

แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน...” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำ “แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร.

กุมภาพันธ์ 2558

สารบัญ

1. ที่มา	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	2
3. คำจำกัดความ	2
4. แนวคิดและหลักการ	2 - 3
4.1 ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน	
4.2 ขอบเขตการดำเนินการ	
4.3 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	
4.4 เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	
5. ประเภทของกระบวนการบริการ	3 - 4
6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน	4 - 6
1) ขอบเขตการให้บริการ	
2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ	
3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา	
4) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ	
5) ค่าธรรมเนียม	
6) การรับเรื่องร้องเรียน	
7) อื่น ๆ	
7. ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	7 - 9
8. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	9
9. ตัวอย่างคู่มือสำหรับประชาชน	10 - 12

ภาคผนวก

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1. ที่มา

เนื่องด้วยปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาต ดำเนินการต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบ ธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ประชุมปรึกษาลงมติให้เสนอร่าง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ตามมาตรา 43 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เสนอ ร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุม ครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรี ได้นำร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 และ มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

มาตรา 7 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้ อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

มาตรา 7 วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่น คำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่ จัดสำเนา ให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา 7 วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตาม หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ เหมาะสมโดยเร็ว

มาตรา 17 ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.2 เพื่อให้การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นไปอย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อนึ่ง แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนี้ เป็นแนวทางพื้นฐานที่มุ่งเน้นให้การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และหากสามารถบรรลุเจตนารมณ์ตามที่กฎหมายบัญญัติแล้ว หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมประเด็นที่สอดคล้องกับระบบการให้บริการของหน่วยงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

“**การบริการประชาชน**” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตร

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

“**หน่วยงานของรัฐ**” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่¹

4. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

¹ หน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ 3 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) องค์การของรัฐที่เป็นอิสระ ตัวอย่างเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นต้น
- 2) กองทุนที่เป็นนิติบุคคล (เครื่องมือทางเศรษฐกิจของรัฐ)
- 3) หน่วยงานที่ใช้อำนาจรัฐหรือเป็นเครื่องมือของรัฐแต่ไม่เป็นองค์กรของรัฐ ได้แก่ สภาวิชาชีพ สถาบันภายใต้มูลนิธิซึ่งอยู่ในกำกับหรือเป็นเครื่องมือของส่วนราชการ นิติบุคคลเฉพาะกิจ

4.1 ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

เป็นคู่มือที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

4.2 ขอบเขตการดำเนินการ

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

4.3 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ
- 2) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- 3) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 4) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

4.4 เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นคำขออนุญาตก่อนดำเนินการใดมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

5. ประเภทของกระบวนการบริการ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะมีประเด็นสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาในรายละเอียดกระบวนการบริการที่จำแนกเป็น 4 ประเภท

1) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว

2) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ

3) กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

4) กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต โดยมีการให้บริการ ทั้ง 3 ประเภท คือ กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

1) ขอบเขตการให้บริการ ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับ

■ งานที่ให้บริการ

ระบุงานที่ให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาต ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชาบัตร

■ ระบุสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ

ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ให้บริการ หรือตำแหน่งที่อยู่ของช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

■ ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ

ระบุวันที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด)

2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเตรียมดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา

- แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอน

- แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม



กรณี กระบวนการบริการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศให้ประชาชนรับทราบ

กรณี กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ควรมีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีความชำนาญ เพื่อบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

4) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ

แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ มีการแบ่งหมวดหมู่เอกสาร พร้อมระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน



กรณี กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น ควรมีการระบุรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่เอกสาร และแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น

5) ค่าธรรมเนียม

ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี) และช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม

6) การรับเรื่องร้องเรียน

แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ

7) อื่น ๆ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม โดยแสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล

องค์ประกอบของคู่มือฯ	ประเภทกระบวนการบริการ			
	1) กระบวนการบริการที่ เปิดเสร็จใน หน่วยงานเดียว	2) กระบวนการบริการที่ เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน	3) กระบวนการบริการ ที่ต่อเนื่องจาก หน่วยงานอื่น	4) กระบวนการบริการที่ ให้บริการในส่วน ภูมิภาคและท้องถิ่น
1) ขอบเขตการให้บริการ	• งานที่ให้บริการ / สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ / ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ			
2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	• แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
3) ขั้นตอนและระยะเวลา	• แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน • แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม			
4) รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	• แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน			
5) ค่าธรรมเนียม	• ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)			
6) การรับเรื่องร้องเรียน	• แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ			
7) อื่น ๆ	• ตัวอย่างแบบฟอร์ม : แสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูล			
หมายเหตุ		ในขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศ	ระบุรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น	กำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีส่วนตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในปฏิบัติให้พิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ภาพที่ 1 องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

7. ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หลักการสำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

หมายถึง หลักแนวคิดที่แต่ละหน่วยงานควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

หลักการที่นำเสนอ



■ การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน

1) ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย (Convenient & Modern Channels)

เป็นการจัดให้มีช่องทางการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการดำเนินการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear and Consistent Information)

เป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการ โดยข้อมูลนี้ต้องใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแสดงรูปภาพประกอบ อีกทั้งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติควรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกันทุกช่องทางด้วย

3) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อพิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)

เป็นการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการประกอบกิจการได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาและมาตรฐานที่กำหนด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน

5) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision-making criteria)

เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลการพิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา

■ การยกระดับการส่งมอบบริการของหน่วยงานภาครัฐ

6) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)

เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรับคำร้อง/คำขอ พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยผู้ปฏิบัติงาน

7) ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for less)

เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และกำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

8) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)

เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที กรณีที่เอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนจะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้อีกเพียงครั้งเดียว โดยต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที ยกเว้นกรณีการสุ่มตรวจสอบ

9) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

8. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
 - ทราบแนวปฏิบัติในการมารับบริการอย่างชัดเจน
 - ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส
 - ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
 - มีโอกาสแสดงความเห็นติชม (Feedback) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐต่อไป
- ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ
 - ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
 - สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
 - พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ
 - ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
 - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ตัวอย่างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงองค์ประกอบที่ควรมีระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามที่พระราชบัญญัตินี้กำหนด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการหน่วยงานอาจพิจารณาปรับปรุงรูปแบบได้ตามความเหมาะสม

(ตัวอย่าง) คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การออกใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 โทรสาร : 0 2558 0136	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.
2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา โทรศัพท์: 0 7431 2037 โทรสาร : 0 7432 3798	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยสหภาพยุโรปได้ออกกฎระเบียบว่าด้วยการป้องกัน ยับยั้งและจัดการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุมหรือการทำประมงไอยูยู (Council Regulation (EC) No. 1005/2008 of 28 September 2008 establishing a community system to prevent, deter and eliminate illegal, unreported and unregulated Fishing) โดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรธรรมชาติสัตว์น้ำอย่างยั่งยืน ระเบียบฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นไป ครอบคลุมสินค้าประมงที่จับจากทะเล ตามพิกัดศุลกากรที่ 03, 1604, 1605 ยกเว้นบางรายการสินค้า เช่น หอยสองฝา สัตว์น้ำจากการเพาะเลี้ยง เป็นต้น ตามระเบียบนี้ สินค้าประมงที่จับจากทะเลและไม่ได้มาจากการเพาะเลี้ยงจะส่งออกไปยังสหภาพยุโรปได้นั้น จำเป็นต้องมีเอกสารรับรองว่าไม่ได้มาจากการทำประมงไอยูยูเพื่อประกอบการนำเข้า ซึ่งประกอบด้วยเอกสารใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) กรณีที่สัตว์น้ำนั้น จับโดยเรือรัฐเจ้าของธงเรือ หรือกรณีที่ประเทศส่งออกมีการนำเข้าสัตว์น้ำจากต่างประเทศเพื่อมาแปรรูปและส่งไปยังสหภาพฯ สินค้าดังกล่าวจะต้องมีเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) เพิ่มเติมนอกเหนือจากใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) ด้วย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ประกอบการยื่นขอใบรับรอง Annex IV (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
2. เจ้าหน้าที่(กตส.)ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา 1 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ

3. เสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผอ.กตส.อนุมัติ ลงนามใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ(Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง 1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
4. อนุมัติลงนามใบรับรอง (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
5. ออกเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบคำร้องขอใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาใบรับรองสุขอนามัยสินค้าสัตว์น้ำ (Health Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาใบรับรองการจับสัตว์น้ำจากต่างประเทศ (Catch Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาแบบฟอร์มการควบคุมปริมาณวัตถุดิบสัตว์น้ำนำเข้าเพื่อการแปรรูปส่งออก สหภาพยุโรป (Raw Material Balance Stock, RMBS)	จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาหนังสือกำกับการจำหน่ายสัตว์น้ำนำเข้า (Import Movement Document, IMD)	จำนวน 1 ฉบับ
6. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (ฉบับจริง)	จำนวน 1 ฉบับ
7. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (สำเนา)	จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413

หรือ เว็บไซต์ <http://www.fisheries.go.th/complain/>

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

(แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล)

ภาคผนวก



พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘
เป็นปีที่ ๗๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ
ทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง
ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

บทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎใดที่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน
มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้
การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

“คำขอ” หมายความว่า คำขออนุญาต

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

(๑) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี
การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

การยกเว้นมิให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับ
หน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖ ทุกห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมาย
ที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่น
แทนการอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหรือจัดให้มี
มาตรการอื่นแทนในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้

ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาตามวรรคหนึ่งต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณายกเลิกการอนุญาต
หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาต ในการนี้ให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการ
พัฒนากฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ
คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารรถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่เมื่ออาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทะเบียนตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใดออกใช้บังคับและมีผลให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ การเปลี่ยนแปลงเช่นนั้น มิให้ใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ยื่นไว้แล้วโดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เว้นแต่กฎหมายนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น แต่สำหรับในกรณีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นได้ก็แต่เฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการหรือดำเนินการนั้นต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ และเมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้ระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติดังกล่าวที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้

ก่อนตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ให้คณะรัฐมนตรีส่งร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หากสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาได้มีมติทักท้วง ให้นำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวต่อไป

ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เพื่อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะให้มีสาขาของศูนย์ประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามมาตรา ๑๔ แล้ว ให้ดำเนินการและมีผลดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ต้องยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมใด ณ สถานที่ใด ถ้าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่ง

เอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้นั้นให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นับมาตรา ๑๐ วรรคสี่มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้