รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล ในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐาน

จัดทำโดย นางสาวจีระพร จีระนันทกิจ
รหัส 14027

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ

ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล
ในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐาน

จัดทำโดย นางสาวจีระพร จีระนันทกิจ
รหัส 14027

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัครเดช ไชยเพิ่ม)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(เอกอัครราชทูต ดร. จริย์วัฒน์ สันตะบุตร)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. ไชยวัฒน์ ค้ำชู)
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ศึกษาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล โดยเฉพาะงานบริการในต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศ และพบว่า มีรูปแบบการให้ข้อมูลที่ยังขาดเอกภาพ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกรมการกงสุลกับสำนักงานในต่างประเทศ (สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย) แยกส่วนกันให้ข้อมูล และสำนักงานในต่างประเทศก็แยกกันให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานแต่ละแห่ง โดยมีวิธีการให้ข้อมูลและการเรียกเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินการที่แตกต่างกันในรายละเอียด ซึ่งประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์และประสิทธิภาพในภาพรวมของงานบริการประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานการกงสุล และภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพและความเป็นสากลของหน่วยงาน อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ประชาชนจะเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับและอาจนำมาสู่การร้องเรียนและการวิพากษ์วิจารณ์ผ่านสื่อสังคม

จากการศึกษาโดยใช้การถอดแบบและประยุกต์ใช้กรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) พบว่า กรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ทั้งสี่แห่งมีระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ที่ต่างกัน ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อรูปแบบและคุณภาพของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลข้างต้น โดยระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลมีผลเป็นปฏิภาคผกผันกับการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมาย (law enforcement oriented) และมีผลเป็นปฏิภาคในทางเดียวกันกับการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชน (customer oriented) กล่าวคือ ยิ่งมีระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลสูงเพียงใด ก็จะยิ่งแสดงให้เห็นว่า ความพยายามและทรัพยากรที่ต้องใช้ไปในการบังคับใช้กฎหมายจะน้อยลง ในทางกลับกัน จะสามารถให้ความสำคัญกับการบริการที่มุ่งเน้นประชาชนได้มากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพของงานบริการและการอำนวยความสะดวกประชาชนดียิ่งขึ้น

รายงานการศึกษาฉบับนี้ยังได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างการให้ข้อมูลดังกล่าวของประเทศอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่น่าสนใจ และได้นำผลการประเมินระดับความพร้อมทางดิจิทัลของกรมการกงสุลที่จัดทำโดย สพร. มาประมวลร่วมกับผลการศึกษาทั้งหมด นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย โดยมีข้อสรุปเสนอให้กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมการกงสุล จัดทำแพลตฟอร์มกลางที่สามารถยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนและการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต อีกทั้งยังถือเป็นการต่อยอดความสำเร็จในการพัฒนางานบริการประชาชนของกรมการกงสุลด้วยเช่นกัน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ 14 ประจำปี 2565 ด้วยความคาดหวังว่า จะสามารถศึกษาและนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชน บุคลากรขององค์กร และการพัฒนาองค์กร

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษา ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัครเดช ไชยเพิ่ม เอกอัครราชทูต ดร. จริย์วัฒน์ สันตะบุตร และศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. ไชยวัฒน์ ค้ำชู เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความรู้และแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ อีกทั้งยังได้ช่วยเพิ่มมุมมองเชิงบริหารให้กับทั้งรายงานการศึกษาและตัวผู้ศึกษา รวมถึงให้กำลังใจและการสนับสนุนต่าง ๆ เป็นผลให้สามารถจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ และขอขอบพระคุณอดีตผู้บังคับบัญชาทุกท่านเช่นกันที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้มาโดยตลอด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารกระทรวงการต่างประเทศและผู้อำนวยการสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการที่ได้เล็งเห็นความสำคัญและเปิดหลักสูตร นบท. ประจำปี 2565 รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ทุกท่านที่ได้ทุ่มเทและดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ารับการอบรมอย่างอบอุ่นและดียิ่งตลอดหลักสูตร

ผู้ศึกษายังได้รับความกรุณาจากกงสุลใหญ่ฟาบีโอ จินดา ที่สนับสนุนการเข้ารับการอบรมอย่างเต็มที่ทั้งระหว่างการอบรมในรูปแบบออนไลน์ควบคู่ไปกับการปฏิบัติราชการที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และการเดินทางมาเข้ารับการอบรมที่ประเทศไทย ผู้ศึกษาจึงขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณท่านกงสุลใหญ่และภริยา และขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และผู้ที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ รวมถึงคุณธนภูมิ ริมชลา นักการทูตชำนาญการพิเศษและหัวหน้าศูนย์บริหารข้อมูลการกงสุลและสารสนเทศ กรมการกงสุล อีกทั้งยังขอขอบคุณรุ่นพี่รุ่นน้องที่เป็นกำลังใจให้แก่กัน และพี่ ๆ ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร นบท. ในรุ่นนี้ทุกท่านสำหรับการสนับสนุนและไมตรีจิตตลอดระยะเวลาการอบรม เชื่อว่ามิตรภาพของ นบท. รุ่นที่ 14 จะแน่นแฟ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการในอนาคตของพวกเราต่อไป

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษาฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของกระทรวงการต่างประเทศและผู้อ่านไม่มากก็น้อย

จีระพร จีระนันทกิจ

กันยายน 2565

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ง
กิตติกรรมประกาศ จ
สารบัญ ฉ
สารบัญตาราง ซ
สารบัญภาพ ฌ
สารบัญแผนภูมิ ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 คำถามการศึกษา 7
1.3 สมมติฐานการศึกษา 7
1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา 7
1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 8
1.6 ประโยชน์ของการศึกษา 8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9
2.1 แนวคิดทฤษฎี 9
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 17
2.3 สรุปกรอบแนวคิด 22
บทที่ 3 ผลการศึกษา 24
3.1 ผลการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น 24
3.2 การวัดระดับและประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) สำหรับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ 54
3.3 ความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล 68
3.4 แนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศ 70
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ 76
4.1 สรุปผลการศึกษา 76
4.2 การอภิปรายผลการศึกษา 77
4.3 ข้อเสนอแนะ 79
4.4 บทสรุป 85

บรรณานุกรม 88
ภาคผนวก 93
ก. สรุปผลการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล 94
ข. ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของสาธารณรัฐประชาชนจีน 97
ค. ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ 101
ง. ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของสหราชอาณาจักร 110
จ. ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร 121
ประวัติผู้เขียน 123

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ 13
ตารางที่ 2 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล 13
ตารางที่ 3 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ 14
ตารางที่ 4 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล 15
ตารางที่ 5 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ 16
ตารางที่ 6 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ 17
ตารางที่ 7 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ 56
ตารางที่ 8 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล 57
ตารางที่ 9 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ 59
ตารางที่ 10 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล 60
ตารางที่ 11 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ 62
ตารางที่ 12 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ 64
ตารางที่ 13 สรุปผลการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล 69
ตารางที่ 14 ผลการประเมินตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจของกรมการกงสุล 95
ตารางที่ 15 ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล ในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร 122

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	ตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยของแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	11
ภาพที่ 2	เกณฑ์วัดระดับของแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	12
ภาพที่ 3	เป้าหมาย/ประเด็นสำคัญของแผนย่อยลำดับที่ 5 “มีพลัง” (Synergy)	20
ภาพที่ 4	สรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขป	25
ภาพที่ 5	ตารางเปรียบเทียบหัวข้อเกี่ยวกับงานบริการด้านการกงสุลของกรมการกงสุล และกลุ่มตัวอย่าง	28
ภาพที่ 6	หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของกรมการกงสุล	29
ภาพที่ 7	หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	30
ภาพที่ 8	หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	31
ภาพที่ 9	หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	32
ภาพที่ 10	หน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล	33
ภาพที่ 11	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	34
ภาพที่ 12	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	36
ภาพที่ 13	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	37
ภาพที่ 14	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	44
ภาพที่ 15	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	46
ภาพที่ 16	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	47
ภาพที่ 17	ผลปฏิภาคระหว่างระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลกับการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมาย และการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชน	78
ภาพที่ 18	แผนผังตัวอย่างขั้นตอนการให้ข้อมูล	81
ภาพที่ 19	สรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขป	82
ภาพที่ 20	สรุปความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระนาบแนวตั้งและแนวนอน	84
ภาพที่ 21	ผลการประเมินความพร้อมอันดับสูงสุดในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล	94
ภาพที่ 22	หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศบนเว็บไซต์กรมการกงสุลจีน	97
ภาพที่ 23	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนสมรสและหย่าในต่างประเทศ บนเว็บไซต์กรมการกงสุลจีน	98

ภาพที่ 24 เปรียบเทียบตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางในต่างประเทศของกรมการกงสุลจีน (บน) สถานกงสุลใหญ่จีนประจำนครนิวยอร์ก (ซ้าย) และสถานเอกอัครราชทูตจีนประจำประเทศไทย (ขวา) ซึ่งมีการเรียงลำดับข้อมูลและวิธีการให้บริการแตกต่างกันในรายละเอียด 99
ภาพที่ 25 หน้าเว็บเพจหัวข้อใหญ่ของการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 101
ภาพที่ 26 หน้าเว็บเพจหัวข้อย่อยเรียงตามตัวอักษร A-Z ของการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 102
ภาพที่ 27 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการทำ/ต่ออายุหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์ ขั้นตอนการตอบคำถามบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 104
ภาพที่ 28 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการทำ/ต่ออายุหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์ ขั้นตอนการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 106
ภาพที่ 29 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลช่องทางติดต่อส่วนกลางและสำนักงานในประเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 108
ภาพที่ 30 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide 109
ภาพที่ 31 หน้าเว็บเพจ GOV.UK และการแบ่งหัวข้อการให้บริการและข้อมูล 111
ภาพที่ 32 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจหัวข้อการให้บริการและข้อมูลแยกตามประเทศบนเว็บไซต์ GOV.UK 112
ภาพที่ 33 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการจดทะเบียนคนเกิดบนเว็บไซต์ GOV.UK 114
ภาพที่ 34 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้บริการการทำเอกสารเดินทางฉุกเฉินบนเว็บไซต์ GOV.UK 119
ภาพที่ 35 ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร 121

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุล 65
แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก 66
แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส 66
แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง 67
แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิเปรียบเทียบวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง 67

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความสำคัญของงานการกงสุล

กระทรวงการต่างประเทศมีขอบเขตงานในความรับผิดชอบที่กว้างขวาง ครอบคลุมมิติที่หลากหลาย รวมถึงมีภารกิจการให้บริการประชาชนโดยตรงในหลายรูปแบบ โดยหนึ่งในภารกิจด้านดังกล่าวที่มีความสำคัญในลำดับต้นคือ งานการกงสุล

งานการกงสุลมีประวัติเริ่มต้นมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา และต่อมาในยุคกรุงรัตนโกสินทร์ เมื่อกระทรวงการต่างประเทศได้รับการสถาปนาขึ้น[1] งานการกงสุลก็จัดเป็นภารกิจที่มีความสำคัญของกระทรวงการต่างประเทศมาตั้งแต่ยุคแรก ๆ โดยมีการจัดตั้งกองการกงสุลขึ้นเมื่อปี 2428 หลังจากนั้น มีการปรับโครงสร้างกระทรวงการต่างประเทศอีกหลายครั้ง และในที่สุดเมื่อปี 2541 กระทรวงการต่างประเทศก็ได้จัดตั้งกรมการกงสุลขึ้น โดยรวบรวมงานในความรับผิดชอบด้านการกงสุลเข้าไว้ด้วยกัน และมีพิธีเปิดกรมการกงสุลอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2542[2]

ปัจจุบัน งานการกงสุลถือเป็นภารกิจงานบริการประชาชนด่านหน้าของกระทรวงการต่างประเทศ และเป็นบทบาทที่ประชาชนทั่วไปสามารถสัมผัสและเข้าถึงได้ในระดับที่ใกล้ชิดที่สุด จึงถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญของการดำเนินนโยบายการทูตเพื่อประชาชนของรัฐบาลและกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การต่างประเทศเป็นการต่างประเทศของประชาชน และเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง[3]

---

[1] กระทรวงการต่างประเทศได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2418 (กระทรวงการต่างประเทศ, ประวัติกระทรวงการต่างประเทศ, [ออนไลน์], 22 สิงหาคม 2562, แหล่งที่มา: https://www.mfa.go.th/th/page/ประวัติกระทรวงการต่างประเทศ?menu=5d5bd3c615e39c306002a870.)

[2] กรมการกงสุล, ประวัติกรมการกงสุล, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

[3] กรมการกงสุล, นโยบายกรมการกงสุล, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

งานการกงสุลประกอบด้วยการให้บริการทั้ง (1) ในประเทศโดยกรมการกงสุลและสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในกรุงเทพฯ และจังหวัดต่าง ๆ[4] และ (2) ในต่างประเทศโดยสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ซึ่งตั้งอยู่ทั่วโลก[5] โดยภารกิจงานการกงสุลยังแบ่งออกเป็นหลายประเภท อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมการกงสุล ได้แก่

1) กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กำกับดูแลงานพิทักษ์รักษาผลประโยชน์และคุ้มครองดูแลบุคคลสัญชาติไทยที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ

2) กองตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว กำกับดูแลงานการตรวจลงตราและการออกเอกสารเดินทางให้คนต่างด้าว

3) กองสัญชาติและนิติกรณ์ กำกับดูแลงานสัญชาติ งานนิติกรณ์ การรับรองเอกสาร งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนครอบครัวของบุคคลสัญชาติไทยในต่างประเทศ และความร่วมมือระหว่างประเทศในกระบวนการยุติธรรม

4) กองหนังสือเดินทาง กำกับดูแลงานหนังสือเดินทางทั่วไป หนังสือเดินทางทูตและราชการ เอกสารเดินทางฉุกเฉิน และหนังสือเดินทางฉุกเฉิน

5) ศูนย์ประสานงานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร ดูแลการเลือกตั้งของไทยในต่างประเทศ

นอกเหนือจากภารกิจข้างต้นแล้ว ยังรวมถึงภารกิจอื่น ๆ ตามสถานการณ์ เช่น การจัดการระบบการออกหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (Certificate of Entry (COE) และ Thailand Pass) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

สำหรับผู้รับบริการด้านการกงสุลนั้น ประกอบไปด้วยทั้งคนไทยและคนต่างชาติ ทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและอยู่ในต่างประเทศ ตามสถิติเมื่อปี 2564 มีบุคคลสัญชาติไทยอาศัยอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 1,731,239 คน[6] ในจำนวนดังกล่าว มีผู้ขอรับบริการทำหนังสือเดินทาง รับรอง

---

[4] กรมการกงสุลมีสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวรวม 25 แห่ง กระจายอยู่ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาคต่าง ๆ (กรมการกงสุล, สถานที่ให้บริการหนังสือเดินทาง, [ออนไลน์], 30 สิงหาคม 2562, แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/publicservice/19745-สถานที่ให้บริการหนังสือเดินทาง.)

[5] สถานเอกอัครราชทูต 66 แห่ง สถานกงสุลใหญ่ 28 แห่ง และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย 1 แห่ง รวม 95 แห่ง ทั้งนี้ ไม่นับรวมคณะผู้แทนถาวรไทยประจำสหประชาชาติและคณะผู้แทนถาวรไทยประจำอาเซียน เนื่องจากไม่มีภารกิจด้านการกงสุล (Ministry of Foreign Affairs, Royal Thai Embassy, [Online], 2014, Available from: https://www.thaiembassy.org/.)

[6] กรมการกงสุล, สถิติจำนวนคนไทยในต่างประเทศ ประจำปี 2564, [ออนไลน์], 28 กุมภาพันธ์ 2565, แหล่งที่มา: https://image.mfa.go.th/mfa/0/zE6021nSnu/stat/สถิติจำนวนคนไทยรวมใน_ตปท._ปี_2564.pdf.

เอกสาร จดทะเบียนราษฎร ทำบัตรประจำตัวประชาชน ขอความช่วยเหลือ และอื่น ๆ มากถึงปีละหลายแสนราย นอกจากนี้ ในแต่ละปี มีคนไทยเดินทางไปต่างประเทศจำนวนปีละหลายล้านคน โดยจากสถิติปี 2562 ปีล่าสุดก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีคนไทยเดินทางไปต่างประเทศรวม 13,672,954 คน[7] ซึ่งในจำนวนดังกล่าว ก็มีผู้ที่รับบริการในต่างประเทศอีกจำนวนหนึ่งเช่นกัน อาทิ นักท่องเที่ยวที่ต้องขอรับเอกสารเดินทางฉุกเฉินเพื่อเดินทางกลับประเทศไทยเนื่องจากทำหนังสือเดินทางสูญหาย

งานการกงสุลยังมีความสำคัญอย่างยิ่งด้วยปัจจัยอีกประการ กล่าวคือ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและประโยชน์ของประชาชนโดยตรงตามที่พึงได้พึงมีในฐานะบุคคลสัญชาติไทย จึงต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบ ทั้งในขอบเขตความรับผิดชอบของกระทรวงการต่างประเทศและของหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง รวมถึงข้อตกลงระหว่างประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ดังนั้น การปฏิบัติงานการกงสุลจึงจำเป็นต้องมีความแม่นยำและความเข้าใจที่ถูกต้อง

หลายปีที่ผ่านมา กระทรวงการต่างประเทศและกรมการกงสุลได้พัฒนางานบริการด้านการกงสุลมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการภายในประเทศ เป็นผลให้ได้รับการยอมรับในวงกว้างและได้รับรางวัลหลายสาขาทั้งจากภาครัฐและภาคประชาชน เช่น รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2564 สาขาบริการภาครัฐ ระดับดีเด่น ประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด-19 สำหรับผลงาน “การจัดทำระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (ระบบ COE ออนไลน์)”[8] รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี 2563 ระดับดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการบริการ สำหรับผลงานการจัดทำแบบฟอร์ม

---

[7] สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, สถิติการเดินทางเข้า-ออก จำแนกตามสัญชาติและประเภทการตรวจลงตรา ปี 2562, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.immigration.go.th/?page_id=1564.

[8] กรมการกงสุล, กรมการกงสุลได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2564 ระดับ “ดีเด่น” จากผลงาน “การจัดทำระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (ระบบ COE ออนไลน์)”, [ออนไลน์], 16 กันยายน 2564, แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/กรมการกงสุล-ได้รับรางวัลเลิศรัฐ-ประจำปี-2564-ระดับ?cate=5d68c85e15e39c160c006ff7.

เอกสารราชการ 2 ภาษา[9] และรางวัล Golden Bear ปี 2562 จากสมาคมเพื่อนแคลิฟอร์เนีย[10] เป็นอาทิ

1.1.2 ความสำคัญของปัญหา

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า งานการกงสุล ในส่วนของงานบริการประชาชน มีเนื้องานที่หลากหลาย ครอบคลุมการให้บริการในวงกว้าง อีกทั้งยังมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียด กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ กอปรกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป อันนำมาสู่ความเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ ทั้งรูปแบบการปฏิบัติงานของภาครัฐและความคาดหวังของประชาชน การพัฒนางานบริการด้านการกงสุลอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมจึงเป็นประเด็นที่ควรได้รับความสำคัญและการสนับสนุนให้มีการแสวงหาแนวทางเพื่อยกระดับปรับปรุงงานบริการในด้านนี้ของกระทรวงการต่างประเทศ รวมถึงลดความเสี่ยงที่อาจเกิดปัญหาต่าง ๆ

รายงานการศึกษาฉบับนี้จึงได้คัดเลือกประเด็นที่สำคัญประเด็นหนึ่งของงานบริการด้านการกงสุลมาศึกษา กล่าวคือ การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักงานของกระทรวงการต่างประเทศที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ เพื่อหาแนวทางที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของยุคสมัย

ปัจจัยพิจารณาสำคัญ 2 ประการที่นำมาสู่การศึกษาในประเด็นนี้ ได้แก่

1) ความต้องการของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลสำหรับรับบริการงานการกงสุลระหว่างที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ เพื่อให้ได้มา รักษา และใช้สิทธิในฐานะบุคคลสัญชาติไทย โดยหลายประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ทั้งของฝ่ายไทยและฝ่ายต่างประเทศ มีความสลับซับซ้อนและไม่ใช่เรื่องที่จะดำเนินการอยู่บ่อยครั้งจนมีความชำนาญหรือเข้าใจได้โดยง่าย นอกจากนี้ ในหลายกรณี ประชาชนพำนักอยู่ห่างไกลจากที่ทำการของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย หรือต้องนำเอกสารไปผ่านการรับรองตามขั้นตอนจากหน่วยงานของประเทศที่พำนักอยู่ ซึ่งอาจอยู่คนละเมืองกับเมืองที่ประชาชนพำนักอาศัยอยู่ หรือมีระยะเวลาในการดำเนินเรื่องจำกัด การเข้าถึงข้อมูลเพื่อเตรียมการในส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายและได้รับเอกสารตามกฎหมายไทยตามที่ต้องการได้ ทั้งนี้ รวมถึงชาวต่างชาติที่ต้องการรับบริการงานการกงสุลของไทยด้วยเช่นกัน

---

[9] กรมการกงสุล, เอกสารสองภาษาได้รับรางวัลนวัตกรรมการบริการจากสำนักงาน ก.พ.ร., [ออนไลน์], 16 กันยายน 2563, แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/เอกสารสองภาษาได้รับรางวัลนวัตกรรมการบริการจากสำนัก.

[10] กรมการกงสุล, อธิบดีกรมการกงสุลรับรางวัล "Golden Bear" จากสมาคมเพื่อนแคลิฟอร์เนีย, [ออนไลน์], 25 พฤศจิกายน 2562, แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/111711-อธิบดีกรมการกงสุลรับรางวัล-golden-bear-จากส.

2) การให้บริการงานการกงสุลในส่วนของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ครอบคลุมเนื้องานหลายประเภท มีรายละเอียดจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ และแนวปฏิบัติที่พึงดำเนินการ ทำให้จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ฝ่ายกงสุลจึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุม

จากปัจจัยทั้งสองประการข้างต้น จะเห็นได้ว่า “ข้อมูล” เป็นคำหลัก (keyword) ที่สำคัญของประเด็นนี้ ไม่ว่าจะเป็น “การให้ข้อมูล” หรือ “การรับข้อมูล” ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อความเปลี่ยนแปลง และความสะดวกในการเข้าถึงของ “ข้อมูล” คือจุดขับเคลื่อนงานการกงสุลที่สำคัญ ทั้งสำหรับผู้ให้บริการหรือกงสุล/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบัน พบว่า ยังไม่มีการรวมศูนย์ข้อมูลดังกล่าว โดย

(ก) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทงานการกงสุลที่ขอรับบริการได้ในต่างประเทศ ขั้นตอน และหลักฐานที่ใช้ประกอบการดำเนินการยังขาดความเป็นเอกภาพ กรมการกงสุลกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยให้ข้อมูลที่แยกส่วนกัน และสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยก็แยกกันให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ของแต่ละสำนักงาน รวมถึงมีวิธีให้ข้อมูลที่ต่างกันในรายละเอียด หรือใช้ถ้อยคำ/คำแปลต่างกัน หรือล้าสมัย หรือกระทั่งใช้แบบฟอร์มรับคำร้องที่ต่างกัน นอกจากนี้ ประชาชนยังมีภาระในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง โดยแม้ประชาชนและชาวต่างชาติผู้รับบริการจะทราบว่างานที่ต้องการรับบริการคือ งานการกงสุล แต่เมื่อเข้าเว็บไซต์กรมการกงสุล กลับไม่พบข้อมูลงานบริการที่จะติดต่อได้ในต่างประเทศ ต้องไปตามหาว่าตนพำนักอยู่ในเขตกงสุลหรือเขตความรับผิดชอบของสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ใด หรือสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย หากอยู่ในประเทศที่มีสำนักงานหลายแห่ง เช่น อยู่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ถึง 10 แห่ง หรืออยู่ในสหรัฐอเมริกาที่มีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ 4 แห่ง ก็ต้องตามหาต่อไปว่าจะต้องไปรับบริการที่สำนักงานใดจึงจะถูกต้อง และอาจเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานหนึ่งที่ให้ข้อมูลอย่างหนึ่ง แต่ไม่ตรงกับสำนักงานที่จะต้องไปรับบริการจริง สร้างความลำบากไม่มั่นใจ และสับสนให้กับประชาชน และ

(ข) เนื่องด้วยมีการสับเปลี่ยนข้าราชการที่ปฏิบัติงานการกงสุลเป็นระยะ จึงมีผู้แม่นยำจำนวนจำกัด หลายกรณีอาจให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ตรงกับกฎระเบียบล่าสุด หรืออ้างอิงสิ่งที่เคยปฏิบัติต่อกันมา ซึ่งบางกรณีไม่ใช่แนวปฏิบัติที่ถูกต้อง หรืออนุโลมโดยขัดต่อกฎระเบียบ (การใช้ดุลพินิจจำเป็นต้องตั้งอยู่บนความถูกต้องของการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบด้วย) หรือเข้มงวดเกินกว่าที่กฎระเบียบกำหนด สร้างภาระแก่ประชาชนและสำนักงานเอง โดยกงสุล/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเองก็ขาดแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ต้องหาข้อมูลจากหลายแหล่งและ

ไม่แน่ใจว่า เป็นกฎระเบียบล่าสุดหรือไม่ หรือใช้วิธีอ้างอิงจากการสอบถามหรือหาข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานที่ใช้ต่อกันมาหรือจากสำนักงานอื่น ซึ่งก็อาจไม่ใช่ข้อมูลที่ล่าสุด ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั้งข้อ (ก) และ (ข) ข้างต้นนี้นอกจากจะส่งผลให้ประชาชนและชาวต่างชาติผู้รับบริการขาดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศแล้ว ยังเผชิญความเสี่ยงที่จะ (1) เสียสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมาย เช่น ได้รับเอกสารราชการที่ไม่มีผลสมบูรณ์ หรือเสียทรัพย์ เช่น ชำระเงินค่าธรรมเนียมการขอรับการตรวจลงตราผิดประเภท เนื่องจากไม่มีข้อมูลความแตกต่างที่ชัดเจนของการตรวจลงตราประเภทที่ใกล้เคียงกัน หรือเสียเวลาต้องไปติดต่อราชการหลายครั้งเนื่องจากได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และ (2) เกิดข้อกังขาต่อการปฏิบัติงานของต่างสำนักงานที่ให้ข้อมูลต่างกัน ซึ่งทั้งสองประเด็นล้วนสามารถนำไปสู่ข้อร้องเรียนทั้งที่มีผลทางกฎหมายและที่ผ่านสื่อสังคมซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงการต่างประเทศได้

ในการนี้ จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า แม้ “ข้อมูล” จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของความสำเร็จในการให้บริการงานการกงสุล ทั้งในด้าน (1) ผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการให้บริการ และ (2) ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ แต่ปัจจุบันยังคงขาดแหล่งข้อมูลหรือแพลตฟอร์มกลางที่รวมศูนย์ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลที่ประชาชนสามารถรับบริการได้ในต่างประเทศที่ครบถ้วน การให้ข้อมูลมีรูปแบบที่ไม่เป็นเอกภาพ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และกระจัดกระจาย

โดยที่ปัจจุบัน กรมการกงสุลประสบความสำเร็จในการพัฒนางานบริการภายในประเทศในระดับที่น่าชื่นชม จึงควรพิจารณาขยายความสำเร็จนั้นไปสู่การยกระดับปรับปรุงงานบริการในต่างประเทศเช่นกัน ดังนั้น หากมีแนวทางที่จะเติมเต็มช่องว่างการพัฒนาในประเด็นนี้ได้ก็จะก่อให้เกิดการบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานในต่างประเทศ สามารถยกระดับปรับปรุงงานบริการด้านการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวมให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงลดจุดอ่อนและความเสี่ยง อีกทั้งยังนำไปสู่การดำเนินการที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้องของรัฐบาลและกระทรวงการต่างประเทศด้วย

ทั้งนี้ ในการจะพิจารณาประเด็นปัญหานี้ รวมถึงการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไข[11] ซึ่งควรเป็นแนวทางที่นำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือ การพัฒนาแหล่งข้อมูลหรือ

---

[11] รายงานการศึกษาฉบับนี้มุ่งเน้นการพัฒนาวิธีและแนวคิดการให้ข้อมูลดิจิทัลในเชิงบูรณาการที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งการบริหารจัดการการให้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่เหมาะสมถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาการบริการสาธารณะดิจิทัลของภาครัฐต่อไป ทั้งนี้ รายงานการศึกษาฯ มิได้มีนัยหมายรวมถึง

แพลตฟอร์มกลางที่รวมศูนย์การให้ข้อมูลข้างต้นนั้น จำเป็นต้องมีการประเมินความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัดระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ขององค์กรในส่วนของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศในปัจจุบันว่าอยู่ในระดับใด จึงจะทำให้สามารถมองเห็นสภาพความพร้อมในแต่ละด้านและแนวทางการดำเนินการในลำดับถัดไปที่สอดคล้องกับความพร้อมได้ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการแสวงหาแนวทางเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมาย (law enforcement) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการกงสุลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบททั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการได้มากขึ้นด้วย โดยในการประเมินความพร้อมดังกล่าวนั้น จะใช้วิธีการถอดแบบโมเดลที่ได้รับการยอมรับและนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของรายงานการศึกษาฉบับนี้

1.2 คำถามการศึกษา

กระทรวงการต่างประเทศมีวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ในส่วนของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศอยู่ในระดับใด

1.3 สมมติฐานการศึกษา

การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศยังขาดเอกภาพอันเนื่องมาจากระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่แตกต่างกันของสำนักงานในต่างประเทศแต่ละแห่ง จึงจำเป็นต้องยกระดับการให้ข้อมูลดังกล่าวให้มีรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่สูงขึ้นจะทำให้งานบริการด้านนี้มีผลลัพธ์และประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลที่ปรากฏบนเว็บไซต์กรมการกงสุลและสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 แห่ง เพื่อให้เห็นความแตกต่างของรูปแบบและรายละเอียดในการให้ข้อมูล รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประเมินระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัล

1.4.2 วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา

รายงานการศึกษาฉบับนี้จะใช้วิธีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดย (1) ศึกษารูปแบบ วิธีการ และรายละเอียดข้อมูลการให้บริการงานการกงสุลของกรมการกงสุลและ

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศให้เป็นการบริการดิจิทัล ซึ่งจะต้องใช้การศึกษาเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยข้อมูลที่ต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย โดยเลือกสำนักงานที่มีเขตกงสุลซึ่งมีบุคคลสัญชาติไทยอาศัยอยู่จำนวนมากหรืออยู่ในเมืองยุทธศาสตร์ (2) ประมวลประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายกงสุลในฐานะ Head of Chancery ที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก (3) ศึกษาปัจจัยท้าทายที่เกี่ยวข้อง และ (4) ศึกษาตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศในเรื่องนี้ เพื่อศึกษาระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศและประมวลเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.5.1 เพื่อศึกษาปัญหาและประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอันเนื่องมาจากการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลที่ไม่เป็นเอกภาพและขาดมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มภาระและความเสี่ยงของประชาชนและการปฏิบัติงานของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุล

1.5.2 เพื่อศึกษาวุฒิภาวะทางดิจิทัลและแนวทางที่จะสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมายกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศแก่ประชาชน รวมถึงลดปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

1.5.3 เพื่อประมวลเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อกระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

1.6 ประโยชน์ของการศึกษา

1.6.1 ได้ศึกษารูปแบบ/วิธีการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล ปัญหาและความท้าทาย ประโยชน์ของผู้รับบริการ และประเด็นที่สามารถพัฒนา/ยกระดับให้งานบริการด้านกงสุลมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น รวมถึงวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ขององค์กร

1.6.2 รายงานการศึกษาฉบับนี้มุ่งหวังที่จะจัดทำข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งการรับบริการของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ และการบริหารงานขององค์กร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

กรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีความเข้มข้นเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อพัฒนาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารภาครัฐ

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560[12] และมีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม[13] เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยภายใต้นโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าว

1) ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อมุ่งปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ไว้ 4 ข้อ โดยเป้าหมายข้อ 4 กล่าวถึงการปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ด้าน ซึ่งด้านที่ 4 คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล[14] มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สร้างบริการของภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล และสามารถ

---

[12] พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก วันที่ 24 มกราคม 2560.

[13] ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก วันที่ 11 เมษายน 2562.

[14] สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://onde.go.th/view/1/นโยบายและแผนระดับชาติ ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม/TH-TH.

ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา[15]

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)[16] ในฐานะหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ได้ให้นิยามคำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” ไว้ว่า “รัฐบาลดิจิทัล คือ การยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”[17] ซึ่งในการมุ่งสู่การพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัลนั้น จำเป็นจะต้องมีการเตรียมการในหลายด้าน รวมถึงการประเมินความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจึงมีบทบาทหน้าที่ตามมาตรา 10 (3) ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562[18] ในการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยสำนักงานดังกล่าวได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นตั้งแต่ปี 2558 และจัดทำ “แบบสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล” เพื่อประเมินระดับความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล[19]

แบบสำรวจฯ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสำรวจฯ ประจำปี 2563 ที่ได้พัฒนาต่อยอดจากกรอบการสำรวจฯ เมื่อปี 2562 โดยมีการศึกษาแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยประจำปีและกรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประจำปี 2566-2570 และ

---

[15] ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, อ้างแล้ว, หน้า 33.

[16] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 อยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ประวัติความเป็นมา, [ออนไลน์], 18 สิงหาคม 2563, แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/about-us/our-history/.)

[17] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รัฐบาลดิจิทัลคืออะไร, [ออนไลน์], 10 มีนาคม 2560, แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/36015/.

[18] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก วันที่ 22 พฤษภาคม 2562.

[19] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, [ออนไลน์], พฤษภาคม 2564, แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล-Digital-Government-Maturity-Model.pdf, หน้า 4-6.

ปี 2571-2580 ร่วมกับงานวิจัยของต่างประเทศเพิ่มเติม อาทิ E-Government Survey ของสหประชาชาติ (United Nations: UN) IAC International e-Government Ranking Survey ของ The Institute of D-Government ของ Waseda University เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการออกแบบกรอบการสำรวจให้ครอบคลุมเนื้อหาที่มีความเป็นสากลมากขึ้น ในขณะที่ยังคงบริบทของหน่วยงานในประเทศไทยเอาไว้[20]

แบบสำรวจฯ ได้กำหนดแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขึ้นมา ซึ่งแบบจำลองฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยไว้ 6 ข้อ[21] ประกอบด้วย

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย
Policies and Practices	Digital policy / Data policy
Digital Capability	Digital leadership / Training & Development / IT Competency
Public Services	Service provision / Customer experience / Public-participation
Smart Back Office	Integrated enterprise / Process optimization
Secure and Efficient Infrastructure	Reliable infrastructure / Cyber security / Data Management
Digital Technology Practices	Connectivity / Intelligence / Trusted Protocol

ภาพที่ 1 ตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยของแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

แบบจำลองฯ แบ่งการวัดระดับความพร้อมออกเป็น 5 ระดับ[22] ได้แก่

[20] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, หน้า 9.

[21] เรื่องเดียวกัน, หน้า 16.

[22] เรื่องเดียวกัน, หน้า 18-20.

Maturity Model	Initial	Developing	Defined	Managed	Optimizing
Policies and Practices	Underdeveloped	Traditional	Developed	Insight-driven Transformation	Sustainability
Digital Capability	Inefficient	Elementary	Intermediated	Effective	Digital Savvy
Public Services	Reactive	Intermediated	Proactive	Embedded	Predictive
Smart Back Office	Basic	Co-ordinated	Digital	Strategic	Transformational
Secure and Efficient Infrastructure	Obsolete	Fundamental	Standardized	Integrated	Digitized
Digital Technology Practices	Near-standard practice	General	Up-to-date	Leading-tech	Future-tech

ภาพที่ 2 เกณฑ์วัดระดับของแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แบบจำลองดังกล่าวเป็นเหมือนเครื่องมือและเป็นแนวทางเบื้องต้นให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการนำไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานเพื่อตอบสนองต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ จึงมีการลงรายละเอียดของสิ่งที่พึงประสงค์จากแต่ละตัวชี้วัดย่อย เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้ในการเปรียบเทียบหน่วยงานของตนเองกับแต่ละระดับของแบบจำลองฯ ได้ โดยระดับความพร้อมของแต่ละตัวชี้วัดจะเป็นเสมือนกับจุดตั้งต้นให้แก่หน่วยงานในการรับรู้ถึงตำแหน่งความพร้อมในปัจจุบันของตนเอง และใช้ตรงนั้นเป็นจุดตั้งต้นในการศึกษาตามแนวทางของแบบจำลองฯ เพื่อตอบสนองต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย[23] จึงกล่าวได้ว่า กรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลนี้เป็นโมเดลที่จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยตระหนักถึงระดับความพร้อมในปัจจุบันในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อจะได้เตรียมตัวและพัฒนาไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างตรงทิศทาง

ในรายงานการศึกษาฉบับนี้ จะถอดแบบโมเดลข้างต้นออกมาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของกระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่) ที่จำเป็นสำหรับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ โดยจะประเมินภายใต้สภาพแวดล้อมและบริบทที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

---

[23] เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

องค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ[24] (Policies and Practices)

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
1 - Initial	Underdeveloped	ยังไม่มีการปรับแผนหรือการดำเนินการให้สอดคล้องต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	นโยบายและการดำเนินการของกรมการกงสุลและผลการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก
2 - Developing	Traditional	มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แต่ยังไม่เต็มรูปแบบ	
3 - Defined	Developed	มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นส่วนใหญ่	
4 - Managed	Insight-driven Transformation	มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเต็มรูปแบบ	
5 - Optimizing	Sustainability	มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเต็มรูปแบบและมีการวางแผนเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ในอนาคต	

องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

ตารางที่ 2 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
1 - Initial	Inefficient	ขาดทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี	รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง
2 - Developing	Elementary	มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับเบื้องต้น	
3 - Defined	Intermediated	มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน	

[24] ชื่อองค์ประกอบภาษาไทยอ้างอิงตามสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563, [ออนไลน์], 2564, แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/รายงานผลการสำรวจฯ-ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล-ปี-2563-ภาษาไทย.pdf.

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
4 - Managed	Effective	มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีอย่างโดดเด่น	สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
5 - Optimizing	Digital Savvy	มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับสูง	

องค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

ตารางที่ 3 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
1 - Initial	Reactive	การให้ข้อมูลของหน่วยงานไม่อยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี	รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
2 - Developing	Intermediated	การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเป็นบางส่วน	
3 - Defined	Proactive	การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่	
4 - Managed	Embedded	การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเกือบทั้งหมด โดยมีการให้ข้อมูลแบบ real-time	
5 - Optimizing	Predictive	การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีทั้งหมด รองรับการบริการ แบบ one stop service รวมถึงมีการให้ข้อมูลในรูปแบบ personalized สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย	

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

ตารางที่ 4 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
1 - Initial	Basic	ระบบบริหารจัดการการให้ข้อมูลของหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี	รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
2 - Developing	Co-ordinated	หน่วยงานเริ่มนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูล	
3 - Defined	Digital	หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้วในส่วนหนึ่ง และมีการปรับใช้ automation ในการทำงานบางส่วน	
4 - Managed	Strategic	หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้วเป็นส่วนใหญ่ และมีการปรับใช้ automation ในการทำงานส่วนใหญ่	
5 - Optimizing	Transformational	หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้ว และมีการปรับใช้ automation ในการทำงานเกือบทุกด้าน	

องค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

ตารางที่ 5 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการเก็บข้อมูล
1 - Initial	Obsolete	หน่วยงานขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี และไม่มีฐานข้อมูล	รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่และผลการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก
2 - Developing	Fundamental	หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งานในบางด้าน มีฐานข้อมูลแต่ยังไม่มีรูปแบบ/ขั้นตอนที่เป็นระบบ	
3 - Defined	Standardized	หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบและการแก้ไข	
4 - Managed	Integrated	หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการอัพเดทข้อมูลรายวัน	
5 - Optimizing	Digitized	หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการอัพเดทข้อมูลแบบ real-time	

องค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

ตารางที่ 6 หลักเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์พิจารณา	แนวทางการใช้ข้อมูล
1 - Initial	Near-standard practice	ยังไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการดำเนินงาน หรืออาจมีการประยุต์ใช้เพียงหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง	รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่
2 - Developing	General	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ	
3 - Defined	Up-to-date	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจงกับหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน	
4 - Managed	Leading-tech	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงกับหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน	
5 - Optimizing	Future-tech	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และมีความซับซ้อนต่อหัวข้อที่หน่วยงาน มีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน	

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 รายงานการศึกษาส่วนบุคคลของหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.)

รายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงงานการกงสุล พบว่า โดยที่งานการกงสุลเป็นงานเฉพาะทางของกระทรวงการต่างประเทศ ผลงานที่นำมาอ้างอิงถึงได้จึงเป็นรายงานการศึกษาส่วนบุคคลของหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ผ่านมา อย่างไรก็ดี รายงานการศึกษาฯ ในประเด็นงานการกงสุลส่วนใหญ่กล่าวถึงการพัฒนาและปรับปรุงงานการกงสุลในภาพรวมทั้งหมดหรืองานบริการด้านการกงสุลของสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่แห่งใดแห่งหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือการบริหารจัดการภาวะวิกฤติในช่วงใดช่วงหนึ่งเป็นการเฉพาะ ยังไม่พบรายงานการศึกษาฯ ที่กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานในบริบทของการให้บริการในต่างประเทศตามที่รายงานการศึกษาฉบับนี้กำลังศึกษาวิจัยเป็นการเฉพาะ กระนั้นก็ตาม มีรายงานการศึกษา นบท. หนึ่งฉบับที่มีแนวทางน่าสนใจและสามารถนำไปสู่การต่อยอดของรายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ มีรายละเอียด ดังนี้

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนางานบริการด้านการกงสุลในยุคปกติใหม่ของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน จัดทำโดย นางสาววิชญา สินธุเสน หลักสูตร นบท. รุ่นที่ 13 ปี 2564 ศึกษารูปแบบใหม่ในการให้บริการด้านการกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน ซึ่งพัฒนามาจากการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะการดำเนินการเพื่อให้กระทรวงการต่างประเทศนำไปพิจารณาเป็นแบบอย่างในการพัฒนางานบริการด้านการกงสุลของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ โดยในรายงานการศึกษาฉบับดังกล่าวได้กล่าวถึง (1) รายงานการศึกษาการให้บริการด้านการกงสุลของประเทศอื่น โดยยกตัวอย่างรายงานการศึกษา เรื่อง “Die Nederlanders kom je ook overal tegen” (“Dutch people, you’ll find them everywhere”) ที่มีเนื้อหาสะท้อนให้เห็นว่า ประเทศต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการให้บริการด้านการกงสุลผ่านเว็บไซต์โดยมีระบบที่มีความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ และมีการยืนยันตัวตน (2) แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ซึ่งการให้บริการสาธารณะที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีการพัฒนางานบริการทั้งคุณภาพและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้[25] และ (3) ข้อคิดเห็นว่าการพัฒนางานบริการด้านการกงสุลจำเป็นต้องดำเนินการจากส่วนกลาง เช่นเดียวกับการพัฒนาระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์และระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกรมการกงสุลได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เป็นระบบออนไลน์ที่มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันสำหรับสำนักงานทุกแห่ง อีกทั้งสามารถบริหารจัดการได้ดีกว่า และมีความคุ้มค่าด้านงบประมาณมากกว่าที่สำนักงานแต่ละแห่งต่างคนต่างทำ[26]

แนวคิดและข้อเสนอแนะข้างต้นสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการต่อยอดของรายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ โดยจะ (ก) ศึกษาวิจัยในประเด็นเฉพาะที่มีความลึกซึ้งเพิ่มขึ้น กล่าวคือ การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนางานบริการทั้งระบบต่อไป และในส่วนของการพัฒนาระบบจากส่วนกลางนั้น นอกเหนือจากจะเกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการและความคุ้มค่าด้านงบประมาณแล้ว ยังขยายขอบเขตรวมไปถึงการสร้างความเป็นเอกภาพ มาตรฐาน และภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพและความเป็นสากลขององค์กรด้วย และ (ข) ประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) และความพร้อมขององค์กร

---

[25] วิชญา สินธุเสน, การพัฒนางานบริการด้านการกงสุลในยุคปกติใหม่ของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน (รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 13 สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ, 2564), [ออนไลน์], 2564, แหล่งที่มา: file:///D:/นบท.%20คุณวิชญา%20งานกงสุล%20สอท.ลอนดอน%202564.pdf, หน้า 10-12.

[26] เรื่องเดียวกัน, หน้า 39.

เพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางและข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับบริบทในการยกระดับหรือปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่กำลังศึกษานี้ต่อไป

2.2.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนแม่บทเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน[27] โดยแผนแม่บทมี 23 ด้าน และได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2562[28]

แผนแม่บทฯ ลำดับที่สอง คือ ประเด็นการต่างประเทศ ได้กำหนดกรอบนโยบายต่างประเทศของไทย เพื่อให้ทุกส่วนราชการสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติในมิติการต่างประเทศอย่างบูรณาการและเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมายคือ “การต่างประเทศไทยมีเอกภาพ ทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน มีมาตรฐานสากล และมีเกียรติภูมิในประชาคมโลก”[29] ประกอบด้วยแผนย่อย 5 ประเด็น ได้แก่ (1) มีความมั่นคง (Security) (2) มีความมั่งคั่ง ยั่งยืน (Sustainability) (3) มีมาตรฐาน สากล (Standard) (4) มีสถานะและเกียรติภูมิ (Status) และ (5) มีพลัง (Synergy) หรือเรียกโดยย่อว่า “ยุทธศาสตร์การต่างประเทศ 5S/5 มี”[30]

ในส่วนของการพัฒนางานการกงสุล สอดคล้องโดยตรงกับแผนย่อย ลำดับที่ 5 “มีพลัง” (Synergy) ซึ่งมุ่งพัฒนาการดำเนินงานด้านการต่างประเทศให้มีพลวัตและมีเอกภาพระหว่างทุกภาคส่วนของประเทศ[31] ถึง 4 แนวทางที่กำหนดไว้ ได้แก่ (1) ส่งเสริมการบริหารจัดการและดำเนินงานด้านการต่างประเทศของส่วนราชการไทยอย่างมีประสิทธิภาพ บูรณาการ และมีธรรมาภิบาล (2) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศในทุกมิติและทุกระดับ เพื่อให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงการให้การบริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกและรวดเร็ว และการให้ข้อมูลแก่ประชาชน (3) พัฒนาบริการ

---

[27] สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สรุปสาระสำคัญแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580), (กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562), หน้า คำนำ.

[28] ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การประกาศแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580), ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 51 ก วันที่ 18 เมษายน 2562.

[29] แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580), ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 51 ก วันที่ 18 เมษายน 2562, หน้า 1.

[30] กระทรวงการต่างประเทศ, แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580): 5S/5มี, (กรุงเทพฯ: กระทรวงการต่างประเทศ, 2562), หน้า 5.

[31] แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580), อ้างแล้ว, หน้า 2.

ด้านการต่างประเทศแก่คนไทยให้มีความเป็นเลิศ และคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศอย่างเป็นระบบ และ (4) พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร บุคลากร รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับด้านการต่างประเทศของรัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินบทบาทเชิงรุกท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม

ภาพที่ 3 เป้าหมาย/ประเด็นสำคัญของแผนย่อยลำดับที่ 5 "มีพลัง" (Synergy)
ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศ

นอกจากนี้ ภายใต้แผนแม่บทฯ กระทรวงการต่างประเทศยังได้กำหนด "จุดเน้นสำคัญ (priorities) ในการดำเนินงานของกระทรวงการต่างประเทศ รอบ 3 ปี ระหว่างปีงบประมาณ 2566-2568"

โดยมีความเชื่อมโยงกับหมุดหมาย 13 ประการภายใต้ (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ 5S/5มี ข้างต้น[32]

งานการกงสุลสอดคล้องกับเป้าหมายที่ 3 ของจุดเน้นดังกล่าว กล่าวคือ การปรับปรุงและพัฒนาระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานให้มีความมั่นคงและปลอดภัย

- ข้อ 3.1 ส่งเสริมภาครัฐดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการให้แก่ประชาชน และยกระดับการดำเนินงานการทูตในยุคดิจิทัล เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากต่างประเทศเพื่อพัฒนาองค์กรและบุคลากร – สอดคล้องกับหมุดหมายที่ 12 และ 13 ของ (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ ฉบับที่ 13[33]

- ข้อ 3.2 อำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านกงสุลแก่ประชาชน – สอดคล้องกับหมุดหมายที่ 13 ของ (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ ฉบับที่ 13

2.2.3 นโยบายการทูตเพื่อประชาชน

งานการกงสุลเป็นภารกิจที่กระทรวงการต่างประเทศให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยมีนโยบายที่เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง คือ “การทูตเพื่อประชาชน” ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายรัฐบาล และได้กำหนดแนวทางไว้ครอบคลุมถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การทำหนังสือเดินทาง และมีกิจกรรมหลักที่รวมถึงการจัดทำและพัฒนาระบบ Application e-Visa Database ของระบบตรวจลงตราและการกงสุล[34]

ในด้านการปฏิบัตินั้น กรมการกงสุลได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวไว้เช่นกันว่า จะเป็น "องค์กรนำในการให้บริการด้านการกงสุลที่ทันสมัยและดีที่สุดเพื่อคนไทย" (Digital Department of the Best & Smart Consular Services for Thai People) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ คือ “นำนวัตกรรมการให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน”[35] และได้

---

[32] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (โทรเลขกระทรวงฯ ที่ 0207/ว. 924/2564 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การกำหนดจุดเน้นสำคัญ (priorities) ในการดำเนินงานของกระทรวงฯ สำหรับการจัดทำคำของบประมาณ ปี 2566).

[33] หมุดหมายที่ 12 คือ ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต และหมุดหมายที่ 13 คือ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570), [ออนไลน์], ตุลาคม 2564, แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/download/document/Yearend/2021/plan13.pdf).

[34] กระทรวงการต่างประเทศ, นโยบายการต่างประเทศ, [ออนไลน์], 20 สิงหาคม 2562, แหล่งที่มา: https://www.mfa.go.th/th/page/นโยบายการต่างประเทศ?menu=5d5bd3c715e39c306002a889.

[35] กรมการกงสุล, วิสัยทัศน์และพันธกิจกรมการกงสุล, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

พัฒนางานบริการในด้านต่าง ๆ ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และนำแนวทางและเครื่องมือ รวมถึงเทคโนโลยีมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้รวดเร็ว สะดวก และทันต่อเหตุการณ์ ยกตัวอย่างเช่น (1) การใช้ระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) ซึ่งเป็นการทำหนังสือเดินทางที่มีความปลอดภัยในระดับสูง (2) การใช้ระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa)[36] เพื่ออำนวยความสะดวกในขอรับการตรวจลงตราผ่านระบบออนไลน์และรับเอกสารการตรวจลงตราผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (3) การพัฒนาแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ “Thai Consular” เพื่อให้ข้อมูลและช่องทางการติดต่อสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยทั่วโลก (4) การอำนวยความสะดวกการทำบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ โดยร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย และ (5) การเพิ่มช่องทางติดต่อของกรมการกงสุล เช่น สายด่วน (call center) และสื่อสังคม ได้แก่ Facebook Line และ Youtube เหล่านี้เป็นต้น

แนวคิดการยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศให้มีรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานด้วยการพัฒนาแหล่งข้อมูลหรือแพลตฟอร์มกลางที่รายงานการศึกษาฉบับนี้จะศึกษาวิจัยจึงสอดคล้องและถือเป็นการต่อยอดการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมการกงสุลภายใต้นโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” ข้างต้น และจะส่งผลให้ความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกรมการกงสุลขยายขอบเขตครอบคลุมงานบริการในต่างประเทศในมิติที่กว้างขวางยิ่งขึ้นได้

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

ในรายงานการศึกษาฉบับนี้ จะนำโมเดลกรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มาถอดแบบและประยุกต์ใช้ เพื่อนำองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) (2) ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) (3) บริการภาครัฐ (Public Services) (4) การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) (5) โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) และ (6) เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) มาอ้างอิงสำหรับการศึกษาและประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของกระทรวงการต่างประเทศในส่วนของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศว่าอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะประเมินความพร้อมและนำมาใช้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

---

[36] การตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการผ่านเว็บไซต์ https://www.thaievisa.go.th/ ปัจจุบันเปิดให้บริการในหลายประเทศแล้ว อาทิ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐประชาชนจีน (ไม่รวมเขตบริหารพิเศษฮ่องกง) และอยู่ระหว่างการขยายการให้บริการให้ครอบคลุมภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไป

และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแหล่งข้อมูลหรือแพลตฟอร์มกลางที่จะให้ข้อมูลงานการกงสุลในต่างประเทศในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกันต่อไป

บทที่ 3
ผลการศึกษา

รายงานการศึกษาฉบับนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัญหาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศที่ขาดเอกภาพและมาตรฐาน และจะประเมินระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศในด้านนี้ เพื่อนำไปประมวลและวิเคราะห์หาแนวทางที่จะสามารถยกระดับปรับปรุงการให้ข้อมูลดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ในการนี้ จึงจะเริ่มจากการอธิบายให้เห็นภาพปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนเป็นลำดับแรก

3.1 ผลการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

3.1.1 ประเภทของงานบริการด้านการกงสุล

งานบริการด้านการกงสุลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ได้แก่

1) การให้บริการภายในประเทศโดยกรมการกงสุลและสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวภายใต้สังกัดของกรมการกงสุล และ

2) การให้บริการในต่างประเทศโดยสำนักงานของกระทรวงการต่างประเทศในต่างประเทศทั่วโลก ประกอบด้วยสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย

โดยมีประเภทของงานบริการที่ทับซ้อนกันในบางรายการและที่คาบเกี่ยวกันในบางรายการแต่มีรายละเอียดที่ต่างกันออกไป เช่น ทั้งกรมการกงสุล สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในประเทศไทย และสำนักงานในต่างประเทศต่างมีหน้าที่ในการทำหนังสือเดินทางไทยให้บุคคลสัญชาติไทย ซึ่งทุกแห่งมีบทบาทในการรับคำร้องเช่นเดียวกัน แต่กรมการกงสุลมีภารกิจในการผลิตเล่มหนังสือเดินทางด้วย นอกจากนี้ แม้ว่ากรมการกงสุลจะไม่มีภารกิจเปิดให้บริการงานบางประเภทแก่ประชาชนที่พำนักอยู่ภายในประเทศ แต่ก็มีบทบาทในการกำกับดูแลการดำเนินงานดังกล่าวของสำนักงานในต่างประเทศข้างต้น รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น กรมการกงสุลไม่มีหน้าที่จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้คนไทยที่อยู่ในประเทศไทย เนื่องจากเป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและกรุงเทพมหานคร แต่กรมการกงสุลก็มีหน้าที่ในการประสานความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยสำหรับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้คนไทย

ในต่างประเทศที่สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย เป็นต้น การทำงานของกรมการกงสุลกับสำนักงานในต่างประเทศจึงมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในทุกงาน เพียงแต่มีบทบาทหน้าที่ที่ต่างกันไปในรายละเอียด

สรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขปได้ ดังนี้

การให้บริการด้านการกงสุล

ประเภทงาน	กรมการกงสุล*	สำนักงานในต่างประเทศ**
การทำหนังสือเดินทาง	✓	✓
การตรวจลงตรา		✓
การออกเอกสารเดินทางคนต่างด้าว	✓	
การช่วยเหลือ/คุ้มครองคนไทย	✓	✓
การรับรองนิติกรณ์เอกสาร หนังสือยินยอม หนังสือผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร ฯลฯ	✓	✓
การทำบัตรประจำตัวประชาชน		✓
งานสัญชาติ		✓
งานทะเบียนราษฎร เช่น การออกสูติบัตร มรณบัตร		✓
งานทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า		✓

หมายเหตุ: *แม้ว่ากรมการกงสุลจะไม่มีการกิจเปิดให้บริการงานบางประเภทข้างต้นแก่ประชาชนในไทย แต่ก็มีบทบาทในการกำกับดูแลงานดังกล่าวของสำนักงานในต่างประเทศและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยในต่างประเทศ

ภาพที่ 4 สรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขป

3.1.2 ปัญหาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ

จากภาพที่ 4 งานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศจะมีประเภทมากกว่างานบริการในประเทศ เนื่องมาจากสำนักงานของกระทรวงการต่างประเทศได้ทำหน้าที่แทนหน่วยงานราชการอื่นของไทยที่ไม่มีสำนักงานในต่างประเทศ เพื่อให้บริการบุคคลสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศและชาวต่างชาติ

งานบริการในแต่ละด้านจึงมีขอบเขตเนื้องานที่กว้าง หลากหลาย และซับซ้อน เกี่ยวข้องกับข้อมูลและรายละเอียดจำนวนมาก อย่างไรก็ดี จากการศึกษาของรายงานการศึกษาฉบับนี้ การให้ข้อมูลงานบริการเหล่านี้ยังคงกระจัดกระจาย ขาดการรวมศูนย์ของข้อมูล โดยกรมการกงสุลกับสำนักงานในต่างประเทศ กล่าวคือ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยให้ข้อมูลอย่างแยกส่วนกัน ในขณะที่สำนักงานในต่างประเทศแต่ละแห่งก็แยกกันให้ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของสำนักงานนั้น ๆ โดยมีรูปแบบ วิธีให้ข้อมูล การใช้ถ้อยคำ/คำแปล และอื่น ๆ รวมไปถึงรูปแบบของแบบฟอร์มคำร้องและการเรียกเอกสารต่างกันไป เป็นผลให้ข้อมูลที่ประชาชนเข้าถึงได้มีความแตกต่างกัน ขาดเอกภาพและมาตรฐาน อีกทั้งยังสร้างภาระและความสับสนไม่มั่นใจ

ให้กับประชาชน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของกระทรวงการต่างประเทศ

ทั้งนี้ ลักษณะการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลของสำนักงานในต่างประเทศแต่ละแห่งในขณะนี้แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ (1) การให้ข้อมูลฝ่ายเดียว โดยให้ข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ของแต่ละสำนักงาน[37] และ (2) การให้ข้อมูลในเชิงมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบด้วยการตอบคำถามเป็นรายกรณีผ่านช่องทางต่าง ๆ ของแต่ละสำนักงาน เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคม อาทิ Facebook และ LINE หรือตอบคำถามประชาชนโดยตรงในขณะปฏิบัติภารกิจที่สำนักงานและระหว่างการออกให้บริการกงสุลสัญจรนอกสถานที่

ในขณะเดียวกัน ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลของสำนักงานแต่ละแห่งก็มีความชำนาญในเนื้องานการให้บริการการกงสุลในระดับที่ไม่เท่ากัน อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก ๆ ได้แก่ (1) การสับเปลี่ยนโยกย้ายข้าราชการของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งโดยปกติ ข้าราชการระดับปฏิบัติการถึงชำนาญการพิเศษจะมีวาระการประจำการเฉลี่ย 2-4 ปี โดยในระยะเวลาดังกล่าว บางรายอาจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่กงสุลตลอดช่วงการประจำการ ในขณะที่บางรายมีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่กงสุลน้อยกว่านั้น บางรายอาจได้รับการมอบหมายให้ทำงานการกงสุลในระหว่างการประจำการหลายครั้ง/ประเทศ ในขณะที่บางรายอาจไม่เคยทำงานการกงสุลเลยตลอดชีวิตราชการ ทั้งนี้ รวมถึงข้าราชการที่กรมการกงสุล ซึ่งก็จะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกประจำการเช่นกัน นอกจากนี้ ยังไม่รวมถึงลักษณะการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละรายที่มีระดับความเข้าใจและความใส่ใจในการแสวงหาความรู้ด้านการกงสุลไม่เท่ากัน ส่งผลให้ผู้ที่มีความแม่นยำในงานการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศมีจำนวนจำกัดและมีปริมาณที่ไม่แน่นอนในแต่ละยุคสมัย (2) เจ้าหน้าที่ (ลูกจ้าง) ฝ่ายกงสุลของสำนักงานแต่ละแห่งมีความหลากหลายสูง ส่วนใหญ่เรียนรู้งานการกงสุลจากการปฏิบัติงานจริง (on-the-job training) เมื่อได้รับการคัดเลือกให้เข้ามาทำงานแล้ว ระดับความใส่ใจ

---

[37] รายงานการศึกษาฉบับนี้จะละการกล่าวถึงความแตกต่างอันเกิดจากรูปลักษณ์ของเว็บไซต์ของสำนักงานในต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งยังคงไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันเช่นกัน (เนื่องจากเป็นอีกประเด็นหนึ่ง) โดยเว็บไซต์บางส่วนได้ใช้แม่แบบ (template) และอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ (server) กลางของกระทรวงฯ ในขณะที่บางส่วนใช้การจัดจ้างภาคเอกชน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากความคุ้นชินของสำนักงานที่ใช้แพลตฟอร์มเอกชนสืบต่อกันมา และจากการที่ก่อนหน้านี้ กระทรวงฯ มีขนาดความจุของเซิร์ฟเวอร์จำกัด ทำให้รองรับเว็บไซต์ของสำนักงานในต่างประเทศได้ในจำนวนจำกัด ปัจจุบัน กระทรวงฯ ได้ขยายความจุเซิร์ฟเวอร์แล้ว และสำนักงานบางส่วนอยู่ในกระบวนการทยอยกลับมาใช้แม่แบบและเซิร์ฟเวอร์กลาง เช่น สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก อนึ่ง แม้สำนักงานหลายแห่งจะใช้แม่แบบกลางแล้ว แต่ในส่วนของเนื้อหาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลยังคงมีข้อแตกต่างระหว่างสำนักงานตั้งแต่การกำหนดหัวข้อ (กระทรวงฯ ให้แต่ละสำนักงานกำหนดหัวข้อบนเว็บไซต์ได้) จนกระทั่งถึงเนื้อหาภายในหน้านั้น ๆ (แต่ละสำนักงานเลือก/เขียนและบรรจุเนื้อหาเอง)

และความเชี่ยวชาญในงานการกงสุลก็แตกต่างกันไป นอกจากนี้ ลักษณะของลูกจ้างแต่ละแห่งก็แตกต่างกัน ในบางประเทศมักมีลูกจ้างเป็นนักศึกษาจบใหม่ที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์การทำงานระยะสั้นก่อนกลับประเทศไทยหรือไปทำงานอื่น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้ง ในขณะที่ในบางประเทศ มีลูกจ้างที่ทำงานเป็นเวลานาน แต่ก็อาจยึดติดกับสิ่งที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา ซึ่งอาจไม่ใช่แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง หรือเป็นแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนไปตามข้าราชการแต่ละคน ขาดหลักยึดกลางที่มั่นคงและเป็นเอกภาพ ในทางกลับกัน ข้าราชการที่ขาดความแม่นยำหลายคนก็เชื่อในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลบอกโดยขาดความพยายามในการหากฎระเบียบที่ถูกต้องมาพิจารณา ซึ่งความแม่นยำในระดับที่แตกต่างกันสูงจากปัจจัยข้างต้นนี้ก็ส่งผลต่อการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลของสำนักงานในต่างประเทศในทั้งสองรูปแบบ ทั้งการให้ข้อมูลบนแพลตฟอร์มที่มี ซึ่งมีรายละเอียดจำนวนมากและขาดการชำระสะสางหรือปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และการตอบคำถามประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ

ที่ผ่านมา ปัญหาข้างต้นนี้ได้รับการหยิบยกขึ้นกล่าวในหลายวาระอยู่เป็นระยะ รวมถึงในการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก[38] ซึ่งในแต่ละครั้ง มีคำถามจำนวนมาก มีขอบเขตข้อสงสัยที่กว้างขวาง ครอบคลุมงานบริการเกือบทุกด้าน ทั้งงานตรวจลงตรา งานหนังสือเดินทาง งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว การรับรองเอกสาร ฯลฯ และมีทั้งคำถามที่มีระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติกำหนดไว้ชัดเจนอยู่แล้วและคำถามที่เป็นรายกรณี เหล่านี้ล้วนสะท้อนให้เห็นปัญหาที่เกิดจากการขาดแหล่งรวมข้อมูลที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งอ้างอิงได้ทั้งสำหรับประชาชนผู้รับบริการและข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ ในการประชุมแต่ละครั้ง อาทิ การประชุมครั้งล่าสุดประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้แทนกองต่าง ๆ ของกรมการกงสุลและผู้แทนกระทรวงมหาดไทยก็ต้องซักซ้อมความเข้าใจกับกงสุลทั่วโลกเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงกรณีที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว ซึ่งมีจำนวนไม่น้อย

ต่อจากนี้ จึงจะขอยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของปัญหาข้างต้น โดยเลือกจากลักษณะการให้ข้อมูลฝ่ายเดียว กล่าวคือ การให้ข้อมูลในภาษาไทยบนเว็บไซต์ของสำนักงาน และเลือกตัวอย่างจากเว็บไซต์ของกรมการกงสุล และกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต

---

[38] กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมการกงสุล ได้จัดการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกประจำปีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประชุมระหว่างกรมการกงสุลกับกงสุลผู้ปฏิบัติงานตามสำนักงานในต่างประเทศ เพื่ออบรม ให้ข้อมูลความรู้ และตอบคำถามภาคปฏิบัติให้กับกงสุลในต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดประชุมคราวเดียวสำหรับกงสุลจากทั้งโลก เว้นแต่มีสถานการณ์จำเป็น ก็อาจว่างเว้นไปบางปีหรือจัดประชุมเป็นรายกลุ่มภูมิภาคแทน การประชุมครั้งล่าสุดเป็นการประชุมประจำปีงบประมาณ 2565 จัดขึ้นเป็น 2 กลุ่มแบ่งตามภูมิภาค ผ่านรูปแบบการประชุมทางไกล เมื่อวันที่ 28-29 ตุลาคม 2564 และวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2564

และสถานกงสุลใหญ่จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (1) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก (2) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส ซึ่งทั้งสองแห่งนี้ตั้งอยู่ในประเทศเดียวกัน และ (3) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง[39] ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศที่มีการควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเข้มงวด

3.1.2.1 ภาพรวม

การให้ข้อมูลบนเว็บไซต์กรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสำนักงานในต่างประเทศ

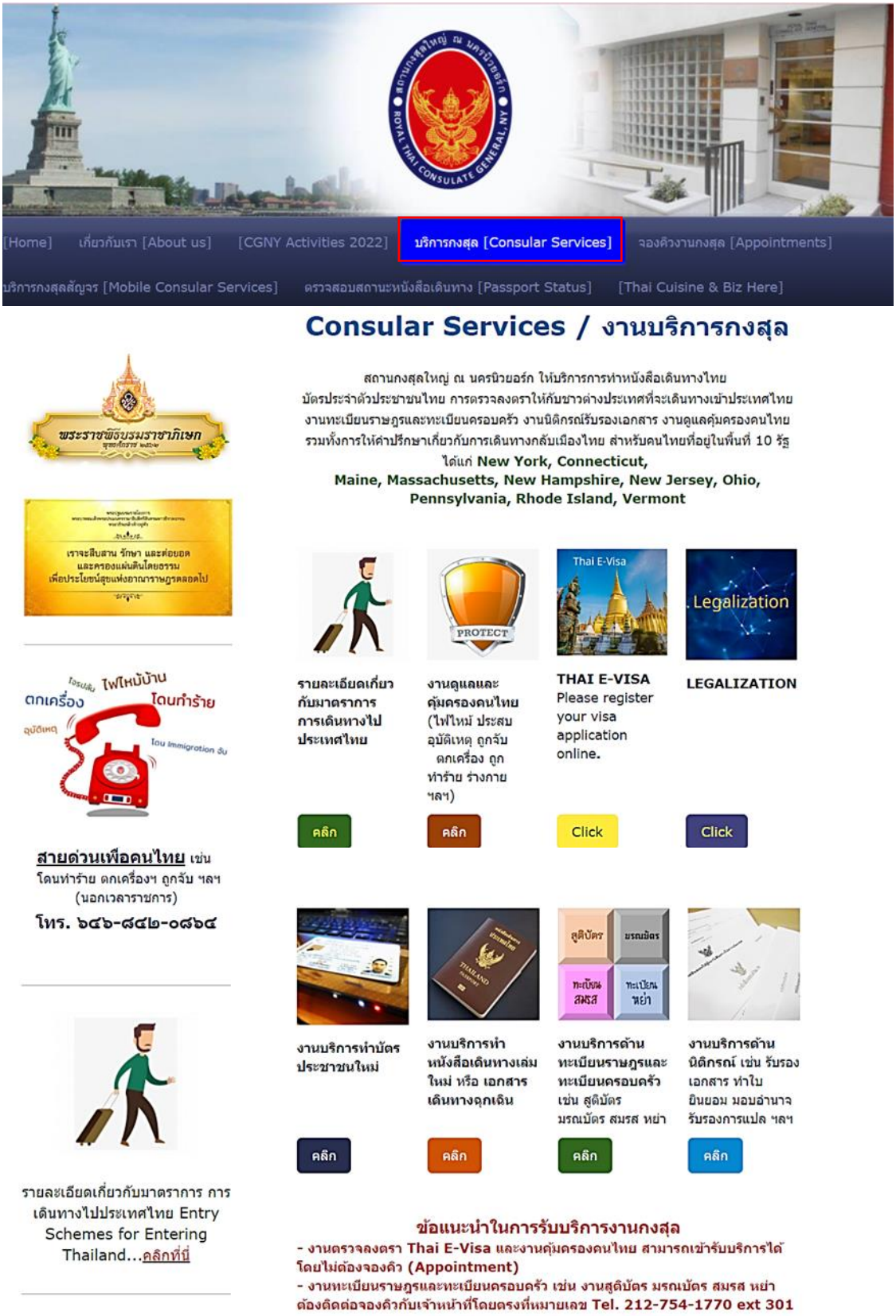
	ที่อยู่เว็บไซต์	หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย
กรมการกงสุล	https://consular.mfa.go.th/	บริการประชาชน	- หนังสือเดินทาง - รับรองนิติกรณ์เอกสาร - คุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ - ตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว - ประเภทและหลักเกณฑ์การขอ Visa - เอกสารเดินทางคนต่างด้าว - แผนอพยพพื้นที่เสี่ยง หมายเหตุ: ข้อมูลข้างต้นเกือบทั้งหมดเป็นการให้บริการภายในประเทศ
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	https://www.thaicgny.com/	บริการกงสุล [Consular Services] (นอกจากนี้ยังมีหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องได้แก่ - จองคิวงานกงสุล - บริการกงสุลสัญจร - ตรวจสอบสถานะหนังสือเดินทาง)	- รายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการการเดินทางไปประเทศไทย - งานดูแลและคุ้มครองคนไทย - THAI E-VISA - LEGALIZATION - งานบริการทำบัตรประชาชนใหม่ - งานบริการทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ หรือ เอกสารเดินทางฉุกเฉิน - งานบริการด้านทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว - งานบริการด้านนิติกรณ์
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	https://thaiconsulatela.thaiembassy.org/	- งานบริการคนไทย - ตรวจลงตรา (Visa)	- ลงทะเบียนคนไทย - หนังสือเดินทางไทย - บัตรประจำตัวประชาชน - สัญชาติและนิติกรณ์ - ภารกิจคุ้มครองดูแลคนไทย - กงสุลสัญจร - e-Visa Application - ข้อมูลตรวจลงตรา (Visa Information) - ประเภทวีซ่า (Visa Types) - ค่าธรรมเนียมวีซ่า (Visa Fees) - แบบฟอร์มต่าง ๆ (Visa Forms)
สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	https://thaiembbeij.org/	ฝ่ายกงสุลและบริการคนไทย	- Travel to Thailand - การตรวจลงตรา [Visa] - บริการกงสุลสำหรับคนไทย - แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ - ข้อมูลสำหรับคนไทยในจีน - หนังสือเดินทาง/บัตรประชาชน - สูติบัตร/มรณบัตร - ทะเบียนสมรส/หย่า - ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร/สละสัญชาติ - พิมพ์ลายนิ้วมือ - เอกสารอื่น ๆ - เลือกตั้ง - กรณีหนังสือเดินทางหาย

ภาพที่ 5 ตารางเปรียบเทียบหัวข้อเกี่ยวกับงานบริการด้านการกงสุลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง

[39] สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ที่อยู่ในจีนรวม 10 แห่ง มีแพลตฟอร์มเว็บไซต์ที่ต่างกันและแยกกันให้ข้อมูลเช่นกัน โดยแม้จะพยายามประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางส่วนใหญ่ให้เหมือนกัน แต่ก็ยังมีความแตกต่างในรายละเอียดบางประการ เช่น จำนวนเงินที่ไม่เท่ากันในเอกสารหลักฐานการเงิน (financial statement) ที่แต่ละสำนักงานกำหนดให้ยื่นประกอบการขอรับการตรวจลงตรา เป็นต้น

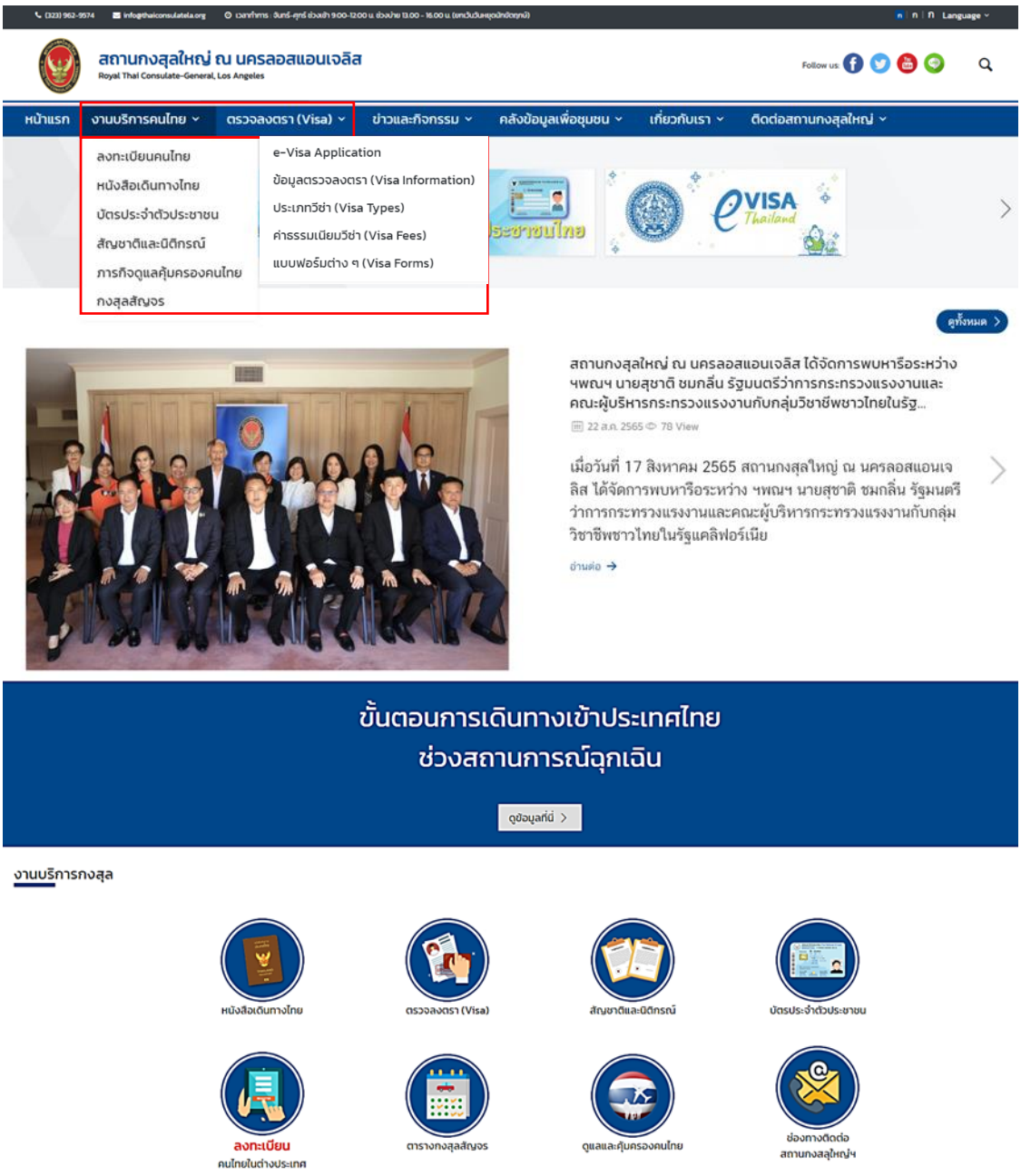
ภาพที่ 6 หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของกรมการกงสุล

ที่มา: กรมการกงสุล

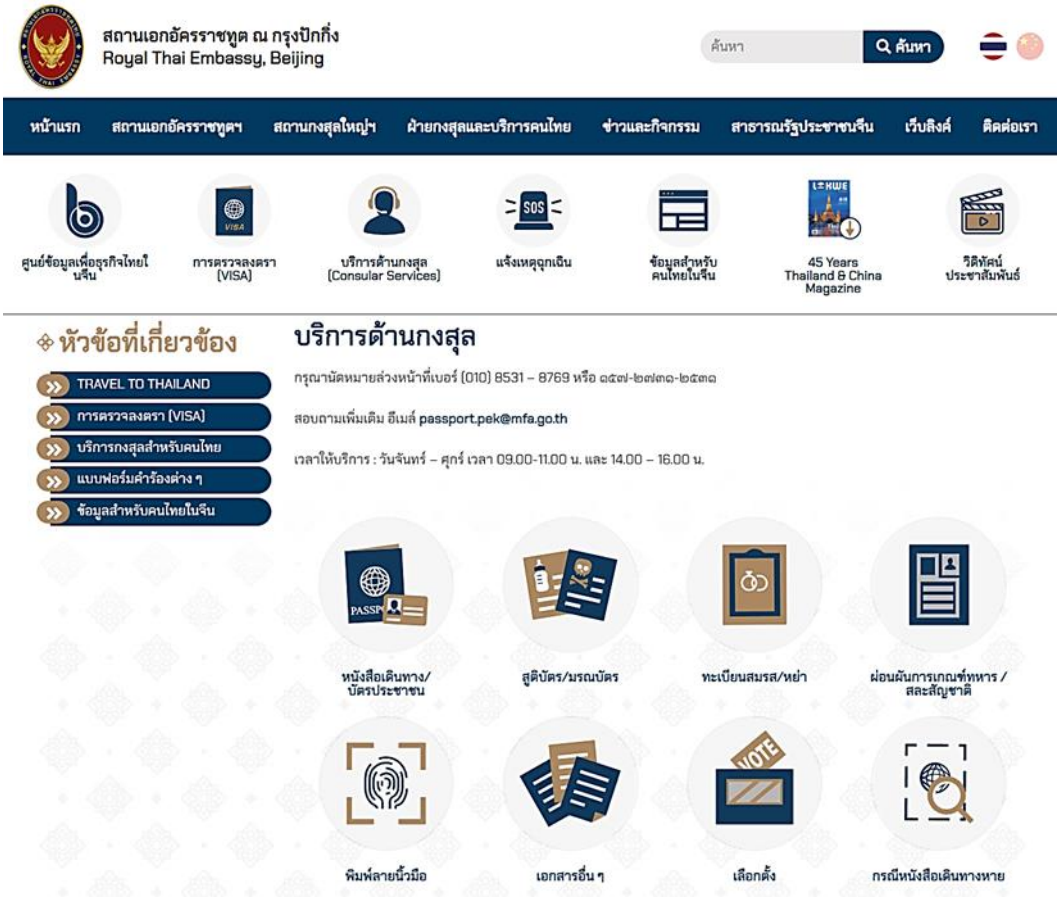


ภาพที่ 7 หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก



ภาพที่ 8 หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส
ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส



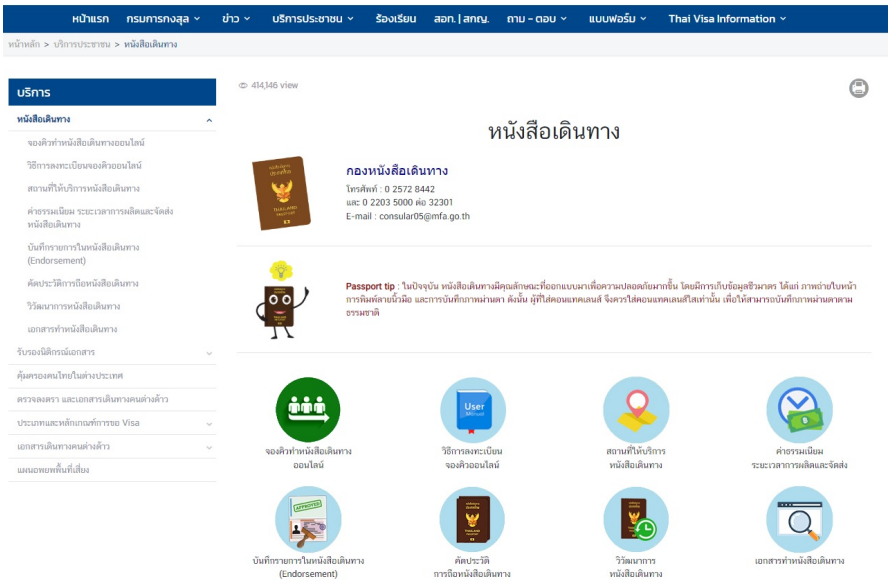
ภาพที่ 9 หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
ที่มา: สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

จากตารางเปรียบเทียบตามภาพที่ 5 และหน้าเว็บเพจของกลุ่มตัวอย่างตามภาพที่ 6-9 จะเห็นได้ว่า สำนักงานแต่ละแห่งมีรูปแบบและวิธีการให้ข้อมูล แนวทางการกำหนดหัวข้อหลัก หัวข้อย่อย และการเรียงลำดับหัวข้อที่แตกต่างกันทั้งหมด รวมถึงการใช้ถ้อยคำ นอกจากนี้ แม้กรมการกงสุลจะกำกับดูแลการให้บริการงานการกงสุลในต่างประเทศ แต่ไม่มีหัวข้อ/ข้อมูลการให้บริการในต่างประเทศเป็นการเฉพาะ ดังนั้น แม้คนไทยในต่างประเทศจะทราบว่า งานบริการด้านการกงสุลอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของกรมการกงสุล แต่ก็จะไม่สามารถหาข้อมูลการขอรับบริการในต่างประเทศบนเว็บไซต์กรมการกงสุลได้

3.1.2.2 การทำหนังสือเดินทางไทย

1) กรมการกงสุล (1) มีข้อมูลเฉพาะบริการการทำหนังสือเดินทางภายในประเทศ ไม่มีข้อมูลการขอทำหนังสือเดินทางไทยในต่างประเทศและข้อมูลติดต่อสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยบนหน้าเว็บเพจเรื่องนี้ โดยในหัวข้อสถานที่ให้บริการ (ตามภาพที่ 10) มีรายละเอียดเฉพาะกรมการกงสุลและสำนักงาน

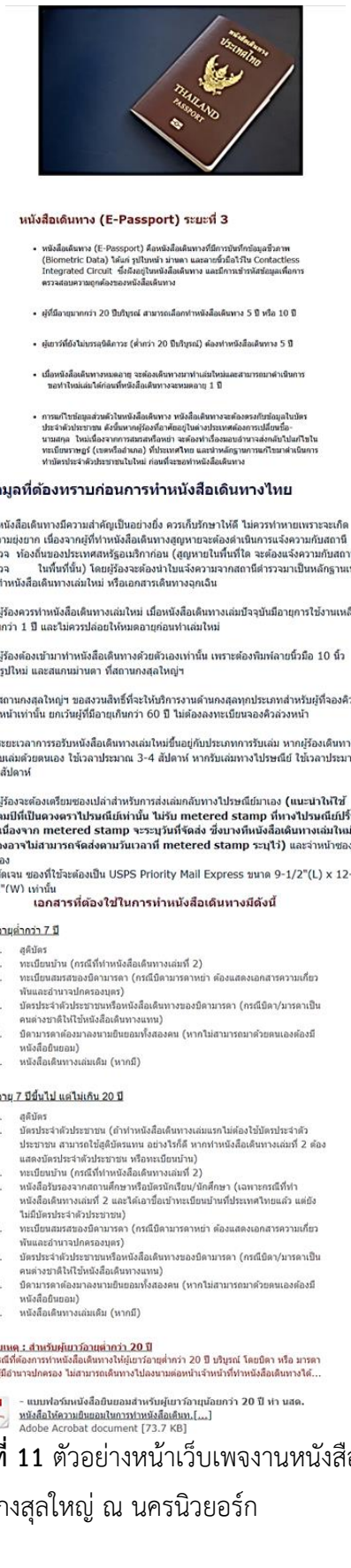
หนังสือเดินทางชั่วคราวในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด (2) ไม่มีการแบ่งประเภทหนังสือเดินทางที่ให้บริการ (หนังสือเดินทางบุคคลธรรมดา หนังสือเดินทางทูตและราชการ) และ (3) ไม่มีข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้สำหรับการทำหนังสือเดินทางแต่ละประเภทที่จะสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ได้ทันที



