัฐ สภาวิชาชีพโนตารี ทำหน้าที่ส่งเสริม วิชาชีพ ความเป็นอิสระ ในการประกอบอาชีพ รวมทั้งกำหนดข้อบังคับ และ จรรยาบรรณของโนตารี
ค่าตอบแทน :	สำหรับงานที่บังคับโดยกฎหมายให้โนตารีทำ กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัว ซึ่งจะเท่ากันหมด ส่วนงานอื่น ที่กฎหมายมิได้บังคับไว้ โนตารีอาจเรียกค่าบริการเองได้
อำนาจหน้าที่ :	คล้ายคลึงกับโนตารีฝรั่งเศส
ความรับผิดชอบ :	โนตารีต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมาย และเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตารีต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือ บุคคลที่สาม นอกจากนี้ โนตารียังต้องรับผิดทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตาม

กฎหมายกำหนดไว้ ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของความผิดตั้งแต่ ตักเตือน ถึง
 ขึ้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารี

ประกันภัย : กฎหมายบังคับให้โนตารีทุกคนต้องทำประกันภัย ในวงเงินที่ระบุไว้ใน
 กฎหมายประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ ยูโร ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้กับ
 ประชาชน ในกรณีที่โนตารีกระทำความผิดกฎหมาย และทำให้เกิดความเสียหาย
 ต่อประชาชน

๓. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศอินโดนีเซีย

ชื่อเรียก : โนตารี (Notary)

คุณสมบัติ : บุคคลสัญชาติอินโดนีเซีย อายุ ๒๕ ปีขึ้นไป เรียนจบ Diploma part II
 State Exams หรือ จบ notaries education จากมหาวิทยาลัยของรัฐ
 เป็นผู้มีความประพฤติดีและได้รับการรับรองโดย Head of Local
 Government ของเมืองที่โนตารีมีถิ่นที่อยู่ถาวร

การแต่งตั้ง : แต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

จำนวน : มีการจำกัดจำนวนของโนตารีทั่วประเทศ

ห้ามทำอาชีพอื่น : ห้ามโนตารีประกอบอาชีพบางประเภทตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย เช่น
 ทนายความ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ในศาลชั้นต้น เจ้าหน้าที่ Secretary of
 Orphan's Court

เขตอำนาจ : โนตารี มีอำนาจกระทำการภายในเขตอำนาจที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งเท่านั้น

การกำกับดูแล : หัวหน้าอัยการจังหวัด เป็นผู้สอดส่อง ดูแล การทำงานของโนตารี และ
 รายงานให้ ศาลชั้นต้นในโนตารีอยู่ในเขตอำนาจทราบ และศาลมีอำนาจ
 ตักเตือน หรือให้พักงานเป็นเวลา ๓ - ๔ เดือน ในกรณีที่ศาลเห็นว่า เป็น
 ความผิดร้ายแรง และควรลงโทษมากกว่า ศาลอาจจะส่งเรื่องให้
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเพื่อพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตของโนตา
 รีก็ได้ ซึ่งถ้ามีการเพิกถอนใบอนุญาต ศาลชั้นต้น จะต้องรีบดำเนินการ
 แต่งตั้งโนตารีใหม่ขึ้นมาแทนที่

ค่าตอบแทน : กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัว ซึ่งจะเท่ากันหมด

อำนาจหน้าที่ : คล้ายคลึงกับโนตารีฝรั่งเศส และเยอรมัน

ความรับผิดชอบ : โนตารีต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัด
 ต่อกฎหมาย และเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน
 นอกจากนี้ โนตารียังต้องรับผิดชอบวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามกฎหมาย
 กำหนดไว้ ตามความร้ายแรงของความผิด ซึ่งอาจถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้
 ปฏิบัติหน้าที่โนตารีได้

๔. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศญี่ปุ่น

ชื่อเรียก : โค โซ-นิน (Kosho-nin)

