



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวง (โทรภายใน 24111)

ที่ 0200.1/60/2565

วันที่ 3 มีนาคม 2565

เรื่อง ผลการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี

เรียน ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

ตามที่กระทรวงฯ ได้อนุมัติให้คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล (ค.ต.ป.) ประจำกระทรวงฯ เดินทางไปตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี ระหว่างวันที่ 17 - 19 กุมภาพันธ์ 2565 ตามบันทึกกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ 0200.1/13/2565 ลงวันที่ 14 มกราคม 2565 นั้น

ขอเรียนว่า คณะ ค.ต.ป. ประจำกระทรวงฯ ได้เดินทางไปตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี ระหว่างวันที่ 17 - 19 กุมภาพันธ์ 2565 จึงขอรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. **วัตถุประสงค์** เพื่อตรวจเยี่ยมและรับทราบปัญหา/อุปสรรคในการบริหารงานของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรค เพื่อเสริมสร้างให้มีการบริหารจัดการที่ดี สามารถดำเนินภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ผลการตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินงาน

ภาพรวมการบริหารงาน นางสาวสุวิมา ทวีเกียรติพงศ์ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส เป็นหัวหน้าสำนักงานฯ และเจ้าหน้าที่สามารถบริหารงานภายในสำนักงานฯ และปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงิน การรับเงินและนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายประจำเดือน อาคารสำนักงาน การดำเนินงานกงสุล การบริหารทรัพย์สิน และการบริหารบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 การเก็บรักษาเงิน สำนักงานฯ ไม่เก็บเงินสดไว้ข้ามคืน โดยให้พนักงานธนาคารออมสินมารับเงินทุกเย็น จะเก็บไว้เฉพาะเงินสดค่าไปรษณีย์ที่ต้องมอบให้พนักงานไปรษณีย์ในวันรุ่งขึ้น ในวันที่เข้าตรวจพบว่า มีเงินสดค่าไปรษณีย์เก็บอยู่ในตู้รักษา 1,440 บาท ซึ่งสำนักงานฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงิน และจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวันครบถ้วน

2.2 การรับเงินและการนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน สำนักงานฯ จัดทำใบนำส่งรายได้แผ่นดินแสดงยอดรับเงินตรงกับรายงานรายได้ค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทาง รายงานการรับเงินประจำวันแยกตามประเภทรับเงิน (เงินสด/EDC/PromptPay/QR Code) ใบนำฝากเงิน และใบเสร็จรับเงิน พร้อมทั้งส่งเอกสารดังกล่าวให้สำนักบริหารการคลังในวันทำการถัดไป การนำเงินฝากธนาคารจะให้พนักงานธนาคารออมสินมารับเงินสดเวลา 17.30 น. หากรับชำระเงินภายหลังที่ได้นำเงินฝากธนาคารแล้ว จะให้ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่าน QR Code ไม่รับเงินสด ในวันที่เข้าตรวจได้ตรวจสอบเอกสาร 4 เดือน (เดือนตุลาคม 2564 - มกราคม 2565) พบว่า รับเงินและนำส่งเงินรายได้แผ่นดินถูกต้องและครบถ้วนรวมเป็นเงิน 3,511,000 บาท

2.3 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายประจำเดือน กระทรวงฯ ให้สำนักงานฯ ยืมเงินทดรองเดือนละ 50,000 บาท เพื่อไว้ใช้จ่ายในสำนักงานฯ ซึ่งเงินยืมที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่าย แต่ในเดือน

กุมภาพันธ์ 2565 ได้ยืมเงิน 70,000 บาท เพื่อจัดซื้อวัสดุเพิ่มเติม และรวบรวมใบเสร็จรับเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่งให้สำนักบริหารการคลังต้นเดือนถัดไป เพื่อขอใช้คืนเงินยืม พร้อมทั้งทำสัญญายืมเงินเดือนต่อไป ในวันที่เข้าตรวจได้ตรวจสอบเอกสาร 4 เดือน (เดือนตุลาคม 2564 - มกราคม 2565) พบว่ามีเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินครบถ้วนเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.4 การดำเนินงานกงสุล สำนักงานฯ เปิดให้บริการทำหนังสือเดินทาง วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 10.00 - 18.00 น. (ไม่หยุดพักกลางวัน) มีจุดรับคำร้องหนังสือเดินทาง 6 บูธ แต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 สำนักงานฯ ได้แบ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็น 2 ทีม สลับกันทำงานแบบวันเว้นวัน เพื่อลดความแออัด และลดจำนวนบูธที่ให้บริการเหลือ 2 บูธ แต่ก็พร้อมเปิดบูธเพิ่มหากมีผู้ร้องจำนวนมาก โดยหัวหน้าสำนักงานฯ จะเป็นผู้พิจารณาปรับเพิ่มบูธตามความเหมาะสม

- กระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางตั้งแต่เริ่มเข้าบูธจนแล้วเสร็จ กำหนดไว้ไม่เกิน 12 นาที ต่อคน แต่มีกรณีที่เป็นปัญหาอุปสรรคทำให้การบริการล่าช้ากว่ากำหนดไปบ้าง ซึ่งประสบปัญหาจากผู้ใช้บริการเอง อาทิ เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ซึ่งพบปัญหาในการถ่ายรูปหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ เป็นต้น

- จัดทำหนังสือเดินทางให้บริการตามลำดับคิว ซึ่งรหัสคิวจะแบ่งระหว่างผู้ร้องที่ Walk in และลงทะเบียนออนไลน์ล่วงหน้า โดยผู้ร้องที่ลงทะเบียนออนไลน์ต้องมาก่อนหรือหลังเวลาที่นัดหมายไม่เกิน 30 นาที หากเกินเวลาดังกล่าวจะยกเลิกคิวออนไลน์ของบุคคลดังกล่าว และให้ไปรับคิวในลักษณะ Walk in แทน

- การรับเล่มหนังสือเดินทาง กิจการร่วมค้า DGM จะให้ไปรษณีย์ไทยจัดส่งให้กับผู้ร้อง ซึ่งจะได้รับภายใน 3 - 5 วันทำการ หรือสามารถขอรับเล่มด้วยตนเองที่กรมการกงสุล

2.5 การบริหารทรัพย์สิน สำนักงานฯ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุ คณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี จัดทำใบเบิกวัสดุ บัญชีวัสดุ ทะเบียนครุภัณฑ์ ดิเรกพัสดุครุภัณฑ์ครบถ้วน (19 รายการ) ในวันที่เข้าตรวจพบว่า สำนักงานฯ จัดทำ รายงานวัสดุคงเหลือ และรายงานผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี พ.ศ. 2564 ส่งให้กรมการกงสุลแล้ว ซึ่งเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.6 การบริหารงานบุคคล สำนักงานฯ มีข้าราชการ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 2 คน เจ้าหน้าที่ของกิจการร่วมค้า DGM 10 คน พนักงานทำความสะอาด 1 คน (DGM จัดจ้าง) โดยมีคำสั่งมอบหมายงานอย่างชัดเจน บุคลากรมีการประสานงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

2.7 อาคารสำนักงานฯ สำนักงานฯ เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2563 ตั้งอยู่ที่ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ชั้น 2 ถนนเพชรเกษม อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ใช้สอย 360 ตร.ม. ไม่ต้องจ่ายค่าเช่า จ่ายเฉพาะค่าไฟฟ้า โดยกิจการร่วมค้า DGM ปรับปรุงพื้นที่ใช้สอย และติดตั้งกล้องวงจรปิดรวม 10 จุด ภายในสำนักงานฯ ในวันที่เข้าตรวจได้สำรวจสำนักงานฯ พบว่าสภาพภายในสำนักงานฯ ยังขาดการตกแต่งภายในให้สวยงาม อาทิ ต้นไม้ ฝ้าพวด เป็นต้น และไม่มีป้ายสำนักงานฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

3. ปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด และแนวทางแก้ไข

3.1 หัวหน้าสำนักงานฯ แจ้งว่า ปัจจุบันสำนักงานฯ มีลูกจ้างชั่วคราว 2 คน โดยมอบหมายให้ 1 คน ประจำอยู่ที่จุดตรวจเอกสารก่อนกดรับบัตรคิว ส่วนอีก 1 คน ประจำอยู่ที่

จุดรับชำระเงิน หัวหน้าสำนักงานฯ รับโทรศัพท์ ตอบคำถามประชาชน และสแกนลายนิ้วมือเพื่ออนุโลมในขั้นตอนต่าง ๆ หากสำนักงานฯ เปิดให้บริการครบทั้ง 6 บูธ บุคลากรไม่น่าจะเพียงพอ ดังนั้น จึงประสงค์จะขอลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มอีก 1 คน