ภาพที่ 10 หน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล

ที่มา: กรมการกงสุล

2) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กให้ข้อมูลโดยมีการแบ่งหัวข้อย่อยตามประเภทหนังสือเดินทาง แต่การให้ข้อมูลในแต่ละหัวข้อมีเนื้อหาจำนวนมาก การเรียบเรียงไม่เป็นระบบ มีการให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันในหลายจุด ขาดความสม่ำเสมอของการใช้ถ้อยคำ และข้อมูลบางจุดขัดกันหรือไม่ครบถ้วน



หนังสือเดินทาง (E-Passport) ระยะที่ 3

- หนังสือเดินทาง (E-Passport) คือหนังสือเดินทางที่มีการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (Biometric Data) ได้แก่ รูปใบหน้า ม่านตา และลายนิ้วมือไว้ใน Contactless Integrated Circuit ซึ่งสิ่งอยู่ในหนังสือเดินทาง และมีการเข้าหน้าสัย่อมูลเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเดินทาง
- ผู้ที่มีอายุมากกว่า 20 ปีบริบูรณ์ สามารถเลือกทำหนังสือเดินทาง 5 ปี หรือ 10 ปี
- ผู้เยาว์ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์) ต้องทำหนังสือเดินทาง 5 ปี
- เมื่อหนังสือเดินทางหมดอายุ จะต้องเดินทางมาทำเล่มใหม่และสามารถมาดำเนินการขอทำใหม่เล่มได้ก่อนที่หนังสือเดินทางจะหมดอายุ 1 ปี
- การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวในหนังสือเดินทาง หนังสือเดินทางจะต้องตรงกับข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้หากผู้ร้องที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศต้องการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล ใหม่เนื่องจากการสมรสหรือหย่า จะต้องทำเรื่องมอบอำนาจส่งกลับไปยังไทยในทะเบียนราษฎร์ (เขตหรืออำเภอ) ที่ประเทศไทย และทำหลักฐานการแก้ไขมาดำเนินการทำบัตรประจำตัวประชาชนใบใหม่ ก่อนที่จะขอทำหนังสือเดินทาง

ข้อมูลที่ต้องทราบก่อนการทำหนังสือเดินทางไทย

1. หนังสือเดินทางมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ควรเก็บรักษาให้ดี ไม่ควรทำหายเพราะจะเกิดความยุ่งยาก เนื่องจากผู้ที่ทำหนังสือเดินทางสูญหายจะต้องดำเนินการแจ้งความกับสถานีตำรวจ ท้องถิ่นของประเทศสหรัฐอเมริกาก่อน (สูญหายในพื้นที่ใด จะต้องแจ้งความกับสถานีตำรวจ ในพื้นที่นั้น) โดยผู้ร้องจะต้องนำใบแจ้งความจากสถานีตำรวจมาเป็นหลักฐานเพื่อขอทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ หรือเอกสารเดินทางฉุกเฉิน

2. ผู้ร้องควรทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ เมื่อหนังสือเดินทางเล่มปัจจุบันมีอายุการใช้งานเหลือน้อยกว่า 1 ปี และไม่ควรปล่อยให้หมดอายุก่อนทำเล่มใหม่

3. ผู้ร้องต้องเข้ามาทำหนังสือเดินทางด้วยตัวเองเท่านั้น เพราะต้องพิมพ์ลายนิ้วมือ 10 นิ้ว ถ่ายรูปใหม่ และสแกนม่านตา ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ

4. สถานกงสุลใหญ่ฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะให้บริการงานด้านกงสุลทุกประเภทสำหรับผู้ที่จองคิวล่วงหน้าเท่านั้น ยกเว้นผู้ที่มีอายุเกินกว่า 60 ปี ไม่ต้องลงทะเบียนจองคิวล่วงหน้า

5. ระยะเวลาการรอรับหนังสือเดินทางเล่มใหม่ขึ้นอยู่กับประเภทการรับเล่ม หากผู้ร้องเดินทางมารับเล่มด้วยตนเอง ใช้เวลาประมาณ 3-4 สัปดาห์ หากรับเล่มทางไปรษณีย์ ใช้เวลาประมาณ 4 สัปดาห์

6. ผู้ร้องจะต้องเตรียมซองเปล่าสำหรับการส่งเล่มกลับทางไปรษณีย์มาเอง **(แนะนำให้ใช้แสตมป์ที่เป็นตรวตราไปรษณีย์เท่านั้น ไม่รับ metered stamp ที่ทางไปรษณีย์ปริ้นท์ให้ เนื่องจาก metered stamp จะระบุวันที่จัดส่ง ซึ่งบางทีหนังสือเดินทางเล่มใหม่ของผู้ร้องอาจไม่สามารถจัดส่งตามวันเวลาที่ metered stamp ระบุไว้)** และจ่าหน้าซองถึงตนเอง
ให้ขัดเจน ซองที่ใช้จะต้องเป็น USPS Priority Mail Express ขนาด 9-1/2"(L) x 12-1/2"(W) เท่านั้น

เอกสารที่ต้องใช้ในการทำหนังสือเดินทางมีดังนี้

<u>เด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี</u>

1. สูติบัตร
2. ทะเบียนบ้าน (กรณีที่ทำหนังสือเดินทางเล่มที่ 2)
3. ทะเบียนสมรสของบิดามารดา (กรณีบิดามารดาหย่า ต้องแสดงเอกสารความเกี่ยวพันและอำนาจปกครองบุตร)
4. บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางของบิดามารดา (กรณีบิดา/มารดาเป็นคนต่างชาติให้ใช้หนังสือเดินทางแทน)
5. บิดามารดาต้องมาลงนามยินยอมทั้งสองคน (หากไม่สามารถมาด้วยตนเองต้องมีหนังสือยินยอม)
6. หนังสือเดินทางเล่มเดิม (หากมี)

<u>เด็กอายุ 7 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 20 ปี</u>

1. สูติบัตร
2. บัตรประจำตัวประชาชน (ถ้าทำหนังสือเดินทางเล่มแรกไม่ต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชน สามารถใช้สูติบัตรแทน อย่างไรก็ดี หากทำหนังสือเดินทางเล่มที่ 2 ต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือทะเบียนบ้าน)
3. ทะเบียนบ้าน (กรณีที่ทำหนังสือเดินทางเล่มที่ 2)
4. หนังสือรับรองจากสถานศึกษาหรือบัตรนักเรียน/นักศึกษา (เฉพาะกรณีที่ทำหนังสือเดินทางเล่มที่ 2 และได้เอาชื่อเข้าทะเบียนบ้านที่ประเทศไทยแล้ว แต่ยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน)
5. ทะเบียนสมรสของบิดามารดา (กรณีบิดามารดาหย่า ต้องแสดงเอกสารความเกี่ยวพันและอำนาจปกครองบุตร)
6. บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางของบิดามารดา (กรณีบิดา/มารดาเป็นคนต่างชาติให้ใช้หนังสือเดินทางแทน)
7. บิดามารดาต้องมาลงนามยินยอมทั้งสองคน (หากไม่สามารถมาด้วยตนเองต้องมีหนังสือยินยอม)
8. หนังสือเดินทางเล่มเดิม (หากมี)

<u>หมายเหตุ : สำหรับผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 20 ปี</u>
1. กรณีที่ต้องการทำหนังสือเดินทางให้ผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์ โดยบิดา หรือ มารดา หรือผู้มีอำนาจปกครอง ไม่สามารถเดินทางไปลงนามต่อหน้าเจ้าหน้าที่ทำหนังสือเดินทางได้...

- แบบฟอร์มหนังสือยินยอมสำหรับผู้เยาว์อายุน้อยกว่า 20 ปี ทำ นสด.
หนังสือให้ความยินยอมในการทำหนังสือเดินทา...
Adobe Acrobat document [73.7 KB]

คลิก...รายละเอียดการทำหนังสือเดินทางประเภทต่างๆ

<u>+ คลิก...หนังสือเดินทางหมดอายุ</u>

<u>+ คลิก...หนังสือเดินทางสูญหาย</u>

<u>+ คลิก...หนังสือเดินทางประเภทอื่นๆ เช่น ผู้เยาว์ พระภิกษุ นักเรียนทุน ฯลฯ</u>

<u>+ คลิก...หนังสือเดินทางฉุกเฉินอายุ 1 ปี</u>

<u>+ คลิก...เอกสารเดินทางฉุกเฉิน (กรณีเร่งด่วน)</u>

+แบบฟอร์มคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง

แบบฟอร์มคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง
คำร้องขอทำหนังสือเดินทาง.pdf
Adobe Acrobat document [122.8 KB]

7. ในการทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่ จะต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงที่ยังมีอายุการใช้งานอยู่ ในกรณีที่บัตรประจำตัวประชาชนของท่านหมดอายุ สูญหาย หรือมีการแก้ไขข้อมูลบนบัตร ท่านสามารถขอทำบัตรประจำตัวประชาชนใบใหม่ได้ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ เช่นกัน โดยสามารถ
รอรับบัตรประจำตัวประชาชนใบใหม่ได้เลย ทั้งนี้ ท่านจะต้องจองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชนแยกต่างหากจากการจองคิวทำหนังสือเดินทาง ดังนั้น เพื่อความสะดวกของท่าน ขอให้จองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชนและหนังสือเดินทางในวันและช่วงเวลาเดียวกัน ในกรณีที่ไม่สามารถนำบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ได้ ท่านสามารถใช้สำเนาของบัตรประจำตัวประชาชนที่ยังไม่หมดอายุแทนบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงได้ (<u>คลิก...อ่านวิธีการทำบัตรประจำตัวประชาชน</u>)

8. กรุณาจัดเตรียมค่าธรรมเนียมให้พอดี (ช่วยเป็นเงินสดเท่านั้น)

9. การออกหนังสือเดินทางจะออกตามข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชน จะไม่ออกตามหนังสือเดินทางเล่มเดิม

10. การเปลี่ยนนามสกุลหลังการสมรสหรือหย่า จะต้องแก้ไขในทะเบียนราษฎร์ก่อน โดยจะต้องดำเนินการแก้ไขที่อำเภอหรือเขต โดยทำในมอบอำนาจให้คนที่เมืองไทยเดินทางไปแก้ไขที่เขตหรืออำเภอ หรือจะเดินทางกลับไปแก้ไขด้วยตัวเอง เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วก็ดำเนินการทำบัตรประจำตัวประชาชนใบใหม่ได้ทันที

11. ผู้ที่เกิดในต่างประเทศจะมีสิทธิขอหนังสือเดินทางได้ 1 ครั้งเท่านั้นจะเดินทางกลับประเทศไทย เอาชื่อเข้าในทะเบียนบ้านและทำบัตรประจำตัวประชาชน ถ้าดำเนินการขอหนังสือเดินทางไปแล้วแต่ไม่เดินทางกลับเมืองไทยเพื่อนำชื่อเข้าทะเบียนบ้านให้เรียบร้อย กระทรวงฯ จะไม่ออกหนังสือเดินทางเล่มที่ 2 ให้ จนกว่าจะนำชื่อเข้าทะเบียนบ้านและนำเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักมาแสดงเพื่อขอมีหนังสือเดินทางไทยเล่มที่ 2 ต่อไป

12. ผู้ร้องอายุเกิน 7 ปี บริบูรณ์ และเคยมีหนังสือเดินทางไทยแต่ยังไม่เคยทำบัตรประจำตัวประชาชนไทย ท่านจะไม่สามารถทำหนังสือเดินทางเล่มต่อไปได้ โดยท่านจะต้องเดินทางกลับไปติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในแรกที่ที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขตในประเทศไทยให้เรียบร้อยก่อน ทั้งนี้ สถานกงสุลใหญ่ฯ สามารถออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน หรือ Emergency Travel Document (ETD) ให้ท่านเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเดินทางกลับประเทศไทยได้ **NEW!**

2. กรณีที่ บิดา หรือ มารดา หรือ ผู้มีอำนาจปกครองผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 15 ปี ไม่สามารถเดินทางพาผู้เยาว์ไปทำหนังสือเดินทางได้และต้องการให้ผู้อื่นพาผู้เยาว์ไปทำหนังสือเดินทางแทน...คลิก

- แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 15 ปี เดินทางไปทำ นสด. กับผู้อื่น
หนังสือมอบอำนาจ.pdf
Adobe Acrobat document [56.3 KB]

<u>บุคคลทั่วไปอายุ 20 ปีขึ้นไป</u>

1. หนังสือเดินทางเล่มเดิม (หากไม่มีต้องใช้ใบแจ้งความ)
2. บัตรประชาชนที่มีอายุ

<u>พระสงฆ์</u>

1. หนังสือเดินทางเล่มเดิม
2. ใบสุทธิพระภิกษุสามเณร
3. ใบ ส.ด.ล.
4. มติมหาเถรสมาคม (กรณีหนังสือเดินทางราชการ)
5. จดหมายรับรองจากเจ้าอาวาสที่ทำนักอยู่ในปัจจุบัน

***หมายเหตุ**

1. *กรณีที่หนังสือเดินทางเล่มเดิมสูญหายต้องมีใบแจ้งความจากสถานีตำรวจท้องถิ่น*
2. *ห้ามใส่คอนแทคเลนส์ที่มีลวดลายหรือสีทุกชนิดเนื่องจากจะมีปัญหาในขั้นตอนสแกนม่านตา ยกเว้น คอนแทคเลนส์แบบใส*

ค่าธรรมเนียม

- หนังสือเดินทางอายุ 5 ปี ค่าธรรมเนียม 37 ดอลลาร์สหรัฐ
- หนังสือเดินทางอายุ 10 ปี ค่าธรรมเนียม 55 ดอลลาร์สหรัฐ

ภาพที่ 11 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก
ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

3) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิสเน้นการให้ข้อมูลที่เสริมด้วยภาพอินโฟกราฟฟิก แบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ อ่านเข้าใจง่าย อย่างไรก็ดี การให้ข้อมูลบางจุดยังไม่ครบถ้วน

เอกสารที่ต้องใช้ในการทำหนังสือเดินทาง

วันที่นำเข้าข้อมูล 17 พ.ย. 2564 วันที่ปรับปรุงข้อมูล 24 ส.ค. 2565 | 37,100 view

เอกสารที่ต้องใช้ในการยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

- กรอกคำร้องนัดหมายขอทำหนังสือเดินทาง **(คลิกที่นี่)**
- หนังสือเดินทางฉบับปัจจุบัน
- บัตรประจำตัวประชาชนไทย หรือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- คำให้การหนังสือเดินทางหาย กรณีหนังสือเดินทางหายและใบแจ้งความจากสถานีตำรวจท้องถิ่น

เอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติมสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

1. ผู้เยาว์ (อายุไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ และบิดามารดาจดทะเบียนสมรสกัน)

- สูติบัตรไทย ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- บัตรประจำตัวประชาชนไทยของบิดา มารดา หรือหนังสือเดินทาง ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- ทะเบียนสมรสของบิดา มารดา ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- บิดา และมารดา จะต้องมาลงนามให้ความยินยอมในการทำหนังสือเดินทางต่อหน้าเจ้าหน้าที่
- กรณีบิดาและมารดา – > อยู่ในสหรัฐฯ ไม่สามารถมาลงนามให้ความยินยอมต่อหน้าเจ้าหน้าที่ได้
  ให้ทำ "หนังสือมอบอำนาจและให้ความยินยอม สำหรับทำหนังสือเดินทางให้ผู้เยาว์" **(Download)**
  พร้อมลงนามต่อหน้าเจ้าหน้าที่ Notary Public เพื่อรับรองลายมือชื่อของบิดาและมารดา ตามแบบฟอร์มนี้ **(Download)**
- กรณีทีบิดาและมารดา -> อยู่ที่ประเทศไทย ทั้งบิดาและมารดาต้องทำ
  "หนังสือมอบอำนาจและให้ความยินยอมสำหรับทำหนังสือเดินทางให้ผู้เยาว์"
  โดยสามารถดำเนินการที่ "สำนักงานเขต" หรือ "ที่ว่าการอำเภอ" ที่มีภูมิลำเนาตั้งอยู่

2. ผู้เยาว์ (อายุไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ และบิดามารดาหย่าร้าง)

- สูติบัตรไทย ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- บัตรประจำตัวประชาชนไทย (หรือหนังสือเดินทาง)
  ของบิดาหรือมารดาของผู้เยาว์ที่เป็นผู้มีสิทธิปกครองบุตรตามกฎหมาย ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- บิดาหรือมารดาของผู้เยาว์ที่เป็นผู้มีสิทธิปกครองบุตรตามกฎหมายจะต้องมาลงนามให้ความยินยอม
  ในการทำหนังสือเดินทางต่อหน้าเจ้าหน้าที่
- ทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลที่ระบุสิทธิในการปกครองบุตร ตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด
- กรณีทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลออกโดยหน่วยงานสหรัฐฯ ท่านจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
  1. ให้แปลทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลเป็นภาษาไทย
  2. นำทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลพร้อมด้วยคำแปลไปผ่านการรับรองจาก
     2.1 Secretary of State ของมลรัฐที่ออกเอกสาร **(คลิกที่นี่)**
     และผ่านการรับรองจาก
     2.2 Department of State **(คลิกที่นี่)**
     เป็นขั้นตอนสุดท้าย
  3. ยื่นทะเบียนหย่าหรือนำคำสั่งศาลที่ผ่านการรับรองจาก Department of State
     พร้อมคำแปลภาษาไทยให้สถานกงสุลใหญ่ฯ รับรองเอกสาร
     (ชำระค่าธรรมเนียม 15 ดอลลาร์สหรัฐ) ก่อนยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง
     (ดูรายละเอียดการรับรองลายมือชื่อที่นี่)

4. เด็กไทยที่เกิดในสหรัฐฯ และทำหนังสือเดินทางเป็นครั้งแรก

- เด็กไทยที่เกิดในสหรัฐฯ และทำหนังสือเดินทางเป็นครั้งแรกจะต้องยื่นขอสูติบัตรไทยกับสถานกงสุลใหญ่ฯ ให้แล้วเสร็จก่อน จึงจะสามารถยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางได้
  เนื่องจากสูติบัตรเป็นเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการทำหนังสือเดินทาง (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมการขอสูติบัตรไทยที่นี่)
- การเตรียมเอกสารอื่น ๆ ขอให้ดำเนินการตามที่ระบุในกรณีต่างๆ ข้างต้น
- เมื่อได้สูติบัตรแล้ว ควรดำเนินการขอเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านไทยที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอที่มีภูมิลำเนาตั้งอยู่
  เพื่อให้เด็กมีหมายเลขประจำตัว 13 หลัก ซึ่งทะเบียนบ้านไทยจะใช้เป็นเอกสารประกอบการขอทำหนังสือเดินทางเล่มต่อไป
  ทั้งนี้ ท่านสามารถดำเนินการเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านด้วยตนเองหรือทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นไปดำเนินการแทน
  (ดูรายละเอียดการรับรองลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจที่นี่)

---

5. เด็กไทยที่เกิดในสหรัฐฯ และทำหนังสือเดินทางเป็นครั้งที่สอง

- กรณีเด็กไทยที่เกิดในสหรัฐฯ และทำหนังสือเดินทางเป็นครั้งที่สอง
  หากยังไม่ได้เพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านไทยเพื่อให้เด็กมีหมายเลขประจำตัว 13 หลัก จะไม่สามารถทำหนังสือเดินทางได้
- ท่านจะต้องติดต่อสำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอที่มีภูมิลำเนาตั้งอยู่ เพื่อดำเนินการเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านไทยให้แล้วเสร็จ
  จึงจะยื่นเรื่องขอทำหนังสือเดินทางได้ และต้องนำสำเนาทะเบียนบ้าน (หน้าที่ระบุหมายเลขประจำตัว 13 หลัก)
  มายื่นประกอบการขอทำหนังสือเดินทางด้วย หากไม่ไปดำเนินการด้วยตนเอง
  สามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นไปดำเนินการแทน
  (ดูรายละเอียดการรับรองลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจที่นี่)
- การเตรียมเอกสารอื่น ๆ ขอให้ดำเนินการตามที่ระบุในกรณีต่าง ๆ ข้างต้น

ภาพที่ 12 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส
ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

4) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่งให้ข้อมูลโดยมีอินโฟกราฟฟิก ประเภทคำถามที่ถามบ่อย (FAQ) ขึ้นต้น ก่อนจะให้ข้อมูลแบ่งเป็นข้อย่อย โดยรวมมีรายละเอียดของข้อมูลและการดำเนินการเฉพาะในกรณีต่าง ๆ น้อยกว่าตัวอย่างของสำนักงานอีกสองแห่งก่อนหน้านี้

ภาพที่ 13 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
ที่มา: สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

จากการศึกษาตัวอย่างการให้ข้อมูลการทำหนังสือเดินทางไทยข้างต้น พบปัญหาความแตกต่างของข้อมูลในหลายประเด็น เช่น

(ก) การทำหนังสือเดินทางของผู้เยาว์ เนื่องจากการทำหนังสือเดินทางของผู้เยาว์มีรายละเอียดมาก พบว่า มีการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกันและ/หรือไม่ครบถ้วน อาทิ

สำนักงาน	การให้ข้อมูล
กรมการกงสุล	- ไม่มีข้อมูลเฉพาะที่สืบค้นได้ทันทีบนหน้าเว็บไซต์และไม่มีข้อมูลการรับบริการด้านนี้ในต่างประเทศ
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	- ใช้คำเรียกทั้ง “เด็ก” และ “ผู้เยาว์”
	- ในเว็บเพจหน้าเดียวกัน จุดหนึ่งระบุว่า ผู้เยาว์อายุเกิน 7 ปีที่เคยมีหนังสือเดินทางเล่มแรกแล้ว หากยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน ไม่สามารถทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศได้ แต่ในอีกไม่กี่บรรทัดถัดมาระบุว่า กรณีอายุเกิน 7 ปีแต่ไม่ถึง 20 ปี ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน แต่นำชื่อเข้าทะเบียนบ้านที่ไทยแล้ว สามารถใช้หนังสือรับรองจากสถานศึกษาประกอบการขอทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศได้
	- กรณีบิดามารดาหย่าขาดจากกัน ระบุไว้เพียงว่า “กรณีบิดามารดาหย่าต้องแสดงเอกสารความเกี่ยวพันและอำนาจปกครองบุตร”
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	- ใช้คำเรียกทั้ง “ผู้เยาว์” “เด็กไทย” และ “เด็ก”
	- ระบุว่า กรณีผู้เยาว์ทำหนังสือเดินทางเล่มที่สอง หากยังไม่ได้เพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านไทยเพื่อให้เด็กมีหมายเลขประจำตัว 13 หลัก จะไม่สามารถทำหนังสือเดินทางได้ โดยไม่ระบุถึง (1) ข้อกำหนดให้มีบัตรประจำตัวประชาชนและ (2) กรณีที่สามารถใช้หนังสือรับรองจากสถานศึกษาประกอบการขอทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศได้ หากมีชื่อในทะเบียนบ้านแต่ยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน
	- กรณีบิดามารดาหย่าขาดจากกัน ระบุเอกสารหลักฐานที่ต้องการ ดังนี้ • ทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลที่ระบุสิทธิในการปกครองบุตรตัวจริง พร้อมสำเนา 1 ชุด • กรณีทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลออกโดยหน่วยงานสหรัฐอเมริกา ท่านจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ให้แปลทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลเป็นภาษาไทย (2) นำทะเบียนหย่าหรือคำสั่งศาลพร้อมด้วยคำแปลไปผ่านการรับรองจาก (2.1) Secretary of State ของมลรัฐที่ออกเอกสาร และผ่านการรับรองจาก (2.2) Department of State (กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา) เป็นขั้นตอนสุดท้าย

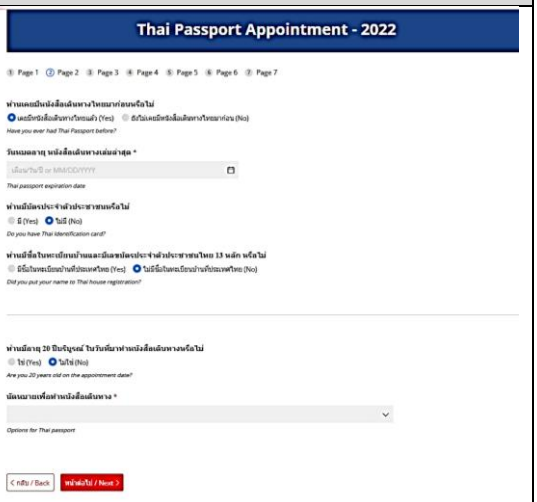
สำนักงาน	การให้ข้อมูล
	(3) ยื่นทะเบียนหย่าหรือนำคำสั่งศาลที่ผ่านการรับรองจาก Department of State พร้อมคำแปลภาษาไทยให้สถานกงสุลใหญ่ฯ รับรองเอกสาร (ชำระค่าธรรมเนียม 15 ดอลลาร์สหรัฐ) ก่อนยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง
สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	- ใช้คำเรียกทั้ง “ผู้ขอยังไม่บรรลุนิติภาวะ” และ “บุตร”
	- ไม่ระบุถึงกรณีการทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศของผู้เยาว์
	- กรณีบิดามารดาหย่าขาดจากกัน ระบุไว้เพียงว่า “สำเนาใบทะเบียนสมรส/หย่า (หากมี)”

จะเห็นได้ว่า เฉพาะข้อมูลที่ยกตัวอย่างมาในกรณีนี้ ผลที่เกิดขึ้นคือ (1) มีวิธีการให้ข้อมูลไม่เหมือนกัน (2) การใช้ศัพท์เฉพาะ เช่น “ผู้เยาว์” ต่างกัน ขาดความเป็นมืออาชีพของการให้ข้อมูล (3) ตามแนวทางปฏิบัติของกรมการกงสุล[40] ข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก ที่ระบุว่า “ผู้เยาว์อายุ 7 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 20 ปี ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนแต่นำชื่อเข้าทะเบียนบ้านที่ประเทศไทยแล้ว สามารถใช้หนังสือรับรองจากสถานศึกษาประกอบการขอทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศได้” เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง แต่ในหน้าเว็บเดียวกัน ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ในขณะที่หากประชาชนไปดูข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส จะเข้าใจว่าไม่สามารถทำได้ ซึ่งอาจนำไปสู่การเสียสิทธิของผู้เยาว์สัญชาติไทยที่ต้องการทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองในต่างประเทศ อีกทั้งยังจะเข้าใจว่ามีชื่อในทะเบียนบ้านที่ประเทศไทยก็เพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนใบแรก แต่ตามข้อเท็จจริง มีข้อกำหนดให้ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนด้วย ซึ่งเมื่อผู้ปกครองพาผู้เยาว์ไปสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองตามนี้ ก็อาจไม่สามารถทำได้ หรือเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ อาจรับคำร้องให้และรับชำระค่าธรรมเนียมแล้ว แต่ฝ่ายผลิตที่ไทยไม่สามารถผลิตหนังสือเดินทางให้ได้ เนื่องจากเอกสารไม่ครบ และ (4) การเรียกเอกสารการหย่าของบิดาและมารดามีความแตกต่างกัน มีทั้งให้รายละเอียดเพียงเล็กน้อย ผู้ร้องไม่ทราบว่านำใบหย่าไปแสดงได้เลยหรือต้องผ่านขั้นตอนใด ในขณะที่ของสถานกงสุลใหญ่

[40] เป็นแนวทางปฏิบัติที่รองรับด้วยกฎกระทรวงมหาดไทย กำหนดบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2548 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 23 ก วันที่ 6 มีนาคม 2549) ข้อ 2 (6) บุคคลซึ่งกำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศและไม่สามารถยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งในคราวการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ประจำปีงบประมาณ 2565 และในสรุปผลการประชุมดังกล่าว ได้มีการให้แนวทางปฏิบัตินี้ไว้ด้วยแล้ว (เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (โทรเลขกระทรวงฯ ที่ 0301/ว. 947/2564 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2564 เรื่อง การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกแบบออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ 2565).)

ณ นครลอสแอนเจลิส เรียกใบหย่าตามกฎหมายสหรัฐอเมริกาที่ผ่านกระบวนการรับรองเอกสารเต็มกระบวนการ

(ข) การใช้แบบฟอร์มคำร้องที่ต่างกัน

กรมการกงสุล	สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
- ไม่ปรากฏแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ -	- มีคำว่า “ดาวน์โหลด” ปรากฏบนเว็บไซต์ แต่ไม่สามารถคลิกได้ -
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	**สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส**
เป็นไฟล์ pdf ให้ดาวน์โหลด	 ใช้วิธีการกรอกข้อมูลออนไลน์ 7 หน้า

แบบฟอร์มคำร้องถือเป็นหนึ่งในเอกสารหลักฐานของทางราชการประกอบการขอมีหนังสือเดินทางไทย ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญที่ยืนยันตัวบุคคลและสถานะการถือสัญชาติไทย โดยกรมการกงสุลได้เคยเวียนรูปแบบแบบฟอร์มคำร้องให้สำนักงานในต่างประเทศล่าสุดในคราวการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ประจำปีงบประมาณ 2565 เมื่อปลายปี 2564 อย่างไรก็ดี (1) กรมการกงสุลจัดส่งไฟล์ในรูปแบบ word (สกุล .doc) ให้แต่ละสำนักงานปรับตามที่ต้องการได้ด้วย ทำให้แบบฟอร์มของแต่ละแห่งมีหน้าตาและถ้อยคำไม่เหมือนกันทั้งหมด และ (2) มีสำนักงานบางแห่งไม่ใช้แบบฟอร์มดังกล่าว ก่อให้เกิดความลักลั่นและความไม่เป็นมืออาชีพ รวมไปถึงข้อสงสัยต่อเอกสารของทางการ

3.1.2.3 การจดทะเบียนคนเกิด

1) กรมการกงสุล มีบทบาทกำกับดูแลงานทะเบียนราษฎร (การจดทะเบียนคนเกิด (สูติบัตร) และการจดทะเบียนคนตาย (มรณบัตร)) ของสำนักงานในต่างประเทศ โดยปฏิบัติงาน

ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562[41] ซึ่งกำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร พ.ศ. 2562[42] และประกาศกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร[43] รวมถึงมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานหลักระหว่างสำนักงานในต่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการด่านหน้าตามกฎหมายข้างต้นกับกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่กำกับดูแลการจดทะเบียนคนเกิดและคนตายทั้งในและนอกราชอาณาจักร กระนั้นก็ดี บนเว็บไซต์กรมการกงสุลกลับไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการจดทะเบียนคนเกิดในต่างประเทศ

2) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนคนเกิดไว้ในหัวข้องานบริการด้านทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว (สูติบัตร มรณบัตร สมรสหย่า) ลักษณะการให้ข้อมูลใช้การบรรยายเป็นหลัก มีการใช้ภาพประกอบบ้างเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น โดยพยายามที่จะให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ดี บางจุดมีความซ้ำซ้อนและอาจไม่ชัดเจน การใช้ภาษามีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการปะปนกัน ขาดการลำดับเป็นขั้นเป็นตอนที่จะทำให้เข้าใจได้ง่าย

---

[41] พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอน 49 ก วันที่ 14 เมษายน 2562.

[42] กฎกระทรวงการจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร พ.ศ. 2562, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 131 ก วันที่ 26 พฤศจิกายน 2562.

[43] ประกาศกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 137 ตอน 80 ง วันที่ 7 เมษายน 2563.

การขอสูติบัตรไทย (แจ้งเกิด)

การยื่นคำร้องขอสูติบัตรในปัจจุบัน
ผู้ร้องจะต้องเดินทางมายื่นคำร้อง
ขอสูติบัตรด้วยตนเองที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก
และเมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการทำสูติบัตรเสร็จแล้ว
ผู้ร้องก็จะต้องเดินทางมาเซ็นชื่อในสูติบัตรอีกครั้ง
ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ เช่นกัน

สำหรับเด็กที่เกิดอยู่ในอาณาเขต 10 รัฐ ที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก ดูแลอยู่เท่านั้น ได้แก่ New York, Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, New Jersey, Ohio, Pennsylvania, Rhode Island และ Vermont

การแจ้งเกิดและขอสูติบัตรไทย สำหรับเด็กเกิดในต่างประเทศ

1. สถานที่รับแจ้งเกิด สถานที่รับแจ้งเกิดจะต้องอยู่ในห้องที่ที่เด็กเกิดเท่านั้น สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลไทยเป็นนายทะเบียนราษฎรในต่างประเทศซึ่งมีเขตรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กเป็นนายทะเบียนราษฎรซึ่งมีอำนาจรับแจ้งเกิดเด็กในรัฐเขตอาณา 10 รัฐดังต่อไปนี้ นิวยอร์ก, คอนเนทิคัต, เมน, แมสซาชูเซตส์, นิวแฮมป์เชอร์, นิวเจอร์ซีย์, โอไฮโอ, เพนซิลเวเนีย, โรดไอแลนด์, เวอร์มอนต์

2. ผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด บิดาหรือมารดาของเด็ก กรณีบิดาหรือมารดาไม่สามารถมาแจ้งเกิดได้ด้วยตนเอง สามารถมอบหมายให้ญาติหรือคนสนิทที่รับทราบการเกิดของเด็กมาแจ้งเกิดแทนได้

3. ระยะเวลาการแจ้งเกิด สามารถแจ้งเกิดได้ตามความเหมาะสม

4. การได้สัญชาติไทยของเด็ก เด็กที่เกิดในต่างประเทศโดยที่มารดามีสัญชาติไทย ย่อมได้สัญชาติไทยตามมารดาไม่ว่าบิดาจะเป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือไม่ก็ตาม และถ้ามารดาเป็นผู้มีสัญชาติไทย บิดาเป็นคนต่างชาติแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสกัน เด็กย่อมได้สัญชาติไทยตามกฎหมายด้วย สำหรับเด็กที่เกิดจากมารดาที่ไม่ใช่สัญชาติไทยซึ่งไม่จดทะเบียนสมรสกับบิดาที่มีสัญชาติไทย เด็กย่อมไม่ได้สัญชาติไทย แต่หากจดทะเบียนสมรสกัน เด็กย่อมได้สัญชาติไทย

สัญชาติบิดา	สัญชาติมารดา	สถานภาพสมรส	สัญชาติบุตร
ไทย	ไทย	จดทะเบียน	ไทย
ไทย	ไทย	ไม่จดทะเบียน	ไทย
ไทย	อื่นๆ	จดทะเบียน	ไทย
ไทย	อื่นๆ	ไม่จดทะเบียน	ไม่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิด
อื่นๆ	ไทย	จดทะเบียน	ไทย
อื่นๆ	ไทย	ไม่จดทะเบียน	ไทย

5. การใช้นามสกุลของเด็ก

5.1 กรณีบิดามารดาจดทะเบียนสมรส

- เด็กมีสิทธิใช้นามสกุลบิดา
- เด็กสามารถใช้นามสกุลมารดา ทั้งนี้ บิดาและมารดาต้องให้ความยินยอมโดยทั้งสองฝ่ายต้องให้ปากคำต่อเจ้าหน้าที่กงสุลเพื่อบันทึกปากคำและเหตุผลไว้เป็นหลักฐานประกอบ

5.2 กรณีบิดามารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรส

โดยที่กฎหมายกำหนดให้เด็กที่เกิดมาเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของมารดาฝ่ายเดียว เด็กย่อมมีสิทธิใช้นามสกุลของมารดา หากมารดาประสงค์จะให้บุตรใช้นามสกุลที่มิใช่นามสกุลมารดา จำเป็นต้องมาสอบปากคำเพิ่มเติมพร้อมกับผู้ที่ยินยอมให้ใช้นามสกุลต่อหน้านายทะเบียน กรณีดังกล่าว สถานกงสุลฯ สามารถออกสูติบัตรที่ระบุนามสกุลของมารดาเพียงเท่านั้น

6. ข้อควรพิจารณาเมื่อได้รับสูติบัตรแล้ว

6.1 สูติบัตรตัวจริงจะออกให้เพียง 1 ใบเท่านั้น ดังนั้นจึงควรเก็บรักษาให้ดี และถ้ามีโอกาสควรนำเด็กเดินทางกลับเมืองไทย เพื่อทำบัตรประชาชนให้เรียบร้อย

6.2 การขอทำหนังสือเดินทางไทยเล่มแรกเพื่อนำเด็กกลับเมืองไทยไปทำบัตรประชาชน(อายุเกินกว่า 7 ปี) คลิกดูวิธีการได้ที่นี่

****

หมายเหตุ : การใช้นามสกุลของเด็กจะ**ต้องใช้นามสกุลตามบิดาหรือมารดาเท่านั้น** ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่สามารถนำนามสกุลของบิดาและมารดามารวมกันแล้วตั้งเป็นนามสกุลใหม่หรือกำหนดตั้งนามสกุลใหม่ขึ้นมาเอง

***ข้อแนะนำในการแจ้งเกิด

1. เด็กที่เกิดในต่างประเทศ มีบิดามารดาเป็นคนไทยและจดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย จะมาดำเนินการทำสูติบัตรไทยเมื่อใดก็ได้ตามความเหมาะสม โดยนำหลักฐานมายื่นกับทางสถานกงสุลใหญ่ฯ ถึงแม้จะอายุมากกว่า 20 ปีบริบูรณ์ (บรรลุนิติภาวะแล้ว) จะมีมารดาหรือบิดาหรือไม่ (เสียชีวิตไปแล้ว) ก็สามารถมาแจ้งดำเนินการขอสูติบัตรด้วยตัวเองได้ตามปกติ *(ดูรายละเอียดจากตารางเรื่องการแจ้งเกิดและขอสูติบัตรไทยสำหรับเด็กเกิดในต่างประเทศ ข้อที่ 4.การได้สัญชาติไทยของเด็ก)*

2. เด็กที่อายุต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ ผู้ที่ทำหน้าที่แจ้งเกิดต้องเป็น**บิดาหรือมารดาเท่านั้น** หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่เป็นพิเศษจากกระทรวงการต่างประเทศ **กรณีที่เป็นบุคคลอื่นต้องมีใบมอบอำนาจ** ผ่านการรับรองจาก **สำนักงานเขต** หรือ **ที่ว่าการอำเภอ** หรือ**สถานทูตฯ** หรือ**สถานกงสุลฯ**

3. ปัจจุบันเมื่อทำใบสูติบัตรไทยแล้ว เด็กจะได้เลขประจำตัว 13 หลัก และเป็นคนไทยโดยสมบูรณ์ *(สำหรับเด็กผู้ชายจะต้องไปดำเนินการเข้ารับการเกณฑ์ทหารที่ประเทศไทย โดยเมื่ออายุ 16 ปี จะต้องรับหมายเกณฑ์ฯ อายุ 20 ปี จะต้องไปรายงานตัวกับสัสดีที่สำนักงานเขต หรือที่ว่าการอำเภอ และเมื่ออายุครบ 21 ปี จะต้องไปเข้ารับคัดเลือกการเกณฑ์ทหาร มิเช่นนั้นจะมีความผิดตามพระราชกำหนดฯ)*

4. เด็กที่เดินโตและได้ทำงานกับรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดให้ต้องมีสัญชาติของ US. เพียงสัญชาติเดียวเท่านั้น เช่น งาน United States Secret Service หรืองานอื่นๆ ที่ทาง USA. กำหนด **กรณีถ้าเด็กมี 2 สัญชาติ จะต้องมาดำเนินการสละสัญชาติ ซึ่งเด็กอาจจะสูญเสียโอกาสในการทำงานกับทาง US.**

+ หลักฐานและเอกสารที่ต้องใช้มีดังนี้

1. สูติบัตรสหรัฐฯ หรือ US Birth Certificate พร้อมสำเนา 1 ชุด

โดยก่อนที่จะยื่นคำร้องต่อสถานกงสุลฯ ท่านจะต้องนำสูติบัตรท้องถิ่นที่ออกโดยทางการสหรัฐฯ (US Birth Certificate) ไปผ่านการรับรอง (Authentication) จากกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาก่อน โดยมีลำดับตามขั้นตอนที่วิธีการ 1, 2 และ 3 ดังนี้ (สามารถดำเนินการทางไปรษณีย์ได้)

ขั้นตอนที่ 1.1 นำใบสูติบัตรท้องถิ่นของทางราชการสหรัฐฯไปผ่านการรับรองจาก County Clerk

(ตัวอย่างเมื่อผ่านการรับรองจาก Department of State, Authentication Office, Washington DC แล้ว จะมีใบสีเหลือง (ตามตัวอย่าง) ปิดทับหน้าใบ Office of the Secretary)

***** ใบสูติบัตรท้องถิ่นที่ออกโดยทางการสหรัฐฯ จะต้องผ่านการรับรองจากหน่วยงานทั้ง 2 แห่งของสหรัฐอเมริกา ก่อนที่จะยื่นต่อสถานกงสุลฯ เนื่องจากเป็นระเบียบในการนำเอกสารต่างประเทศไปใช้ต่อหน่วยราชการไทย *****

คลิก! เพื่อชมตัวอย่างขั้นตอนและอ่านรายละเอียดวิธีการของผู้ที่เคยส่งเอกสารไปผ่านการรับรองมาแล้ว

คลิก

2. แบบฟอร์มคำร้องนิติกรณ์ และ แบบฟอร์มคำร้องขอจดทะเบียนเกิด (ดาวน์โหลดแบบฟอร์มจากไฟล์ pdf ด้านล่างนี้)

- แบบฟอร์มคำร้องนิติกรณ์
คำร้องนิติกรณ์.pdf
Adobe Acrobat document [286.1 KB]

หมายเหตุ : *การรับรองเอกสารของ County Clerk ในบาง State จะต้องผ่านหน่วย County Clerk ก่อน ไม่เช่นนั้น หน่วยงานในขั้นตอนที่ 1.2 และ 1.3 จะไม่ดำเนินการรับรองเอกสารให้ เช่น นครนิวยอร์ก แต่บาง State ก็ไม่จำเป็นต้องผ่านสามารถดำเนินการในขั้นตอนที่ 1.2 และ 1.3 ได้เลย

ขั้นตอนที่ 1.2 นำใบสูติบัตรท้องถิ่นของทางราชการสหรัฐฯ ไปผ่านการรับรองจาก Office of the Secretary หรือ State Authentication ของมลรัฐที่ออกสูติบัตรท้องถิ่นให้

ท่านสามารถหาข้อมูลของหน่วยงานและสถานที่สำหรับส่งเอกสารไปรับรองได้ที่ (เลือกรัฐที่ออกเอกสารในสูติบัตร)

นิวยอร์ก	แมสซาชูเซ็ตส์	เพนซิลเวเนีย	คอนเน็คติกัต
นิวเจอร์ซี	เวอร์มอน	เมน	โอไฮโอ
นิวแฮมเชียร์	โรดไอส์แลนด์		

(ตัวอย่างเมื่อผ่านการรับรองจาก Office of the Secretary, New York แล้ว จะมีใบสีขาว (ตามตัวอย่าง) ปิดทับหน้าใบ County Clerk หรือ US Birth Certificate)

ขั้นตอนที่ 1.3 นำใบสูติบัตรท้องถิ่นที่ผ่านการรับรองในขั้นตอนที่ 1.2 ไปผ่านการรับรองที่กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐฯ Department of State, Authentication Office, Washington DC