คุณสมบัติ :	บุคคลสัญชาติญี่ปุ่น เป็นนักกฎหมายที่ทรงคุณวุฒิ มีประสบการณ์สูง เป็นผู้พิพากษา อัยการ หรือทนายความ ที่ทำงานมานาน อย่างต่ำ ๒๐ ปี ทางปฏิบัติผู้ที่ได้รับแต่งตั้งคือ ผู้พิพากษาที่เกษียณอายุ อายุเฉลี่ยของโนตารีอยู่ระหว่าง ๕๘ – ๖๓ ปี จะอยู่ในตำแหน่งไปจนอายุ ๗๐ ปี
การแต่งตั้ง :	แต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ไม่มีการสอบคัดเลือก
จำนวน :	มีการจำกัดจำนวนของโนตารี ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร และสภาพเศรษฐกิจของมลรัฐ นั้น ๆ
เขตอำนาจ :	โนตารีมีอำนาจกระทำการ ภายในเขตอำนาจที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งเท่านั้น
การกำกับดูแล :	ทุกปี โนตารีจะถูกตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่จากกระทรวงยุติธรรม ซึ่งจะใช้เวลา ๑ วันในการตรวจสอบ แฟ้มงานของโนตารี ว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินการทางวินัย
สภาวิชาชีพ :	โนตารีทุกคนจะต้องเป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพโนตารี (Notary Association) ทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาชีพ ความเป็นอิสระ ในการประกอบอาชีพรวมทั้งเสนอแนะข้อกำหนด ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของโนตารี
ค่าตอบแทน :	กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัว ซึ่งจะเท่ากันหมด
อำนาจหน้าที่ :	คล้ายคลึงกับโนตารี ฝรั่งเศส เยอรมัน และอินโดนีเซีย
ความรับผิดชอบ :	โนตารีต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมาย และเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตารีต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือ บุคคลที่สาม

นอกจากนี้ โนตารียังต้องรับผิดชอบทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของความผิด ตั้งแต่ ตักเตือน ถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารี ในความเป็นจริงตั้งแต่เริ่มมีโนตารียังไม่ปรากฏว่ามีการลงโทษโนตารีเลย

๕. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา

ชื่อเรียก :	โนตารีพับลิค (Notary Public)
คุณสมบัติ :	เป็นบุคคลธรรมดา ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ที่มีอำนาจแต่งตั้ง และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายในแต่ละมลรัฐกำหนด ส่วนใหญ่คือเป็นบุคคลสัญชาติอเมริกัน หรือบุคคลที่อยู่อาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกา อย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีอายุ ๑๘ ปีบริบูรณ์ หรือมีสิทธิเลือกตั้ง มีคุณสมบัติอื่น ๆ ตามข้อบังคับของกฎหมายของมลรัฐนั้น เช่นต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี น่าเชื่อถือ ทำงานอยู่ในพื้นที่นั้น อาจเป็นทนายความ หรือเป็นเพียงผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพสาขาใด ๆ ก็ได้ อาจเป็นประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ได้
การแต่งตั้ง :	ในอเมริกา ผู้มีอำนาจแต่งตั้งโนตารีพับลิคจะระบุไว้ในกฎหมายของมลรัฐนั้น ๆ มลรัฐส่วนใหญ่ระบุให้แต่งตั้งโดยหัวหน้าสำนักงานผู้ว่าการมลรัฐ