3.2 สำนักงานฯ ไม่มีรถยนต์ส่วนกลางและพนักงานขับรถ จึงประสบปัญหาในการไปทำกิจกรรมบูรณาการร่วมกับจังหวัดฯ นอกสถานที่ไม่ได้ ซึ่งปัจจุบันเจ้าหน้าที่/หัวหน้าสำนักงานฯ ใช้รถยนต์ส่วนตัวไปส่งเอกสารทางไปรษณีย์เร่งด่วน และขอใบเสนอราคาจากร้านค้าต่าง ๆ เอง โดยมิได้เบิกค่าใช้จ่าย จึงประสงค์จะขอรถยนต์ส่วนกลางพร้อมพนักงานขับรถ

3.3 หัวหน้าสำนักงานฯ แจ้งว่า ประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบฯ ที่กำหนดให้ต้องสแกนลายนิ้วมืออนุโลมในทุกขั้นตอน ทำให้หัวหน้าสำนักงานฯ และเจ้าหน้าที่ต้องสแกนลายนิ้วมืออนุโลมในขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างจากระบบเดิมของจันวณิชย์ที่สามารถข้ามขั้นตอนได้ และไปรวมอนุโลมในขั้นตอนสุดท้าย จึงขอให้กรมการกงสุลหารือกับกิจการร่วมค้า DGM ว่าจะพัฒนาระบบฯ ให้สามารถข้ามการสแกนลายนิ้วมือในแต่ละขั้นตอนไปก่อนจนถึงขั้นตอนสุดท้าย เพื่อสแกนเพียงครั้งเดียว โดยระบุว่ายกเว้นรายการใดบ้างก่อนที่จะบันทึกข้อมูลเข้าระบบฯ

3.4 ผู้ใช้บริการไม่สามารถโอนจ่ายเงินค่าไปรษณีย์เข้าบัญชีธนาคารผ่านบัตรเดบิต/เครดิต หรือ QR Code ได้ ต้องชำระเป็นเงินสดเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร สำนักงานฯ จึงเสนอว่าเป็นไปได้ไหมที่กรมการกงสุลจะพิจารณาหารือกับไปรษณีย์ไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินค่าไปรษณีย์ผ่านช่องทางอื่นข้างต้นได้

3.5 สำนักงานฯ แจ้งว่า ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะโทรสอบถามกับกรมการกงสุลก่อนว่าติด Watchlist หรือไม่ เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาทำหนังสือเดินทางที่สำนักงานฯ แล้วไม่สามารถทำได้ เนื่องจากระบบฯ ขึ้นว่าติด Watchlist สำนักงานฯ ขอให้กรมการกงสุล พิจารณาความเป็นไปได้ในประเด็นดังกล่าวภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. การเข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัด เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2565 ค.ต.ป. ประจํากระทรวงฯ รวมทั้งหัวหน้าสำนักงานฯ ได้เข้าพบนายณัฐวุฒิ เพ็ชรพรหมศร ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี เพื่อพบหารือและชี้แจงภารกิจของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือเดินทาง และการสนับสนุนงานด้านการต่างประเทศของจังหวัด ซึ่งสรุปผลการหารือ ดังนี้

4.1 ผู้ว่าฯ ขอความร่วมมือจากกระทรวงฯ ให้สนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดฯ โดยช่วยสนับสนุนให้เปิดเส้นทางการบินของสายการบินนกสกู๊ด (NokScoot) ระหว่างท่าอากาศยานหัวหิน (บ่อผ้าย) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับท่าอากาศยานชางงิงของสิงคโปร์ เนื่องจากท่าอากาศยานหัวหินมีศักยภาพสูงสามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากสิงคโปร์มาเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีได้ ซึ่งเดิมมีกำหนดเปิดให้บริการในเดือนกุมภาพันธ์ ศกนี้ แต่ประสบปัญหาทางเทคนิคของกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม และทางจังหวัดฯ จะมีหนังสือถึงกระทรวงฯ เพื่อขอการสนับสนุนในเรื่องดังกล่าวต่อไป

4.2 ค.ต.ป. ประจํากระทรวงฯ ขอให้จังหวัดช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ และช่วยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เนื่องจากเป็นสำนักงานเปิดใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนในท้องถิ่นเท่าที่ควร ทั้งนี้ สำนักงานฯ พร้อมจะให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของจังหวัดอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้ว่าฯ รับจะช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านหอการค้า สภาอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา ตลอดจนการประชุมหัวหน้าส่วนราชการครั้งต่อไป