- แบบฟอร์มคำร้องขอจดทะเบียนเกิด
คำร้องขอจดทะเบียนคนเกิด.pdf
Adobe Acrobat document [344.7 KB]

3. ในกรณีที่ใบสูติบัตรท้องถิ่นไม่ระบุชื่อโรงพยาบาลและที่อยู่ จะต้องขอเอกสารรับรองจากทางโรงพยาบาลเพื่อให้ทราบชื่อโรงพยาบาลและที่อยู่ของโรงพยาบาลส่งมาด้วย

4. บัตรประชาชนไทยและหนังสือเดินทางไทย ที่ยังไม่หมดอายุของ**บิดาและมารดา** (ในกรณีที่บิดาหรือมารดาเป็นชาวต่างชาติให้ใช้ Identification Card หรือ Driver License แทน และ Passport)

5. ทะเบียนสมรส (ออกให้โดยประเทศใดก็ได้)

6. กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรสจะต้องกรอกแบบฟอร์มเพิ่มเติมดังนี้

6.1 กรณีบุตรใช้นามสกุลบิดา กรอกแบบฟอร์ม "คำให้การของมารดา (กรณีบุตรนอกสมรส)" และ "บันทึกการสอบปากคำของมารดาและบิดา กรณีบุตรนอกสมรส (บุตรใช้นามสกุลบิดา)"

6.2 กรณีบุตรใช้นามสกุลมารดา กรอกแบบฟอร์ม "คำให้การของมารดา (กรณีบุตรนอกสมรส)"

7. รูปถ่ายเด็ก 2x2 นิ้ว จำนวน 2 ใบ

8. เอกสารแสดงที่พักอาศัยในปัจจุบัน เช่น บิลค่าน้ำค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ จดหมายต่างๆ ที่ระบุชื่อและที่อยู่ของ **บิดา มารดา และผู้แจ้ง**

9. รวบรวมเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนตั้งแต่ ข้อที่ 1-8 แล้วส่งมาให้กับเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้น ด้วยการถ่ายรูปหรือสแกนเอกสารให้ชัดเจนส่งมาที่ e-mail:yong@thaicgny.com เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้วจะแจ้งกลับให้ท่านทราบ**เพื่อนัดวันนำเอกสารตัวจริงทั้งหมดมายื่นในขั้นตอนต่อไป**

10. ผู้ร้องจะต้องเดินทางมายื่นคำร้องขอใบสูติบัตรด้วยตนเอง และเมื่อใบสูติบัตรเสร็จแล้ว ผู้ร้องก็จะต้องเดินทางมาเซ็นชื่อในใบสูติบัตรอีกครั้งที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

11. "หากเอกสารไม่ครบถ้วนหรือกรอกคำร้องไม่ถูกต้องภายใน 2 สัปดาห์ (15 วัน) สถานกงสุลใหญ่ฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการยื่นตรวจเอกสารของท่าน โดยท่านจะต้องส่งเอกสารทั้งหมดมาให้กับเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบใหม่ และในขั้นตอนนี้จะเป็นเพียงการตรวจสอบเอกสารเท่านั้น มิใช่การยื่นเรื่องเพื่อขอดำเนินการทำสูติบัตรแต่อย่างใด"

ภาพที่ 14 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก
ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

3) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส ไม่ตั้งการจดทะเบียนคนเกิด/สูติบัตร เป็นหัวข้อหลัก แต่ตั้งเป็นหัวข้อย่อยภายใต้หัวข้อ “สัญชาติและนิติกรณ์” ซึ่งตั้งตามชื่อกองสัญชาติและนิติกรณ์ของกรมการกงสุล อย่างไรก็ดี ประชาชนจำนวนมากอาจไม่ทราบและนึกไม่ถึงความเชื่อมโยงว่า ควรเข้าไปหาข้อมูลการจดทะเบียนคนเกิดภายใต้หัวข้อนี้ ในส่วนของการให้ข้อมูล เน้นภาพอินโฟกราฟฟิกและมีข้อมูลบรรยายประกอบ

1. ขอบเขตการให้บริการ

สถานกงสุลใหญ่ฯ ณ นครลอสแอนเจลิส ให้บริการออกสูติบัตรสำหรับบุตรคนไทยที่เกิดใน 13 รัฐในเขตอาณา คือ
1) แคลิฟอร์เนีย 2) โคโลราโด 3) เนวาดา 4) นิวเม็กซิโก 5) มอนทานา 6) ยูทาห์ 7) วอชิงตัน
8) ไวโอมิง 9) อะแลสกา 10) แอริโซนา 11) ออริกอน 12) ไอดาโฮ 13) ฮาวาย
(รวมทั้ง เกาะกวมและดินแดนของสหรัฐฯ ในมหาสมุทรแปซิฟิก)

2. เอกสารที่ต้องเตรียม / อัพโหลด

2.1 กรอกคำร้องขอจดทะเบียนคนเกิด Online -> คลิกที่นี่
2.2 สูติบัตรสหรัฐฯ ฉบับจริง
โดยสูติบัตรสหรัฐฯ **ต้องผ่านการรับรองจาก Secretary of State** ของรัฐที่ออกเอกสารก่อน
สามารถศึกษาข้อมูลของหน่วยงานและสถานที่สำหรับส่งเอกสารไปรับรอง -> คลิกที่นี่
2.3 บัตรประชาชนไทย หรือ หนังสือเดินทางไทยฉบับจริง ที่มีอายุการใช้งานของ บิดา/ มารดา
หรือหนังสือเดินทางฉบับจริง ที่มีอายุการใช้งานของ บิดา/ มารดา ที่ไม่ใช่บุคคลสัญชาติไทย
2.4 สำเนาทะเบียนบ้านของบิดา และมารดา (สัญชาติไทย) อย่างละ 1 ชุด
2.5 รูปถ่ายสีของเด็ก ขนาด Passport Size (2 x 2 นิ้ว) จำนวน 1 รูป
- ฉากหลังสีอ่อน ไม่มีลวดลาย ถ่ายหน้าตรงชัดเจน ถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน
- ไม่รับรูปถ่ายจาก Photo Machine หรือจากการถ่ายเอกสารสี/ สแกนเนอร์
- โปรดเขียนชื่อ - นามสกุลหลังรูปถ่ายด้วย
2.6 ทะเบียนสมรสของบิดา - มารดาฉบับจริงที่จดทะเบียนตามกฎหมายไทย หรือ กฎหมายสหรัฐฯ
2.7 ซองติดแสตมป์ จ่าหน้าซองถึงตัวท่านเอง
2.8 กรณีบิดาเป็นบุคคลสัญชาติไทยและมารดาเป็นชาวต่างชาติ แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสกัน
- กฎหมายระบุว่าบุตรจะได้สัญชาติไทยต่อเมื่อได้ผ่านการพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่าง บิดา-มารดา-บุตร แล้ว
- โปรดเตรียม "เอกสารพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่าง บิดา-มารดา-บุตร"
2.9 กรณีที่ ชื่อ-นามสกุล บิดา / มารดา ในสูติบัตรสหรัฐฯ และเอกสารที่ยื่นไม่ตรงกันท่านจะต้องมีใบเปลี่ยนชื่อแนบมาด้วย

2.10 ท่านจะต้องกรอกเอกสารอื่นเพิ่มเติมในกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.10.1 กรณีบิดา - มารดา ไม่ได้จดทะเบียนสมรส และประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลของ**บิดา**
- ต้องจัดทำบันทึกการสอบปากคำ 1) บิดา และ 2) มารดา
- โปรดพิมพ์และกรอกบันทึกสอบปากคำบิดา -> คลิกที่นี่
- โปรดพิมพ์และกรอกบันทึกสอบปากคำมารดา -> คลิกที่นี่

2.10.2 กรณีบิดา - มารดา จดทะเบียนสมรสและประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลของ**มารดา**
- ต้องจัดทำบันทึกการสอบปากคำ 1) บิดา และ 2) มารดา
- โปรดพิมพ์และกรอกบันทึกสอบปากคำบิดา -> คลิกที่นี่
- โปรดพิมพ์และกรอกบันทึกสอบปากคำมารดา -> คลิกที่นี่

2.10.3 กรณีขอสูติบัตรไทยให้บุตรซึ่งเกิดก่อนปี พ.ศ. 2535
- บันทึกการสอบปากคำ กรณีขอให้ออกสูติบัตรไทยให้กับบุตร ซึ่งได้รับสัญชาติไทยย้อนหลังตามมาตรา 10 พ.ร.บ.สัญชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535
- โปรดพิมพ์และกรอกบันทึกสอบปากคำ -> คลิกที่นี่

3. ข้อแนะนำเรื่อง ชื่อและนามสกุล

ชื่อและนามสกุลของเด็กในสูติบัตรไทยต้องตรงกับในสูติบัตรสหรัฐฯ
นามสกุลของเด็กในสูติบัตรไทยต้องใช้นามสกุลบิดาตามกฎหมาย หรือมารดาเท่านั้น
และตัวสะกดต้องยึดตามเอกสารไทยของบิดา / มารดา

4. ค่าธรรมเนียม

การขอสูติบัตรไทย**ไม่มีค่าธรรมเนียม**

5. การยื่นคำร้อง

5.1 เมื่อกรอกแบบฟอร์ม Online เรียบร้อย จะมีอีเมลตอบรับ พร้อมแนบ "ใบคำร้อง" ไปยังอีเมลที่ท่านลงทะเบียนไว้
5.2 โปรดพิมพ์ใบคำร้องที่ได้รับ ลงนาม พร้อมเตรียมเอกสาร ดังนี้
- สูติบัตรสหรัฐฯ ที่ได้รับการรับรอง (ฉบับจริง)
- บิดาหรือมารดา นำแบบฟอร์ม Notary Public Form (Download) ไปรับลายมือชื่อจาก Notary Public
- ต้นฉบับเอกสารอื่น ๆ (บัตรประชาชนไทย หนังสือเดินทาง ทะเบียนสมรส ฯลฯ) (ฉบับจริง)
- เตรียมซองติดแสตมป์พร้อมจ่าหน้าซองถึงตัวท่านให้ชัดเจน

5.3 ยื่นเอกสารในข้อ 5.2 ด้วยตนเองที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส
5.4 ส่งเอกสารในข้อ 5.2 ทางไปรษณีย์
5.5 สถานกงสุลใหญ่ฯ ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสาร สำหรับระยะเวลาที่ท่านจะได้รับเอกสารคืนขึ้นอยู่กับอัตราค่าแสตมป์

และประเภทการจัดส่งทางไปรษณีย์ที่ท่านเลือก

ทั้งนี้ สถานกงสุลใหญ่ฯ ไม่รับผิดชอบกรณีเอกสารสูญหายทางไปรษณีย์

6. ที่อยู่ / สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

Legalization Section
Royal Thai Consulate - General
611 N. Larchmont Boulevard, 2nd Fl.,
Los Angeles, CA 90004

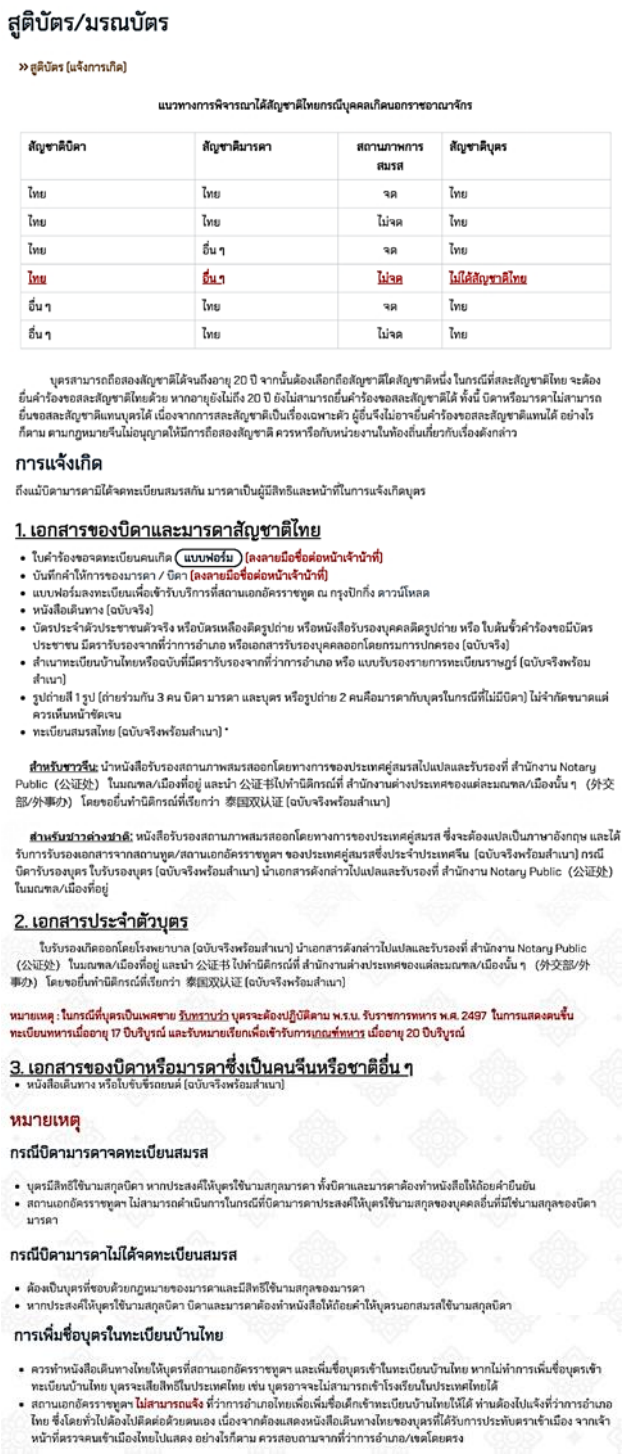
Tel: 323 - 962 - 9574 ext. 220

Download Form

1. แบบฟอร์มการแจ้งเกิด Online
2. แบบฟอร์มเพิ่มเติมสำหรับการขอสูติบัตร
   2.1 บันทึกสอบปากคำบิดา กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรสและประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลบิดา Download
   2.2 บันทึกสอบปากคำมารดา กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรสและประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลบิดา Download
   2.3 บันทึกสอบปากคำบิดา กรณีจดทะเบียนสมรสและประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลมารดา Download
   2.4 บันทึกสอบปากคำมารดา กรณีจดทะเบียนสมรสและประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลมารดา Download
   2.5 คำร้องและบันทึกการสอบปากคำ กรณีการขอหนังสือรับรองบุคคลบุคคล Download
   2.6 บันทึกการสอบปากคำ กรณีขอให้ออกสูติบัตรไทยให้กับบุตรซึ่งได้รับสัญชาติไทยย้อนหลังตามมาตรา 10 พ.ร.บ. สัญชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 Download
3. แบบฟอร์มโนทารี่ พับบลิค / Notary Public Form (กรณียื่นเอกสารทางไปรษณีย์) Download
4. คำร้องขอแก้ไขสูติบัตรไทย ที่ออกโดยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส ในกรณี มีรายละเอียดที่ประสงค์แก้ไข Download

ภาพที่ 15 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส
ที่มา: สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

4) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ให้ข้อมูลอยู่ในหัวข้อหลักที่ชัดเจนว่า สูติบัตร/มรณบัตร โดยใช้ลักษณะการบรรยายเป็นหลัก ไม่มีภาพประกอบ ข้อมูลมีจำนวนไม่มาก แบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ



สูติบัตร/มรณบัตร

» สูติบัตร (แจ้งการเกิด)

แนวทางการพิจารณาได้สัญชาติไทยกรณีบุคคลเกิดนอกราชอาณาจักร

สัญชาติบิดา	สัญชาติมารดา	สถานภาพการสมรส	สัญชาติบุตร
ไทย	ไทย	จด	ไทย
ไทย	ไทย	ไม่จด	ไทย
ไทย	อื่น ๆ	จด	ไทย
ไทย	อื่น ๆ	ไม่จด	ไม่ได้สัญชาติไทย
อื่น ๆ	ไทย	จด	ไทย
อื่น ๆ	ไทย	ไม่จด	ไทย

บุตรสามารถถือสองสัญชาติได้จนถึงอายุ 20 ปี จากนั้นต้องเลือกถือสัญชาติใดสัญชาติหนึ่ง ในกรณีที่สละสัญชาติไทย จะต้องยื่นคำร้องขอสละสัญชาติไทยด้วย หากอายุยังไม่ถึง 20 ปี ยังไม่สามารถยื่นคำร้องขอสละสัญชาติได้ ทั้งนี้ บิดาหรือมารดาไม่สามารถยื่นขอสละสัญชาติแทนบุตรได้ เนื่องจากการสละสัญชาติเป็นเรื่องเฉพาะตัว ผู้อื่นจึงไม่อาจยื่นคำร้องขอสละสัญชาติแทนได้ อย่างไรก็ตาม ตามกฎหมายจีนไม่อนุญาตให้มีการถือสองสัญชาติ ควรหารือกับหน่วยงานในท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

การแจ้งเกิด

ถึงแม้บิดามารดามิได้จดทะเบียนสมรสกัน มารดาเป็นผู้มีสิทธิและหน้าที่ในการแจ้งเกิดบุตร

1. เอกสารของบิดาและมารดาสัญชาติไทย

- ใบคำร้องขอจดทะเบียนคนเกิด (แบบฟอร์ม) (ลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่)
- บันทึกคำให้การของมารดา / บิดา (ลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่)
- แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อเข้ารับบริการที่สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ดาวน์โหลด
- หนังสือเดินทาง (ฉบับจริง)
- บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง หรือบัตรเหลืองติดรูปถ่าย หรือหนังสือรับรองบุคคลติดรูปถ่าย หรือ ใบตั้งขั้วคำร้องขอมีบัตรประชาชน มีตรารับรองจากที่ว่าการอำเภอ หรือเอกสารรับรองบุคคลออกโดยกรมการปกครอง (ฉบับจริง)
- สำเนาทะเบียนบ้านไทยหรือฉบับที่มีตรารับรองจากที่ว่าการอำเภอ หรือ แบบรับรองรายการทะเบียนราษฎร์ (ฉบับจริงพร้อมสำเนา)
- รูปถ่ายสี 1 รูป (ถ่ายร่วมกัน 3 คน บิดา มารดา และบุตร หรือรูปถ่าย 2 คนคือมารดากับบุตรในกรณีที่ไม่มีบิดา) ไม่จำกัดขนาดแต่ควรเห็นหน้าชัดเจน
- ทะเบียนสมรสไทย (ฉบับจริงพร้อมสำเนา) *

สำหรับชาวจีน: นำหนังสือรับรองสถานภาพสมรสออกโดยทางการของประเทศคู่สมรสไปแปลและรับรองที่ สำนักงาน Notary Public (公证处) ในมณฑล/เมืองที่อยู่ และนำ 公证书ไปทำนิติกรณ์ที่ สำนักงานต่างประเทศของแต่ละมณฑล/เมืองนั้น ๆ (外交部/外事办) โดยขอยื่นทำนิติกรณ์ที่เรียกว่า 领事双认证 (ฉบับจริงพร้อมสำเนา)

สำหรับชาวต่างชาติ: หนังสือรับรองสถานภาพสมรสออกโดยทางการของประเทศคู่สมรส ซึ่งจะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษ และได้รับการรับรองเอกสารจากสถานทูต/สถานเอกอัครราชทูตฯ ของประเทศคู่สมรสซึ่งประจำประเทศจีน (ฉบับจริงพร้อมสำเนา) กรณีบิดารับรองบุตร ใบรับรองบุตร (ฉบับจริงพร้อมสำเนา) นำเอกสารดังกล่าวไปแปลและรับรองที่ สำนักงาน Notary Public (公证处) ในมณฑล/เมืองที่อยู่

2. เอกสารประจำตัวบุตร

ใบรับรองเกิดออกโดยโรงพยาบาล (ฉบับจริงพร้อมสำเนา) นำเอกสารดังกล่าวไปแปลและรับรองที่ สำนักงาน Notary Public (公证处) ในมณฑล/เมืองที่อยู่ และนำ 公证书 ไปทำนิติกรณ์ที่ สำนักงานต่างประเทศของแต่ละมณฑล/เมืองนั้น ๆ (外交部/外事办) โดยขอยื่นทำนิติกรณ์ที่เรียกว่า 领事双认证 (ฉบับจริงพร้อมสำเนา)

หมายเหตุ : ในกรณีที่บุตรเป็นเพศชาย รับทราบว่า บุตรจะต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ. รับราชการทหาร พ.ศ. 2497 ในการแสดงตนขึ้นทะเบียนทหารเมื่ออายุ 17 บริบูรณ์ และรับหมายเรียกเพื่อเข้ารับการตรวจเลือกทหาร เมื่ออายุ 20 บริบูรณ์

3. เอกสารของบิดาหรือมารดาซึ่งเป็นคนจีนหรือชาติอื่น ๆ

- หนังสือเดินทาง หรือใบขับขี่รถยนต์ (ฉบับจริงพร้อมสำเนา)

หมายเหตุ

กรณีบิดามารดาจดทะเบียนสมรส

- บุตรมีสิทธิใช้นามสกุลบิดา หากประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลมารดา ทั้งบิดาและมารดาต้องทำหนังสือให้ถ้อยคำยืนยัน
- สถานเอกอัครราชทูตฯ ไม่สามารถดำเนินการในกรณีที่บิดามารดาประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลของบุคคลอื่นที่มิใช่นามสกุลของบิดามารดา

กรณีบิดามารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรส

- ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของมารดาและมีสิทธิใช้นามสกุลของมารดา
- หากประสงค์ให้บุตรใช้นามสกุลบิดา บิดาและมารดาต้องทำหนังสือให้ถ้อยคำให้บุตรนอกสมรสใช้นามสกุลบิดา

การเพิ่มชื่อบุตรในทะเบียนบ้านไทย

- ควรทำหนังสือเดินทางไทยให้บุตรที่สถานเอกอัครราชทูตฯ และเพิ่มชื่อบุตรเข้าในทะเบียนบ้านไทย หากไม่ทำการเพิ่มชื่อบุตรเข้าทะเบียนบ้านไทย บุตรจะเสียสิทธิในประเทศไทย เช่น บุตรอาจจะไม่สามารถเข้าโรงเรียนในประเทศไทยได้
- สถานเอกอัครราชทูตฯ **ไม่สามารถแจ้ง** ที่ว่าการอำเภอไทยเพื่อเพิ่มชื่อเด็กเข้าทะเบียนบ้านไทยให้ได้ ท่านต้องไปแจ้งที่ว่าการอำเภอไทย ซึ่งโดยทั่วไปต้องไปติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากต้องแสดงหนังสือเดินทางไทยของบุตรที่ได้รับการประทับตราเข้าเมือง จากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไทยไปแสดง อย่างไรก็ตาม ควรสอบถามจากที่ว่าการอำเภอ/เขตโดยตรง

ภาพที่ 16 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนคนเกิดของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
ที่มา: สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

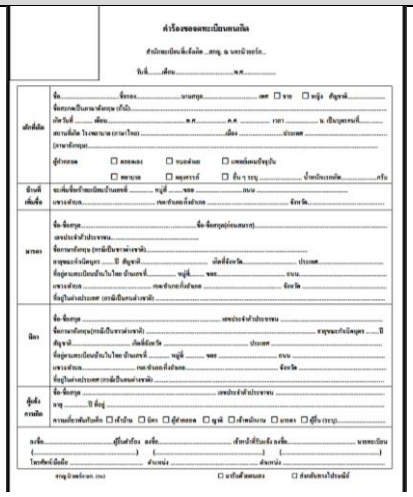
จากการศึกษาตัวอย่างการให้ข้อมูลการจดทะเบียนคนเกิดข้างต้น พบปัญหาและความแตกต่างของข้อมูลในหลายประเด็น อาทิ

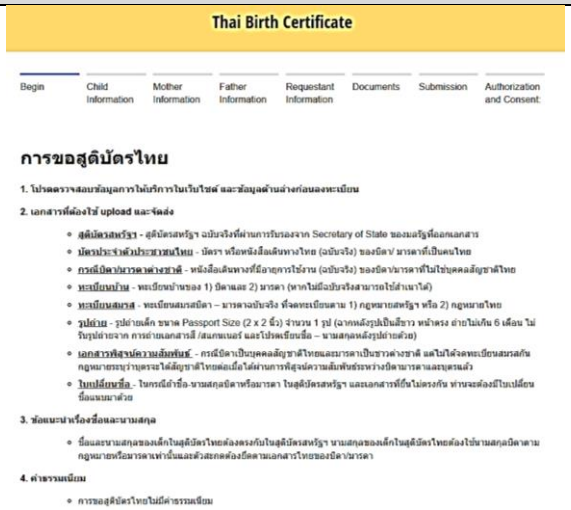
(ก) การให้ข้อมูลและการเรียกเอกสารหลักฐานที่ต่างกัน เช่น

สำนักงาน	การให้ข้อมูล
กรมการกงสุล	- ไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการจดทะเบียนคนเกิดในต่างประเทศ
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก	- ใช้คำเรียกทั้ง “เด็ก” และ “บุตร” ปะปนกัน
	- ระบุชัดเจนว่า ผู้ร้องจะต้องมายื่นคำร้องขอสูติบัตรด้วยตนเองที่สถานกงสุลใหญ่ฯ
	- ระบุให้ใช้รูปถ่ายเด็ก 2x2 นิ้ว จำนวน 2 ใบ ไม่ระบุว่าภาพสีหรือขาว-ดำ
	- ระบุให้ใช้เอกสารแสดงที่พักอาศัยในปัจจุบัน เช่น ใบเสร็จค่าน้ำค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ จดหมายต่าง ๆ ที่ระบุชื่อและที่อยู่ของบิดา มารดา และผู้แจ้ง
	- ให้รายละเอียดชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการนำสูติบัตรท้องถิ่นที่ออกโดยทางการสหรัฐฯ (US Birth Certificate) ไปผ่านการรับรอง (authentication) จาก (1) County Clerk (2) Office of the Secretary หรือ State Authentication ของรัฐที่ออกสูติบัตร และ (3) Department of State (กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา) ก่อน จึงจะนำมาประกอบการจดทะเบียนคนเกิดตามกฎหมายไทยได้
	- ระบุกรณีการแจ้งเกิดด้วยตนเองเมื่อบรรลุนิติภาวะแล้ว
สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	- ใช้คำเรียกทั้ง “เด็ก” และ “บุตร” ปะปนกัน
	- ระบุในภาพอินโฟกราฟฟิกและคำบรรยายว่า สามารถเลือกได้ระหว่างการยื่นขอจดทะเบียนคนเกิดด้วยตนเองหรือจัดส่งเอกสารการยื่นขอทางไปรษณีย์
	- ระบุให้ใช้รูปถ่ายเด็ก 2x2 นิ้ว จำนวน 1 ใบ โดยต้องเป็นภาพสี ขนาด passport size มีฉากหลังสีอ่อน ไม่มีลวดลาย ถ่ายหน้าตรงชัดเจน ถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน ไม่รับรูปถ่ายจาก photo machine หรือจากการถ่ายเอกสารสี/สแกนเนอร์ และโปรดเขียนชื่อ-นามสกุลหลังรูปถ่าย
	- ระบุให้ใช้สำเนาทะเบียนบ้านของบิดาและมารดา (สัญชาติไทย) อย่างละ 1 ชุด
	- ระบุให้นำสูติบัตรสหรัฐฯ ฉบับจริง ไปผ่านการรับรองจาก Secretary of State ของรัฐที่ออกเอกสารก่อนเท่านั้น
	- ไม่มีข้อมูลการแจ้งเกิดด้วยตนเองเมื่อบรรลุนิติภาวะแล้ว

สำนักงาน	การให้ข้อมูล
สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง	- ใช้คำเรียกว่า “บุตร”
	- ระบุชัดเจนให้ลงทะเบียนเพื่อเข้ารับบริการที่สถานเอกอัครราชทูต
	- ระบุให้ใช้รูปถ่ายสี 1 รูป (ถ่ายร่วมกัน 3 คน บิดา มารดา และบุตร หรือ รูปถ่าย 2 คนคือมารดากับบุตรในกรณีที่ไม่มีบิดา) ไม่จำกัดขนาด แต่ควรเห็นหน้าชัดเจน
	- ระบุให้ใช้สำเนาทะเบียนบ้านไทย หรือฉบับที่มีตรารับรองจากที่ว่าการอำเภอ หรือแบบรับรองรายการทะเบียนราษฎร ฉบับจริงพร้อมสำเนา
	- ระบุให้นำใบรับรองเกิดออกโดยโรงพยาบาล (ฉบับจริงพร้อมสำเนา) ไปแปลและรับรองที่สำนักงาน Notary Public ในมณฑล/เมืองที่อยู่ และนำเอกสารที่รับรองแล้วไปทำนิติกรณ์ที่สำนักงานต่างประเทศของแต่ละมณฑล/เมืองนั้น ๆ
	- ไม่มีข้อมูลการแจ้งเกิดด้วยตนเองเมื่อบรรลุนิติภาวะแล้ว

(ข) การใช้แบบฟอร์มคำร้องขอจดทะเบียนคนเกิดที่ต่างกัน

กรมการกงสุล	สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก
- ไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ จดทะเบียนคนเกิดในต่างประเทศ -	 เป็นไฟล์ pdf ให้ดาวน์โหลด

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส	สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
	
ใช้วิธีการกรอกข้อมูลออนไลน์ 8 หน้า	เป็นไฟล์ pdf ให้ดาวน์โหลดและระบุให้ลงลายมือชื่อต่อหน้าเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลข้างต้นทั้งข้อ (ก) และ (ข) จะเห็นได้ว่า การให้ข้อมูลงานบริการจดทะเบียนคนเกิดของทั้งสามสำนักงานมีความลักลั่น ไม่เป็นเอกภาพทั้งวิธีการให้ข้อมูล ขั้นตอนในการรับบริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ เช่น ภาพถ่ายและเอกสารยืนยันการมีถิ่นที่อยู่ บางแห่งต้องการถิ่นที่อยู่ในสหรัฐอเมริกา บางแห่งต้องการถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย ไปจนกระทั่งถึงแบบฟอร์มคำร้องที่ต่างกัน รวมถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยในกรณีศึกษานี้ ความแตกต่างข้างต้นไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อการให้ข้อมูลเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบในระดับที่มากกว่านั้น เช่น

1) ประเด็นการยื่นรับจดทะเบียนคนเกิดทางไปรษณีย์เป็นประเด็นที่เคยได้รับการหยิบยกขึ้นหารือทั้งในการประชุมกลุ่มสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ในสหรัฐอเมริกา และในการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีข้อพิจารณาว่า สหรัฐอเมริกามีขนาดประเทศที่กว้างใหญ่มากและสถานกงสุลใหญ่บางแห่งมีเขตกงสุลที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างมาก การรับจดทะเบียนคนเกิดทางไปรษณีย์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องที่อยู่ห่างไกลได้ อย่างไรก็ดี (ก) การดำเนินการเช่นนี้จะส่งผลให้ผู้ร้องได้รับสูติบัตรที่ไม่สมบูรณ์ไปตลอดชีวิต เนื่องจากไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้แจ้งการเกิดทั้งในต้นฉบับที่ผู้ร้องได้รับและที่เก็บไว้ที่สถานกงสุลใหญ่ รวมถึงในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย อันอาจจะส่งผลให้บุคคลดังกล่าวเสียสิทธิประโยชน์ในฐานะบุคคลสัญชาติไทยในอนาคตได้ และข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ดุลพินิจอนุโลมก็อาจเข้าข่ายการปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง โดย (ข) ในการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ประจำปีงบประมาณ 2565 และในเอกสารสรุปผลการประชุมดังกล่าว ซึ่งได้มีการเวียนให้สำนักงานทั่วโลก เจ้าหน้าที่กระทรวงมหาดไทยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “ในกรณีที่บิดา

มารดาไม่สามารถไปแจ้งจดทะเบียนเกิดบุตรด้วยตนเองได้ สามารถมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่หรือบุคคลอื่นมาทำการแทนได้ ซึ่งเป็นไปตามข้อ 3 ของกฎกระทรวงการจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ ไม่แนะนำให้ส่ง (คำร้องและเอกสารประกอบการจดทะเบียน) ทางไปรษณีย์ เนื่องจากต้องพิสูจน์ตัวบุคคลต่อนายทะเบียน”[44] กระนั้นก็ดี จะเห็นได้ว่า บางสำนักงานข้างต้นยังคงรับจดทะเบียนคนเกิดผ่านทางไปรษณีย์อยู่ ซึ่งเป็นการอนุโลมหรือใช้ดุลพินิจที่ไม่ตั้งอยู่บนข้อบทกฎหมายและการอำนวยความสะดวกนั้นอาจส่งผลให้ผู้ร้องและครอบครัวเสียสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายไทย ในขณะเดียวกัน สำนักงานบางแห่งข้างต้นก็ไม่มีการให้ข้อมูลว่าสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแจ้งจดทะเบียนการเกิดแทนได้

2) การรับรองสูติบัตรท้องถิ่นก่อนที่จะนำมาใช้ประกอบการจดทะเบียนคนเกิดนั้น จะเห็นได้ว่า ทั้งสามสำนักงานกำหนดขั้นตอนในการรับรองเอกสารต่างกัน ซึ่งการรับรองเอกสารราชการถือเป็นการดำเนินการตามกฎหมายเช่นกัน ในทางปฏิบัติที่ถูกต้อง จึงควรมีขั้นตอนที่ตรงกัน อย่างไรก็ดี จะพบได้ว่า แม้จะเป็นสำนักงานที่ตั้งอยู่ในประเทศเดียวกัน กล่าวคือ สหรัฐอเมริกาก็ระบุแนวทางที่ต่างกันไว้ทั้งในการให้ข้อมูลและในทางปฏิบัติ โดยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กกำหนดให้นำสูติบัตรไปผ่านการรับรองถึง 3 ระดับ[45] ระดับสูงสุดคือ กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา ในขณะที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส กำหนดให้นำสูติบัตรไปผ่านการรับรองเพียงระดับเดียว คือ Office of Secretary of State ของรัฐที่ออกเอกสารสูติบัตร ทั้งนี้ นอกจากสำนักงานทั้งสองแห่งนี้แล้ว ในส่วนของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน กำหนดให้นำสูติบัตรไปผ่านการรับรอง 2 ระดับ คือ Office of Secretary of State ของรัฐที่ออกเอกสารสูติบัตรและกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา[46] และเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครชิคาโก ไม่ปรากฏข้อมูลว่า ต้องนำสูติบัตรท้องถิ่นไปผ่านการรับรองจากทางการท้องถิ่นก่อน[47] ทั้งนี้ ในการประชุม

---

[44] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (โทรเลขกระทรวงฯ เรื่อง การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกแบบออนไลน์ประจำ ปีงบประมาณ 2565, อ้างแล้ว).

[45] การรับรอง 3 ระดับที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กระบุไว้นั้น จะต้องผ่านระดับที่ 1 (County Clerk) หรือไม่ขึ้นกับว่าหน่วยงานระดับที่ 2 (Office of Secretary of State หรือ State Authentication) ของรัฐที่ออกสูติบัตรจะกำหนดให้ต้องผ่านการรับรองระดับที่ 1 ก่อนจึงจะรับรองเอกสารให้หรือไม่ เช่น รัฐนิวยอร์กกำหนดให้ต้องนำเอกสารไปผ่านการรับรองของ County Clerk ก่อน ในขณะที่รัฐนิวเจอร์ซีย์ไม่มีข้อกำหนดดังกล่าว ดังนั้น ในทางปฏิบัติวิธีการปฏิบัติงานของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กและสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตันจึงตรงกัน แต่มีวิธีการให้ข้อมูล/ความละเอียดต่างกัน

[46] สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน, สูติบัตรไทย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://thaiembdc.org/th/thaibirthcertificate-thai-english/.

[47] สถานกงสุลใหญ่ ณ นครชิคาโก, ขอสูติบัตร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.thaiconsulatechicago.org/pages-birth_cer.html.

เจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ประจำปี 2565 และในเอกสารสรุปผลการประชุมดังกล่าวซึ่งได้รับการเวียนให้สำนักงานทั่วโลก[48] นั้น กรมการกงสุลได้ให้แนวทางไว้ว่า “...สูติบัตร มรณบัตรท้องถิ่น ให้รับรองเอกสารที่กระทรวงการต่างประเทศนั้น ๆ...” เนื่องจากสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่จะมีตัวอย่างลายเซ็นของเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศของประเทศเจ้าบ้าน การปฏิบัติที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันนี้ นอกจากจะไม่ตรงตามแนวทางของส่วนกลางแล้ว ยังอาจมีผลต่อความสมบูรณ์ของเอกสารราชการไทยที่นายทะเบียนในต่างประเทศออกและความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบที่บรรจุไว้ในระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่จะต้องสแกนเอกสารทั้งหมดเก็บไว้ในระบบด้วย

3.1.3 ผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น

จากผลการศึกษาปัญหาและตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ยังไม่มีการรวมศูนย์การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง และอยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน การให้ข้อมูลในด้านนี้อยู่ในรูปแบบแยกส่วน กระจัดกระจาย และมีข้อมูลหลายจุดที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งปัญหานี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบในหลายมิติ ได้แก่

3.1.3.1 ผลกระทบที่ประชาชนได้รับ ตั้งแต่การไม่ได้รับความสะดวกไปจนถึงการเสียสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เรียงลำดับตามความเข้มข้นได้ ดังนี้

1) สร้างภาระในการตามหาแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ อีกทั้งไม่สามารถอ้างอิงข้อมูลของสำนักงานหนึ่งไปใช้กับอีกสำนักงานหนึ่งได้ จำเป็นต้องหาข้อมูลของสำนักงานที่จะไปรับบริการให้เจอ เกิดความสับสน ไม่มั่นใจในข้อมูลและขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ บางรายต้องแก้ไขปัญหาด้วยการไปตั้งกระทู้ถามในอินเทอร์เน็ตหรือเฟซบุ๊ก เพื่อสอบถามประสบการณ์ของผู้อื่น ซึ่งก็อาจไม่ใช่ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

2) เสียเวลาต้องไปติดต่อราชการหลายครั้ง เนื่องจากได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนตั้งแต่ต้น ไม่สามารถเตรียมตัวและเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินการได้ครบก่อนไปรับบริการ ซึ่งในบางกรณี ประชาชนพำนักอาศัยอยู่ห่างไกลกับที่ตั้งของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ หรือในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประชาชนต้องการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้วยการออกจากที่พักให้น้อยที่สุด ก็จะได้รับผลกระทบจากปัญหานี้เพิ่มขึ้น

3) เสียทรัพย์โดยไม่จำเป็น ทั้งการขอรับบริการที่สำนักงานและการรับบริการออนไลน์ เช่น การขอรับการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีความชัดเจน อาทิ ความแตกต่างของการตรวจลงตราประเภทใกล้เคียงกัน เช่น การตรวจลงตรา

---

[48] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (โทรเลขกระทรวงฯ เรื่อง การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกแบบออนไลน์ประจำปีงบประมาณ 2565, อ้างแล้ว).

ประเภทท่องเที่ยว (Tourist Visa) กับประเภทนักท่องเที่ยวประเภทพิเศษ (Special Tourist Visa: STV)[49] ซึ่งประเภทหลังมีค่าธรรมเนียมสูงกว่าเนื่องจากอยู่ในราชอาณาจักรได้นานกว่า แต่เนื่องจากผู้รับบริการ (ชาวต่างชาติและบุคคลสัญชาติไทยที่ถือหนังสือเดินทางชาติอื่นด้วย) ไม่ทราบความแตกต่างของทั้งสองประเภท จึงมีกรณีที่แม้จะอยู่ในราชอาณาจักรเพียงไม่กี่วัน ซึ่งขอรับการตรวจลงตราประเภทท่องเที่ยวได้ ก็อาจไปเลือกขอรับการตรวจลงตรา STV โดยไม่จำเป็นและไม่สามารถขอรับค่าธรรมเนียมคืนได้

4) เสียสิทธิประโยชน์ในฐานะบุคคลสัญชาติไทย เช่น ในกรณีตัวอย่างข้างต้น ประชาชนอาจได้รับสูติบัตรที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งอาจส่งผลให้เสียสิทธิประโยชน์ในอนาคตได้ หรือเด็กที่เกิดในต่างประเทศที่มีอายุเกิน 7 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี ที่ได้ย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้านในประเทศไทยแล้ว แต่ยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนใบแรกไม่ทราบว่า สามารถทำหนังสือเดินทางเล่มที่สองได้โดยใช้หนังสือรับรองจากสถาบันการศึกษาแทนบัตรประจำตัวประชาชนได้ จึงเสียสิทธิที่จะทำหนังสือเดินทาง ซึ่งอาจจำเป็นต่อการใช้ทำธุรกรรมขณะอยู่ในต่างประเทศ

3.1.3.2 ผลกระทบที่ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการกงสุลได้รับ มีดังนี้

1) ขาดแหล่งข้อมูลรวมศูนย์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรเวลาเพิ่มเติมในการตามหาข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2) ไม่สามารถให้ข้อมูลประชาชนได้อย่างถูกต้อง ทั้งการให้ข้อมูลฝ่ายเดียวบนแพลตฟอร์มของสำนักงานและการตอบคำถามประชาชน

3) ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไปจนกระทั่งถึงการปฏิบัติงานเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่หรือการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากทำงานอยู่บนข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือไม่เป็นปัจจุบัน การใช้ดุลพินิจจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย กฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติของส่วนกลาง และการอำนวยความสะดวกจะต้องไม่เกินอำนาจหน้าที่และนำมาซึ่งการเสียสิทธิประโยชน์ของประชาชน

3.1.3.3 ผลกระทบต่อองค์กร มีอาทิ

1) ประชาชนเกิดข้อกังขาต่อการให้ข้อมูลและการปฏิบัติงานของต่างสำนักงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการและผลลัพธ์ของการรับบริการนั้น ๆ

---

[49] ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การอนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 137 ตอนพิเศษ 229 ง วันที่ 30 กันยายน 2563 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การอนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 138 ตอนพิเศษ 240 ง วันที่ 1 ตุลาคม 2564.