	(Secretary of State) บางมลรัฐให้ประธานาธิบดี หรือผู้ว่าการมลรัฐ หรือผู้พิพากษาศีศรครอบครัวมรดก (Probate Judge) ทุกมลรัฐมีการจำกัดเวลาการดำรงตำแหน่งไว้ชัดเจน เช่น ๒ ปี ๓ ปี ๔ ปี บางมลรัฐยาวถึง ๑๐ ปี ซึ่งเมื่อหมดอายุแล้วก็สามารถต่อได้อีก
จำนวน :	ไม่มีการจำกัดจำนวนของโนตารีปบลิคในแต่ละมลรัฐ
เขตอำนาจ :	ส่วนใหญ่โนตารีปบลิคมีอำนาจกระทำการได้เฉพาะภายใน Country หรือ District ที่ตนอาศัยอยู่เท่านั้น ยกเว้นโนตารีปบลิคที่เป็นทนายความด้วย ที่กฎหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ครอบคลุมทั่วทั้งมลรัฐ
การกำกับดูแล :	เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายของมลรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานเดียวกันกับหน่วยงานที่มีอำนาจแต่งตั้งโนตารีปบลิค ทำหน้าที่สอดส่องดูแลการทำงานของโนตารีปบลิคว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินการทางวินัย ซึ่งอาจถูกถอนใบอนุญาต พักใบอนุญาต โทษปรับ และจะมีการเปิดเผยข่าวการลงโทษทางวินัยโดยลงพิมพ์โฆษณา หรือแถลงข่าวให้สื่อมวลชนรับทราบ
สมาคมวิชาชีพ :	สมาคมโนตารีปบลิคแห่งชาติ (The National Notary Association) ทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาชีพความเป็นอิสระ ในการประกอบอาชีพ รวมทั้งเสนอแนะ โดยตีพิมพ์เอกสาร เสนอแนะให้มลรัฐต่าง ๆ กำหนดข้อบังคับวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ จรรยาบรรณ และวินัยของโนตารีปบลิค มีสมาชิกทั่วประเทศประมาณ ๑๒๐,๐๐๐ คน
ค่าตอบแทน :	เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎหมายของแต่ละมลรัฐ บางมลรัฐกำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัว บางมลรัฐ กำหนดให้เรียกเก็บได้ตามสมควร
อำนาจหน้าที่ :	โนตารีปบลิคมีหน้าที่จำกัดในการรับรองข้อเท็จจริง รับรองลายมือชื่อ และความมีอยู่จริงของเอกสาร และได้รับค่าตอบแทนจากผู้ที่มาใช้บริการ และไม่มีหน้าที่ต้องจัดทำเอกสารหรือสัญญาใด ๆ โนตารีปบลิคเป็นเอกชน ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงมีสิทธิที่จะปฏิเสธที่จะไม่ทำงานให้ใครก็ได้ คำรับรองของโนตารีปบลิคที่สร้างขึ้นแม้จะได้รับการยอมรับว่ามีความน่าเชื่อถือ แต่มิได้ทำให้เอกสารหรือข้อความที่รับรองมีคุณค่าเป็นเอกสารมหาชน ดังนั้นถ้ามีข้อพิพาทในศาล คู่ความจึงจำเป็นต้องนำพยานมาสืบเพิ่มเติมอีกชั้นหนึ่งเสมอ

โนตารีปบลิคเป็นผู้รับรองความถูกต้องของเจตนาของคู่สัญญา ความถูกต้องของลายมือชื่อของคู่สัญญา แต่โนตารีปบลิคจะไม่ก้าวล่วงเข้าไปรับรองว่าเอกสารสัญญานั้นได้ทำขึ้นถูกต้องตามกฎหมาย และมีผลใช้บังคับได้ตามกฎหมาย ยกเว้นโนตารีปบลิคที่เป็นทนายความด้วย ที่มีอำนาจรับรองถึงเนื้อหา ข้อความในเอกสารด้วย โนตารีปบลิคมีอำนาจรับรองสำเนาเอกสารว่าได้ถ่ายจากต้นฉบับจริง หรือรับรองว่ามีข้อความตรงกับต้นฉบับ เช่น รับรองสำเนาหนังสือมอบอำนาจ คำพิพากษา คำวินิจฉัยของอนุญาโตตุลาการที่ใช้บังคับในต่างประเทศ เป็นต้น โนตารีปบลิคมีอำนาจจัดให้มีการสาบาน (Administering an oath) คือผู้จัดให้มีการสาบานของพยานตามกระบวนการ

พิจารณาในกฎหมาย ผู้ที่สาบานต่อหน้าโนตารีปबलิกและให้การเท็จ จะมีความผิดฐานให้การเท็จ และจะได้รับโทษตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย

ความรับผิดชอบ : โนตารีปबลิกต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมาย และเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตารีปबลิกต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือบุคคลที่สาม นอกจากนี้โนตารีปबลิก ยังต้องรับผิดชอบทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของความผิด ตั้งแต่ตักเตือน ถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารีปबลิก

ประกันภัย : เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายของแต่ละมลรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่จะบังคับให้โนตารีปबลิกทุกคนต้องทำประกันภัย (Liability for professional negligence) ในวงเงินที่ระบุไว้ในกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชน

๖. โนตารีในระบบกฎหมายของประเทศอังกฤษ

ชื่อเรียก : โนตารี ปबลิก (Notary Public)

ประเภท : ในประเทศอังกฤษ มีโนตารีปबลิก ๒ ประเภท คือ ก) โนตารีทั่วไป (Public Notary) และ ข) สคริเวเนอร์ โนตารี (Scrivener Notary) ผู้เชี่ยวชาญกิจการต่างประเทศ

คุณสมบัติ : ไม่จำกัดเฉพาะบุคคลสัญชาติอังกฤษเท่านั้น บุคคลสัญชาติอื่นก็สามารถเป็นโนตารีทั่วไปได้ต้องมีอายุ ๒๑ ปีบริบูรณ์ มีคุณสมบัติครบ ตามข้อบังคับของศาลสภาวิชาชีพอาจเป็นทนายความ หรือเป็นเพียงผู้ที่เรียนกฎหมายวิชาต่าง ๆ ครอบคลุมที่กำหนดในข้อบังคับ และไม่มีบทบังคับว่าต้องผ่านการฝึกงานก่อน

ส่วนสคริเวเนอร์ โนตารี (Scrivener Notary) ต้องผ่านการสอบวิชากฎหมาย และแนวปฏิบัติขั้นสูง มีความรู้กฎหมายต่างประเทศ ผ่านการฝึกหัดทำหน้าที่สคริเวเนอร์โนตารีอย่างน้อย ๒ ปี หรือเป็นโนตารีปबลิกทั่วไป และทำงานภายใต้การดูแลของสคริเวเนอร์โนตารีอย่างน้อย ๕ ปี และต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีอย่างน้อย ๒ ภาษา

การแต่งตั้ง : แต่งตั้งโดยศาลสภาวิชาชีพโนตารี (Court of Faculties)

เขตอำนาจ : โนตารีมีอำนาจกระทำการได้ทั่วประเทศ

การกำกับดูแล : ศาลสภาวิชาชีพโนตารีปबลิก (Court of Faculties) เป็นผู้สอดส่อง ดูแลการทำงานของโนตารีปबลิกว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินการทางวินัย

สภาวิชาชีพ : หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นสภาวิชาชีพ คือ ศาลสภาวิชาชีพโนตารีปबลิก (Court of Faculties) ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาชีพ ความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ รวมทั้งกำหนดข้อบังคับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐาน

ความรู้ก่อน และหลังได้รับใบอนุญาต การปฏิบัติหน้าที่ จรรยาบรรณ และวินัยของโนตารีปบลิค รวมถึงกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าสินไหมทดแทนต่าง ๆ

คำตอบแทน : กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าบริการไว้ตายตัว ซึ่งจะเท่ากัน
 อำนาจหน้าที่ : โนตารีปบลิคมีหน้าที่จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่มีกฎหมาย หรือตามจารีตประเพณีระบุไว้ว่า ต้องทำโดยโนตารีปบลิค โนตารีปบลิคเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ไม่ได้รับเงินเดือนจากรัฐ คงได้รับเพียงค่าบริการจากประชาชนเท่านั้น เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐโนตารีปบลิค จึงต้องเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการให้บริการประชาชน และไม่สิทธิที่จะปฏิเสธที่จะไม่ทำงานให้ประชาชน เอกสารสัญญาที่โนตารีปบลิคทำขึ้น แม้จะได้รับการยอมรับว่ามีความน่าเชื่อถือมาก ยิ่งกว่าเอกสารอื่น แต่ไม่มีคุณค่าเป็นเอกสารมหาชน ดังนั้นถ้ามีข้อพิพาทในศาล คู่ความจึงจำเป็นต้องนำพยานมาสืบเพิ่มเติมอีกชั้นหนึ่ง

โนตารีปบลิคมีอำนาจเตรียมเอกสาร ตรวจสอบ รับรองเอกสาร รับรองข้อเท็จจริง และความมีผลทางกฎหมายของเอกสารที่จะนำไปใช้ทั้งในและต่างประเทศ

โนตารีปบลิคเป็นผู้มีอำนาจรับรองสำเนาเอกสาร ซึ่งเมื่อรับรองแล้วจะได้รับการยอมรับว่ามีค่าเท่ากับต้นฉบับ เช่น รับรองสำเนาหนังสือมอบอำนาจ คำพิพากษา คำวินิจฉัยของอนุญาโตตุลาการที่ใช้บังคับในต่างประเทศ เป็นต้น โนตารีปบลิคมีอำนาจเป็นเจ้าพนักงานผู้รับคำสาบาน (Commissioner for Oaths) คือ ผู้จัดให้มีการสาบานของพยานก่อนที่จะทำการเบิกความเป็นพยานตามกระบวนการพิจารณาในกฎหมายอังกฤษ โนตารีปบลิค โดยเฉพาะสคริเวนเนอร์โนตารีมีอำนาจจัดทำคำแปล รับรองความถูกต้องของคำแปลของเอกสารทางกฎหมาย และเอกสารภาษาต่างประเทศ โนตารีปบลิคมีอำนาจเฉพาะเรื่อง เช่น ทำคำคัดค้านเรื่องตัวเงิน การโอนทรัพย์สินที่ดิน และจดทะเบียนสิทธิในที่ดิน และมีอำนาจเหมือนทนายความในการจัดทำพินัยกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจการของครอบครัว เช่น การสละมรดก และสัญญาก่อนสมรส

ความรับผิดชอบ : โนตารีปบลิคต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมายและเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตารีปบลิคต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือบุคคลที่สาม นอกจากนี้โนตารีปบลิคยังต้องรับผิดชอบทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามกฎหมายกำหนดไว้ ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของความผิด ตั้งแต่ตักเตือน ถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารีปบลิค

ประกันภัย : กฎหมายบังคับให้โนตารีปบลิคทุกคนต้องทำประกันภัย (Liability for professional negligence) ในวงเงินที่ระบุไว้ในกฎหมาย ประมาณ ๑๐๐,๐๐๐ ปอนด์ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้กับประชาชน เมื่อโนตารีปบลิคกระทำผิดกฎหมาย และทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน เมื่อโนตารีปบลิคไม่มีความสามารถที่จะชำระค่าสินไหมนั้นได้ บริษัทประกันภัยจะเป็นผู้ชำระแทนให้

๗. โนตารีพับลิคในระบบกฎหมายของประเทศสิงคโปร์

ชื่อเรียก :	โนตารี พับลิค (Notary Public)
ประเภท :	ในประเทศสิงคโปร์มีโนตารีพับลิค ๒ ประเภท คือ ก) โนตารีพับลิค (Public Notary) และ ข) Commissioner for Oath ผู้มีอำนาจจัดให้มีคำสาบานตามที่กฎหมายระบุไว้
โนตารีพับลิค และ Commissioner for Oath มีอำนาจกระทำการได้ทำนองเดียวกัน ข้อที่แตกต่างกันคือ โนตารีพับลิคมีอำนาจทำการต่าง ๆ กับเอกสารที่นำไปใช้ในต่างประเทศ ส่วน Commissioner for Oath มีอำนาจทำการต่าง ๆ กับเอกสารที่ใช้ในประเทศสิงคโปร์	
คุณสมบัติ :	โนตารีพับลิคที่เป็นทนายความต้องประกอบอาชีพทนายความไม่น้อยกว่า ๗ ปี โนตารีพับลิค และ Commission for Oath อาจจะเป็นข้าราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น Court Interpreter เป็นต้น
การแต่งตั้ง :	แต่งตั้งโดย Senate ของ Singapore Academy of Law ซึ่งก่อตั้งขึ้นตามกฎหมาย Singapore Academy of Law Act (Cap. ๒๙๔A) โดยได้รับความเห็นชอบจาก สภาทนายความ Council of the Law Society of Singapore และโดยพิจารณาจากจำนวนโนตารีพับลิคที่ปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น และความสะดวกของประชาชน Senate มีอำนาจเด็ดขาด และเป็นที่สุด ห้ามอุทธรณ์ การแต่งตั้งมีอายุไม่เกิน ๑๒ เดือน และอาจจะได้รับการแต่งตั้งต่อได้ครั้งละไม่เกิน ๑๒ เดือน ชื่อของผู้ได้รับการแต่งตั้งจะลงประกาศใน Gazette
จำนวน :	ไม่มีการจำกัดจำนวนของโนตารีพับลิค แต่การอนุญาตขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Senate
เขตอำนาจ :	โนตารีมีอำนาจกระทำการได้ทั่วประเทศ
การกำกับดูแล :	Senate เป็นผู้สอดส่อง ดูแลการทำงานของโนตารีพับลิค เป็นผู้ที่มีอำนาจถอดถอนเมื่อปรากฏว่า โนตารีพับลิคเป็นบุคคลล้มละลาย ถูกลบชื่อจากการเป็นทนายความ หรือประพฤติผิดมารยาท ซึ่งในความเห็นของ Senate เห็นว่าเป็นผู้ไม่เหมาะสมจะเป็นโนตารีพับลิค การเพิกถอนต้องลงประกาศใน Gazette
สภาวิชาชีพ :	ไม่มีสภาวิชาชีพเฉพาะของโนตารีพับลิค และ Commissioner of Oaths ในประเทศสิงคโปร์
ค่าตอบแทน :	กฎหมายระบุให้อำนาจ Chief Justice ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก Senate จะเป็นผู้กำหนดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ประชาชนจะต้องชำระให้โนตารี พับลิค
อำนาจหน้าที่ :	คล้ายคลึงกับโนตารีพับลิคของอังกฤษ
ความรับผิดชอบ :	โนตารีพับลิค และ Commissioner for Oaths ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำหน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมายและเป็นการกระทำ

ที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โนตารีปับลิกต้องรับผิดชอบชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับคู่สัญญา และ/หรือบุคคลที่สาม นอกจากนี้โนตารีปับลิกยังต้องรับผิดชอบวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตามกฎหมายกำหนดซึ่งอาจถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารีปับลิก

ประกันภัย : ไม่มีกฎหมายบังคับให้โนตารีปับลิกทุกคนต้องทำประกันภัย (แต่มีกฎหมายบังคับให้ทนายทุกคนต้องทำประกันภัย (Liability for professional negligence) ในวงเงินที่ระบุไว้ในกฎหมาย ประมาณ ๑,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ เหรียญสิงคโปร์) นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดโทษของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่โนตารีปับลิกโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะได้รับการพิจารณาต่อ District Judge และมีโทษปรับไม่เกิน ๕๐๐ เหรียญสิงคโปร์

๘. โนตารีปับลิกในระบบกฎหมายประเทศฟิลิปปินส์

ชื่อเรียก : โนตารี ปับลิก (Notary Public) หรือ โนตารี (Notary)

ประเภท : ในประเทศฟิลิปปินส์มีโนตารีปับลิก ๒ ประเภท คือ ก) โนตารีปับลิก (Public Notary) และ ข) Electronic Notary Public หรือ Electronic Notary คือ โนตารีปับลิกที่จดทะเบียนเพื่อทำหน้าที่ทำคำรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์

คุณสมบัติ : โนตารีปับลิก ต้องมีสัญชาติฟิลิปปินส์ อายุอย่างน้อย ๒๑ ปี มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ เป็นสมาชิกสหภาพทนายความฟิลิปปินส์ (Philippine Bar) และมีสำนักงานใช้ในการประกอบอาชีพทนายความ และโนตารี

การแต่งตั้ง : แต่งตั้งโดย Executive Judge ในการพิจารณาผู้สมัครต้องแนบหนังสือรับรองจากสหภาพทนายความว่าเป็นผู้มีความประพฤติปฏิบัติดี และก่อนการพิจารณาจะต้องประกาศในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นที่สมัคร เพื่อให้โอกาสบุคคลทั่วไปคัดค้าน การแต่งตั้งมีอายุไม่เกิน ๒ ปี และอาจจะได้รับการแต่งตั้งต่อได้ครั้งละไม่เกิน ๒ ปี

จำนวน : ไม่มีการจำกัดจำนวนของโนตารีปับลิก แต่การอนุญาตขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Executive Judge

เขตอำนาจ : โนตารีปับลิก มีอำนาจกระทำการได้ในเขตอำนาจตามที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งเท่านั้น

การกำกับดูแล : Executive Judge เป็นผู้สอดส่อง ดูแลการทำงาน และพิจารณาคำร้องเรียนต่าง ๆ ที่มีต่อ โนตารีปับลิก และเป็นผู้มีอำนาจถอดถอน หรือลงโทษทางวินัยอื่น เมื่อปรากฏเหตุตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย

ค่าตอบแทน : กฎหมายระบุให้อำนาจ Supreme Court เป็นผู้กำหนดค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ประชาชนจะต้องชำระให้โนตารีปับลิก และห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอื่นที่กฎหมายมิได้กำหนดไว้

อำนาจหน้าที่ : คล้ายคลึงกับโนตารีปับลิกของอังกฤษ

ความรับผิดชอบ : โนตารีปบลิค จะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำ
หน้าที่ที่ขัดต่อกฎหมายและเป็นการกระทำที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่
ของตน นอกจากนี้โนตารีปบลิคต้องทางวินัย ซึ่งอาจถูกลงโทษตาม
กฎหมายกำหนดซึ่งอาจถึงขั้นถอนใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่โนตารีปบลิค

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายถาชัย จันทรสมบัติ

ประวัติการศึกษา

- รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการรับราชการ

พ.ศ. ๒๕๓๒

นายเวร (ชั้น๑) เจ้าหน้าที่การทูต ๓ กรมเศรษฐกิจ

พ.ศ. ๒๕๓๓

เจ้าหน้าที่การทูต ๔ กรมเศรษฐกิจและกรมองค์การระหว่างประเทศ

พ.ศ. ๒๕๓๔

สำนักงานคณะกรรมการติดต่อชายแดนไทย – กัมพูชา

พ.ศ. ๒๕๓๕

รองกงสุล สกย. ณ เมืองโจฮันเนสเบิร์ก และเลขานุการโท สอท.

ณ กรุงพริทอเรีย

พ.ศ. ๒๕๔๐

เจ้าหน้าที่การทูต ๖ กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

พ.ศ. ๒๕๔๓

สอท. ณ กรุงเฮก

พ.ศ. ๒๕๔๘

เจ้าหน้าที่การทูต ๗ กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว

กรมการกงสุล

พ.ศ. ๒๕๕๐

ที่ปรึกษา สอท. ณ กรุงอาบูจา

พ.ศ. ๒๕๕๔

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล

พ.ศ. ๒๕๕๕

ผู้อำนวยการกองสัญชาติและนิติกรณ์ กรมการกงสุล

ตำแหน่งปัจจุบัน

อัครราชทูตที่ปรึกษา สอท. ณ กรุงอิสลามาบัต