

ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/๖๒๕๔



ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี และนายกเทศมนตรีเมืองตะลุมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๓๕๑
ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า พระราชบัญญัติในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายงานเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และให้นำคู่มือสำหรับประชาชนไปประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการศึกษาเนื้อหาสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อให้การปฏิบัติไปตามพระราชบัญญัตินี้

๒. ให้ดำเนินการสำรวจภารกิจต่างๆ อันเกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อเตรียมความพร้อมจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. (สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th เมนู หนังสือราชการ) รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ สำหรับอำเภอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ทราบและถือปฏิบัติด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ ร.ต.

(สมโภชน์ สุวรรณรัตน์)

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ร้องผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

โทร ๐-๗๓๓๓-๕๕๑๙ , ๐-๗๓๓๓-๖๐๔๔

มท. ๗๔๓๒ ต่อ ๑๐๕๑๐๖ โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๕๑

W

NR

รับ 2 ๑๑. 58

จด. ปีตตาริ
รับ 1992
รับ 120 ก.พ. 2558
เลข 13 00



ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๓๕๑

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

☐ จ.บ.ท.
☐ จ.ร.ท.
☐ ก.พ.ท.
☒ ก.ท.ท.
☐ ก.ร.ท.

เรื่อง การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๒ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และให้นำคู่มือสำหรับประชาชนไปติดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในพื้นที่รับผิดชอบ ได้ทราบถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และศึกษาเนื้อหาสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

๒. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำรวจภารกิจต่างๆ อันเกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อเตรียมความพร้อมจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนฯ ให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. รายละเอียดปรากฏตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย (สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th เมนู หนังสือราชการ)

๓. ส่งเสริมช่วยเหลือให้คำแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ใน ที่นี้ขอแจ้งให้
ค.ท.ท. ทุกแห่ง ทราบ และให้ปฏิบัติตาม
(นายวัลลภ พริ้งพวง)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๓๒

โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๗๕๓๓



ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๒

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน (เวียน กระทรวง กรม จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันอุดมศึกษา รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ภาพถ่ายหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/๔๗๖ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๘
๒. แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และให้นำคู่มือสำหรับประชาชนไปติดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาของคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการล่าช้าเกินสมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอแจ้งให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด (มาตรา ๓ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เพื่อรวบรวมและเสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่จะประกาศให้ประชาชนรับทราบต่อไป ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ โดยได้กำหนดประเภทกระบวนการบริการเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑. กระบวนการบริการที่เปิดเสร็จในหน่วยงานเดียว หมายถึง ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว

๒. กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ

๓. กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

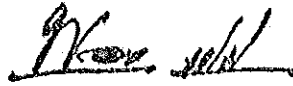
๔. กระบวนการ...

๔. กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต โดยมีการให้บริการ ทั้ง ๓ ประเภท คือ กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และกระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ กรณีกระบวนการประเภทที่ ๒ กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงานจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานอนุญาต ในการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่จะประกาศให้ประชาชนรับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพงษ์อาจ ตรีกิจวัฒนากุล)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

รักษาการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๗๗ , ๘๙๘๒ , ๘๙๙๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙, ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๕๘



ที่ นร ๐๕๐๓/๔๗๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งเกตของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓.๑/๕๔๘
ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗

ตามที่ได้เสนอผลการดำเนินการตามข้อสั่งเกตของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
ไปเพื่อดำเนินการ นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘ ว่า

๑. รับทราบข้อสั่งเกตของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนดังกล่าวและผลการดำเนินการ
ตามข้อสั่งเกตที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอ และแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่
สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติทราบต่อไป

๒. มอบหมายให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก
สำหรับการพัฒนาระบบการทำงานของส่วนราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ได้แจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่
สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติทราบแล้ว และขอได้โปรดส่งเอกสารผลการดำเนินการในเรื่องนี้
ให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่ให้สภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน ๗๕๐ ชุด โดยตรงด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นิวัตร วัฒนา

(นางสาวสาวิตรี จานาญกิจ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักนิติธรรม ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักนิติธรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๖ (สท.)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘ (๙๕๒๗/๗)

www.cabnet1.thai.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๑.๑/๕๕๕



สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
๑ ถนนพระอาทิตย์ เขตพระนคร
กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ข้อสังเกตของคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/๒๓๗๖๔
ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งข้อสังเกตของคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. โดยให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมผลการดำเนินการ แล้วแจ้งผลให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายในสัปดาห์วัน นับแต่วันได้รับเรื่องเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาขอเรียนว่า สำนักงานฯ และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการตามข้อสังเกตคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. แล้ว เห็นว่า โดยที่ร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงได้วางแผนการดำเนินงานเป็นสามระยะ ดังนี้

(๑) ระยะที่หนึ่ง

สำนักงาน ก.พ.ร. จะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ รวมทั้งกิจกรรมที่ต้องมีการอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ร่างพระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ขณะเดียวกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จะเตรียมทำแบบคู่มือประชาชนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวด้วย

(๒) ระยะที่สอง

สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือประชาชนตามแบบที่กำหนดเพื่อเตรียมจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดทำคู่มือตามแบบที่กำหนดนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการแล้วเสร็จและส่งกลับมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อตรวจสอบความถูกต้องภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่ร่างพระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