2) การทำงานขององค์กรขาดเอกภาพและกระทบต่อประสิทธิภาพของงานบริการประชาชนในภาพรวม อีกทั้งยังส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากรในองค์กรด้วย

3) ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพขององค์กรในภาพรวม

หากจะเปรียบไปแล้ว ปัญหาข้างต้นมีลักษณะเป็นปัญหาน้ำซึมในระบบการให้บริการภาครัฐของกระทรวงการต่างประเทศ ไม่ใช่ปัญหาน้ำท่วมที่มีความรุนแรงหรือฉับพลัน แต่เป็นปัญหาที่แฝงอยู่ในจุดต่าง ๆ และบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย (law enforcement) ที่เกี่ยวข้องของงานการกงสุลและความพึงพอใจในผลลัพธ์การให้บริการที่ประชาชนมีต่อกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานในต่างประเทศ ไม่เพียงเท่านั้น ยังนำมาซึ่งความเสี่ยงที่ประชาชนจะฟ้องร้องหรือเรียกร้องความเสียหาย/ความชอบธรรมที่มีผลทางกฎหมายและและการแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงสื่อสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การรับรู้ในวงกว้าง อันจะกระทบต่อภาพลักษณ์และความมั่นใจของประชาชนต่อกระทรวงการต่างประเทศและรัฐบาล

นอกจากนี้ จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาในภาพใหญ่ (macro) ที่มีรายละเอียดปลีกย่อย (micro) ครอบคลุมทั้งส่วนกลางที่กรมการกงสุลและสำนักงานในต่างประเทศ และเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขในระดับสำนักงานแต่ละแห่งได้ แนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพจึงควรดำเนินการโดยส่วนกลาง จึงจะก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน และมีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณและการบริหารทรัพยากรได้ ในขณะเดียวกัน ก็ต้องเป็นการดำเนินการที่คำนึงถึงความพร้อมของสำนักงานในต่างประเทศด้วย

3.2 การวัดระดับและประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) สำหรับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ

โดยที่ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร ซึ่งไม่เพียงแต่ตัวข้อมูลที่จะมีความสำคัญเท่านั้น แต่คุณภาพของรูปแบบการให้ข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลก็มีบทบาทไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน การให้ข้อมูลในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในยุคดิจิทัลจึงถือเป็นการตอบสนองต่อบริบทของสังคมในปัจจุบันและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องของงานบริการประชาชน และการขับเคลื่อน รวมถึงตอบโจทย์ยุทธศาสตร์และนโยบายของภาครัฐได้

ตามที่ได้กล่าวถึงไว้ในบทที่ 2 รายงานการศึกษาฉบับนี้จะนำกรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาเป็นโมเดลอ้างอิง โดยจะถอดแบบโมเดลดังกล่าวออกมาและ

นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของกระทรวงการต่างประเทศที่จำเป็นสำหรับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ และจะประเมินจากกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างตามผลการศึกษาในช่วงต้นของบทนี้ ประกอบด้วย สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ภายใต้สภาพแวดล้อมและบริบทที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

การประเมินจะแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1) นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

2) ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

3) บริการภาครัฐ (Public Services)

4) การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

5) โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

6) เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

โดยมีระดับการชี้วัดแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1) Initial – ระดับเบื้องต้น

2) Developing – กำลังพัฒนา

3) Defined – พัฒนาในระดับหนึ่ง

4) Managed – มีการบริหารจัดการ

5) Optimizing – มีประสิทธิภาพ

ระดับการชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบจะเป็นข้อประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของหน่วยงานในด้านนั้น ๆ อันจะทำให้เห็นความพร้อมของหน่วยงานทั้ง 4 แห่งในปัจจุบัน สำหรับการพัฒนาการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานต่อไป

การกำหนดตัวอักษรแทนแต่ละหน่วยงาน:

A – กรมการกงสุล

B – สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

C – สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

D – สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

3.2.1 องค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

ตารางที่ 7 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Underdeveloped ยังไม่มีการปรับแผนหรือการดำเนินการให้สอดคล้องต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล					
2 Developing	Traditional มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแต่ยังไม่เต็มรูปแบบ			✓	✓	✓
3 Defined	Developed มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นส่วนใหญ่		✓			
4 Managed	Insight-driven Transformation มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเต็มรูปแบบ					
5 Optimizing	Sustainability มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเต็มรูปแบบและมีการวางแผนเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ในอนาคต					

3.2.1.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: นโยบายและการดำเนินการของกรมการกงสุล ผลการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก และการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่

3.2.1.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 3 Defined: Developed

<u>A กรมการกงสุล</u>

มีหนึ่งในพันธกิจ คือ นำนวัตกรรมการให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยมีการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์แล้วบางงาน ได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (ปัจจุบัน เปิดให้บริการแล้วสำหรับบางสำนักงาน ซึ่งรวมถึงกลุ่มตัวอย่างในรายงานการศึกษานี้ และอยู่ระหว่างการเปิดให้บริการทั่วโลก) และแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Consular Application อย่างไรก็ดี ยังไม่ถึงขั้น

ปรับเปลี่ยนการให้บริการงานทั้งหมดเป็นรูปแบบออนไลน์เป็นส่วนใหญ่หรือเต็มรูปแบบ แต่ก็อยู่ระหว่างการพัฒนางานหลายด้านที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น ระบบ e-Consular Manual เพื่อเป็นคลังความรู้เกี่ยวกับงานการกงสุลสำหรับเจ้าหน้าที่ และระบบจองคิวออนไลน์สำหรับสำนักงานทั่วโลกบนแพลตฟอร์ม Thai Consular Application[50]

2) ระดับที่ 2 Developing: Traditional

B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก / C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส / D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

มีการให้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลผ่านทางเว็บไซต์และมีการให้บริการออนไลน์เฉพาะตามที่ส่วนกลางกำหนดระบบไว้เท่านั้น โดยเป็นการรับบริการผ่านระบบส่วนกลาง แต่บริหารจัดการหน้างานโดยสำนักงาน ได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์และการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์

3.2.2 องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

ตารางที่ 8 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Inefficient ขาดทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี					
2 Developing	Elementary มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับเบื้องต้น					✓
3 Defined	Intermediated มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน			✓		
4 Managed	Effective มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีอย่างโดดเด่น		✓		✓	
5 Optimizing	Digital Savvy มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับสูง					

[50] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (โทรเลขกระทรวงฯ เรื่อง การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกแบบออนไลน์ประจำปีงบประมาณ 2565, อ้างแล้ว).

3.2.2.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่

3.2.2.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 4 Managed: Effective

A กรมการกงสุล

ในภาพรวมมีการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ที่มีการจัดหมวดหมู่และมีรายละเอียดครอบคลุม (ทั้งนี้ เน้นงานบริการภายในประเทศ) รวมถึงมีระบบการจองคิวและลงทะเบียนออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเองบนเว็บไซต์

C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

ในภาพรวมมีการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ที่มีการจัดหมวดหมู่และมีรายละเอียดครอบคลุม มีการใช้ภาพประกอบที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจพอสมควร และมีระบบจองคิว/การนัดหมายออนไลน์ รวมถึงการกรอกคำร้องออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเองบนเว็บไซต์

2) ระดับที่ 3 Defined: Intermediated

B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

ในภาพรวมมีการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ที่มีการจัดหมวดหมู่และมีรายละเอียดครอบคลุมในระดับพื้นฐาน เน้นการบรรยายด้วยรายละเอียดจำนวนมาก มีการใช้ภาพประกอบบ้าง การให้บริการออนไลน์บางส่วน เช่น การจองคิว ใช้บริการของบุคคลที่สาม (third party)[51]

3) ระดับที่ 2 Developing: Elementary

D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

ในภาพรวมมีการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ที่มีการจัดหมวดหมู่และมีรายละเอียดครอบคลุมในระดับหนึ่ง ไม่ครอบคลุมรายละเอียดปลีกย่อย เน้นการบรรยาย มีการใช้ภาพประกอบบ้าง การจองคิว/การนัดหมายยังใช้รูปแบบการกรอกแบบฟอร์มและโทรศัพท์นัดหมาย

---

[51] สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กใช้บริการของบริษัทซอฟต์แวร์ Calendly (https://calendly.com/) ในการให้บริการจองคิว/ นัดหมายออนไลน์ โดยชำระค่าบริการเป็นรายปี เมื่อผู้รับบริการกดเลือกการนัดหมายบนเว็บไซต์สถานกงสุลใหญ่ฯ จะเป็นการกด URL และนำไปสู่หน้าให้บริการของ Calendly ซึ่งมีระบบ automation ในการตอบกลับทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เนื่องจากแพลตฟอร์มเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ เป็นแพลตฟอร์มเอกชนที่มีอายุการใช้งานมาแล้วระยะใหญ่ ไม่สามารถเพิ่มคุณลักษณะการจองคิว/นัดหมายเช่นนี้ได้ จึงต้องใช้ระบบของบุคคลที่สาม (third party) อนึ่ง นอกจากสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์กแล้ว ยังมีสำนักงานอื่นที่ใช้ระบบ Calendly เช่นกัน เช่น สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์

3.2.3 องค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

ตารางที่ 9 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3 บริการภาครัฐ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Reactive การให้ข้อมูลของหน่วยงานไม่อยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี					
2 Developing	Intermediated การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเป็นบางส่วน					✓
3 Defined	Proactive การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่			✓	✓	
4 Managed	Embedded การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเกือบทั้งหมด โดยมีการให้ข้อมูลแบบ real-time		✓			
5 Optimizing	Predictive การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีทั้งหมด รองรับการบริการแบบ one stop service รวมถึงมีการให้ข้อมูลในรูปแบบ personalized สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย					

3.2.3.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่

3.2.3.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 4 Managed: Embedded

<u>A กรมการกงสุล</u>

ในภาพรวมมีการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ที่มีการจัดหมวดหมู่และมีรายละเอียดครอบคลุม (ทั้งนี้ เน้นงานบริการภายในประเทศ) และมีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ดี อาจจะยังไม่ถึงขั้นสามารถให้ข้อมูลแบบ real-time เนื่องด้วยปัจจัยต่าง ๆ อาทิ การปรับมาตรการการเดินทางเข้าประเทศไทยที่ผ่านคณะรัฐมนตรีแล้วบางประการต้องรอให้ได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาก่อน เพื่อให้มีผลใช้บังคับ จึงจะสามารถให้ข้อมูลการปรับเปลี่ยน

ดังกล่าวบนเว็บไซต์ได้ หรือการปรับข้อมูลบางประการจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบหรือความพร้อมของหน่วยงานคู่ความร่วมมือก่อน

2) ระดับที่ 3 Defined: Proactive

<u>B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และ C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส</u>

ในภาพรวม สถานกงสุลใหญ่ทั้งสองแห่งให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลบนเว็บไซต์ในระดับที่มีรายละเอียดครอบคลุมพอสมควร และมีการนำภาพอินโฟกราฟฟิกมาใช้ประกอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ข้อมูล

3) ระดับที่ 2 Developing: Intermediated

<u>D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง</u>

แม้จะมีการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลบนเว็บไซต์ แต่ว่ามีข้อมูลค่อนข้างน้อยโดยเปรียบเทียบและไม่ครอบคลุมรายละเอียดปลีกย่อย

3.2.4 องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

ตารางที่ 10 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Basic ระบบบริหารจัดการการให้ข้อมูลของหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี					
2 Developing	Co-ordinated หน่วยงานเริ่มนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูล			✓	✓	✓
3 Defined	Digital หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้วในส่วนหนึ่งและมีการปรับใช้ Automation ในการทำงานบางส่วน		✓			
4 Managed	Strategic หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้วเป็นส่วนใหญ่และมีการปรับใช้ Automation ในการทำงานส่วนใหญ่					

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
5 Optimizing	Transformational หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้ว และมีการปรับใช้ Automation ในการทำงานเกือบทุกด้าน					

3.2.4.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่

3.2.4.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 3 Defined: Digital

A กรมการกงสุล

ในภาพรวม กรมการกงสุลได้นำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงนำระบบ automation มาปรับใช้ในการทำงานบางส่วนแล้ว อย่างไรก็ดี ยังไม่ถึงขั้นครอบคลุมงานบริการส่วนใหญ่ แต่ก็มีแผนและแนวทางที่จะขยายการนำเทคโนโลยีและระบบ automation ไปใช้กับงานบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป

2) ระดับที่ 2 Developing: Co-ordinated

B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก / C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส / D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

ทั้งสามสำนักงานได้นำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลผ่านการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ อย่างไรก็ดี ยังคงอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่และยังไม่มีการใช้ระบบ Automation อย่างครอบคลุม หรือมีบางส่วนเป็นการให้บริการผ่านระบบของบุคคลที่สาม (third party)

3.2.5 องค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

ตารางที่ 11 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Obsolete หน่วยงานขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์ม สำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี และไม่มีฐานข้อมูล					
2 Developing	Fundamental หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์ม สำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอ ต่อการใช้งานในบางด้าน มีฐานข้อมูล แต่ยังไม่มีรูปแบบ/ขั้นตอนที่เป็นระบบ			✓		✓
3 Defined	Standardized หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบ และการแก้ไข		✓		✓	
4 Managed	Integrated หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการอัพเดทข้อมูลรายวัน					
5 Optimizing	Digitized หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการอัพเดทข้อมูลแบบ real-time					

3.2.5.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ และผลการประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก

3.2.5.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 3 Defined: Standardized

A กรมการกงสุล

ในภาพรวม เว็บไซต์กรมการกงสุลถือเป็นเว็บไซต์ที่มีความทันสมัยในระดับหนึ่ง มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของตัวเอง ซึ่งอยู่ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานรวมของกระทรวงการต่างประเทศและมีแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลส่วนใหญ่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยี รวมถึงมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ เช่น การตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (แม้จะเป็นคนละแพลตฟอร์มกับเว็บไซต์กรมการกงสุล)

C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้พัฒนาเว็บไซต์โดยใช้แม่แบบ (template) และเซิร์ฟเวอร์ (server) กลาง ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานของกระทรวงการต่างประเทศ ทำให้มีมาตรฐานในทางกายภาพคล้ายคลึงกับเว็บไซต์ในสังกัดของกระทรวงการต่างประเทศ รวมถึงสามารถให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีได้ค่อนข้างเป็นระบบ และยังมีการพัฒนาระบบงานบริการจองคิว/นัดหมายของเว็บไซต์ด้วย

2) ระดับที่ 2 Developing: Fundamental

B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และ D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

ทั้งสองสำนักงานพัฒนาเว็บไซต์บนแพลตฟอร์มของภาคเอกชน ทำให้แม้จะมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์ม แต่ก็ยังไม่เป็นเอกภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกับโครงสร้างพื้นฐานของกระทรวงการต่างประเทศ โดยในส่วนของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก เนื่องด้วยเป็นแพลตฟอร์มเอกชนที่ใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีข้อจำกัดในการบริหารจัดการข้อมูลในบางประเด็น และยังขาดรูปแบบที่เป็นระบบ และในส่วนของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ประชาชนที่อยู่ในจีนสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ ได้ และสถานเอกอัครราชทูตฯ สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มของส่วนกลางในลักษณะที่ให้ข้อมูล (เช่น เว็บไซต์กรมการกงสุล) ได้โดยไม่มีอุปสรรคทางเทคนิค แต่หากเป็นการเข้าถึงในเชิงปฏิบัติการที่ต้องใช้งานผ่านระบบ VPN (การใช้งานระบบของส่วนกลาง เช่น งานหนังสือเดินทาง การตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์) จะประสบปัญหาการใช้งานที่ล่าช้า เนื่องมาจากการใช้มาตรการ Great Firewall ของจีนที่ควบคุมและกำกับการไหลเข้า-ออกของข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเข้มงวด

3.2.6 องค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

ตารางที่ 12 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

ระดับการชี้วัด	ขั้นความพร้อม	หลักเกณฑ์การพิจารณา	A	B	C	D
1 Initial	Near-standard practice ยังไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการดำเนินงาน หรืออาจมีการประยุต์ใช้เพียงหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง					
2 Developing	General มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ			✓		✓
3 Defined	Up-to-date มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจงกับหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน				✓	
4 Managed	Leading-tech มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงกับหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน		✓			
5 Optimizing	Future-tech มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และมีความซับซ้อนต่อหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน					

3.2.6.1 แนวทางการเก็บข้อมูล: รูปแบบและลักษณะการให้ข้อมูลบนแหล่งข้อมูลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่างสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่

3.2.6.2 ผลการประเมิน

1) ระดับที่ 4 Managed: Leading-tech

<u>A กรมการกงสุล</u>

กรมการกงสุลมีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาประยุกต์ใช้กับหัวข้อที่ได้พัฒนาขึ้นมาแล้ว ได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์และการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ให้บริการได้ครบวงจร และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สูงเพื่อรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการทั้งหมด นอกจากนี้ กรมการกงสุลยังอยู่ระหว่างการขยายการพัฒนางานบริการที่ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้ครอบคลุมขอบเขตที่กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ระบบจองคิวออนไลน์สำหรับสำนักงานทั่วโลกบนแพลตฟอร์ม Thai Consular Application

2) ระดับที่ 3 Defined: Up-to-date

C สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพิ่มเติมจากการให้ข้อมูลด้วยรูปแบบเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เช่น การลงทะเบียนคนไทย การจองคิว/นัดหมายล่วงหน้า และการกรอกคำร้องออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจงมาใช้กับหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน

3) ระดับที่ 2 Developing: General

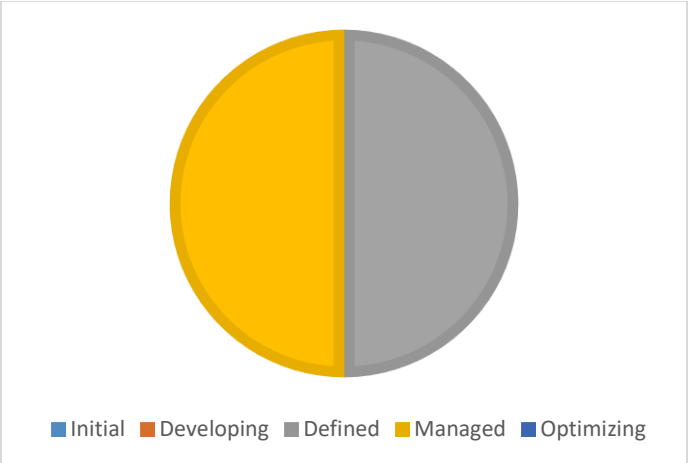
B สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และ D สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

ทั้งสองสำนักงานมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ กล่าวคือ การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล อย่างไรก็ดี ยังอยู่ในรูปแบบของการให้ข้อมูลฝ่ายเดียวเป็นหลัก ไม่ใช่การให้ข้อมูลในเชิงที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หรือมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์เป็นของตัวเอง หรือหากมีในบางส่วน เช่น การจองคิว/นัดหมาย ก็เป็นการใช้บริการระบบของบุคคลที่สาม (third party)

3.2.7 ผลการประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง

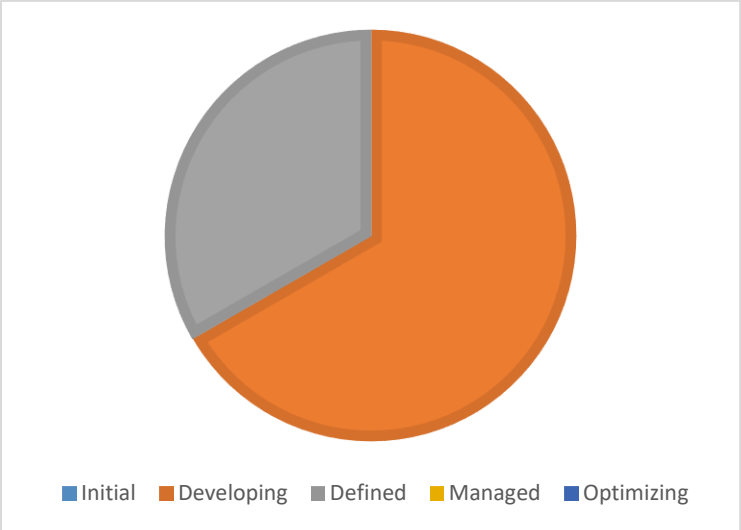
จากการประเมินโดยนำโมเดลข้างต้นซึ่งมี 6 องค์ประกอบมาใช้วัดระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง สำหรับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลนั้น จะเห็นได้ว่า แต่ละแห่งมีระดับของวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่ไม่เท่ากัน สรุปได้ดังนี้

1) กรมการกงสุล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่างระดับ*พัฒนาในระดับหนึ่ง (Defined)* กับระดับ*มีการบริหารจัดการ (Managed)* โดยอยู่ในสัดส่วน 3 : 3



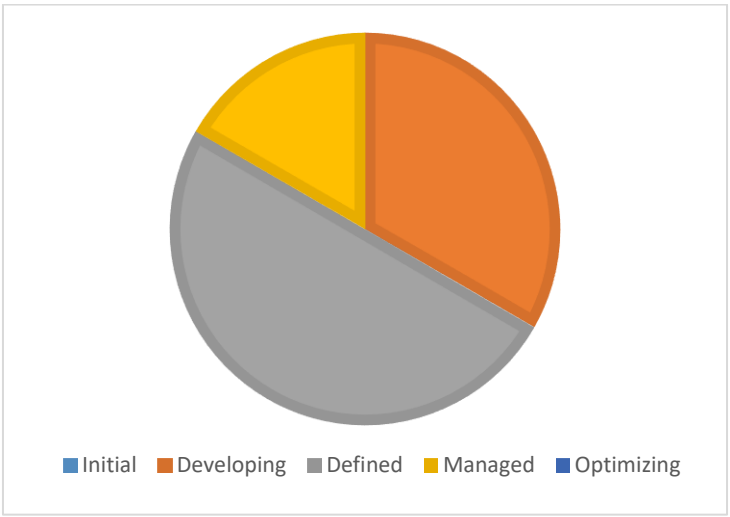
แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุล

2) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก มีผลประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับ*กำลังพัฒนา (Developing)* ตามด้วยระดับ*พัฒนาในระดับหนึ่ง (Defined)* โดยอยู่ในสัดส่วน 4 : 2 ตามลำดับ



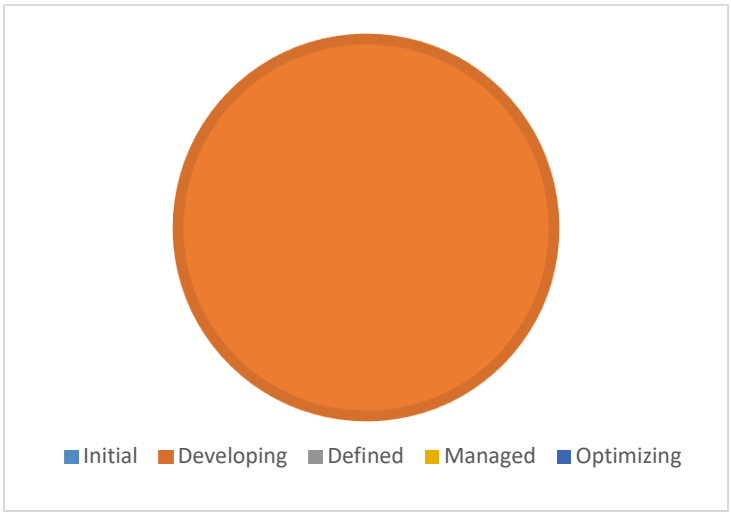
แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

3) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส มีผลประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับ*พัฒนาในระดับหนึ่ง (Defined)* รองลงมาเป็นระดับ*กำลังพัฒนา (Developing)* ตามด้วยระดับ*มีการบริหารจัดการ (Managed)* โดยอยู่ในสัดส่วน 3 : 2 : 1 ตามลำดับ



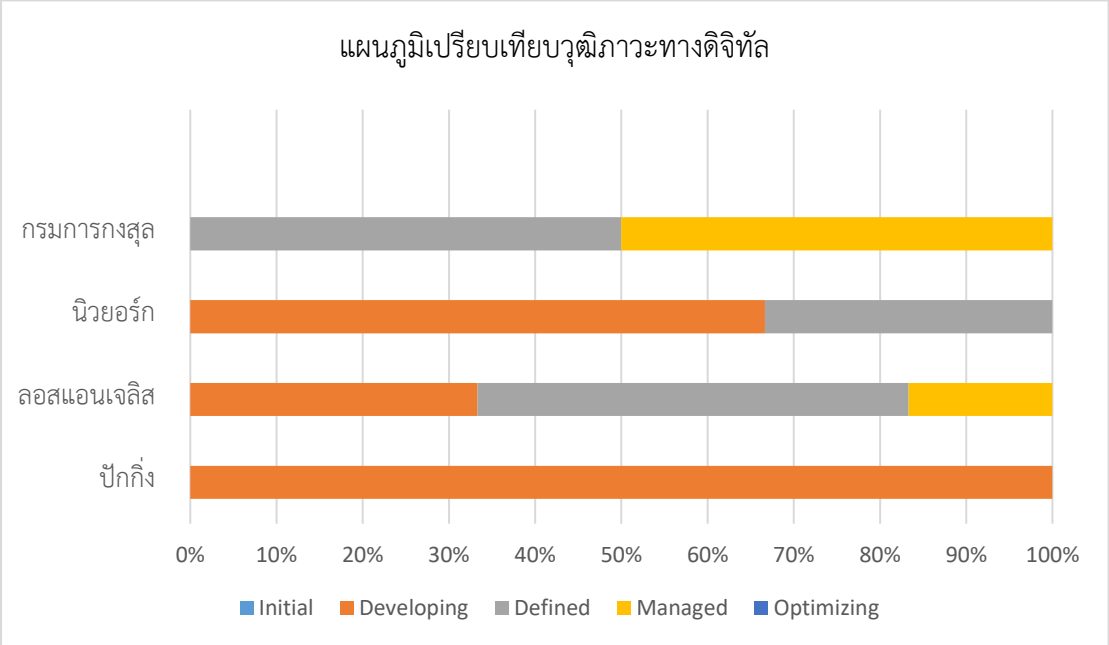
แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส

4) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง มีผลประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับ*กำลังพัฒนา (Developing)*



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงวุฒิภาวะทางดิจิทัลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง

เมื่อพิจารณาผลการประเมินของทั้ง 4 แห่ง จะพบว่า กรมการกงสุลมีวุฒิภาวะทางดิจิทัลในระดับที่สูงที่สุดและมีสัดส่วนของระดับมีการบริหารจัดการ (Managed) ซึ่งเป็นคะแนนสูงเป็นอันดับที่ 4 ถึงร้อยละ 50 ของผลการประเมิน ตามมาด้วยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง เป็นลำดับ



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิเปรียบเทียบวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้ จากการประเมินข้างต้น ยังพบด้วยว่า แม้กลุ่มตัวอย่างทั้งสามแห่งจะให้บริการงานการกงสุลด้วยเนื้องานที่เหมือนกัน ให้ข้อมูลที่ควรเป็นข้อมูลที่เหมือนกันเกือบทั้งหมด เนื่องจากเป็นการทำงานที่ต้องเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการกำหนดไว้แล้ว แต่ในทางปฏิบัติจริง วุฒิภาวะทางดิจิทัลของทั้งสามแห่งกลับมีความแตกต่างกันพอสมควร และสะท้อนปัญหาตามข้อ 3.1 ให้เด่นชัดยิ่งขึ้นว่า วุฒิภาวะทางดิจิทัลของแต่ละแห่งมีความเชื่อมโยงที่ใกล้ชิดกับความแตกต่างของรูปแบบ วิธีการ และความครอบคลุมในการให้ข้อมูลของแต่ละสำนักงาน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นเอกภาพและขาดมาตรฐานเดียวกัน

เมื่อประมวลข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2 เข้าด้วยกัน กล่าวคือ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและผลการประเมินวุฒิภาวะทางดิจิทัล สามารถสรุปได้ว่า การใช้แนวทางดำเนินการเช่นในปัจจุบันที่ให้สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยทั่วโลกแต่ละแห่งแยกกันให้ข้อมูลบนช่องทางหลักของสำนักงานก่อให้เกิดรูปแบบการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศที่ขาดความเป็นเอกภาพ ไม่มีมาตรฐาน กระจัดกระจาย ไม่เป็นระบบ ไม่ครอบคลุมครบถ้วน ไปจนกระทั่งถึงกรณีให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความไม่เป็นมืออาชีพและไม่เป็นสากลแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการกงสุลในภาพรวมและการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญไปกว่านั้นคือ ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง เกินกว่าหรือน้อยกว่าอำนาจหน้าที่ที่มีหรือที่พึงดำเนินการและนำไปสู่การเสียสิทธิประโยชน์ของประชาชนไทยและชาวต่างชาติที่รับบริการได้

3.3 ความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล

กรมการกงสุลได้ร่วมตอบแบบสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและได้รับรายงานผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ประจำปี 2564[52] สรุปได้ดังนี้

[52] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ), (กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2564.))

ตารางที่ 13 สรุปผลการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล

สรุปผลการประเมิน	คำอธิบายเพิ่มเติม
(ก) ได้คะแนนรวมร้อยละ 64.62	สูงกว่าคะแนนรวมเฉลี่ยของหน่วยงานภายใต้กระทรวงต้นสังกัด (กระทรวงการต่างประเทศ) ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 56.40
(ข) อยู่ในอันดับที่ 95/254 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 58.36	สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของหน่วยงานระดับกรม หน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก
(ค) จัดอยู่ในกลุ่ม High[53]	มีระดับความพร้อมการพัฒนาดิจิทัลในระดับ 2 Developing
(ง) ตัวชี้วัดที่โดดเด่นที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 5 Secure and Efficient Infrastructure	
(จ) ตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือ องค์ประกอบที่ 6 Digital Technological Practices	

รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบที่กรมการกงสุลได้รับคะแนนสูงสุด คือ องค์ประกอบที่ 5 Secure and Efficient Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ) ไว้[54] ดังนี้

มีระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลอยู่ที่ระดับที่ 3 หรือระดับ standardized กล่าวคือ หน่วยงานมีระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

(1) ตัวชี้วัดย่อยด้าน Reliable Infrastructure มีคะแนนอยู่ในระดับ 3 หมายถึง หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์เพียงพอทั้ง 3 ด้าน (hardware/software/network)

(2) ตัวชี้วัดย่อยด้าน Cyber Security มีคะแนนอยู่ในระดับ 4 หมายถึง หน่วยงานมีการดำเนินการในด้านมาตรการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจะมีการดำเนินการครอบคลุมทุกด้านของ CIA (confidentiality, integrity and availability) และครอบคลุมหัวข้อย่อยแทบทั้งหมด และดำเนินการตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 1 มาตรฐาน

(3) ตัวชี้วัดย่อยด้าน Data Management มีคะแนนอยู่ในระดับ 5 หมายถึง หน่วยงานมีการอัพเดทข้อมูลแบบ real-time มีการเก็บข้อมูลบน data warehouse และ data lake รวมถึงมีการทำ data cleaning และ data masking

---

[53] กลุ่ม High หมายถึง กลุ่มหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลปานกลางถึงสูง โดยมีคะแนนปกติอยู่ในช่วงระหว่าง 0.5-0.7499 (จากคะแนนเต็ม 1) (เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ), หน้า 23.)

[54] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ), หน้า 6-7.)

นอกจากนี้ ยังมีผลการประเมินตัวชี้วัดย่อยอื่น ๆ ที่น่าสนใจในบริบทของรายงานการศึกษาฉบับนี้ที่กรมการกงสุลดำเนินการได้ในระดับที่ค่อนข้างดี ได้แก่ (1) องค์ประกอบที่ 2 Digital Capability (ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล) ด้าน IT Competency (2) องค์ประกอบที่ 3 Public Services (บริการภาครัฐ) ด้าน Service Provision และด้าน Customer Experience และ (3) องค์ประกอบที่ 4 Smart Back Office (การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล) ด้าน Process Optimization[55] (ดูรายละเอียดผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ของกรมการกงสุลได้ที่ภาคผนวก ก.)

โดยสรุป (1) ในภาพรวม กรมการกงสุลมีความพร้อมอยู่ในกลุ่ม High โดยมีความโดดเด่นปานกลางถึงสูง มีพื้นฐานโครงสร้างด้านดิจิทัลอยู่ในระดับที่ดี มีความปลอดภัย มีบริการที่เป็นดิจิทัลเกินกว่าครึ่งหนึ่งของงานบริการ และสามารถต่อยอดการพัฒนาได้ นอกจากนี้ บุคลากรยังมีทักษะ/ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่โดดเด่น โดย (2) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมว่า กรมการกงสุลควรผลักดันให้มี (ก) บริการที่เป็นดิจิทัลมากกว่านี้ (ข) การให้บริการผ่านเว็บไซต์กลางที่เป็น one stop service และจัดทำบริการแบบ personalized หรือบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และ (ค) การนำระบบอัตโนมัติ (automation) มาใช้เพิ่มขึ้น

3.4 แนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศ

งานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศเป็นภารกิจของกระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องของประเทศต่าง ๆ โดยมีสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลของประเทศนั้น ๆ ที่ตั้งอยู่ในประเทศต่าง ๆ เป็นหน่วยงานให้บริการเช่นเดียวกับประเทศไทย โดยแต่ละประเทศก็มีรูปแบบ วิธีการ และขอบเขตการให้บริการงานการกงสุลในต่างประเทศที่ต่างกันไป รายงานการศึกษาฉบับนี้จึงได้คัดเลือกตัวอย่างประเทศมาจำนวนหนึ่งเพื่อศึกษาแนวทางของประเทศนั้น ๆ และแสวงหาแนวทางปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ประกอบเป็นข้อเสนอแนะในประเด็นนี้ต่อไปได้

จากการศึกษารูปแบบการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลของกลุ่มประเทศตัวอย่าง ประกอบด้วยสาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐ

---

[55] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ), หน้า 8-22.)

สังคมนิยมเวียดนาม[56] สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ และสหราชอาณาจักร[57] สรุปได้ ดังนี้

3.4.1 อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ มีลักษณะการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลคล้ายคลึงกับของประเทศไทยตามผลการศึกษาในบทที่ 3 ไม่มีแหล่งข้อมูลหรือแพลตฟอร์มกลางในการให้ข้อมูล แต่ละสำนักงานในต่างประเทศแยกกันให้ข้อมูล และมีการให้ข้อมูลหรือการเรียกเอกสารที่ไม่ตรงกัน แม้จะเป็นสำนักงานในประเทศเดียวกัน เช่น สำนักงานบางแห่งกำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการต้องนำบัตรแสดงถิ่นที่อยู่ในสหรัฐฯ (Permanent Resident Card หรือ Green Card) มาแสดงประกอบด้วย แม้จะเป็นการขอรับบริการการกงสุลในฐานะคนชาติของประเทศนั้น ๆ ก็ตาม

3.4.2 มาเลเซีย สิงคโปร์ และเวียดนาม มีลักษณะการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) งานบริการที่ใช้ระบบออนไลน์หรือกึ่งออนไลน์ โดยใช้ระบบของส่วนกลางในการให้ข้อมูลและให้บริการ เช่น เวียดนามใช้ระบบการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดูแลครบวงจรจากที่เวียดนาม สิงคโปร์ใช้ระบบการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของการยื่นคำร้องโดยยังต้องจัดส่งเอกสารคำร้องไปที่สถานกงสุลและใช้ระบบการขอสัญชาติ (จดทะเบียนคนเกิด) โดยยื่นขอออนไลน์โดยตรงไปยังหน่วยงานส่วนกลางที่สิงคโปร์และหน่วยงานดังกล่าวจะส่งบัตรแสดงสัญชาติ (citizenship) และหนังสือเดินทางมาให้ที่สถานกงสุลเพื่อส่งมอบต่อให้ผู้ขอสัญชาติ และมาเลเซียใช้ระบบการยื่นขอตรวจประวัติอาชญากรรมออนไลน์โดยยังต้องไปรับเอกสารผลการตรวจที่หน่วยงานกงสุลในมาเลเซียหรือที่สถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่

2) งานบริการที่ไม่ใช้ระบบออนไลน์ ในส่วนนี้จะไม่มีแหล่งข้อมูลหรือแพลตฟอร์มกลางในการให้ข้อมูล แต่ละสำนักงานในต่างประเทศแยกกันให้ข้อมูล และมีบางส่วนที่มีการให้ข้อมูลหรือการเรียกเอกสารที่ไม่ตรงกันเช่นกันแม้จะเป็นสำนักงานที่อยู่ในประเทศเดียวกัน

---

[56] ข้อมูลจากการหารือกับรองกงสุลใหญ่ หัวหน้าฝ่ายกงสุล และกงสุล และศึกษาเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่สาธารณรัฐอินโดนีเซีย (https://www.kemlu.go.id/newyork/) สถานกงสุลใหญ่สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (https://newyorkpcg.org/pcgny/) สถานกงสุลใหญ่มาเลเซีย (https://www.kln.gov.my/web/usa_new-york) สถานกงสุลสาธารณรัฐสิงคโปร์ (https://www.mfa.gov.sg/newyork-consul) และสถานกงสุลสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (https://www.vietnamconsulate-ny.org/) ประจำนครนิวยอร์กในช่วงเดือนสิงหาคม 2565

[57] ข้อมูลจากการศึกษาเว็บไซต์กลางที่ให้ข้อมูลงานการกงสุลของสาธารณรัฐประชาชนจีน (http://cs.mfa.gov.cn/zggmzhw/) ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ (https://www.netherlandsworldwide.nl/) และสหราชอาณาจักร (https://www.gov.uk/world)

3.4.3 จีน มีลักษณะการให้ข้อมูลควบคู่กันสองทาง โดยมีทั้งการให้ข้อมูลในภาพรวมที่มีรายละเอียดพอสมควรบนเว็บไซต์กรมการกงสุล[58] กระทรวงการต่างประเทศ และการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานแต่ละแห่งในแต่ละประเทศ ซึ่งการให้ข้อมูลทั้งสองทางนี้มีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันในบางจุดขึ้นกับลักษณะการบริหารจัดการงานบริการประเภทนั้น ๆ ของแต่ละสำนักงาน เช่น เว็บไซต์กลางของกรมการกงสุลและสำนักงานบางแห่งระบุให้ลงทะเบียนจองคิวขอรับบริการทำหนังสือเดินทางผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนด้วยวิธีการสแกน QR Code แต่สำนักงานบางแห่งมิได้มีข้อกำหนดดังกล่าว นอกจากนี้ ในงานบางประเภท การให้ข้อมูลบนเว็บไซต์กลางของกรมการกงสุลจีนครอบคลุมยิ่งกว่าสำนักงานในต่างประเทศ อาทิ การจดทะเบียนสมรสและการจดทะเบียนหย่า ซึ่งบนเว็บไซต์ของสำนักงานในต่างประเทศของจีนบางแห่งไม่ปรากฏข้อมูลนี้ หากต้องการขอรับบริการดังกล่าว จะต้องติดต่อสำนักงานเป็นรายกรณี อย่างไรก็ดี ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนดังกล่าวบนเว็บไซต์กลางได้ (ดูตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของจีนได้ที่ภาคผนวก ข.)

3.4.4 เนเธอร์แลนด์ มีลักษณะการให้ข้อมูลรวมศูนย์ผ่านเว็บไซต์ส่วนกลางของรัฐบาลเนเธอร์แลนด์ ใช้ชื่อว่า “Netherlands Worldwide”[59] อยู่ภายใต้กำกับของกระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์[60] โดยมีคำแนะนำเว็บไซต์ว่า เป็นแหล่งรวมข้อมูลทั้งหมดจากรัฐบาลเนเธอร์แลนด์สำหรับทั่วโลก (One place for all information from the Dutch government, worldwide.) และสำหรับชาวเนเธอร์แลนด์ทั้งที่พำนักอยู่ในต่างประเทศและที่กำลังจะเดินทางไปต่างประเทศ เว็บไซต์ดังกล่าวเป็นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างกระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึง 15 หน่วยงาน[61] อาทิ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานภาษี สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

---

[58] Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs of the People’s Republic of China, Consular Services of China, (ภาษาจีน) [Online], Available from: http://cs.mfa.gov.cn/zggmzhw/.

[59] Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands, Netherlands Worldwide, [Online], Available from: https://www.netherlandsworldwide.nl/.

[60] Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands, About Netherlands Worldwide, [Online], Available from: https://www.netherlandsworldwide.nl/about-netherlands-worldwide.

[61] หน่วยงาน 15 แห่งดังกล่าวประกอบด้วย Tax Administration (Belastingdienst) / CAK, the central office for exceptional medical insurance / Education Executive Agency (DUO) / Netherlands Vehicle Authority (RDW) / Municipality of The Hague / Immigration and Naturalisation Service (IND) / Logius, the digital government service of the Ministry of the Interior and Kingdom Relations (BZK) / Ministry of General Affairs (government.nl) / Nuffic, the Dutch organisation for international cooperation in higher education / National Office for Identity Data (RvIG) / Education-Business Alliance (SBB) / Social Insurance Bank (SVB) / Organisation for Dutch Education Abroad (NOB) /

และบริการด้านสัญชาติ หน่วยงานการศึกษา หน่วยงานประกันภัย เทศบาลกรุงเฮก และสมาคมเทศบาลเมืองในเนเธอร์แลนด์ และให้บริการข้อมูลแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ 9 หัวข้อ ได้แก่ (1) การเดินทาง (2) เอกสารแสดงตน (3) สิทธิประโยชน์ (4) การศึกษา (5) ทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว (6) การทำงานในและนอกเนเธอร์แลนด์ (7) การย้ายถิ่นฐานและการพำนักในเนเธอร์แลนด์ (8) การขับขี่และนำเข้า/ส่งออกรถยนต์ และ (9) สุขภาพและประกันภัย โดยสามารถเข้าถึงได้ทั้งจากหัวข้อใหญ่เหล่านี้และจากหัวข้อย่อยเรียงตามตัวอักษร A-Z รวม 76 หัวข้อ อีกทั้งยังมีบริการสืบค้น (search) บนหน้าเว็บเพจดังกล่าวด้วย

ในการเข้าดูข้อมูลจากเว็บไซต์ดังกล่าว จะเริ่มจากการเลือกหัวข้อที่ต้องการ จากนั้นระบบจะมีคำถามในลักษณะ checklist จำนวนหนึ่งก่อนจะประมวลผลคำตอบที่ได้และแสดงผลข้อมูลที่ตรงหรือใกล้เคียงกับสถานการณ์ของผู้เข้าดูข้อมูลมากที่สุด โดยจะให้ข้อมูลตั้งแต่การเตรียมการขั้นตอนการขอรับบริการ ไปจนถึงการติดต่อสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ที่ต้องการรับบริการ การให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ดังกล่าวได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลเป็นขั้นเป็นตอน แบ่งหัวข้อย่อยชัดเจน กระชับ อ่านเข้าใจง่าย ในขณะเดียวกัน ครอบคลุมสิ่งที่ควรทราบได้อย่างครบวงจร (ดูตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของเนเธอร์แลนด์ได้ที่ภาคผนวก ค.)

3.4.5 สหราชอาณาจักร มีลักษณะการให้ข้อมูลรวมศูนย์ผ่านเว็บไซต์ส่วนกลางภายใต้ชื่อ “GOV.UK” ซึ่งเป็นเว็บไซต์บูรณาการข้อมูลและการบริการภาครัฐระดับรัฐบาลของสหราชอาณาจักรในลักษณะที่เข้าถึงได้ในจุดเดียว (a single point of access to Her Majesty’s Government services) โดยเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและอื่น ๆ มากกว่า 400 แห่ง[62] บนหน้าเว็บไซต์แบ่งเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ตามงานบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ และมีบริการให้สืบค้น (search) ได้

Employee Insurance Agency (UWV) / Association of Netherlands Municipalities (VNG) (Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands, About Netherlands Worldwide, ibid.)

[62] GOV.UK เป็นเว็บไซต์ทางการของรัฐบาลสหราชอาณาจักรสำหรับค้นหาบริการและข้อมูลของรัฐบาล บริหารจัดการโดย Government Digital Service (GDS) ซึ่งขึ้นกับคณะรัฐมนตรี แบ่งการให้ข้อมูลเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) ข้อมูลและบริการสำหรับประชาชนและภาคธุรกิจ (2) ข้อแนะนำสำหรับผู้เชี่ยวชาญวิชาชีพ และ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลและนโยบาย มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ (United Kingdom Government Digital Service, About GOV.UK, [Online], Available from: https://www.gov.uk/help/about-govuk.) โดยเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นเว็บไซต์ให้บริการภาครัฐในลักษณะที่เข้าถึงได้ในจุดเดียว เริ่มทดลองใช้ตั้งแต่ปี 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นเว็บไซต์รวมศูนย์ทดแทนเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานและบริการสาธารณะที่มีนับร้อยเว็บไซต์แยกกัน ปัจจุบันสามารถบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานระดับกระทรวง 23 แห่ง หน่วยงานที่ไม่ใช่ระดับกระทรวง 20 แห่ง และองค์กร/หน่วยงานสาธารณะอื่น ๆ อีก 410 แห่งไว้บนแพลตฟอร์มดังกล่าว (Wikipedia, gov.uk, [Online], Available from: https://en.wikipedia.org/wiki/Gov.uk#cite_note-2.)

งานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศอยู่ในหมวด “Passports, travel and living aboard” ภายใต้หัวข้อ “Living aboard” ในหัวข้อย่อย “Help and services around the world”[63] มีวิธีการให้ข้อมูลที่เริ่มต้นจากการให้เลือกประเทศก่อน โดยเรียงลำดับตามตัวอักษรของชื่อประเทศ จากนั้น จะมีหัวข้อย่อยให้เลือกดูข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว การศึกษา การทำงาน การพำนักอาศัย และการทำธุรกิจระหว่างสหราชอาณาจักรกับประเทศที่เลือก นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเพิ่มเติมเป็นรายกรณี เช่น หากเลือกประเทศที่เป็นสมาชิกสหภาพยุโรป จะมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลสัญชาติอังกฤษภายหลังสหราชอาณาจักรออกจากสหภาพยุโรป เป็นต้น หลังจากเลือกประเทศและเลือกหัวข้อการให้บริการ/การให้ข้อมูลที่ต้องการตามข้างต้นแล้ว ในแต่ละหัวข้อจะให้ข้อมูลในรายละเอียด และอาจรวมถึงบริการออนไลน์ โดยจะมีคำถามเบื้องต้น (checklist) เพื่อระบบนำไปประมวลผลในลำดับต่อไป หลังจากนั้น ระบบจะให้ข้อมูลโดยระบุว่า เป็นข้อมูลบนพื้นฐานคำตอบที่ได้รับ

เว็บไซต์ GOV.UK มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและรวมศูนย์ ให้ข้อมูลอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และครอบคลุม แยกตามรายประเทศที่ต้องการจะรับบริการ รวมถึงให้คำแนะนำว่า จะต้องรับบริการที่สำนักงานใด[64] อีกทั้งยังมีแนวทางป้องกันการดำเนินการที่อาจเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้รับบริการผ่านการถามคำถามหลายข้อเพื่อย้ำความต้องการ นอกจากนี้ ยังมีคุณลักษณะอื่นที่เป็นประโยชน์ อาทิ การเลือกให้ส่งข้อมูลให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการสอบถามความพึงพอใจของเพื่อนำไปปรับปรุงเว็บไซต์ต่อไป (ดูตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของสหราชอาณาจักรได้ที่ภาคผนวก ง.)

3.4.6 สรุปผลการศึกษาแนวทางปฏิบัติของประเทศอื่นและแนวทางปฏิบัติที่ดี

จากกลุ่มตัวอย่างในข้อ 3.4.1-3.4.5 จะพบว่า สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามมีลักษณะการดำเนินการใกล้เคียงกับประเทศไทย โดยมีงานการกงสุลบางส่วนที่ให้บริการออนไลน์แต่ไม่อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน และให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศแยกกันไปตามแต่ละสำนักงาน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในรายละเอียดทั้งการให้ข้อมูลและการดำเนินการ ในขณะที่การดำเนินการของสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้น แม้จะมีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์ข้างต้น แต่ก็มีข้อดีตรงที่เว็บไซต์

---

[63] United Kingdom Government Digital Service, Help and services around the world, [Online], Available from: https://www.gov.uk/world.

[64] เป็นแนวทางที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผู้ใช้บริการ โดยแหล่งข้อมูลจะเป็นฝ่ายให้คำแนะนำว่า ประชาชนจะต้องไปรับบริการที่สำนักงานใด ต่างจากระบบในปัจจุบันของประเทศไทยที่ประชาชนจะต้องเริ่มต้นหาข้อมูลก่อนเองว่า จะต้องไปรับบริการที่สำนักงานใดแล้วจึงจะไปตามหาข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานนั้น ๆ

กรมการกงสุลของจีน ซึ่งเป็นเว็บไซต์กลางให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดครอบคลุมในระดับหนึ่ง ประชาชนสามารถเริ่มต้นการเข้าถึงข้อมูลที่เว็บไซต์กลางดังกล่าวได้

สำหรับตัวอย่างที่ถือได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและน่าสนใจอย่างยิ่ง คือ วิธีการดำเนินการของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร ซึ่งมีเว็บไซต์ในลักษณะรวมศูนย์จุดเดียว (single platform) ที่ได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีขอบเขตข้อมูลที่กว้าง แบ่งหัวข้อชัดเจน ให้ข้อมูลอย่างครอบคลุมและเป็นขั้นเป็นตอน ตั้งแต่การให้ข้อมูลในเบื้องต้นไปจนถึงขั้นตอนการรับบริการทั้งที่เป็นบริการออนไลน์และกึ่งออนไลน์ นอกจากนี้ ทั้งสองเว็บไซต์ยังมีระบบสอบถามคำถามเบื้องต้นในลักษณะ checklist เหมือนกันเพื่อให้เข้าใจสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายและนำไปสู่การประมวลผลข้อมูลที่ตรงตามความจำเป็นของแต่ละราย ซึ่งจุดร่วมสำคัญของการดำเนินการของทั้งสองประเทศที่ทำให้สามารถมีระบบที่มีประสิทธิภาพ มีเอกภาพ และมีมาตรฐานเช่นนี้ได้ ก็คือ (1) ความพร้อมและศักยภาพทางเทคโนโลยีในระดับที่สูง และ (2) นโยบายที่ชัดเจนและการแปรนโยบายออกมาเป็นการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมได้จริง ทำให้สามารถบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้

หากใช้กรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ซึ่งเป็นโมเดลที่นำมาใช้ในรายงานการศึกษาฉบับนี้ตามแนวทางที่ระบุไว้ในบทที่ 2 จะพบว่า วุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักรอยู่ในระดับที่สูงที่สุดในทุกองค์ประกอบ กล่าวคือ ระดับที่ 5 Optimizing หรือมีประสิทธิภาพ (ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก จ.)

บทที่ 4
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในบทที่ 3 สามารถนำมาสู่ข้อสรุปสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 วุฒิภาวะทางดิจิทัลในการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล

กรมการกงสุลและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง มีระดับและการแสดงออกของวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่ไม่เท่ากัน โดยมีช่องว่างระหว่างระดับของแต่ละแห่งพอสมควร ทั้งนี้ กรมการกงสุลมีวุฒิภาวะในระดับที่สูงที่สุด ตามด้วยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ตามลำดับ

4.1.2 การขาดเอกภาพและมาตรฐานเดียวกันของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ

เป็นปัญหาเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจริงและมีผลกระทบต่อผลลัพธ์และประสิทธิภาพในภาพรวมของงานบริการประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานการกงสุล รวมถึงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพและความเป็นสากลของกระทรวงการต่างประเทศ

4.1.3 ความพร้อมทางดิจิทัลในภาพรวมของกรมการกงสุล

จากการประเมินของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) กรมการกงสุลมีความพร้อมอยู่ในกลุ่ม High โดยมีความโดดเด่นปานกลางถึงสูง มีพื้นฐานโครงสร้างด้านดิจิทัลอยู่ในระดับที่ดี มีความปลอดภัย มีบริการที่เป็นดิจิทัลเกินกว่าครึ่งหนึ่งของงานบริการ และสามารถต่อยอดการพัฒนาได้ โดยได้รับคำแนะนำให้เพิ่มบริการดิจิทัลให้มากขึ้น

4.1.4 แนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศ

เว็บไซต์การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักรเป็นตัวอย่างที่น่าสนใจ แสดงให้เห็นถึงวุฒิภาวะทางดิจิทัลในระดับที่สูง ซึ่งเป็นผลให้สามารถให้บริการได้ในลักษณะ single platform หรือ one stop service ที่เป็นระบบ มีการบริหารจัดการที่ดีและครอบคลุม ให้ข้อมูลได้เป็นขั้นเป็นตอน และปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (personalized) ได้

จากข้อสรุปข้างต้น ปัญหาการขาดเอกภาพและมาตรฐานเดียวกันของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของไทยที่อาจแลดูเป็นปัญหาระดับกลางนี้ ในความเป็นจริงแล้วถือได้ว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบได้หลายมิติทั้งในเชิงลึกและในวงกว้าง จึงควรได้รับการแก้ไขเพื่อยกระดับปรับปรุง คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการงานด้านการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อลดผลกระทบหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเป็นการนำทางมุ่งสู่การพัฒนาให้กระทรวงการต่างประเทศเป็นองค์กรและรัฐบาลดิจิทัลที่เต็มรูปแบบในอนาคตต่อไปด้วย

ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ ควรเป็นการแก้ไขที่สามารถตอบสนองสถานการณ์ในระยะกลางและระยะยาวได้ ไม่ใช่การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ประโยชน์เพื่อให้เหมาะกับบริบทของสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถพัฒนาต่อยอดในอนาคตต่อไปได้

รายงานการศึกษาฉบับนี้จึงจะนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่จะนำไปสู่การยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวทางที่กระทรวงการต่างประเทศน่าจะสามารถพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

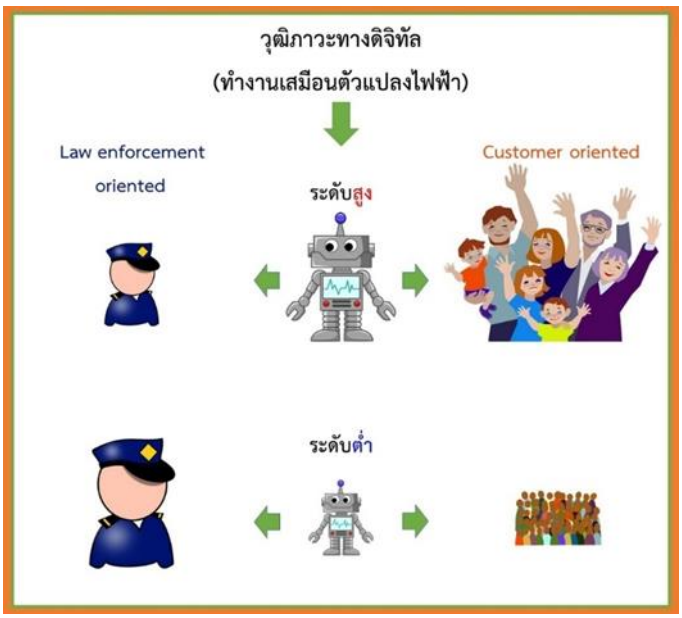
4.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในบทที่ 3 ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัล (digital maturity) ของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลของกลุ่มตัวอย่างทั้งสี่แห่งที่ไม่เท่ากันและในบางองค์ประกอบก็มีระดับที่ห่างกันพอสมควร (ตามแผนภูมิที่ 5) นั้น ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์และส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประเด็นหลักของการศึกษาในรายงานการศึกษาฉบับนี้ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ในบทที่ 1

เมื่อนำผลการศึกษาข้างต้นมาพิจารณาในเชิงลึกเพิ่มขึ้น จะเห็นได้อีกว่า ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลดังกล่าวนั้น มีผลเป็นปฏิภาคผกผันกับการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมาย (law enforcement oriented) และมีผลเป็นปฏิภาคในทางเดียวกันกับการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชน (customer oriented) โดยมีลักษณะเสมือนเป็นข้อต่อหรือตัวแปลงไฟฟ้าที่เชื่อมต่อระหว่างทั้งสองส่วนข้างต้น โดยหากตัวแปลงไฟฟ้าดังกล่าวมีขนาดใหญ่และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ มีวุฒิภาวะทางดิจิทัลในระดับที่สูง ระบบมีความเข้มแข็งและเป็นเอกภาพ จะสะท้อนให้เห็นว่า การบังคับใช้กฎหมายได้ผลและอยู่ตัวในระดับที่มั่นคง ซึ่งก็จะลดทอนโอกาสที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องตีความกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือดำเนินการบนพื้นฐานของข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ อีกทั้งยังสามารถใช้ทรัพยากร เช่น เวลาและบุคลากรในจำนวนที่น้อยลงแต่ทำงานได้มีประสิทธิผล ยืดหยุ่น และใช้ดุลพินิจบนพื้นฐานของตัวบทกฎหมายได้มากขึ้น ในขณะเดียวกัน หน่วยงานจึงสามารถทุ่มเท

ทรัพยากรให้กับการยกระดับหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น โดยสามารถคำนึงถึงความต้องการและการอำนวยความสะดวกประชาชน รวมถึงการจัดบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (personalized) ในระดับที่สูงขึ้นได้

ในขณะที่หากมีวุฒิภาวะทางดิจิทัลในระดับต่ำ ขาดระบบที่เป็นเอกภาพมาตรฐาน เป็นตัวแปลงไฟฟ้าขนาดเล็กหรือทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ น้ำหนักที่ภาครัฐจะต้องให้กับความพยายามในการบังคับใช้กฎหมายก็จะสูงกว่าการคำนึงถึงการบริการที่มุ่งเน้นประชาชนในเชิงผกผันอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากต้องยึดหลักกฎหมายไว้ก่อน จึงจะสามารถทำให้การบังคับใช้กฎหมายเกิดผลได้ อีกทั้งยังต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากไปเพื่อการนี้ด้วย ดังนั้น ความสามารถหรือศักยภาพที่จะให้บริการโดยเน้นประชาชนจึงต้องลดทอนไปโดยเปรียบเทียบ



ภาพที่ 17 ผลปฏิภาคระหว่างระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลกับการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายและการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชน

ตัวอย่างจากเว็บไซต์ Netherlands Worldwide และ GOV.UK ในบทที่ 3 ได้สะท้อนให้เห็นถึงผลการอภิปรายเช่นกันว่า ยิ่งระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลสูงเพียงใด ความพยายามที่ต้องใช้ไปเพื่อการบังคับใช้กฎหมายก็จะลดลง และเป็นผลให้สามารถให้บริการโดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญได้

ดังนั้น การพัฒนาระดับความพร้อมหรือวุฒิภาวะทางดิจิทัลจึงมีส่วนอย่างมากที่จะช่วยให้งานบริการประชาชนมีความก้าวหน้ามากขึ้น โดยการก้าวข้ามระดับความพร้อมในแต่ละขั้นจากระดับ Developing (ระดับที่ 2) > Defined (ระดับที่ 3) > Managed (ระดับที่ 4) จะทำให้เกิดงานบริการ

ที่มุ่งเน้นประชาชนที่มีศักยภาพสูงขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาจนถึงระดับ Optimizing (ระดับที่ 5) หรือระดับที่มีความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลสูงที่สุดได้ในที่สุด

4.3 ข้อเสนอแนะ

4.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษาข้างต้นทั้งหมด เห็นได้ชัดว่า (1) การให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุล โดยเฉพาะงานบริการในต่างประเทศที่ดำเนินการโดยสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยทั่วโลกในปัจจุบันยังขาดเอกภาพและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (2) ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าว นำมาซึ่งผลกระทบต่องานบริการประชาชนในด้านนี้ของกระทรวงการต่างประเทศในหลายมิติและในวงกว้าง จึงสมควรที่จะได้รับการยกระดับปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และ (3) ตัวแปรสำคัญที่จะช่วยการยกระดับปรับปรุงให้เกิดผลได้เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงความคาดหวังของประชาชน คือ การยกระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลเป็นปฏิภาคที่จะทำให้ทั้งการบังคับใช้กฎหมายและการให้บริการโดยมุ่งเน้นประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยจากการประมวลข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ขอนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

แนวทางที่สามารถนำมาพิจารณาได้คือ การจัดทำแพลตฟอร์มกลางของกรมการกงสุล เช่น เว็บไซต์ (เพิ่มเติมหน้าเว็บหรือเพิ่มเติมคุณลักษณะ (function) นี้บนเว็บไซต์ที่ให้บริการในปัจจุบัน) และสื่อสังคมที่สามารถให้บริการในรูปแบบการตอบคำถามอัตโนมัติ (chatbot) เช่น LINE Official และ Facebook Messenger โดย

1) ให้บริการชุดข้อมูลที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐานหรือมีความสม่ำเสมอทั้งความถูกต้องของข้อมูล การเลือกใช้ถ้อยคำ คำศัพท์เฉพาะทาง คำแปลภาษาอังกฤษ และอื่น ๆ โดยมีการแบ่งหัวข้อที่ชัดเจน ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ให้ข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน โดยนำระบบอัตโนมัติ (automation) มาช่วยในการประมวลผลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เข้าไปดูข้อมูล ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพของการให้ข้อมูลและสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ

2) สามารถเข้าถึงผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์กลางที่เป็นทางการ LINE Official และ Facebook Messenger แต่ทุกช่องทางจะนำไปสู่ข้อมูลชุดเดียวกันหมด ไม่ใช่เข้าถึงข้อมูลที่กระจัดกระจายหรือให้รายละเอียดแตกต่างกัน โดยบนเว็บไซต์ของสำนักงานในต่างประเทศแต่ละแห่งก็จะเชื่อมโยงมาสู่เว็บไซต์กลาง ไม่มีการแยกกันให้ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของแต่ละสำนักงาน

3) ชุดข้อมูลเหล่านี้จะให้ข้อมูลเบื้องต้นไปจนถึงข้อมูลในรายละเอียด ยกตัวอย่างเช่น

(ก) เมื่อเข้าไปในช่องทางให้ข้อมูล จะเริ่มจากการให้เลือกว่าต้องการรับบริการที่ประเทศใดและเมืองใด (เช่น เลือกสหรัฐอเมริกา จากนั้น เลือกนครนิวยอร์ก) เพื่อระบบจะนำไปสู่ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการที่สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยในประเทศนั้น ๆ (เช่น ระบบก็จะเข้าสู่ฐานข้อมูลของการดำเนินการในสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างจากประเทศอื่น และเลือกข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก ตามเขตกงสุลจากเมืองที่ผู้เข้าดูข้อมูลเลือก)

(ข) จากนั้น ให้เลือกว่าต้องการรับบริการงานหัวข้อใด ตามด้วยการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ/ผู้เข้าดูข้อมูลในลักษณะที่จะช่วยเป็น checklist ให้เห็นความต้องการหรือสถานการณ์เฉพาะของบุคคลรายดังกล่าว เพื่อระบบอัตโนมัตินำไปประมวลผลและเรียกข้อมูลที่ตรงกับสถานการณ์นั้น ๆ ขึ้นมาให้ใกล้เคียงมากที่สุด ในขณะเดียวกัน ระบบสามารถเก็บข้อมูลการเรียกดูข้อมูลในแต่ละลักษณะเพื่อนำมาแปลงเป็นสถิติและใช้เป็นวัตถุดิบในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นได้ด้วย ทั้งนี้ ในขั้นตอนนี้ ไม่จำเป็นต้องสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียกดูข้อมูล เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยด้านไซเบอร์

(ค) เมื่อระบบประมวลผลจากคำตอบในข้อ (ข) ได้แล้ว ก็จะแสดงผลข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนดโดยผู้รับบริการ อาทิ รายละเอียดงานบริการดังกล่าว ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ การดำเนินการที่ต้องผ่านทางการท้องถิ่น ข้อควรทราบ ข้อควรระวัง คำถามที่พบบ่อย และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงช่องทางการติดต่อสำนักงานที่ต้องไปรับบริการ (เช่น สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก) นอกจากนี้ ระบบประมวลผลจะต้องเชื่อมโยงฐานข้อมูลทั้งหมดและเรียกดูข้อมูลข้ามหัวข้อได้ด้วย เช่น ในการเรียกดูข้อมูลในหัวข้อ “การทำหนังสือเดินทางในต่างประเทศ” จะต้องมีคำถามหนึ่งประกอบด้วยว่า “บัตรประจำตัวประชาชนของท่าน[65] ยังมีอายุหรือไม่” (ตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”) หากผู้รับบริการเลือก “ไม่ใช่” ระบบจะประมวลผลและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศเพิ่มเติมจากข้อมูลการทำหนังสือเดินทางด้วย ซึ่งเป็นการเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลเดียวกันกับกรณีที่ผู้รับบริการเลือกหัวข้อการทำบัตรประจำตัวประชาชนในต่างประเทศ

---

[65] ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548 หมวด 2 ข้อ 27 กำหนดให้บุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้ว ให้ยื่นคำขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไปด้วยตนเอง พร้อมหลักฐานดังนี้ (1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ใช้แทนกันได้ตามนัยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2542 (ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 122 ตอนพิเศษ 39 ง วันที่ 25 พฤษภาคม 2548.)

ภาพที่ 18 แผนผังตัวอย่างขั้นตอนการให้ข้อมูล

(ง) ในลำดับต่อไป ยังสามารถต่อยอด (1) การพัฒนาระบบไปเชื่อมโยงกับระบบจองคิวรับบริการของสำนักงานนั้น ๆ (ซึ่งในอนาคต ก็อาจพัฒนาไปถึงขั้นการมีระบบจองคิวผ่านระบบส่วนกลางที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกเช่นกัน โดยปัจจุบัน สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจของไทยให้บริการระบบจองคิวแตกต่างกันไป รวมถึงใช้ระบบของบริษัทเอกชนบุคคลที่ 3 ที่ให้บริการแบบเปิด) และ (2) การพัฒนาไปสู่การให้บริการดิจิทัล/ออนไลน์ที่ครอบคลุมงานบริการประชาชนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดของกรมการกงสุลบนแพลตฟอร์มนี้ในลักษณะการให้บริการจุดเดียว one stop service ที่ให้บริการแบบ personalized หรือบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ด้วย

4) ชุดข้อมูลและการให้บริการดังกล่าวควรดำเนินการและควบคุมโดยส่วนกลาง เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพและมีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ไม่ควรแยกให้แต่ละสำนักงานในต่างประเทศดำเนินการเอง เพราะเมื่อเวลาผ่านไป แม้จะยังมีแพลตฟอร์มกลาง แต่ก็จะวนกลับไปสู่ปัญหาเดิม คือ แต่ละแห่งก็จะใช้วิธีเขียนและการบริหารข้อมูลที่แตกต่างกัน และให้ข้อมูลอย่างกระจัดกระจาย ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งการดำเนินการโดยส่วนกลางยังจะช่วยให้บริหารจัดการทรัพยากรในทุกมิติได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูง

การให้บริการด้านการกงสุล

ประเภทงาน	กรมการกงสุล*	สำนักงานในต่างประเทศ**
การทำหนังสือเดินทาง	✓	✓
การตรวจลงตรา		✓
การออกเอกสารเดินทางคนต่างด้าว	✓	
การช่วยเหลือ/คุ้มครองคนไทย	✓	✓
การรับรองนิติกรณ์เอกสาร หนังสือยินยอม หนังสือผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร ฯลฯ	✓	✓
การทำบัตรประจำตัวประชาชน		✓
งานสัญชาติ		✓
งานทะเบียนราษฎร เช่น การออกสูติบัตร มรณบัตร		✓
งานทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า		✓

หมายเหตุ: *แม้ว่ากรมการกงสุลจะไม่มีภารกิจเปิดให้บริการงานบางประเภทข้างต้นแก่ประชาชนในไทย แต่ก็มีบทบาทในการกำกับดูแลงานดังกล่าวของสำนักงานในต่างประเทศและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยในต่างประเทศ

ภาพที่ 19 สรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขป

ทั้งนี้ จากสรุปการให้บริการด้านการกงสุลโดยสังเขปตามภาพที่ 19 จะเห็นได้ว่างานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศมีประเภทที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละประเภทงานมีรายละเอียดจำนวนมากและเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต่างกัน อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ งานบริการเหล่านี้ก็มีจุดร่วมที่เหมือนกันในแง่ของกระบวนการการให้/รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการประเภทนั้น ๆ ขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ การเตรียมเอกสารหลักฐาน การนัดหมายจองคิว และการเริ่มกระบวนการขอรับบริการ ซึ่งเมื่อพิจารณากระบวนการดังกล่าว กอปรกับตัวอย่างแนวปฏิบัติที่โดดเด่นของเว็บไซต์ Netherlands Worldwide และเว็บไซต์ GOV.UK ในบทที่ 3 น่าจะสรุปได้ว่า การจัดทำแพลตฟอร์มกลางโดยกรมการกงสุลตามแนวทางข้อเสนอแนะข้างต้นอยู่ในวิสัยที่เป็นไปได้ที่จะรวบรวมงานบริการด้านการกงสุลทั้งหมดไว้ด้วยกันในลักษณะที่รวมศูนย์ เป็นเอกภาพ และมีมาตรฐานเดียวกันในการให้ข้อมูล โดยสามารถแบ่งแยกหัวข้องานบริการแต่ละด้านให้ชัดเจน และใช้ระบบอัตโนมัติประมวลผลสิ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องการจะทราบบนพื้นฐานคำตอบหรือการให้ข้อมูลเบื้องต้น จากนั้น ระบบอัตโนมัติดังกล่าวก็แสดงผลเป็นข้อมูลที่ตรงหรือใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด

ในแง่ของการพิจารณาเชิงปฏิบัติการหรือด้านเทคนิคนั้น จากผลการศึกษาระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลตามข้อ 3.2.7 และผลการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของกรมการกงสุลโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ตามข้อ 3.3 น่าจะนำไปสู่ข้อประเมินได้ว่า *กรมการกงสุลมีพื้นฐานความพร้อมหรือวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่พร้อมและเพียงพอต่อการ*

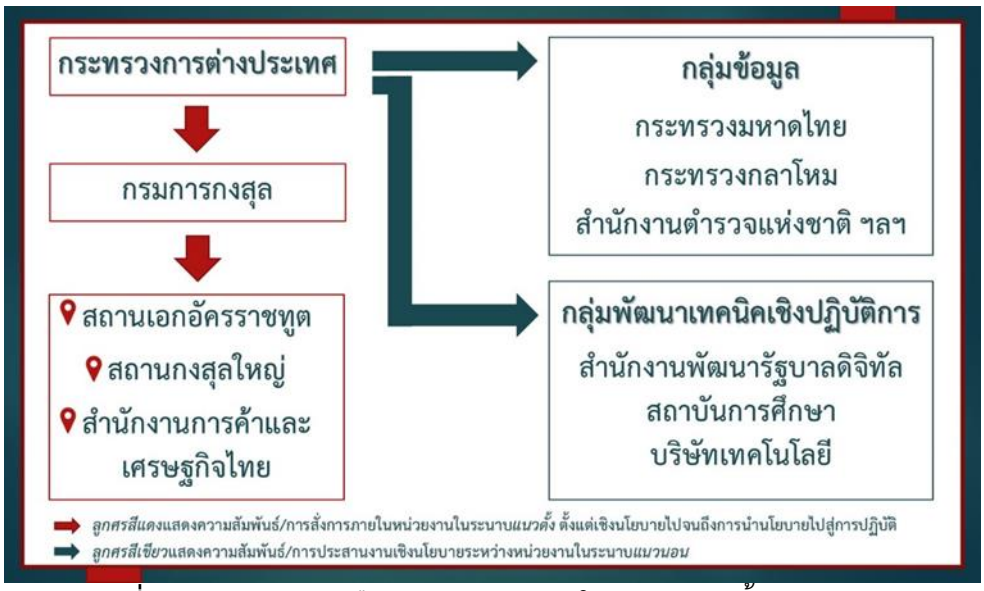
พัฒนาแพลตฟอร์มกลางตามข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติข้างต้นนี้ได้ และในขณะเดียวกัน *การพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการข้อมูลตามข้อเสนอแนะนี้ก็จะช่วยขับเคลื่อนให้กรมการกงสุลสามารถยกระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลและความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้ก้าวหน้าไปสู่ระดับต่อ ๆ ไปได้เช่นกัน โดยหากสามารถพัฒนาตามข้อเสนอแนะนี้ได้ ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของกรมการกงสุลก็จะอยู่ในระดับที่ 4 managed: มีการบริหารจัดการ ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นอย่างน้อย*

4.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการจะจัดทำแพลตฟอร์มกลางดังกล่าวนั้น กระทรวงการต่างประเทศจำเป็นต้องให้ความสำคัญและทุ่มเททรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อการนี้อย่างจริงจัง เนื่องจากเป็นงานที่มีรายละเอียดจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ และระเบียบของหลายหน่วยงาน รวมถึงมีความซับซ้อนของสถานะการเป็นข้อต่อกลางของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ซึ่งไม่ใช่เจ้าของเรื่องหรือผู้มีอำนาจโดยตรงแต่เป็นด่านหน้าในการให้บริการประชาชนในต่างประเทศ

ดังนั้น กระทรวงการต่างประเทศจึงจำเป็นต้องมีนโยบายในประเด็นนี้ที่ชัดเจนและเป็นนโยบายในเชิงบูรณาการอย่างแท้จริง ทั้งภายในองค์กร กล่าวคือ ระหว่างกระทรวงฯ กรมการกงสุล และสำนักงานในต่างประเทศ และกับภายนอกองค์กร ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มที่เกี่ยวข้องในแง่เนื้องาน/ข้อมูล (content) ของงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ เพื่อรวบรวมและชำระสะสางข้อมูลทั้งหมดและจัดทำชุดข้อมูลที่มีเอกภาพและเป็นมาตรฐานขึ้นมา ควบคู่ไปกับการสร้างความร่วมมือกับ (2) กลุ่มที่เกี่ยวข้องในแง่การพัฒนาเทคนิคเชิงปฏิบัติการ เพื่อศึกษาและเลือกใช้เทคโนโลยีที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางดังกล่าว เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence: AI) หรือข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) โดยควรจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานขึ้นมาเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานข้างต้นบนพื้นฐานความสัมพันธ์ในระนาบ*แนวตั้ง* (การสั่งการจากหน่วยงานรับผิดชอบที่สูงกว่ากับหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงและหน่วยปฏิบัติงานด่านหน้า) และระนาบ*แนวนอน* (ความร่วมมือระหว่างต่างหน่วยงาน) เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเกิดผลลัพธ์ได้จริง อีกทั้งสามารถสร้างสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายกับการมุ่งเน้นอำนวยความสะดวกประชาชนที่มากขึ้นได้

ทั้งนี้ การดำเนินการข้างต้นถือได้ว่า มีความท้าทายและซับซ้อนไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) และระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) ที่กรมการกงสุลดำเนินการมาก่อนหน้านี้ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับองคาพยพที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันทั้งในด้านปริมาณข้อมูล กฎระเบียบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 20 สรุปความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระนาบแนวตั้งและแนวนอน

ในระนาบแนวตั้ง เมื่อกระทรวงการต่างประเทศกำหนดนโยบายที่ชัดเจนแล้ว ก็จะสั่งการให้กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักที่นำนโยบายไปผลักดันและปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง โดยกรมการกงสุลจะมอบหมายภารกิจให้กับสำนักงานในต่างประเทศ ได้แก่ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยทุกแห่งทั่วโลกใน 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นตอนก่อนและ ระหว่างการสร้างแพลตฟอร์มกลาง	**ขั้นตอนระหว่างและ ภายหลังการสร้างแพลตฟอร์มกลางแล้ว**
- ให้รวบรวมและชำระสะสางข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะข้อมูลจำเพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ เช่น ขั้นตอนการรับรองเอกสารของทางการท้องถิ่น - ในประเทศที่มีสำนักงานมากกว่าหนึ่งแห่ง กล่าวคือมีสถานกงสุลใหญ่ด้วย ให้สถานกงสุลใหญ่ในพื้นที่ทุกแห่งนำข้อมูลที่ดำเนินการชำระสะสางแล้วเสนอให้สถานเอกอัครราชทูตตรวจสอบและรวบรวมในภาพใหญ่ของทั้งประเทศก่อนจะส่งมอบให้กรมการกงสุลต่อไป	- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและลำดับขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนที่มีข้อกำหนดที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ - จัดทำให้เว็บไซต์ของสำนักงานมีหน้าเว็บเพจให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ ซึ่งเชื่อมต่อมายังแพลตฟอร์มกลางที่ได้สร้างขึ้นโดยไม่มีการให้ข้อมูลแยกส่วนอีก

ในระนาบแนวนอน กระทรวงการต่างประเทศกำหนดหน่วยงานคู่ความร่วมมือหลักและขอความร่วมมือเพื่อการนี้โดยเป็นนโยบายระดับกระทรวง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนให้เกิดผลได้จริง โดยในระดับนี้ จะแบ่งเป็น (1) กลุ่มที่เกี่ยวข้องในแง่ข้อมูล/เนื้องาน (content) ของงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฯลฯ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการสร้างชุดข้อมูลที่มีเอกภาพและเป็นมาตรฐานขึ้นมา โดยมีกรมการกงสุลเป็นหน่วยงานผู้ปฏิบัติในการประสานงานในรายละเอียดกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักภายใต้กระทรวง/หน่วยงานข้างต้น และ (2) กลุ่มที่เกี่ยวข้องในแง่การพัฒนาเทคนิคเชิงปฏิบัติการ เช่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยกระทรวงการต่างประเทศประสานความร่วมมือเชิงนโยบายในระดับหน่วยงานต่อหน่วยงานก่อนเช่นกัน เพื่อวางกรอบในการพัฒนาแพลตฟอร์มที่สอดคล้องกับแนวนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งจะทำให้แพลตฟอร์มดังกล่าวได้รับการขับเคลื่อนในรูปแบบที่เหมาะสมและยั่งยืนกับบริบทและความต้องการของประเทศ จากนั้น มอบหมายต่อให้กรมการกงสุลดำเนินการในรายละเอียด ในขณะเดียวกัน ในทางคู่ขนาน กรมการกงสุลก็อาจพิจารณาริเริ่มความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและภาคเอกชนที่มีศักยภาพในการสนับสนุนเชิงเทคนิคในการสร้างแพลตฟอร์มควบคู่ไปด้วย เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการลงมือปฏิบัติจริงต่อไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในการกำหนดนโยบายตามข้อเสนอแนะข้างต้นนี้ จะต้องมีการทำงานเชิงบูรณาการทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร รวมถึงมีลักษณะความสัมพันธ์ที่ควบคู่กันไปทั้งในระนาบแนวตั้งและระนาบแนวนอนที่สอดประสานสัมพันธ์กันทั้งองคาพยพ จึงจะสามารถผลักดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่การยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศที่มีเอกภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายในเรื่องนี้จะต้องมีความชัดเจนด้วยเช่นกันว่า การทำงานตามโครงสร้างนี้จะต้องเป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่การทำงานที่จบลงตรงที่การสร้างแพลตฟอร์มแล้วเสร็จเท่านั้น เพื่อให้ระบบแพลตฟอร์มดังกล่าวเป็นระบบที่ทำงานได้อย่างยั่งยืนทันต่อยุคสมัย ทุกหน่วยงานตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ ไปจนถึงการร่วมกันพัฒนางานบริการประชาชนของภาครัฐในด้านนี้ให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคตต่อไป

4.4 บทสรุป

จากผลการศึกษาข้างต้น อันนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายตามที่ได้กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า ประเด็นการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศที่ขาดเอกภาพและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไขโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ประโยชน์

หลายปีที่ผ่านมา กรมการกงสุลได้พัฒนางานบริการด้วยความมุ่งมั่นมาอย่างต่อเนื่องตามพันธกิจที่กำหนดไว้ว่า “นำนวัตกรรมการให้บริการด้านกงสุลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน” โดยประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานบริการบางประเภทให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว อาทิ การทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) และการตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa)

ข้อเสนอแนะที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานการศึกษาฉบับนี้จึงเปรียบเสมือนการต่อยอดความมุ่งมั่นดังกล่าวให้ขยายขอบเขตในวงกว้างยิ่งขึ้น เป็นการขยายความสำเร็จของการให้บริการภายในประเทศให้ครอบคลุมการให้บริการในต่างประเทศ รวมถึงช่วยสนับสนุนให้แนวทางที่กรมการกงสุลได้ดำเนินการมาก่อนหน้านี้[66] มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอยู่ในวิสัยที่กรมการกงสุลสามารถดำเนินการได้เมื่อพิจารณาบนพื้นฐานความพร้อมและวุฒิภาวะทางดิจิทัลที่มี รวมทั้งศักยภาพที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคต และจะเป็นประโยชน์ทั้งในภาพเฉพาะของการบริการประชาชนและภาพกว้างของการปฏิบัติราชการของกระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุลและสำนักงานในต่างประเทศ) ดังนี้

1) ช่วยยกระดับงานบริการด้านการกงสุลให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ และมีความเป็นสากล นอกจากนี้ การดำเนินการและบริหารจัดการโดยส่วนกลางยังช่วยให้เกิด (ก) ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร โดยเฉพาะงบประมาณ บุคลากร และการใช้เวลา และ (ข) ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพและสากลของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและสำนักงานในต่างประเทศ

2) เพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานการกงสุล สามารถลดปริมาณทรัพยากรที่ต้องใช้ไปกับความพยายามในการบังคับใช้กฎหมาย และสามารถให้ความสำคัญกับการบริการที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกประชาชนได้มากขึ้น อันเป็นผลมาจากการมีระบบการปฏิบัติงานที่เป็นเอกภาพและมีมาตรฐาน กอปรกับมีการพัฒนาวุฒิภาวะทางดิจิทัลให้มีระดับที่สูงขึ้นของทั้งหน่วยงานส่วนกลาง (กรมการกงสุล) และสำนักงานในต่างประเทศ (สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย)

---

[66] อาทิ ความพยายามในการเพิ่มข้อมูลให้กงสุลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลเป็นระยะผ่านการจัดการประชุมประจำปีเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลก ซึ่งในแต่ละครั้ง ก็มักจะจัดคลินิกให้ความรู้และตอบคำถามงานการกงสุลเพื่อเพิ่มความรับรู้/ความเข้าใจ (literacy) และความสามารถ/ศักยภาพ (capability) ให้กับผู้ปฏิบัติงานภายใต้บริบทและข้อจำกัดที่มี เช่น ความต่อเนื่องของงานจากการสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการ การขาดบุคลากร ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานในแต่ละแห่ง ซึ่งในปัจจุบัน สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าวของกรมการกงสุลได้ในขอบเขตที่กว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยรวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์ม/ฐานข้อมูลกลางตามข้อเสนอแนะในรายงานการศึกษาฉบับนี้ที่จะช่วยให้พื้นฐานความรู้ความเข้าใจงานการกงสุลของกงสุลและเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันมากขึ้นได้และมีหลักยึดในการปฏิบัติงาน

3) เป็นประโยชน์ ลดภาระ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้ภายในแหล่งเดียว (ผ่านหลายช่องทาง) ลดภาระในการแสวงหาช่องทางที่จะเข้าถึงและไม่ต้องใช้ชีวิตอยู่บนความไม่มั่นใจ ซึ่งบริการภาคประชาชนที่ไม่ควรตั้งอยู่บนการทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกดังกล่าว อีกทั้งยังสอดคล้องกับรูปแบบวิถีชีวิตยุคใหม่ที่ประชาชนนิยมหาข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล และสามารถรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4) ลดความเสี่ยงของประชาชนที่จะได้รับการดำเนินการที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่มีผลสมบูรณ์ทางกฎหมาย หรือเสียทรัพย์โดยไม่จำเป็น หรือเสียเวลาในการเดินทางไปติดต่อราชการหลายครั้ง

5) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นเอกภาพ ลดภาระและการใช้ทรัพยากรเวลาในการตามหากฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงจะช่วยให้พื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการกงสุลของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในแต่ละสำนักงานอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันมากขึ้น

6) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐ ทั้งในงานการกงสุลและการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล

7) ส่งเสริมภาพลักษณ์ของกระทรวงการต่างประเทศ การดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580) และการดำเนินนโยบายการทูตเพื่อประชาชน และ

8) สนับสนุนการยกระดับความพร้อมของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวมในการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

บรรณานุกรม

หนังสือ

กระทรวงการต่างประเทศ. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2) ประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561-2580): 5S/5มี. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการต่างประเทศ, 2562.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562.

ราชกิจจานุเบกษา

กฎกระทรวงการจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 131 ก วันที่ 26 พฤศจิกายน 2562.

กฎกระทรวงกำหนดบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 23 ก วันที่ 6 มีนาคม 2549.

ประกาศกระทรวงการต่างประเทศ เรื่อง การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักร. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 137 ตอน 80 ง วันที่ 7 เมษายน 2563.

ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การอนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 137 ตอนพิเศษ 229 ง วันที่ 30 กันยายน 2563.

ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การอนุญาตให้คนต่างด้าวบางจำพวกอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 240 ง วันที่ 1 ตุลาคม 2564.

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การประกาศแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 51 ก วันที่ 18 เมษายน 2562.

ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก วันที่ 11 เมษายน 2562.

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอน 49 ก วันที่ 14 เมษายน 2562.

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก วันที่ 22 พฤษภาคม 2562.

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก วันที่ 24 มกราคม 2560.

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการออกหนังสือเดินทาง พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 39 ง วันที่ 25 พฤษภาคม 2548.

เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ

โทรเลขกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 0207/ว. 924/2564 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การกำหนดจุดเน้นสำคัญ (priorities) ในการดำเนินงานของกระทรวงฯ สำหรับการจัดทำคำของบประมาณ ปี 2566.

โทรเลขกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 0301/ว. 947/2564 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2564 เรื่อง การประชุมเจ้าหน้าที่กงสุลทั่วโลกแบบออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ 2565.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2564.

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

วิชญา สินธุเสน. การพัฒนางานบริการด้านการกงสุลในยุคปกติใหม่ของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 13. กรุงเทพมหานคร: สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ, 2564.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมการกงสุล. กรมการกงสุลได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2564 ระดับ “ดีเด่น” จากผลงาน “การจัดทำระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (ระบบ COE ออนไลน์)”. [ออนไลน์]. 16 กันยายน 2564. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/ กรมการกงสุล-ได้รับรางวัลเลิศรัฐ-ประจำปี-2564-ระดับ?cate=5d68c85e15e39c160c006ff7.