ผู้ว่าฯ แจ้งว่า เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2565 ได้ไปตรวจเยี่ยมการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางของสำนักงานฯ และได้ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเพชรบุรี (Prd-Phetchaburi Province) ด้วยแล้ว

4.3 ผู้ว่าฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาหารพื้นเมือง และยูเนสโกได้ประกาศให้จังหวัดเพชรบุรีเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร ประจำปี พ.ศ. 2564 ค.ต.ป. ประจำปีกระทรวงฯ ให้เห็นว่า กรมสารนิเทศและ/หรือมูลนิธิไทยอาจพิจารณาช่องทางที่จะร่วมมือสนับสนุนจังหวัดเพชรบุรีในเรื่องนี้ได้

5. ข้อเสนอแนะ ค.ต.ป. ประจำปีกระทรวงฯ เสนอให้กระทรวงฯ พิจารณามอบหมายให้กรมการกงสุล สำนักงานฯ เพชรบุรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

5.1 การดำเนินการโดยเฉพาะการเก็บรักษาเงิน การรับเงินและการนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายประจำเดือนฯ ของสำนักงานฯ น่าจะเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และเป็นแนวปฏิบัติ (SOP) ที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทุกแห่งควรนำไปใช้ โดยปรับให้เข้ากับสภาพการณ์และข้อจำกัดของแต่ละสำนักงาน

5.2 สำนักงานฯ ควรพิจารณาดัดแปลงภายในให้สวยงาม อาทิ ต้นไม้ ภาพวาด และสิ่งอื่น ๆ รวมทั้งมีป้ายสำนักงานฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ ซึ่งกรมการกงสุลน่าจะพิจารณาให้การสนับสนุนจัดหาวัสดุตกแต่งภายในให้กับทุกสำนักงานฯ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ภาพประกอบตามเอกสารแนบ หน้าที่ 2)

5.3 กรมการกงสุล พิจารณาดังนี้

- ควรพิจารณาประเด็นปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัดของสำนักงานฯ ตามข้อ 3.1 - 3.5 โดยหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กิจการร่วมค้า DGM ไพรชณีย์ไทย รวมทั้งพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง Watchlist

- ควรประชาสัมพันธ์งานบริการประชาชนที่เปิดให้บริการในวันหยุดราชการตามวาระพิเศษในโอกาสต่าง ๆ และการจัดกงสุลสัญจรในจังหวัดที่ไม่มีสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว

- ควรหารือกับห้างสรรพสินค้าโรบินสันเกี่ยวกับการติดป้ายของสำนักงานฯ ทั้งที่หน้าห้างฯ และภายในบริเวณห้างฯ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งพิจารณาออกแบบป้ายที่เหมาะสม เนื่องจากตรากระทรวงฯ คงไม่เป็นที่รู้จักในหมู่ประชาชน (ภาพประกอบตามเอกสารแนบ หน้าที่ 1)

5.4 กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ รับทราบประเด็นการขอความร่วมมือสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรี โดยเฉพาะการเปิดเส้นทางการบินของสายการบินนกสกู๊ต (NokScoot)

5.5 กรมสารนิเทศและ/หรือมูลนิธิไทยอาจพิจารณาช่องทางที่จะร่วมมือสนับสนุนช่วยประชาสัมพันธ์เครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหารของจังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายรชิต สิงหเสนี)

ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผล
ประจำกระทรวงการต่างประเทศ

- นาย รชิต สิงหเสนี
รัฐมนตรี

- นาย รชิต สิงหเสนี
กรรมการบริหาร
กรมการกงสุล

รชิต
4 3.65

ปลัด กท.

รูปภาพสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เพชรบุรี

1. หน้าห้างสรรพสินค้าโรบินสัน

(สังเกตว่าที่ติดป้ายทางซ้ายยังมีช่องว่าง 2-3 ช่อง)



2. ป้ายโฆษณาหน้าห้างฯ ติดถนนเพชรเกษม

(ยังมีช่องว่าง 1 ช่อง)



3. สำนักงานฯ อยู่ในห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ชั้น 2



4. สภาพภายในสำนักงานฯ อาทิ จุดลงทะเบียน/รับบัตรคิว ที่นั่งรอ จุดชำระเงิน ช่องบูธ
(เสนอให้พิจารณาจัดหาวัสดุตกแต่งภายใน อาทิ ต้นไม้ ภาพวาด)



5. ค.ต.ป. ประจำกระทรวงฯ เข้าพบหารือผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี