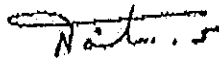
(๓) ระยะที่สาม

สำนักงานฯ ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือประชาชนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันครบกำหนดระยะที่สอง แล้วส่งต้นฉบับคืนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปผลิตเป็นเอกสารหรือจัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ต่อประชาชนต่อไป

สำหรับการพัฒนาระบบการทำงานของส่วนราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น สำนักงานฯ และสำนักงาน ก.พ.ร. เห็นพ้องกันว่า สมควรที่คณะรัฐมนตรีจะได้มอบหมายให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยประสานข้อมูลกับสำนักงานฯ และสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้การบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามมาตรฐาน (Platform) เดียวกัน ส่วนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เป็นพนักงานประจำศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์รับคำขออนุญาต สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เตรียมแผนการฝึกอบรมดังกล่าวไว้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาคำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายทิศัท โทระกิตย์)

เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ฝ่ายพัฒนากฎหมาย

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๐๗๙๗ ต่อ ๕๐๐๐ (นางสาววันดีฯ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๒๒๗๒

www.krisdika.go.th

www.lawreform.go.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนากฎหมาย

โทร. ๔๐๐๐

ที่

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อสังเกตของคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.

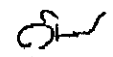
เรียน เลขาธิการฯ (ผ่าน กก.ปจ. (นายปรกรณ์ฯ))

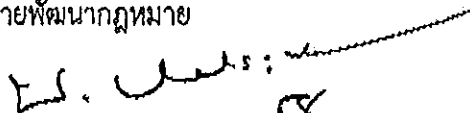
ตามที่สำนักงานฯ ได้เสนอแนวทางการดำเนินการตามข้อสังเกตของคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป นั้น

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘ รับทราบข้อสังเกตของคณะกรรมการสิทธิการวิสามัญดังกล่าวและผลการดำเนินการตามข้อสังเกตที่สำนักงานฯ เสนอ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้มีหนังสือมายังสำนักงานฯ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้งขอให้ส่งเอกสารผลการดำเนินการในเรื่องนี้ให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน ๗๕๐ ชุดด้วย รายละเอียดปรากฏตามเรื่องเดิมที่แนบ

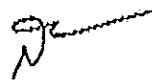
ฝ่ายพัฒนากฎหมายได้ดำเนินการสำเนาเอกสารดังกล่าวจำนวน ๗๕๐ ชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอให้โปรดลงนามในหนังสือส่งถึงเลขาธิการวุฒิสภา ที่เสนอมาพร้อมนี้


(นางสาววันดี สุชาติกุลวิทย์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากฎหมาย


16 ม.ค. ๕๘

ลงนามแล้ว


(นายสิททัต โทตระกิตต์)
เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา
๑๐ ส.ค. ๒๕๕๘

แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน...” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้อย่าง ถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำ “แนวทาง การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” 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 อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ประชุมปรึกษาลงมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีตามมาตรา 43 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เสนอร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุม ครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 และมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

มาตรา 7 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

มาตรา 7 วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่ จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา 7 วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

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 ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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

เป็นคู่มือที่แสดงให้เห็นประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์ 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 เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ
- 2) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- 3) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 4) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

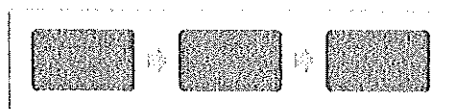
4.4 เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นคำขออนุญาตก่อนดำเนินการใดมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

5. ประเภทของกระบวนการบริการ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะมีประเด็นสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาในรายละเอียดกระบวนการบริการที่จำแนกเป็น 4 ประเภท

1) กระบวนการบริการที่เปิดเสร็จในหน่วยงานเดียว



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว

2) กระบวนงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ

3) กระบวนงานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น



หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

4) กระบวนงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต โดยมีการให้บริการ ทั้ง 3 ประเภท คือ กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนงานบริการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ กระบวนงานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

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 และช่วงเวลาให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด)

2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเตรียมดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา

- แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอน

- แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม

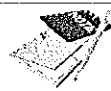


กรณี กระบวนการบริการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศให้ประชาชนรับทราบ

กรณี กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ควรมีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติให้พิจารณาถึงความเป็นประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

4) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ

แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ มีการแบ่งหมวดหมู่เอกสาร พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน



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) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่าง ชัดเจน			
3) ขั้นตอนและระยะเวลา	• แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอน • แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม			
4) รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	• แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือ หลักฐานให้ชัดเจน			
5) ค่าธรรมเนียม	• ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)			
6) การรับเรื่องร้องเรียน	• แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ			
7) อื่น ๆ	• ตัวอย่างแบบฟอร์ม : แสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูล			
หมายเหตุ	ในขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศ ระบุรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบสถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการโดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในปฏิบัติให้พิจารณาถึงความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ			

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 พิจารณาตรวจสอบประมวลผล 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
- มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (Feedback) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐต่อไป

➤ ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

➤ ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ

- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ตัวอย่างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงองค์ประกอบที่ควรมีระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามที่พระราชบัญญัติกำหนด
ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการหน่วยงานอาจพิจารณาปรับปรุงรูปแบบได้ตามความเหมาะสม

(ตัวอย่าง) คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การออกใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 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. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 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 ระเบียบ ฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 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. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
2. เจ้าหน้าที่(กตส.)ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา 1 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ

3. เสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผอ.กตส.อนุมัติ ลงนามใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ(Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	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)