กรมการกงสุล. นโยบายกรมการกงสุล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

กรมการกงสุล. บริการประชาชน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/cate-5383-หนังสือเดินทาง?menu=5d68c88b 15e39c160c00817f.

กรมการกงสุล. ประวัติกรมการกงสุล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

กรมการกงสุล. วิสัยทัศน์และพันธกิจกรมการกงสุล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/page/ประวัติกรมการกงสุล?menu=5d68c88c15e39c160c00823c.

กรมการกงสุล. สถานที่ให้บริการหนังสือเดินทาง. [ออนไลน์]. 14 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/publicservice/19745-สถานที่ให้บริการหนังสือเดินทาง.

กรมการกงสุล. สถิติจำนวนคนไทยในต่างประเทศ ประจำปี 2564. [ออนไลน์]. 28 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: https://image.mfa.go.th/mfa/0/zE6021nSnu/stat/สถิติจำนวนคนไทยรวมใน_ตปท._ปี_2564.pdf.

กรมการกงสุล. อธิบดีกรมการกงสุลรับรางวัล "Golden Bear" จากสมาคมเพื่อนแคลิฟอร์เนีย. [ออนไลน์]. 25 พฤศจิกายน 2562. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/111711-อธิบดีกรมการกงสุลรับรางวัล-golden-bear-จากส.

กรมการกงสุล. เอกสารสองภาษาได้รับรางวัลนวัตกรรมการบริการจากสำนักงาน ก.พ.ร. [ออนไลน์]. 16 กันยายน 2563. แหล่งที่มา: https://consular.mfa.go.th/th/content/เอกสารสองภาษาได้รับรางวัลนวัตกรรมการบริการจากสำนัก.

กระทรวงการต่างประเทศ. นโยบายการต่างประเทศ. [ออนไลน์]. 20 สิงหาคม 2562. แหล่งที่มา: https://www.mfa.go.th/th/page/นโยบายการต่างประเทศ?menu=5d5bd3c715e39c306002a889.

กระทรวงการต่างประเทศ. ประวัติกระทรวงการต่างประเทศ. [ออนไลน์]. 22 สิงหาคม 2562. แหล่งที่มา: https://www.mfa.go.th/th/page/ประวัติกระทรวงการต่างประเทศ?menu=5d5bd3c615e39c306002a870].

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครชิคาโก. ขอสูติบัตร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.thaiconsulatechicago.org/pages-birth_cer.html.

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก. บริการกงสุล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.thaicgny.com /บร-การกงส-ล-consular-services/.

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครลอสแอนเจลิส. งานบริการคนไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://thaiconsulatela.thaiembassy.org/th/index.

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง. ฝ่ายกงสุลและบริการคนไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://thai embbeij.org/th/thai-service/visa/.

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน. สูติบัตรไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://thaiembdc.org/th/thaibirthcertificate-thai-english/.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://onde.go.th/view/1/นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม/TH-TH.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. สถิติการเดินทางเข้า-ออก จำแนกตามสัญชาติและประเภทการตรวจลงตรา ปี 2562. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.immigration.go.th/?page_id=1564.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). ประวัติความเป็นมา. [ออนไลน์]. 18 สิงหาคม 2563. แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/about-us/our-history/.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). รัฐบาลดิจิทัลคืออะไร. [ออนไลน์]. 10 มีนาคม 2560. แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/36015/.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563. [ออนไลน์]. 2564. แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/รายงานผลการสำรวจฯ-ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล-ปี-2563-ภาษาไทย.pdf.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. [ออนไลน์]. พฤษภาคม 2564. แหล่งที่มา: https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล-Digital-Government-Maturity-Model.pdf.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). [ออนไลน์]. ตุลาคม 2564. แหล่งที่มา: https://www.nesdc.go.th/download/document/Yearend/2021/plan13.pdf.

Consulate General of Malaysia in New York. Consular Information. [Online]. Available from: https://www.kln.gov.my/web/usa_new-york.

Consulate General of the Republic of Indonesia in New York. Indonesian Citizen Services. [Online]. Available from: https://www.kemlu.go.id/newyork/.

Consulate of the Republic of Singapore in New York. Consular Services. [Online]. Available from: https://www.mfa.gov.sg/Overseas-Mission/New-York-Consul/Consular-Services.

Consulate of the Socialist Republic of Viet Nam in New York. Consular Services. [Online]. Available from: https://www.vietnamconsulate-ny.org/service/.

Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs of the People's Republic of China. Consular Services of China. (ภาษาจีน) [Online]. Available from: http://cs.mfa.gov.cn/zggmzhw/.

Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs of the People's Republic of China. Overseas Chinese. (ภาษาจีน) [Online]. Available from: http://cs.mfa.gov.cn/zggmzhw/.

Ministry of Foreign Affairs of Thailand. Royal Thai Embassy. [Online]. 2014. Available from: https://www.thaiembassy.org/.

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands. About Netherlands Worldwide. [Online]. Available from https://www.netherlandsworldwide.nl/.

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands. Netherlands Worldwide. [Online]. Available from https://www.netherlandsworldwide.nl/.

Philippine Consulate General in New York. Consular Services. [Online]. Available from: https://newyorkpcg.org/pcgny/consular-services/.

United Kingdom Government Digital Service. Help and services around the world. [Online]. Available from: https://www.gov.uk/world.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

สรุปผลการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล

คะแนนรายตัวชี้วัดหลัก	กรมการกงสุล	คะแนนเฉลี่ยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในกลุ่มเดียวกัน	คะแนนเฉลี่ยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าภายใต้กระทรวงต้นสังกัด	คะแนนเฉลี่ยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ให้บริการเป็นหลัก*	คะแนนหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า อันดับ 1 ที่ให้บริการเป็นหลัก*
Pillar1: Policies and Practices	50.18%	49.81%	35.21%	48.23%	92.70%
Pillar2: Digital Capability	71.70%	54.23%	67.93%	52.81%	94.83%
Pillar3: Public Service	65.95%	65.13%	46.60%	63.13%	89.00%
Pillar4: Smart Back Office	55.83%	70.76%	65.42%	66.90%	87.50%
Pillar5: Secure and Efficient Infrastructure	83.33%	72.86%	88.33%	69.50%	100.00%
Pillar6: Digital Technology Practices	47.50%	41.08%	40.00%	41.95%	82.50%

ตัวชี้วัด	ระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัล	ระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลของตัวชี้วัดย่อย				
Pillar 1: แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)		Digital Policy	Data Policy		Legal & Regulatory Mechanism ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมอยู่ใน Maturity model	Budget Allocation ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมอยู่ใน Maturity model
Pillar 2: ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)		Digital Leadership	IT Competency	Training and Development	IT Human Resource ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมอยู่ใน Maturity model	
Pillar 3: บริการภาครัฐ (Public Service)		Service Provision	Promoting for Digital Service ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมอยู่ใน Maturity model	Public Participation	Customer Experience	
Pillar 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)		Integrated Enterprise	Process Optimization			
Pillar 5: โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)		Reliable Infrastructure	Cyber Security	Data Management		
Pillar 6: เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)		Connectivity	Intelligence	Trusted Protocol	Emerging ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมอยู่ใน Maturity model	

ภาพที่ 21 ผลการประเมินความพร้อมอันดับสูงสุดในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมการกงสุล[67]
ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

[67] เอกสารใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2564 หน่วยงาน กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ), หน้า 4-5.))

ตารางที่ 14 ผลการประเมินตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจของกรมการกงสุล[68]

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดย่อย	ผลการประเมิน
องค์ประกอบที่ 2 Digital Capability ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล	IT Competency	- Digital literacy อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึง "บุคลากรมีทักษะ/ความสามารถในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับด้านดิจิทัลระดับพื้นฐาน" - Data literacy อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึง "บุคลากรมีทักษะ/ความสามารถในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับด้านข้อมูลระดับพื้นฐาน" - Cyber Security literacy อยู่ในระดับ 4 ซึ่งหมายถึง "บุคลากรมีทักษะ/ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่โดดเด่นสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้เป็นส่วนใหญ่"
องค์ประกอบที่ 3 Public Services บริการภาครัฐ	Service Provision	- Proportion of digital service อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึงมีบริการที่เป็นดิจิทัล ร้อยละ 66.67 จากบริการทั้งหมด – โดยข้อเสนอแนะของ สพร. คือ ผลักดันยกระดับมีบริการทั้งหมดของหน่วยงานเป็นดิจิทัลร้อยละ 80-99 - Digital service type อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึง (1) ไม่มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์กลางที่เป็น one stop service (2) ไม่มีการจัดทำบริการแบบ personalized หรือบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ – โดยข้อเสนอแนะของ สพร. คือ ผลักดันให้มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์กลางที่เป็น one stop service และจัดทำบริการแบบ personalized หรือบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

[68] เรื่องเดียวกัน, หน้า 11-17.

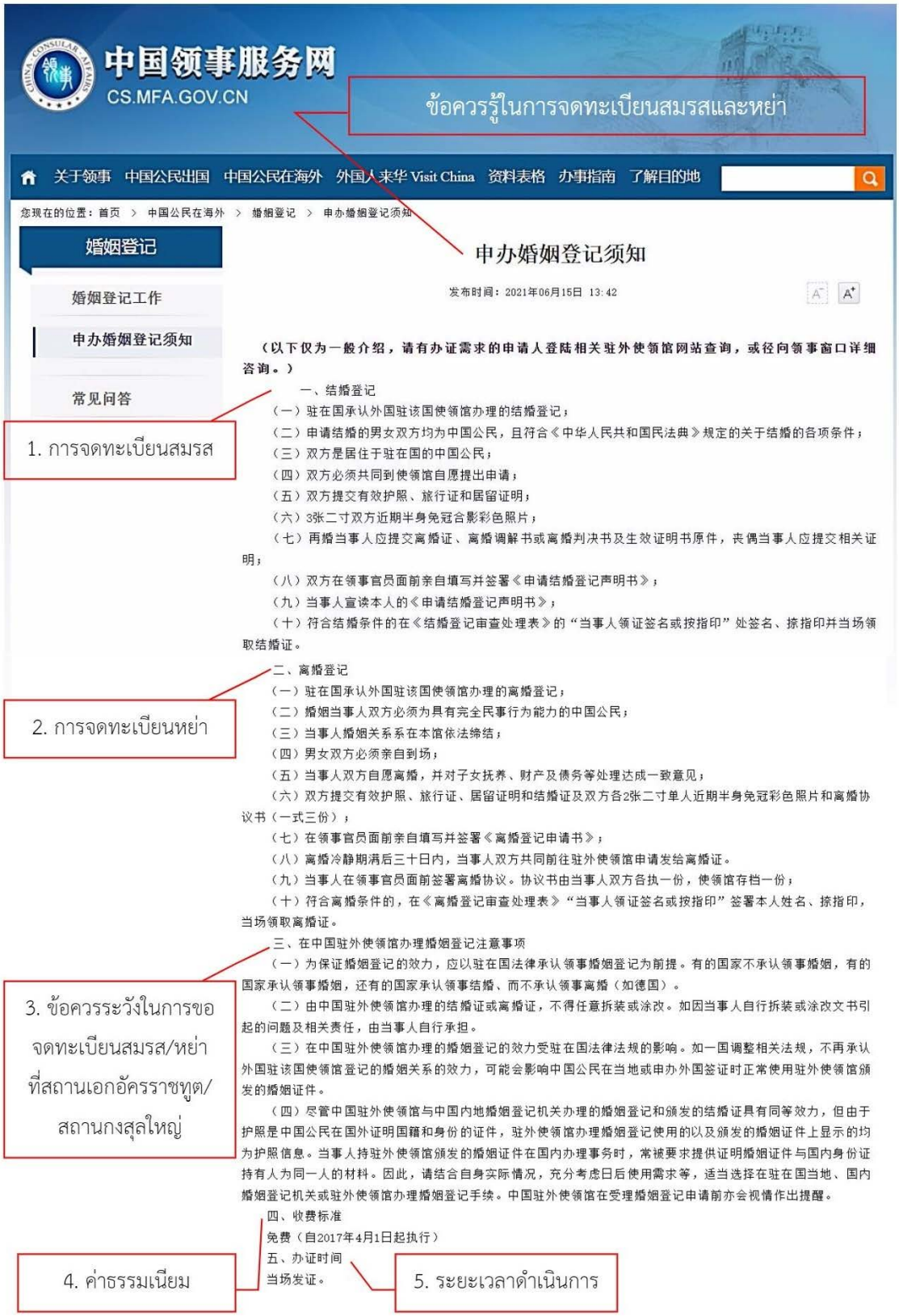
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัดย่อย	ผลการประเมิน
	Customer Experience	อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึงมีช่องทางเข้าถึงบริการหลัก 2 ช่องทางขึ้นไป โดยมีทั้งแบบ self-service และ counter service
องค์ประกอบที่ 4 Smart Back Office การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล	Process Optimization	- Automation อยู่ในระดับ 3 ซึ่งหมายถึง ได้นำ automation มาลดกระบวนการทำงาน 1 ด้าน – โดยข้อเสนอแนะของ สพร. คือ นำ automation มาลดกระบวนการทำงาน อย่างน้อย 2-3 ด้าน

ภาคผนวก ข.

ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของสาธารณรัฐประชาชนจีน

ภาพที่ 22 หน้าเว็บเพจงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศบนเว็บไซต์กรมการกงสุลจีน[69]
ที่มา: กรมการกงสุลจีน

[69] Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs of the People's Republic of China, Overseas Chinese, (ภาษาจีน) [Online], Available from: http://cs.mfa.gov.cn/zggmzhw/



ภาพที่ 23 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานจดทะเบียนสมรสและหย่าในต่างประเทศบนเว็บไซต์กรมการกงสุลจีน
ที่มา: กรมการกงสุลจีน

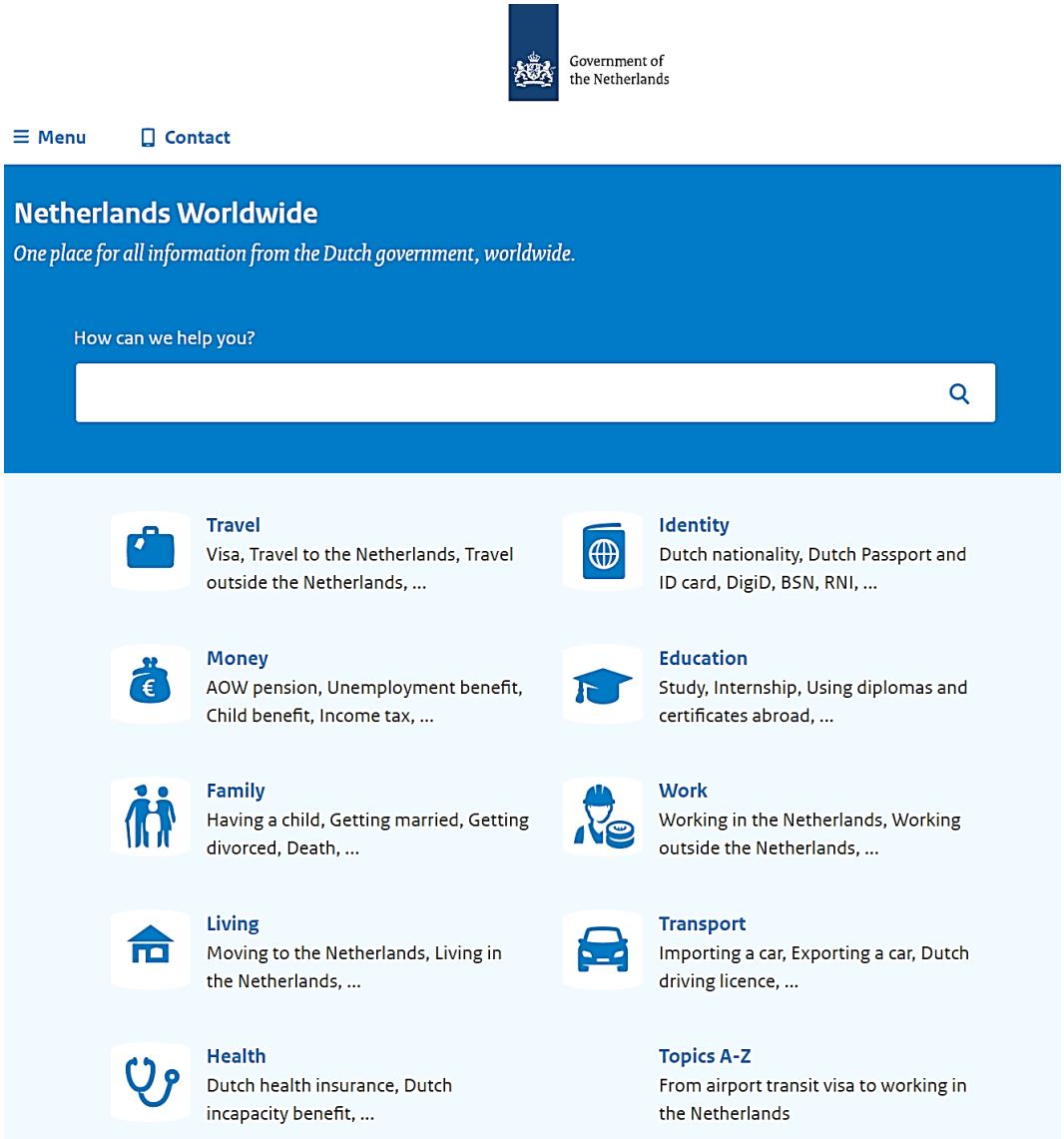
ภาพที่ 24 เปรียบเทียบตัวอย่างหน้าเว็บเพจงานหนังสือเดินทางในต่างประเทศของกรมการกงสุลจีน (บน) สถานกงสุลใหญ่จีนประจำนครนิวยอร์ก (ซ้าย) และสถานเอกอัครราชทูตจีนประจำประเทศไทย (ขวา) ซึ่งมีการเรียงลำดับข้อมูลและวิธีการให้บริการแตกต่างกันในรายละเอียด

ที่มา: กรมการกงสุลจีน สถานกงสุลใหญ่จีนประจำนครนิวยอร์ก และสถานเอกอัครราชทูตจีนประจำประเทศไทย

จากตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของจีนข้างต้น จะพบว่า แม้จะมีลักษณะบางส่วนคล้ายกับของไทยที่สำนักงานในต่างประเทศให้ข้อมูลบนแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์ที่แยกกัน แต่ก็มีจุดแตกต่างสำคัญอยู่ตรงที่กรมการกงสุลจีนมีเว็บไซต์กลางที่ให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นมาตรฐานพื้นฐานสำหรับการขอรับบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของบุคคลสัญชาติจีน รวมถึงข้อมูลบางรายการที่ไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของสำนักงานในต่างประเทศ ก็สามารถเข้าถึงได้บนเว็บไซต์ส่วนกลาง นอกจากนี้ เว็บไซต์กรมการกงสุลจีนยังให้บริการข้อมูลสำหรับชาวจีนที่จะเดินทางไปต่างประเทศและชาวต่างประเทศที่จะเดินทางไปจีนด้วย ถือเป็นองค์ประกอบสามขาที่คำนึงถึงทั้งชาวจีนในประเทศ ชาวจีนในต่างประเทศ และชาวต่างชาติครบวงจร

ภาคผนวก ค.

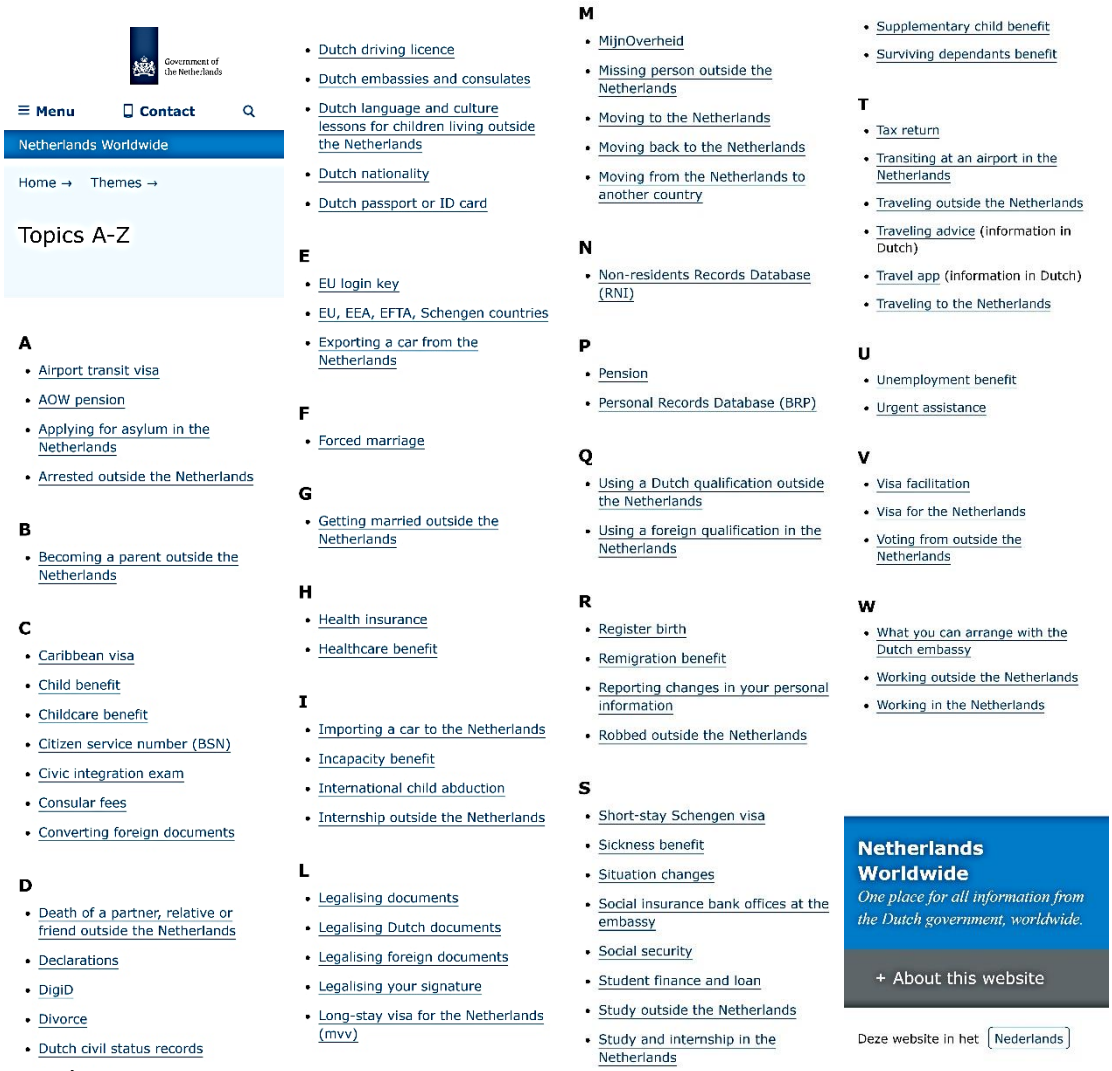
ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์



ภาพที่ 25 หน้าเว็บเพจหัวข้อใหญ่ของการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide[70]

ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

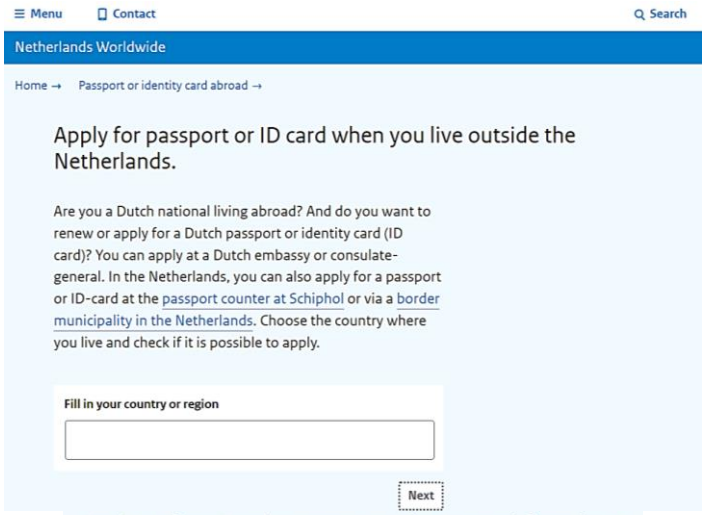
[70] Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands, Netherlands Worldwide, ibid.



ภาพที่ 26 หน้าเว็บเพจหัวข้อย่อยเรียงตามตัวอักษร A-Z ของการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide

ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

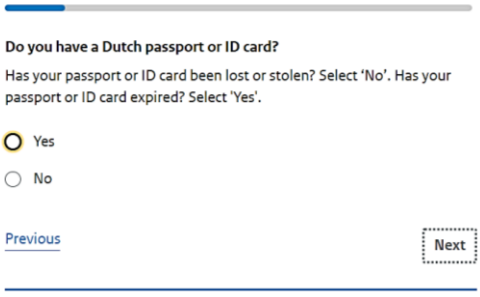
เมื่อเลือกหัวข้อแล้ว บนหน้าเว็บเพจจะขึ้นข้อมูลเบื้องต้นและให้เลือกว่า ต้องการดูข้อมูลการดำเนินการขณะอยู่ที่ประเทศใด ก่อนจะให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงลงไป ยกตัวอย่างเช่น การทำหรือต่ออายุหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์ในต่างประเทศ จะต้องเลือกก่อนว่าจะดำเนินการที่ประเทศใด จากนั้น เว็บไซต์จะให้ตอบคำถามเบื้องต้น (checklist) เพื่อให้ทราบสถานะของผู้เรียกดูข้อมูล

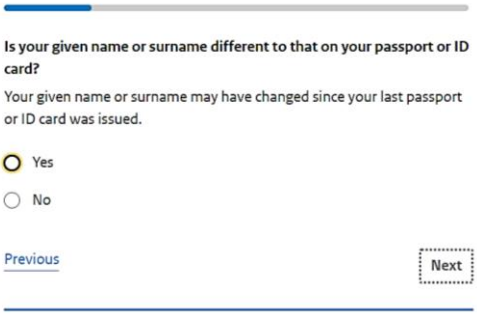

Menu
Contact
Search
Netherlands Worldwide
Home → Passport or identity card abroad →
Apply for passport or ID card when you live outside the Netherlands.
Are you a Dutch national living abroad? And do you want to renew or apply for a Dutch passport or identity card (ID card)? You can apply at a Dutch embassy or consulate-general. In the Netherlands, you can also apply for a passport or ID-card at the passport counter at Schiphol or via a border municipality in the Netherlands. Choose the country where you live and check if it is possible to apply.
Fill in your country or region
Next

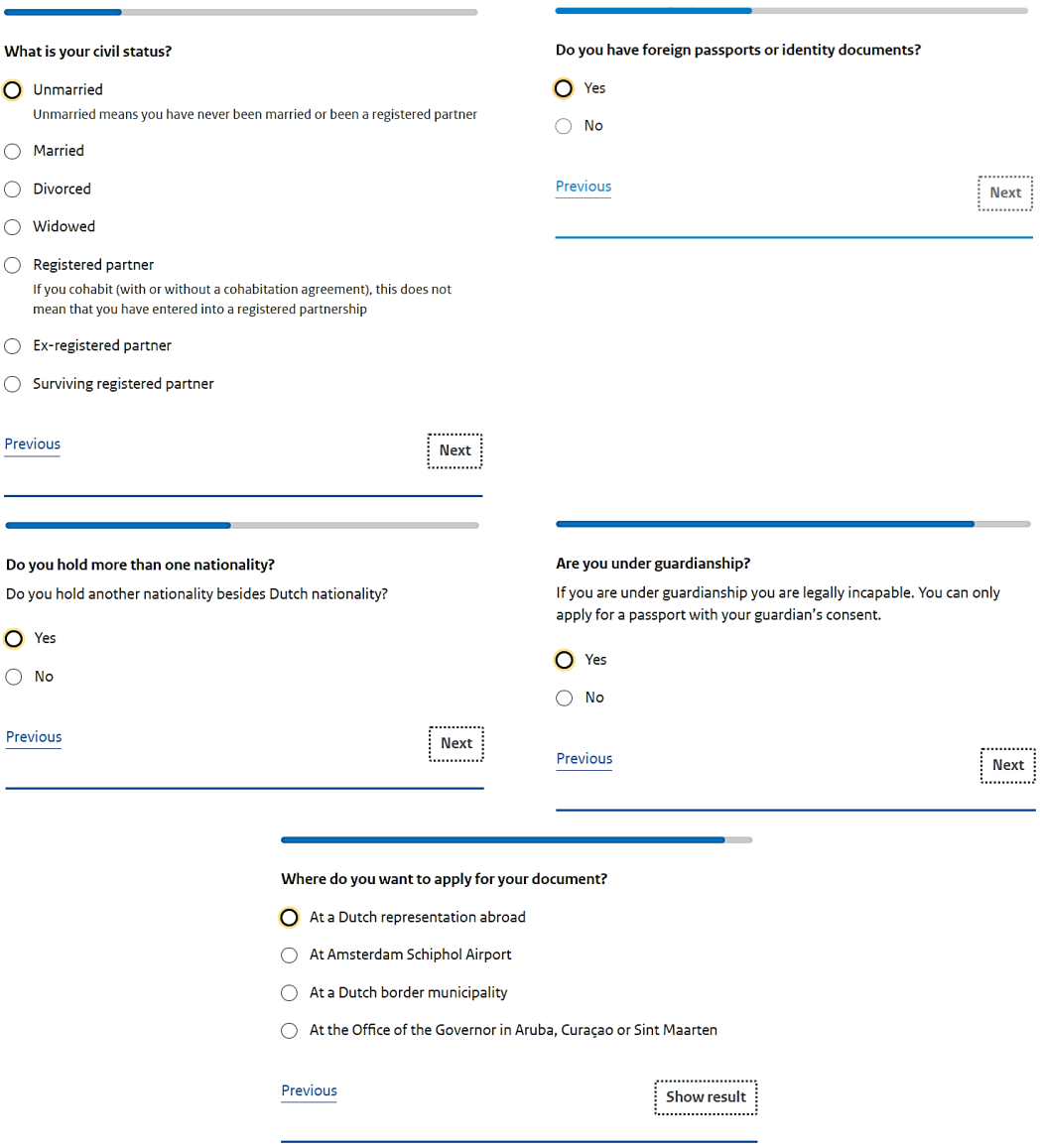
Applying for a Dutch passport or identity card if you live in Thailand
If you want to apply for a Dutch passport or ID card and you live in Thailand, follow this step-by-step plan.
Step 1: Create your personal checklist
Creating a personal checklist will show you what documents you need in order to apply for a passport or ID card. Create a separate checklist for each application. This means one for you and one for your child, for instance.
When you have created your checklist, go to step 2.

Checklist for applying for a Dutch passport or ID card
What do you want to apply for?
Passport
ID card
Business passport
A business passport contains 64 pages instead of 32.
Second (business) passport
Do you travel to conflicting countries? Or do you regularly travel to countries which require a visa? You may need a second passport.
Next

How old are you?
Under 18
18 or over
Previous
Next


Do you have a Dutch passport or ID card?
Has your passport or ID card been lost or stolen? Select 'No'. Has your passport or ID card expired? Select 'Yes'.
Yes
No
Previous
Next


Is your given name or surname different to that on your passport or ID card?
Your given name or surname may have changed since your last passport or ID card was issued.
Yes
No
Previous
Next



ภาพที่ 27 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการทำ/ต่ออายุหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์ ขั้นตอนการตอบคำถาม บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide
ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

เมื่อตอบคำถามเบื้องต้น ซึ่งจะมีจำนวนคำถามแตกต่างไปตามคำตอบที่เลือกจากข้อก่อนหน้า โดยขึ้นกับสถานะของผู้เข้าดูข้อมูล ระบบจะประมวลคำตอบและนำไปสู่ข้อมูลการเตรียมการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ ในการตอบคำถามเบื้องต้นเหล่านี้ จะยังไม่ต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงประเด็นการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าดูข้อมูลด้วย

Application form	Fill in the passport application form, print it and bring it with you.
Dutch passports and identity documents	You should bring the original and a copy of all passports and identity documents in your name. This includes expired documents. You do not need to bring expired documents that have already been cancelled (for instance by having a hole punched through them).
Photo	1 photo that meets the Dutch requirements. This information is also available in: • French (français) • Spanish (español) • German (Deutsch)
Print this checklist	Download your personal checklist in PDF format (see blue button below). Print this list and bring it with you to your appointment. This is important for your application.
Print this checklist	Download your personal checklist in PDF format (see blue button below). Print this list and bring it with you to your appointment. This is important for your application.
Proof of legal residence	You must present proof that you are legally resident in the country you live in. In step 2 you can see which document can be used. To submit your application, a translation of this document is not required.

Fill in again | Download result (PDF)

Step 2: Check the additional requirements

Your personal checklist (see step 1) will show you that you also need documents from Thailand in order to apply for a Dutch passport or ID card. You can also see whether your documents need to be legalised and translated.

– Proof of legal residence

You must prove that you are legally resident in Thailand. You can do this by providing one of the following documents:

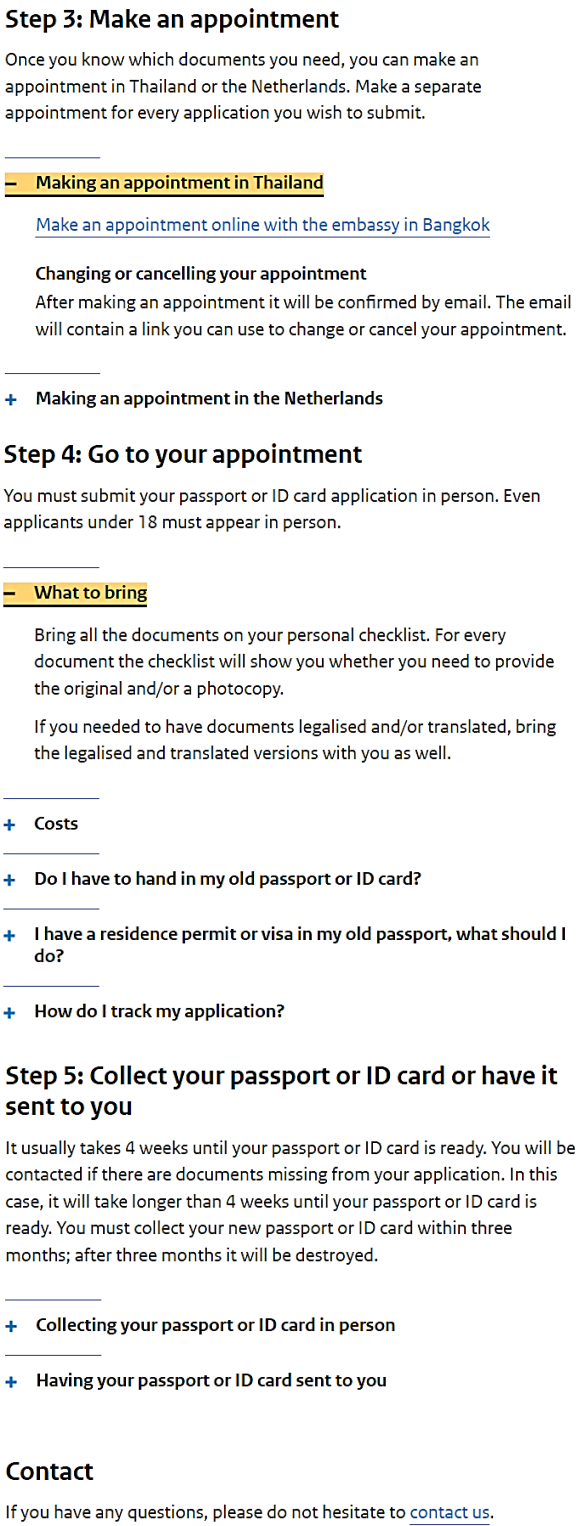
- a valid visa and supporting documents
- a valid residence permit
- if you also have Thai nationality: a valid Thai passport or ID card.

If you are applying for a Dutch passport or ID card for your child for the first time, use their birth certificate as proof of legal residence.

> If you have a Thai visa in your passport, you will have to have it transferred to your new passport. To arrange this, you will need to submit a declaration from the Dutch embassy to the Thai authorities. Apply for your declaration when you apply for your passport. That way, the declaration will be issued together with your new passport. See how to apply for the declaration.

+ Having documents legalised

+ Having documents translated



Step 3: Make an appointment

Once you know which documents you need, you can make an appointment in Thailand or the Netherlands. Make a separate appointment for every application you wish to submit.

– **Making an appointment in Thailand**

Make an appointment online with the embassy in Bangkok

Changing or cancelling your appointment
After making an appointment it will be confirmed by email. The email will contain a link you can use to change or cancel your appointment.

+ **Making an appointment in the Netherlands**

Step 4: Go to your appointment

You must submit your passport or ID card application in person. Even applicants under 18 must appear in person.

– **What to bring**

Bring all the documents on your personal checklist. For every document the checklist will show you whether you need to provide the original and/or a photocopy.

If you needed to have documents legalised and/or translated, bring the legalised and translated versions with you as well.

+ **Costs**

+ **Do I have to hand in my old passport or ID card?**

+ **I have a residence permit or visa in my old passport, what should I do?**

+ **How do I track my application?**

Step 5: Collect your passport or ID card or have it sent to you

It usually takes 4 weeks until your passport or ID card is ready. You will be contacted if there are documents missing from your application. In this case, it will take longer than 4 weeks until your passport or ID card is ready. You must collect your new passport or ID card within three months; after three months it will be destroyed.

+ **Collecting your passport or ID card in person**

+ **Having your passport or ID card sent to you**

Contact

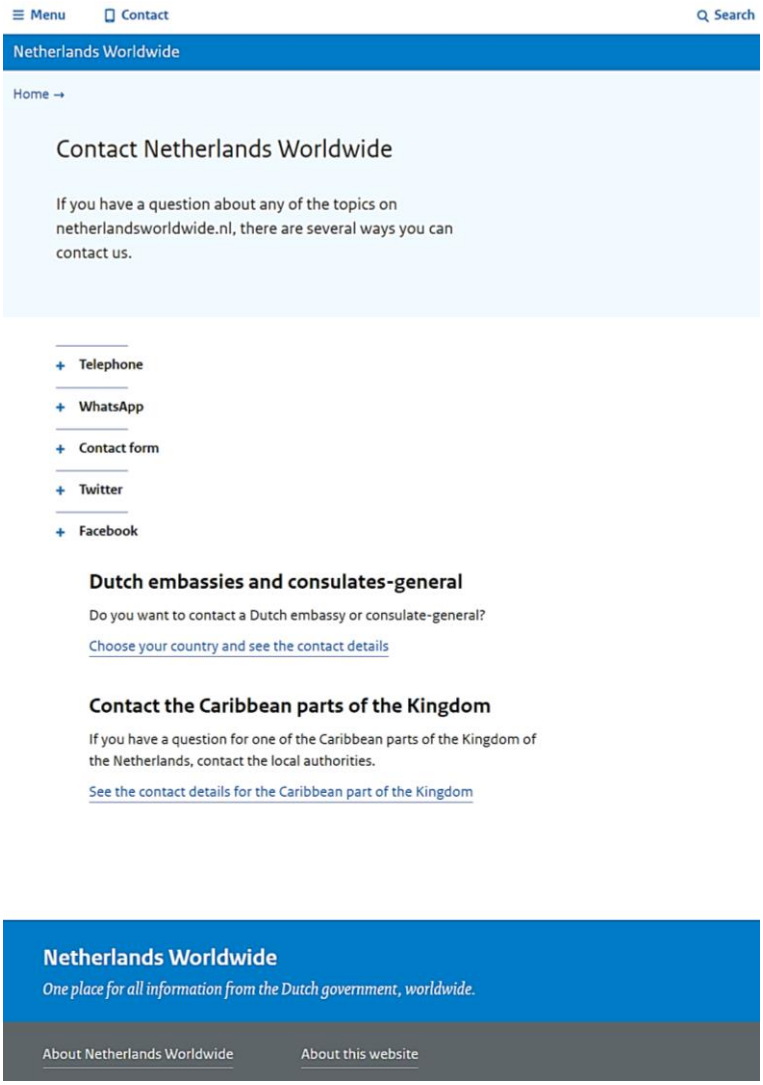
If you have any questions, please do not hesitate to contact us.

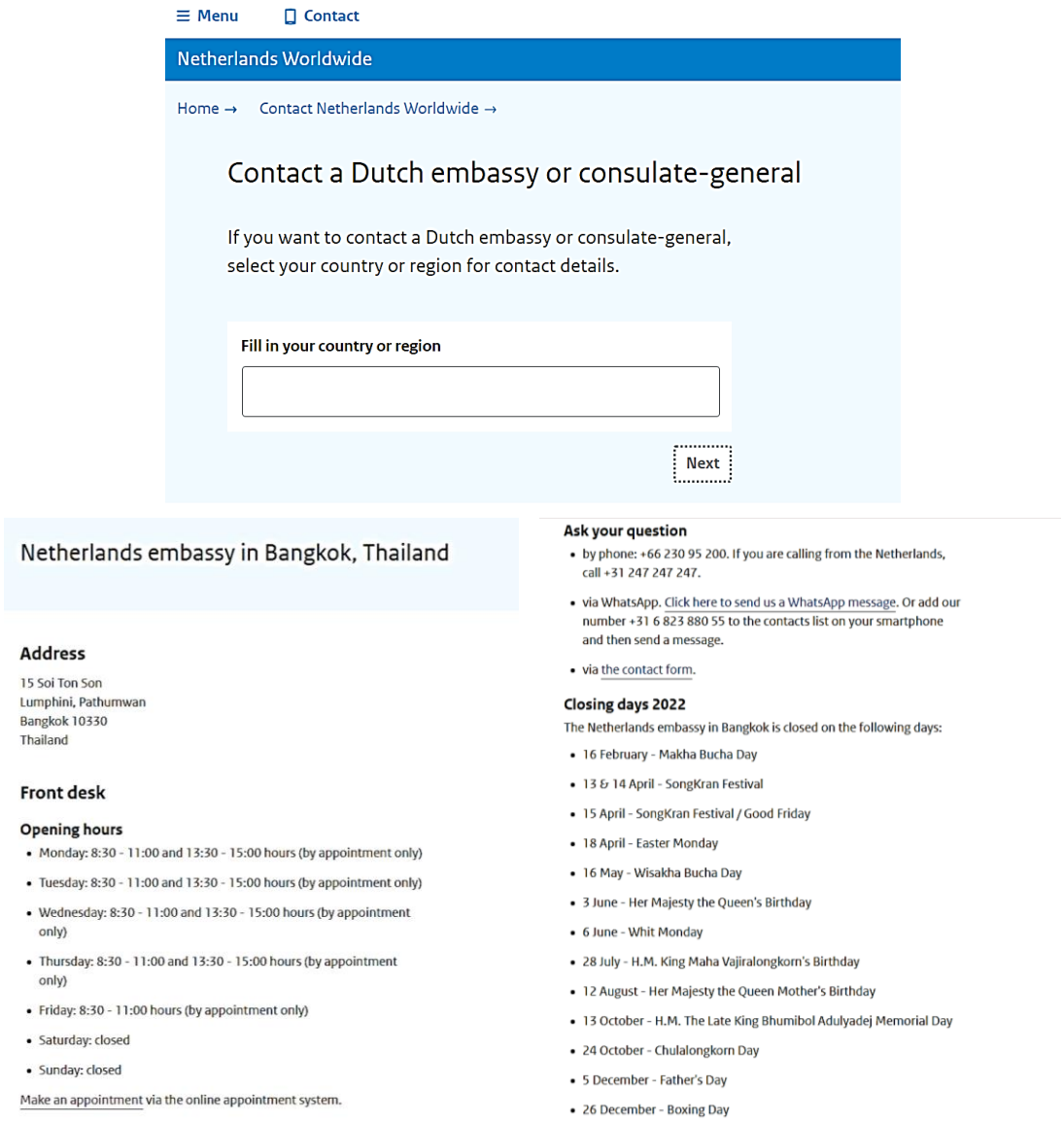
ภาพที่ 28 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการทำ/ต่ออายุหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์ ขั้นตอนการให้ข้อมูล บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide

ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

จากภาพที่ 28 จะเห็นได้ว่า การให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ดังกล่าวได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลเป็นขั้นเป็นตอน แบ่งหัวข้อย่อยชัดเจน กระชับ อ่านเข้าใจง่าย ในขณะเดียวกันครอบคลุมสิ่งที่ควรทราบได้อย่างครบถ้วนและครบวงจร ตั้งแต่การเตรียมตัว การนัดหมาย เอกสารที่จะต้องนำไปและขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ไปจนกระทั่งถึงการรับเล่มหนังสือเดินทางหรือรับบัตรประจำตัวประชาชนเนเธอร์แลนด์

ในแต่ละหน้างานบริการ จะมีหัวข้อการติดต่อ (Contact/Contact Us) อยู่ทั้งด้านบนและด้านล่างของหน้านั้น ๆ และนำไปสู่หน้าเว็บเพจที่ให้ข้อมูลการติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยหัวข้อที่อยู่ด้านบนจะนำไปสู่ช่องทางติดต่อส่วนกลาง ซึ่งมีรายการช่องทางติดต่อสำนักงานในแต่ละประเทศด้วย และหัวข้อที่อยู่ด้านล่างจะนำไปสู่ช่องทางติดต่อสำนักงานในประเทศที่ประชาชนกำลังดูข้อมูลอยู่ โดยมีรูปแบบการให้ข้อมูลติดต่อของแต่ละสำนักงานที่เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย ที่อยู่ เวลาเปิดทำการ ช่องทางติดต่อสอบถาม และวันหยุดประจำปี

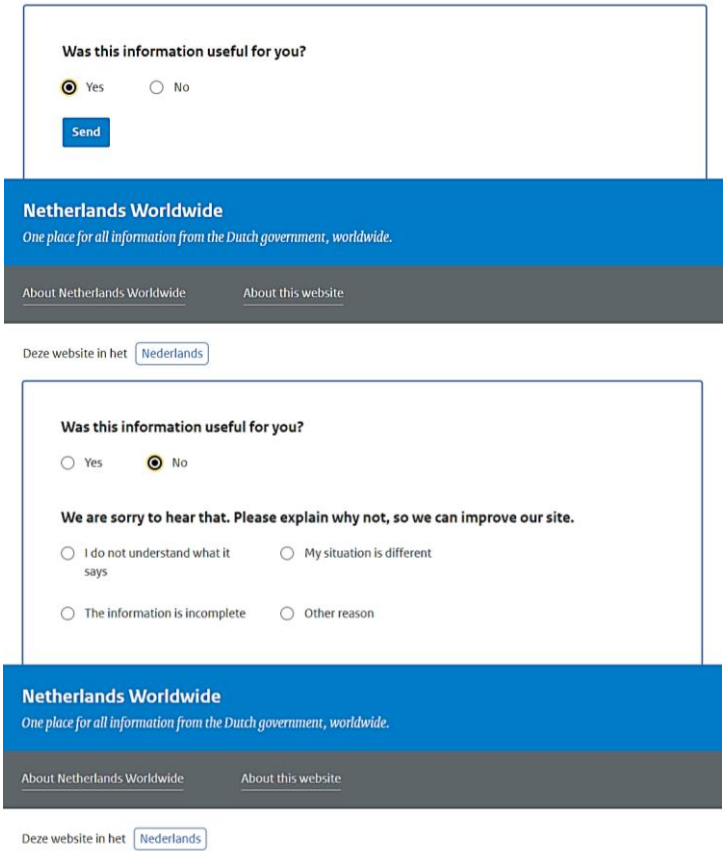




ภาพที่ 29 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลช่องทางติดต่อส่วนกลางและสำนักงานในประเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide

ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

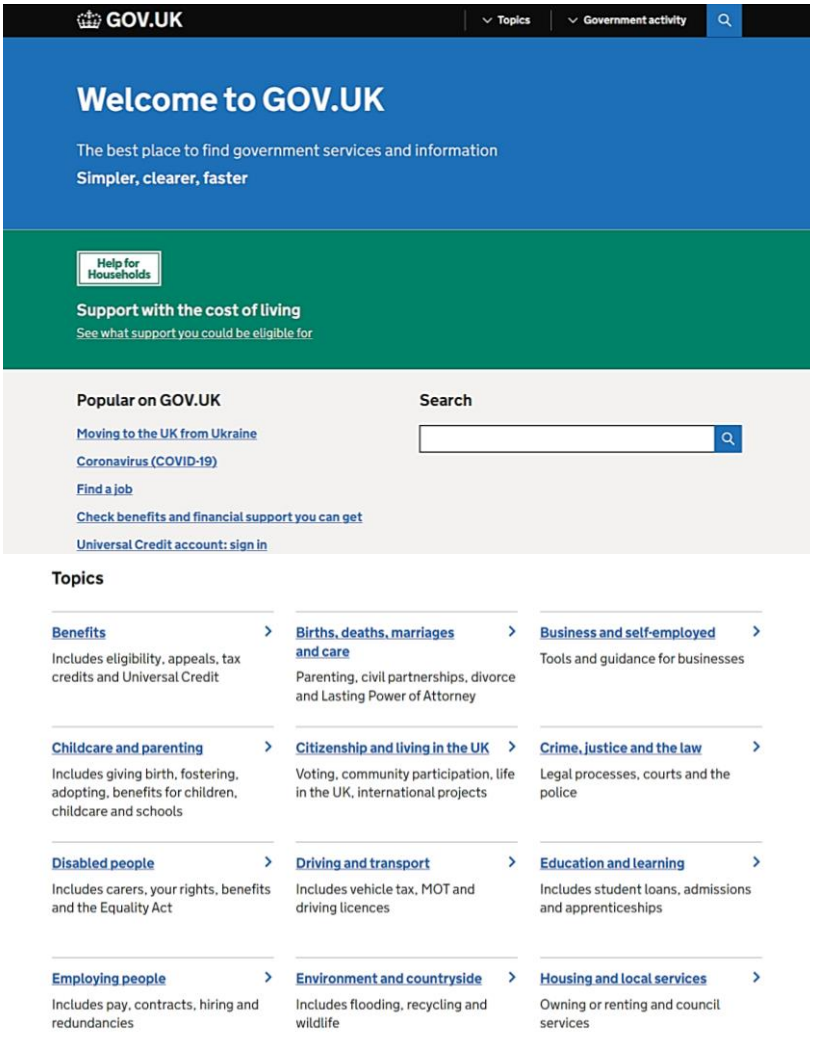
นอกจากนี้ ในส่วนท้ายของแต่ละหน้าเว็บเพจงานบริการ/การให้ข้อมูล จะมีคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าดูข้อมูล โดยสอบถามว่า ข้อมูลในหน้าเว็บเพจดังกล่าวเป็นประโยชน์หรือไม่ ซึ่งหากเลือกเป็นประโยชน์ จะไม่มีคำถามต่อ แต่หากเลือกไม่เป็นประโยชน์ จะมีคำตอบปรนัยให้เลือกเหตุผล ซึ่งการดำเนินการนี้จะทำให้สามารถพัฒนาเว็บไซต์บนพื้นฐานความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

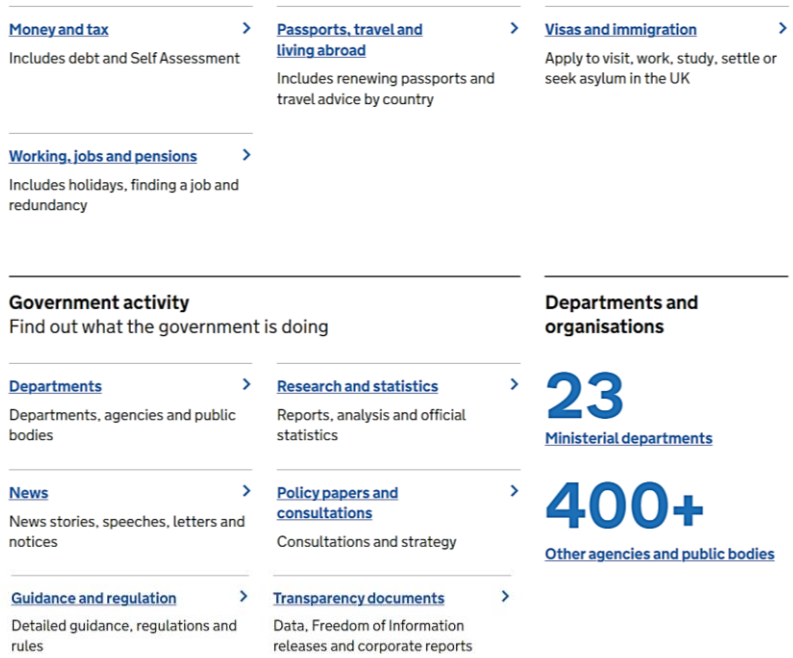


ภาพที่ 30 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์บนเว็บไซต์ Netherlands Worldwide
ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศเนเธอร์แลนด์

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของสหราชอาณาจักร

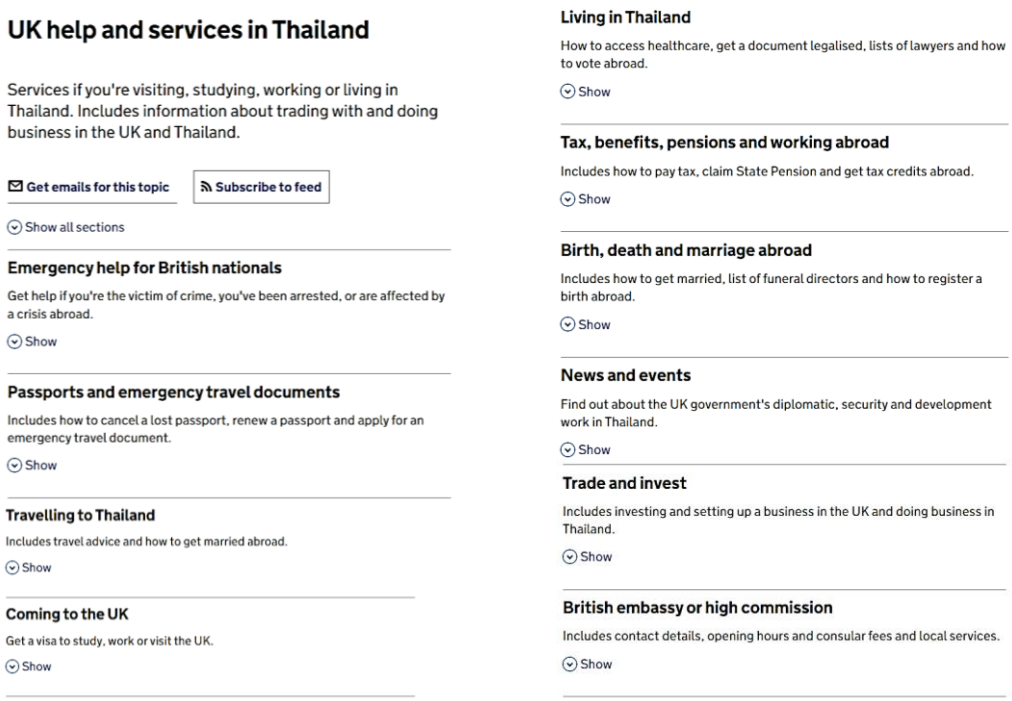




ภาพที่ 31 หน้าเว็บเพจ GOV.UK และการแบ่งหัวข้อการให้บริการและข้อมูล[71]
ที่มา: Government Digital Service สหราชอาณาจักร

งานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศบนเว็บไซต์ดังกล่าวอยู่ในหมวด “Passports, travel and living aboard” ภายใต้หัวข้อ “Living aboard” ในหัวข้อย่อย “Help and services around the world” มีวิธีการให้ข้อมูลที่เริ่มต้นจากการให้เลือกประเทศก่อน โดยเรียงลำดับตามตัวอักษรของชื่อประเทศ จากนั้น จะมีหัวข้อย่อยให้เลือกดูข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว การศึกษา การทำงาน การพำนักอาศัย และการทำธุรกิจระหว่างสหราชอาณาจักรกับประเทศที่เลือก นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเพิ่มเติมเป็นรายกรณี เช่น หากเลือกประเทศที่เป็นสมาชิกสหภาพยุโรป จะมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลสัญชาติอังกฤษภายหลังสหราชอาณาจักรออกจากสหภาพยุโรป เป็นต้น

[71] United Kingdom Government Digital Service, Help and services around the world, ibid.



ภาพที่ 32 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจหัวข้อการให้บริการและข้อมูลแยกตามประเทศบนเว็บไซต์ GOV.UK
ที่มา: Government Digital Service สหราชอาณาจักร

หลังจากเลือกประเทศและเลือกหัวข้อการให้บริการ/การให้ข้อมูลที่ต้องการตามข้างต้นแล้ว ในแต่ละหัวข้อจะให้ข้อมูลในรายละเอียด และอาจรวมถึงบริการออนไลน์ โดยจะมีคำถามเบื้องต้น (checklist) เพื่อระบบนำไปประมวลผลในลำดับต่อไป หลังจากนั้น ระบบจะให้ข้อมูลโดยระบุว่าเป็นข้อมูลบนพื้นฐานคำตอบที่ได้รับ

Register a birth abroad

You must register your child's birth according to the regulations in the country where the child was born. They'll give you a local birth certificate.

This local birth certificate should be accepted in the UK, for example when you apply for a passport or register with a school or doctor. You might need to have it translated and certified if it is not in English.

Once you've registered locally you may also be able to register the birth with the UK authorities. You can only do this if the child was born on or after 1 January 1983.

You do not need to register with the UK authorities but it means:

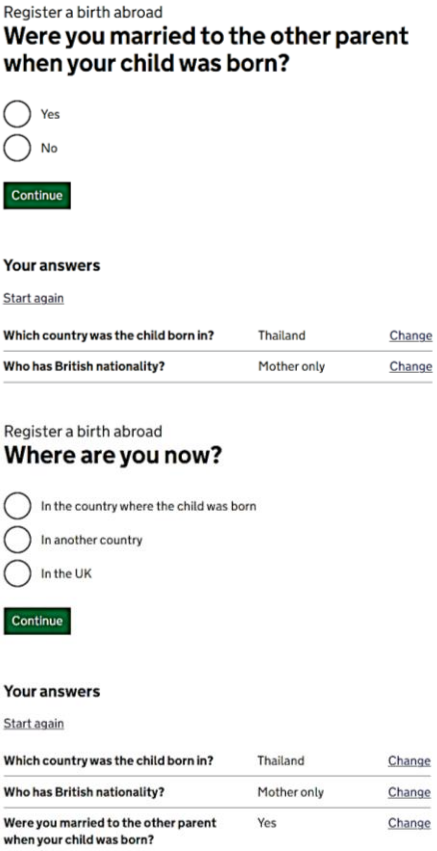
- the birth will be recorded with the General Register Offices or at the National Records Office of Scotland
- you can order a consular birth registration certificate

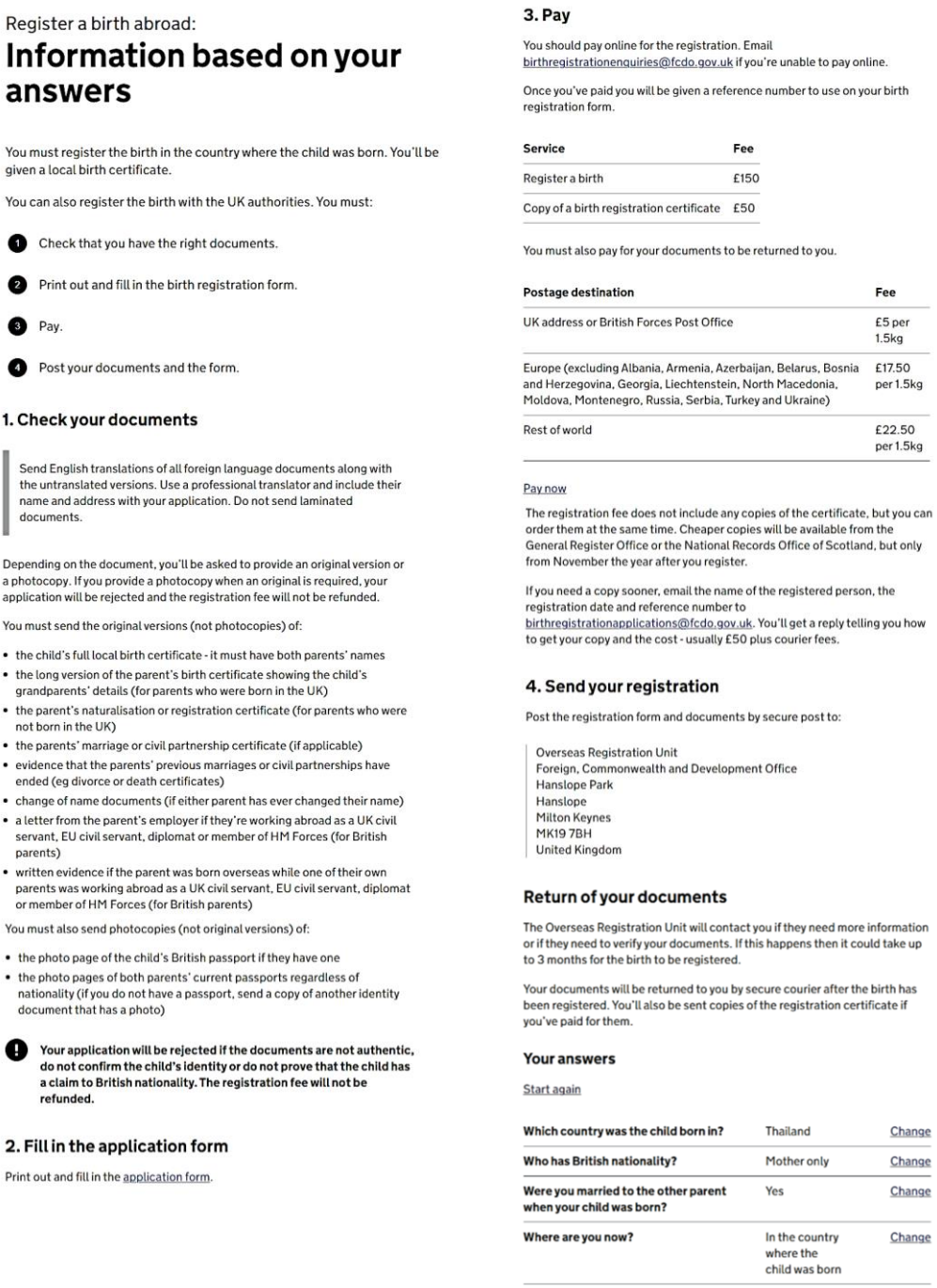
You can still apply for a UK passport for your child even if you do not register the birth in the UK.

Start now >

Related content

Register a birth





Register a birth abroad:

Information based on your answers

You must register the birth in the country where the child was born. You'll be given a local birth certificate.

You can also register the birth with the UK authorities. You must:

1. Check that you have the right documents.
2. Print out and fill in the birth registration form.
3. Pay.
4. Post your documents and the form.

1. Check your documents

> Send English translations of all foreign language documents along with the untranslated versions. Use a professional translator and include their name and address with your application. Do not send laminated documents.

Depending on the document, you'll be asked to provide an original version or a photocopy. If you provide a photocopy when an original is required, your application will be rejected and the registration fee will not be refunded.

You must send the original versions (not photocopies) of:

- the child's full local birth certificate - it must have both parents' names
- the long version of the parent's birth certificate showing the child's grandparents' details (for parents who were born in the UK)
- the parent's naturalisation or registration certificate (for parents who were not born in the UK)
- the parents' marriage or civil partnership certificate (if applicable)
- evidence that the parents' previous marriages or civil partnerships have ended (eg divorce or death certificates)
- change of name documents (if either parent has ever changed their name)
- a letter from the parent's employer if they're working abroad as a UK civil servant, EU civil servant, diplomat or member of HM Forces (for British parents)
- written evidence if the parent was born overseas while one of their own parents was working abroad as a UK civil servant, EU civil servant, diplomat or member of HM Forces (for British parents)

You must also send photocopies (not original versions) of:

- the photo page of the child's British passport if they have one
- the photo pages of both parents' current passports regardless of nationality (if you do not have a passport, send a copy of another identity document that has a photo)

Your application will be rejected if the documents are not authentic, do not confirm the child's identity or do not prove that the child has a claim to British nationality. The registration fee will not be refunded.

2. Fill in the application form

Print out and fill in the application form.

3. Pay

You should pay online for the registration. Email birthregistrationenquiries@fcdo.gov.uk if you're unable to pay online.

Once you've paid you will be given a reference number to use on your birth registration form.

Service	Fee
Register a birth	£150
Copy of a birth registration certificate	£50

You must also pay for your documents to be returned to you.

Postage destination	Fee
UK address or British Forces Post Office	£5 per 1.5kg
Europe (excluding Albania, Armenia, Azerbaijan, Belarus, Bosnia and Herzegovina, Georgia, Liechtenstein, North Macedonia, Moldova, Montenegro, Russia, Serbia, Turkey and Ukraine)	£17.50 per 1.5kg
Rest of world	£22.50 per 1.5kg

Pay now

The registration fee does not include any copies of the certificate, but you can order them at the same time. Cheaper copies will be available from the General Register Office or the National Records Office of Scotland, but only from November the year after you register.

If you need a copy sooner, email the name of the registered person, the registration date and reference number to birthregistrationapplications@fcdo.gov.uk. You'll get a reply telling you how to get your copy and the cost - usually £50 plus courier fees.

4. Send your registration

Post the registration form and documents by secure post to:

> Overseas Registration Unit
> Foreign, Commonwealth and Development Office
> Hanslope Park
> Hanslope
> Milton Keynes
> MK19 7BH
> United Kingdom

Return of your documents

The Overseas Registration Unit will contact you if they need more information or if they need to verify your documents. If this happens then it could take up to 3 months for the birth to be registered.

Your documents will be returned to you by secure courier after the birth has been registered. You'll also be sent copies of the registration certificate if you've paid for them.

Your answers

Start again

Which country was the child born in?	Thailand	Change
Who has British nationality?	Mother only	Change
Were you married to the other parent when your child was born?	Yes	Change
Where are you now?	In the country where the child was born	Change

ภาพที่ 33 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้ข้อมูลการจดทะเบียนคนเกิดบนเว็บไซต์ GOV.UK

ที่มา: Government Digital Service สหราชอาณาจักร

GOV.UK Apply for an emergency travel document

BETA This is a new service – your feedback will help us to improve it.

< Back

How the application process works

1. Check you are eligible to apply

We will ask you who the emergency travel document is for and a series of questions to check if you or the applicant are eligible to apply for an emergency document.

2. Complete application details

If you are eligible, we will collect additional personal and intended journey information so you can check if an emergency travel document will be valid.

3. Passport cancellation

In order to submit your application, your current passport will be cancelled. Once it is cancelled you will not be able to travel on it and will have to complete an emergency travel document or full passport application if you need to travel.

4. Add supporting documents

You will need to upload documents to support your application. This will include:

- a photo of the applicant
- a photocopy of the applicant's passport (if it has not been lost or stolen)

You may wish to scan or photograph these before starting.

Depending on the applicant's circumstances, we may require proof of the applicant's travel plans or booking (such as an email confirmation or boarding pass). This is mandatory for all child applications.

Other documentation may also be required – once we have reviewed your application we will contact you if necessary.

5. Find out how to get your document

Once you have completed the above stages, you can arrange how to get your emergency travel document.

6. Payment

You will need to pay a non-refundable £100 processing fee. We will not be able to process your application until payment has been made. Payment does not guarantee you will be issued an emergency travel document.

7. Attend an interview (if required)

Some applicants will have to attend an interview to complete their application. If you require an interview you will be able to book it online as part of your application.

Continue

Who is the emergency travel document for?

If the person who needs the document is under 16, they'll need someone over 16 to apply on their behalf. The person who needs the document may need to attend an interview to complete their application.

- ◯ I am applying for myself
- ◯ I am applying on behalf of someone else who is under 16
- ◯ I am applying on behalf of someone else who is 16 or over

Continue

Are you a British citizen?

If you're not sure, contact your nearest British consulate.

British overseas citizens, British overseas territories citizens, British protected persons, British subjects and British nationals (overseas) should answer 'No'.

◯ Yes ◯ No

Continue

Have you had a valid British passport in the last 10 years?

◯ Yes ◯ No

Continue

Could you apply for a UK passport instead?

To be eligible for an emergency travel document you must have travel booked or planned, unless booking is not necessary (for example, if you are driving between countries). You may be asked to provide evidence of your travel booking or plans in order to complete this application.

If we feel that applying for a UK passport is a practical or possible option, we may decline your application.

UK passports cost from £75.50, while emergency travel document applications have a £100 non-refundable fee whether you are successful or not.

Find out if you are eligible to apply for a UK passport whilst abroad.

☐ I confirm that my situation means applying for a UK passport is not practical or possible and applying for an emergency travel document is necessary. I also confirm that I can provide evidence of my travel booking or plans.

Continue

What country or territory are you in now?

Continue

Where is your nearest consulate?

The person needing an emergency travel document may need to attend an interview in person or via video call to complete their application and/or to collect their emergency travel document.

Select the nearest consulate:

◯ British Embassy Bangkok

Continue

Tasks to complete

You must complete the tasks below. We cannot start to process your application until all tasks are completed and we have received payment.

Once you have provided your application details, we will send you a link to this page so that you can return to complete the next tasks.

1. Provide application details

Confirm eligibility to apply online	Completed
Add application details	Start application details

2. Add a photo

You may find this step easier using a device which takes photos such as a mobile phone

Add a photo	Can't start yet

3. Add supporting documents, if required

You may find this step easier using a device which takes photos such as a mobile phone

We will tell you if supporting documents are required after you complete your application details. We will accept photos, scans or screenshots of any supporting documents

Can't start yet

4. Pay

Choose how to pay for your application	Can't start yet

Tell us about your intended journey

Subject to confirmation of your British nationality, your journey will be printed on your emergency travel document. The document will only be valid for the journey printed. If your route needs to change you will have to apply for a new document and pay another £100 processing fee.

You can use an emergency travel document to travel to your final destination through up to 5 countries.

What mode of transport do you intend to take?

Select all that apply

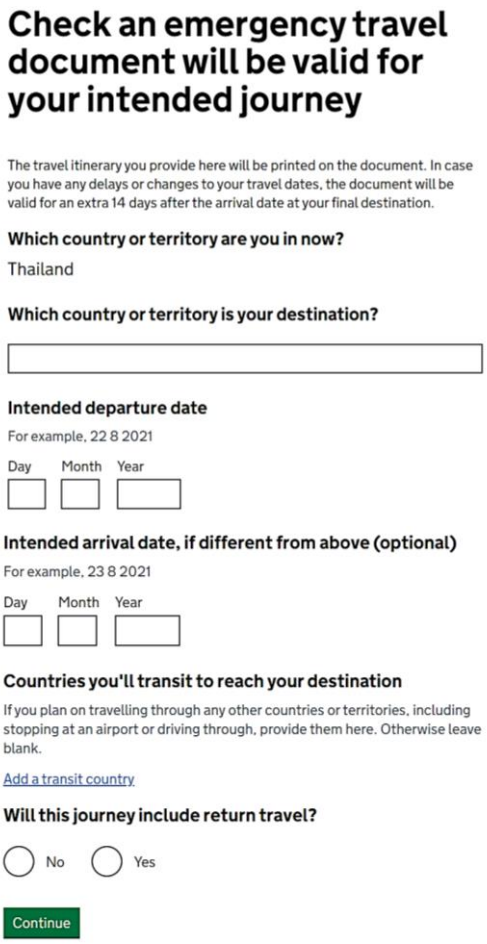
- [ ] Airplane
- [ ] Train
- [ ] Bus or Coach
- [ ] Car
- [ ] Boat or ferry
- [ ] Other

Have you got travel booked?

It takes us at least 48 hours to process applications, so if your travel booking is scheduled within the next 48 hours select 'no'

- ◯ Yes, I have got travel booked
- ◯ No, I do not have travel booked or my booking is within the next 48 hours

Continue



Check an emergency travel document will be valid for your intended journey

The travel itinerary you provide here will be printed on the document. In case you have any delays or changes to your travel dates, the document will be valid for an extra 14 days after the arrival date at your final destination.

Which country or territory are you in now?

Thailand

Which country or territory is your destination?

Intended departure date

For example, 22 8 2021

Day Month Year

Intended arrival date, if different from above (optional)

For example, 23 8 2021

Day Month Year

Countries you'll transit to reach your destination

If you plan on travelling through any other countries or territories, including stopping at an airport or driving through, provide them here. Otherwise leave blank.

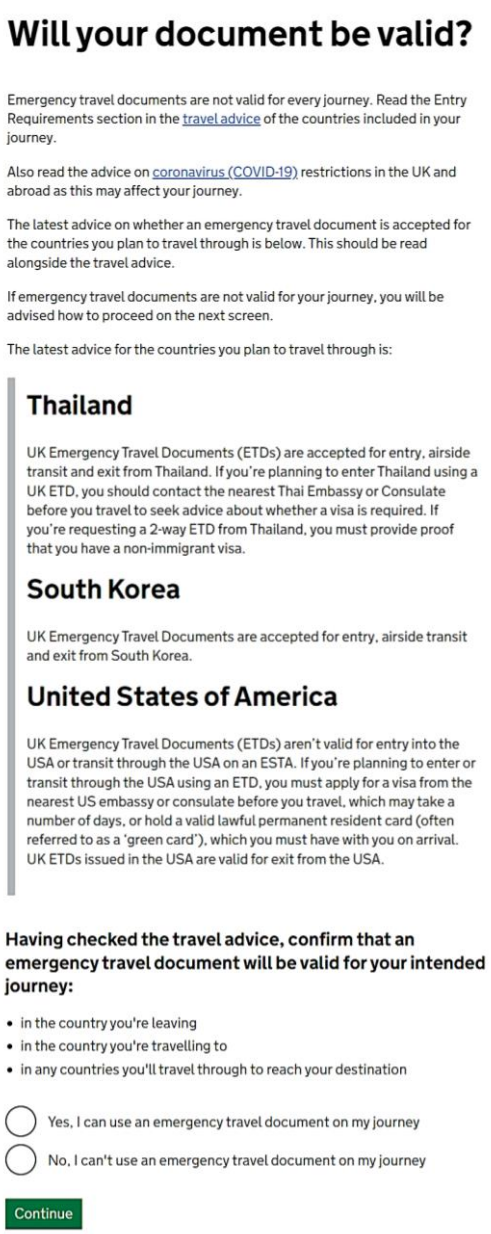
Add a transit country

Will this journey include return travel?

No Yes

Continue

ทดลองเลือกออกเดินทางจาก “ประเทศไทย” โดยเปลี่ยนเที่ยวบินที่ “สาธารณรัฐเกาหลี” เพื่อเดินทางไปยัง “สหรัฐอเมริกา” เป็นจุดหมายปลายทาง



Will your document be valid?

Emergency travel documents are not valid for every journey. Read the Entry Requirements section in the travel advice of the countries included in your journey.

Also read the advice on coronavirus (COVID-19) restrictions in the UK and abroad as this may affect your journey.

The latest advice on whether an emergency travel document is accepted for the countries you plan to travel through is below. This should be read alongside the travel advice.

If emergency travel documents are not valid for your journey, you will be advised how to proceed on the next screen.

The latest advice for the countries you plan to travel through is:

Thailand

UK Emergency Travel Documents (ETDs) are accepted for entry, airside transit and exit from Thailand. If you're planning to enter Thailand using a UK ETD, you should contact the nearest Thai Embassy or Consulate before you travel to seek advice about whether a visa is required. If you're requesting a 2-way ETD from Thailand, you must provide proof that you have a non-immigrant visa.

South Korea

UK Emergency Travel Documents are accepted for entry, airside transit and exit from South Korea.

United States of America

UK Emergency Travel Documents (ETDs) aren't valid for entry into the USA or transit through the USA on an ESTA. If you're planning to enter or transit through the USA using an ETD, you must apply for a visa from the nearest US embassy or consulate before you travel, which may take a number of days, or hold a valid lawful permanent resident card (often referred to as a 'green card'), which you must have with you on arrival. UK ETDs issued in the USA are valid for exit from the USA.

Having checked the travel advice, confirm that an emergency travel document will be valid for your intended journey:

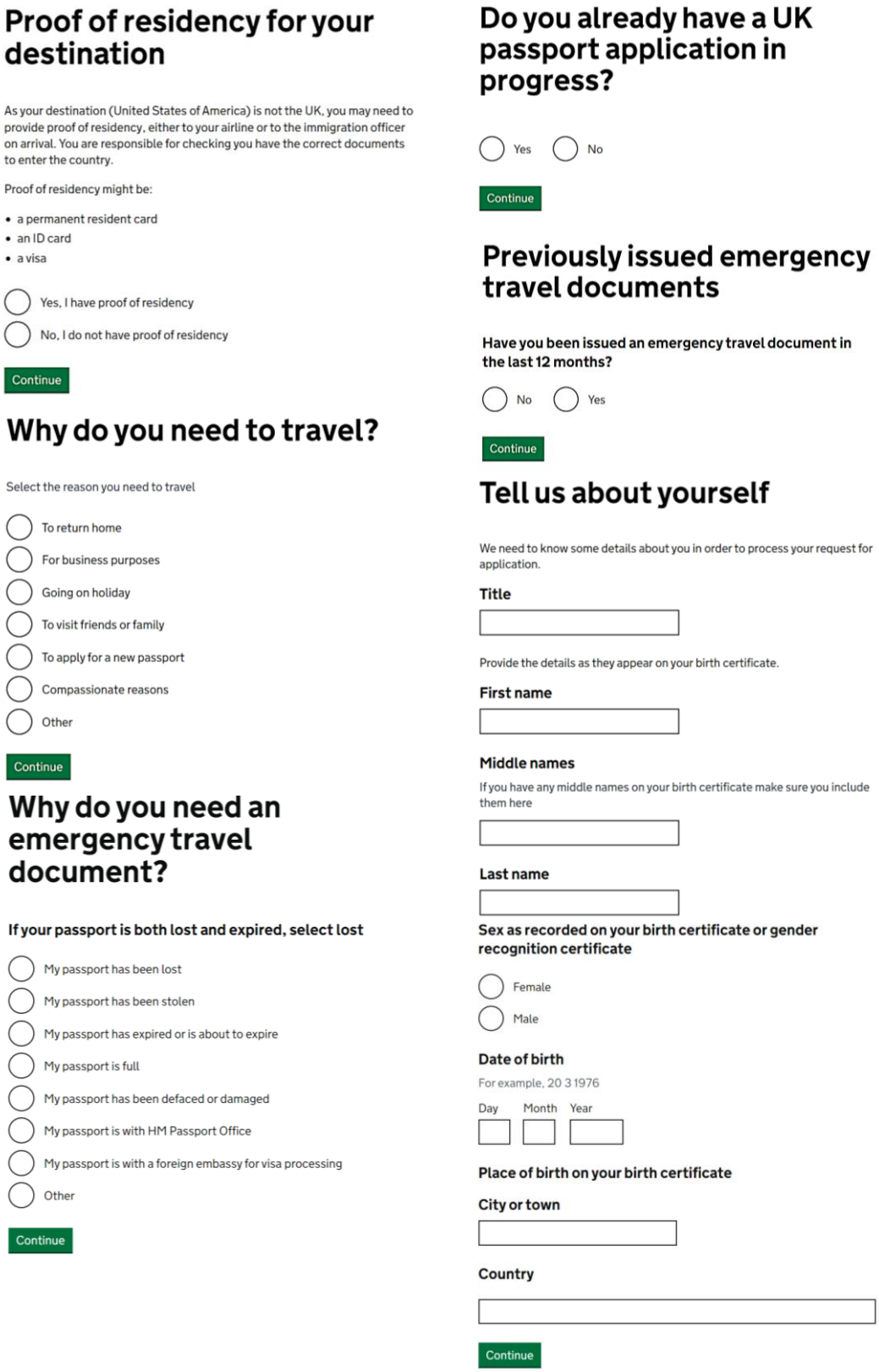
- in the country you're leaving
- in the country you're travelling to
- in any countries you'll travel through to reach your destination

Yes, I can use an emergency travel document on my journey

No, I can't use an emergency travel document on my journey

Continue

ระบบจะให้ข้อมูลว่า เอกสารเดินทางฉุกเฉินดังกล่าวสามารถใช้เดินทางเข้า-ออกประเทศระหว่างทาง และประเทศจุดหมายปลายทางได้หรือไม่ อย่างไร



ภาพที่ 34 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจการให้บริการการทำเอกสารเดินทางฉุกเฉินบนเว็บไซต์ GOV.UK ที่มา: Government Digital Service สหราชอาณาจักร

จากภาพที่ 33 และภาพที่ 34 ตัวอย่างการให้ข้อมูลและการให้บริการการจดทะเบียนคนเกิดและการขอทำเอกสารเดินทางฉุกเฉิน[72] ของสหราชอาณาจักรบนเว็บไซต์ข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่เป็นระบบและรวมศูนย์ มีการให้ข้อมูลอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และครอบคลุมแยกตามรายประเทศที่ต้องการจะรับบริการ รวมถึงให้คำแนะนำว่า จะต้องรับบริการที่สำนักงานในเมืองใด นอกจากนี้ ระบบยังสอบถามข้อมูลเบื้องต้นในลักษณะการทำ checklist เพื่อนำไปประมวลข้อมูลตามความจำเป็นของผู้รับบริการ และช่วยให้ผู้รับบริการทราบว่ามีเอกสารหลักฐานพร้อมแล้วหรือยัง อีกทั้งยังมีแนวทางป้องกันการดำเนินการที่อาจเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้รับบริการผ่านการถามคำถาม เช่น การถามคำถามหลายข้อเพื่อย้ำวัตถุประสงค์ของการขอเอกสารเดินทางฉุกเฉิน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าหนังสือเดินทางปกติ เป็นต้น นอกจากนี้ เว็บไซต์ดังกล่าวยังมีคุณลักษณะอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมด้วย อาทิ การเลือกให้ส่งข้อมูลให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงเว็บไซต์ต่อไป

[72] เอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Travel Document) เป็นเอกสารที่ใช้เดินทางเป็นการชั่วคราวในกรณีที่ไม่สามารถใช้หนังสือเดินทางปกติได้ด้วยเหตุปัจจัยต่าง ๆ เช่น หนังสือเดินทางหมดอายุ ชำรุด หรือสูญหาย แต่มีความจำเป็นต้องเดินทางฉุกเฉินโดยไม่อาจรอกระบวนการทำหนังสือเดินทางเล่มปกติได้ ทั้งนี้ บางประเทศอาจไม่ยอมรับเอกสารเดินทางฉุกเฉินของบางประเทศ

ภาคผนวก จ.
ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร

เนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร

Maturity Model	Initial	Developing	Defined	Managed	Optimizing
Policies and Practices	Underdeveloped	Traditional	Developed	Insight-driven Transformation	Sustainability
Digital Capability	Inefficient	Elementary	Intermediated	Effective	Digital Savvy
Public Services	Reactive	Intermediated	Proactive	Embedded	Predictive
Smart Back Office	Basic	Co-ordinated	Digital	Strategic	Transformational
Secure and Efficient Infrastructure	Obsolete	Fundamental	Standardized	Integrated	Digitized
Digital Technology Practices	Near-standard practice	General	Up-to-date	Leading-tech	Future-tech

ภาพที่ 35 ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร

ตารางที่ 15 ระดับวุฒิภาวะทางดิจิทัลของการให้ข้อมูลงานบริการด้านการกงสุลในต่างประเทศของราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร

องค์ประกอบ	ระดับตัวชี้วัด	คำอธิบาย[73]
Policies and Practices	Sustainability	มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเต็มรูปแบบและมีการวางแผนเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ในอนาคต
Digital Capability	Digital Savvy	มีทักษะ/ความสามารถในการให้ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีในระดับสูง
Public Services	Predictive	การให้ข้อมูลของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีทั้งหมด รองรับการบริการแบบ one stop service รวมถึงมีการให้ข้อมูลในรูปแบบ personalized สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย
Smart Back Office	Transformational	หน่วยงานนำระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลแล้ว และมีการปรับใช้ automation ในการทำงานเกือบทุกด้าน
Secure and Efficient Infrastructure	Digitized	หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานและแพลตฟอร์มสำหรับการให้ข้อมูลในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการอัพเดทข้อมูลแบบ real-time
Digital Technology Practices	Future-tech	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และมีความซับซ้อนต่อหัวข้อที่หน่วยงานมีความจำเป็นในการนำไปปฏิบัติงาน

[73] ตามหลักเกณฑ์ที่ปรากฏในโมเดลที่ใช้ศึกษาในบทที่ 2

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–สกุล นางสาวจีระพร จีระนันทกิจ

ประวัติการศึกษา
– อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกียรตินิยมอันดับ 1)
– รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกียรติบัตร ข้าราชการพลเรือนดีเด่นประจำปี 2562

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547	เจ้าหน้าที่การทูต 3-5 กองเอเชียตะวันออก 3 กรมเอเชียตะวันออก
พ.ศ. 2550	เลขานุการโท และเลขานุการเอก สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง
พ.ศ. 2554	นักการทูตชำนาญการ กองสนเทศเศรษฐกิจ กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
พ.ศ. 2554	นักการทูตชำนาญการ เลขานุการรองปลัดกระทรวงการต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง
พ.ศ. 2556	เลขานุการเอก และที่ปรึกษา สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปราก
พ.ศ. 2560	นักการทูตชำนาญการ (ที่ปรึกษา) กองเอเชียตะวันออก 3 กรมเอเชียตะวันออก
พ.ศ. 2563	นักการทูตชำนาญการพิเศษ กองเอเชียตะวันออก 3 กรมเอเชียตะวันออก
พ.ศ. 2563	รองกงสุลใหญ่ สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก

ตำแหน่งปัจจุบัน รองกงสุลใหญ่ สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก