

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

1. ที่มา

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

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

มาตรา 7 วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา 7 วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดล่าช้าเกินสมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

มาตรา 17 กำหนดให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 ให้เสร็จสิ้นภายใน 180 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ครบกำหนด วันที่ 20 กรกฎาคม 2558)

ความหมาย

คู่มือสำหรับประชาชนเป็นรายละเอียดที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- 1) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- 2) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- 3) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 4) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

3. ขอบเขตของกระบวนการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุมัติ อนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใดๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

4. การพิจารณากระบวนการในความรับผิดชอบเพื่อจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- 1) หน่วยงานรับผิดชอบภารกิจหลักของกรมวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยใช้แบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ได้แก่ แบบฟอร์มจัดทำข้อมูลด้านกฎหมายและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาต มีรายละเอียดหัวข้อประกอบด้วย ชื่อกฎหมาย / ผู้มีอำนาจรักษาการตามกฎหมาย / ชื่องานการออกใบอนุญาต การอนุญาต การจดทะเบียน การรับแจ้ง / ผู้มีอำนาจอนุญาต / ผู้รับบริการ / ระยะเวลาในการพิจารณา (กฎหมายกำหนด) / ระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด
- 2) กองนิติการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้านกฎหมาย
- 3) ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณากระบวนการที่มีกฎหมายหรือกฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ซึ่งต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และกำหนดชื่อกระบวนการที่ถูกต้องและใช้เป็นมาตรฐานกลาง

สรุปกระบวนการที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของกรมการจัดหางาน จำนวน 79 กระบวนการ แยกเป็น

- กระบวนการตาม พ.ร.บ.จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน 51 กระบวนการ
- กระบวนการตาม พ.ร.บ.การทำงานของคนต่างด้าว 24 กระบวนการ
- กระบวนการตามกฎหมาย/ระเบียบอื่นๆ
 - พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ 1 กระบวนการ
 - ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน 3 กระบวนการ

5. การพิจารณาประเภทของกระบวนการ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาในรายละเอียดกระบวนการบริการ โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

หมายถึง ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว

2) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ

3) กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

4) กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต โดยอาจเป็นการให้บริการ ประเภทใดประเภทหนึ่ง คือ กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

6. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

คณะรัฐมนตรีมีมติให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ จึงมีการจัดทำระบบศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน เป็นระบบที่ให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำและแก้ไข รวมทั้งจัดส่งคู่มือสำหรับประชาชนให้สำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติการเผยแพร่คู่มือลงในเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้

ดังนั้นในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จึงต้องดำเนินการจัดทำทั้งในรูปแบบของเอกสาร และจัดทำในระบบสารสนเทศ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดองค์ประกอบหลักของคู่มือ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

- 1) ขอบเขตการให้บริการ
- 2) หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข (ถ้ามี)
- 3) ขั้นตอนและระยะเวลา
- 4) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ
- 5) ค่าธรรมเนียม
- 6) การรับเรื่องร้องเรียน
- 7) อื่นๆ เช่น ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แต่เนื่องจากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศจะต้องมีการกรอกข้อมูลที่มีรายละเอียดมากกว่าองค์ประกอบหลักที่กำหนดเพื่อให้เป็นฐานข้อมูลในระบบ ดังนั้นการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศ จึงต้องจัดทำข้อมูลในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ชื่อกระบวนการงาน
- (2) ประเภทของกระบวนการงาน
- (3) **หมวดหมู่ของกระบวนการงาน** : ระบุประเภทใดประเภทหนึ่งจาก 8 รายการ ดังนี้
 - อนุญาต / ออกใบอนุญาต / รับรอง
 - อนุมัติ
 - จัดทะเบียน
 - ขึ้นทะเบียน
 - รับแจ้ง
 - ให้ประธานบัตร
 - ให้อาชญาบัตร
 - อื่นๆ (เช่น การออกผลการวิเคราะห์)
- (4) **กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต** : ระบุชื่อกฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต ตั้งแต่ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรืออื่นๆ และระบุผู้มีอำนาจรักษาการตามกฎหมายฉบับนั้นๆ
- (5) **ระดับผลกระทบ** : ระบุระดับผลกระทบโดยเลือกกว่าเป็นกระบวนการงานบริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม หรือ บริการทั่วไป
- (6) **กลุ่มผู้ใช้บริการ** : ระบุกลุ่มผู้ใช้บริการโดยเลือกกว่าเป็น (1) ประชาชนทั่วไป (2) ชาวต่างชาติ
- (3) ผู้ประกอบการภาคเอกชน/นิติบุคคล โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 กลุ่ม
- (7) **พื้นที่ให้บริการ** : ระบุว่ากระบวนการงานนี้ให้บริการที่ใดบ้าง เช่น ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค
- (8) **ระยะเวลาดำเนินการที่กำหนดตามกฎหมาย** : ระบุกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่ระบุระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการ พร้อมหน่วยของเวลา
 - กรณีมีมากกว่า 1 ฉบับ ให้ใส่ฉบับที่ให้ระยะเวลาน้อยที่สุด หรือฉบับที่มีความครอบคลุมงานให้บริการมากที่สุด
 - กรณีไม่มีระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย ให้ใส่ระยะเวลาดำเนินการเป็น “ไม่ระบุ”
- (9) **ช่องทางการให้บริการ** :
 - 9.1 ระบุสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ เช่น
 - ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน ให้ระบุชื่อหน่วยงาน ที่ตั้งหน่วยงาน และเบอร์โทรศัพท์
 - ทางไปรษณีย์ ให้ใส่ที่อยู่เพื่อการจัดส่งไปรษณีย์
 - ทางอีเมล ให้ใส่ชื่ออีเมล

9.2 ระยะเวลาที่ให้บริการ ให้ระบุ วัน เวลา และช่วงเวลาที่ให้บริการ เช่น
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. (มีพักเที่ยง)

(10) **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต :** แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเตรียมดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน กระชับ เพื่อเป็นการสื่อสารให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอเข้าใจตรงกันกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(11) **การกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ :** แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง โดยระบุประเภทของขั้นตอน คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม

1) **ประเภทของขั้นตอน :** ระบุประเภทของแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นการจัดกลุ่มของขั้นตอนการดำเนินงาน โดยเลือกจากรายการ 4 ประเภท คือ

- การตรวจสอบเอกสาร เป็นประเภทของขั้นตอนเกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และแบบฟอร์มในการยื่นคำขอว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
- การพิจารณา เป็นประเภทขั้นตอนการเริ่มพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายรวมถึงขั้นตอนหลังจากการตรวจเอกสาร และก่อนการลงนามอนุญาตทั้งหมด เช่น การเข้าตรวจพื้นที่ การประชุมคณะกรรมการ เป็นต้น
- การลงนาม เป็นประเภทของขั้นตอนการพิจารณาลงนามของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย
- การพิจารณาโดยหน่วยงานอื่น เป็นประเภทของกระบวนการที่ต้องพิจารณา ดำเนินการโดยหน่วยงานอื่นนอกส่วนราชการ

2) **ขั้นตอนการบริการ :** เมื่อระบุประเภทของขั้นตอนแล้วให้ระบุรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการในแต่ละประเภทของขั้นตอน โดยสรุปใจความสำคัญให้มีความกระชับ เน้นเฉพาะขั้นตอนที่ประชาชนควรทราบ และไม่ควรระบุขั้นตอนที่เป็นขั้นตอนการปฏิบัติราชการภายใน เช่น การจัดแฟ้มเสนอลงนามกรณีมีหมายเหตุ ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมของแต่ละขั้นตอนได้ โดยระบุเฉพาะสาระสำคัญที่ประชาชนควรทราบ เช่น ผู้รับใบอนุญาตต้องลงลายมือชื่อในใบอนุญาตต่อหน้าเจ้าหน้าที่

3) **ระยะเวลาในการให้บริการ :** ระบุระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการรวม พร้อมระบุหน่วยของเวลา โดยแปลงหน่วยให้ตรงกัน เช่น 30 นาที 120 นาที และควรระบุให้ชัดเจนว่าหน่วยเป็นวัน หรือวันทำการ เป็นต้น

กรณีมีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือกรณีที่ระหว่างขั้นตอนมีระยะเวลารอคอยหรือต้องติดต่อแผนกอื่นหรือรอการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ให้คำนวณระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย ลงในระยะเวลาดำเนินการรวมด้วย

ระยะเวลาดำเนินการรวม ต้องไม่เกินระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด และหากกระบวนการนี้ผ่านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาแล้ว ระยะเวลาดำเนินการรวมต้องไม่เกินระยะเวลาหลังการลดขั้นตอน หรือหากไม่มีกฎหมายกำหนดแต่เป็นนโยบายของผู้บริหารที่ได้ออกประกาศหรือมีข้อสั่งการไว้ ให้ระบุระยะเวลาตามที่ได้ประกาศหรือสั่งการไว้

4) หน่วยงาน : ระบุส่วนงานที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เช่น การตรวจสอบพฤติการณ์ หน่วยงานที่ดำเนินการ ได้แก่ กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน การยืนยันสัญญาค้าประกัน หน่วยงานที่ดำเนินการ ได้แก่ ธนาคาร

(12) การลดขั้นตอน : กรณีกระบวนการบริการนี้ได้ผ่านกระบวนการลดขั้นตอนแล้ว ให้ระบุด้วยว่า “ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว” และให้กรอกระยะเวลารวมหลังการลดขั้นตอน พร้อมทั้งหน่วยของเวลาไว้ด้วย

(13) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ : พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ กำหนดว่า กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว หรือกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนและผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามบันทึกข้อตกลงสองฝ่ายเรียบร้อยแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นใดอีกไม่ได้ ดังนั้น การกำหนดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ ในคู่มือสำหรับประชาชน ควรพิจารณาดังนี้

- 1) เป็นเอกสารหลักฐานที่กฎหมาย/ระเบียบ กำหนด
- 2) กรณีมีเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมมากกว่าที่กฎหมายกำหนดต้องสามารถชี้แจงความจำเป็นที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอได้
- 3) ระบุรายละเอียดรายการเอกสารหลักฐานให้ชัดเจน ประกอบด้วย
 - ประเภทเอกสาร เลือกว่าเป็นเอกสารยืนยันตัวตน หรือ เอกสารเพิ่มเติม
 - ชื่อเอกสาร ให้ระบุชื่อเอกสาร และรายละเอียดให้ชัดเจน เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ที่ระบุวัตถุประสงค์ และอายุไม่เกิน 6 เดือน
 - หน่วยงาน ให้ระบุหน่วยงานภาครัฐที่ เป็นผู้ออกเอกสารฉบับดังกล่าว
 - จำนวนเอกสารและหน่วยนับ ให้ระบุจำนวนเอกสารฉบับจริง หรือ จำนวนสำเนา พร้อมระบุหน่วยนับเอกสาร (ฉบับหรือชุด) แต่ละรายการที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องนำมายื่นให้เจ้าหน้าที่
 - หมายเหตุ ให้ระบุเงื่อนไขของเอกสารแต่ละรายการ (ถ้ามี) เช่น เงื่อนไขการรับรองสำเนาต้องลงลายมือชื่อรับรองสำเนาพร้อมประทับตรานิติบุคคล ต้องแสดงเอกสารตัวจริงต่อหน้าเจ้าหน้าที่เมื่อมายื่นคำขอ ต้องได้รับการรับรองความถูกต้องจากโนตารีปับลิกกรณีเป็นเอกสารจากต่างประเทศ หรือเงื่อนไขอื่นๆ ที่ต้องการให้ผู้ยื่นคำขอทราบ เช่น เอกสารคำแปลต้องรับรองการแปลจากผู้จบการศึกษาในระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีในหลักสูตรที่ใช้ภาษาที่ปรากฏในเอกสาร

(14) **ค่าธรรมเนียม :** ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ผู้ยื่นคำขอต้องชำระ โดยใส่รายละเอียดค่าธรรมเนียมในแต่ละอัตรา ใส่ตัวเลขจำนวนอัตราค่าธรรมเนียม หรือใส่หมายเหตุเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในอัตราอื่นๆ (ถ้ามี)

ตัวอย่าง ค่าคำขอ ฉบับละ 100 บาท

ค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตทำงาน ที่มีอายุไม่เกิน 3 เดือน ฉบับละ 750 บาท

(15) **ช่องทางการร้องเรียน :** ระบุช่องทางการร้องเรียน พร้อมทั้งรายละเอียดในการติดต่อ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียน เช่น กรณีไม่เป็นไปตามที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน หรือให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยให้ระบุช่องทาง สถานที่ เบอร์โทรศัพท์ โดยเรียงลำดับช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

- ร้องเรียนที่หน่วยงานที่ติดต่อด้วยตนเอง / ไปรษณีย์ ให้ใส่ชื่อหน่วยงาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ชัดเจน
- ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงาน (ถ้ามี)
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ให้ใส่ที่อยู่ของเว็บไซต์หน้ารับเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ / call center
- ร้องเรียนผ่านอีเมล

(16) **แบบฟอร์ม ตัวอย่าง (ถ้ามี) :** ระบุชื่อเอกสารแบบฟอร์ม และแสดงตัวอย่างแบบฟอร์ม

7. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศ

เมื่อจัดทำรายละเอียดในแต่ละกระบวนการแล้วเสร็จ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและหน่วยงานผู้รับผิดชอบกระบวนการร่วมประชุมเพื่อพิจารณา / ตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดในกระบวนการที่จัดทำคู่มือฯ ภายหลังจากพิจารณากระบวนการต่างๆ แล้วให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พัฒนาขึ้น เพื่อให้ข้อมูลเข้าสู่การพิจารณาอนุมัติของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อสำนักงาน ก.พ.ร. อนุมัติคู่มือสำหรับประชาชนผ่านระบบสารสนเทศแล้ว คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานจะอยู่ในสถานะเผยแพร่ หมายถึง คู่มือสำหรับประชาชนจะถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) และเป็นคู่มือที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับหน่วยงานในภูมิภาคนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป นอกจากนี้กรมฯ ต้องนำคู่มือสำหรับประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. อนุมัติแล้วเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของกรมฯ ด้วย และยังคงจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นเอกสาร เผยแพร่ ณ สถานที่ที่รับคำขอ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ในการสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชนได้โดยง่าย

8. ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไข

(1) ระยะเวลาการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนด ไม่นับรวมระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก / การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ซึ่งกรมฯ ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนได้ แต่การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ ให้นำบรมระยะเวลาทุกขั้นตอน ทำให้ระยะเวลารวมเกินที่กฎหมายกำหนด หรือเกินระยะเวลาที่เคยลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้

แนวทางแก้ไข : ปรับกระบวนการทำงาน โดยให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานอื่นมาก่อน แล้วนำผลการดำเนินการ / เอกสารที่ได้ มายื่นเป็นเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา

(2) ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมายเป็นระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ต่อ 1 คำขอ แต่ในการปฏิบัติจริง มีการยื่นคำขอครั้งละจำนวนมาก เช่น การขออนุญาตต่างๆ ของแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

แนวทางแก้ไข : กำหนดปริมาณคำขอ ต่อ ช่วงระยะเวลาของการดำเนินงานที่เหมาะสม เช่น กรณีปริมาณคำขอ 1 – 20 คำขอ ดำเนินการแล้วเสร็จใน 3 วัน ปริมาณคำขอ 21 – 50 คำขอ ดำเนินการแล้วเสร็จใน.....วัน

(3) กระบวนการที่ส่วนภูมิภาคดำเนินการและส่งต่อให้กรมเป็นผู้พิจารณา จากเดิมส่วนภูมิภาคต้องตรวจสอบข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุญาต จากทั้งในพื้นที่และจากส่วนกลางเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นเบื้องต้นมายังกรม ซึ่งต้องใช้เวลาและเป็นการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน จึงปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานโดยให้ส่วนภูมิภาคตรวจสอบข้อมูลเฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบ และกรมเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลในส่วนกลางแทนหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อลดเวลาและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

(4) ในแต่ละกระบวนการงานมีกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งต้องใช้เวลาและความรอบคอบในการตรวจสอบและพิจารณา เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องศึกษาและทำความเข้าใจในกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการจัดทำคู่มือฯ

(5) กระบวนการบางกระบวนการมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินการ / ขั้นตอน / เอกสารหลักฐานประกอบเป็นระยะ ทำให้ไม่สามารถจัดทำคู่มือได้

แบบฟอร์มจัดทำข้อมูลด้านกฎหมายและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาต

ส่วนที่ 1				ส่วนที่ 2							
ลำดับ	ส่วนราชการ	ชื่อกฎหมาย	รัฐมนตรีรักษาการ	(1) การออกใบอนุญาต	(2) การอนุญาต (ไม่มีใบอนุญาต)	(3) การจดทะเบียน (จดทะเบียน/ขึ้น ทะเบียน)	(4) การรับแจ้ง	ผู้มีอำนาจอนุญาต	ผู้รับบริการ (ผู้ขออนุญาต/จด ทะเบียน/ขึ้นทะเบียน/ แจ้ง)	ระยะเวลาในการ พิจารณา (กฎหมายกำหนด)	ระยะเวลา มาตรฐานที่ ประกาศ

รายชื่อกระบวนการงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
1	การขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ	35 วันทำการ
2	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ	24 วัน
3	การขอย้ายสำนักงานจัดหางานในประเทศ : กรณีย้ายในเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต	18 วันทำการ
4	การขอย้ายสำนักงานจัดหางานในประเทศ : กรณีย้ายนอกเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต	28 วัน
5	การขอตั้งสำนักงานจัดหางานในประเทศชั่วคราวนอกเขตท้องที่ที่ได้รับอนุญาต	30 วัน
6	การขอเปลี่ยนผู้จัดการของสำนักงานจัดหางานในประเทศ	24 วัน
7	การจดทะเบียนลูกจ้างจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	30 วันทำการ
8	การขอใบแทนใบอนุญาตและบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต / ผู้จัดการ / ลูกจ้าง / ตัวแทนจัดหางาน ของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	5 วันทำการ
9	การขอมีบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต ผู้จัดการ ลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานในประเทศ	8 วันทำการ
10	การขอแจ้งข้อความโฆษณาการจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	3 วันทำการ
11	การขอเปลี่ยนชื่อสำนักงานจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	10 วันทำการ
12	การขอรับคืนหลักประกันของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	40 วัน
13	การขอเปลี่ยนหลักประกันของผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศ	30 วัน

รายชื่อกระบวนการงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
1	การขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	35 วันทำการ
2	การขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	52 วัน
3	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	24 วัน
4	การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	30 วัน
5	การขอย้ายสำนักงานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณีย้ายในเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต	18 วันทำการ
6	การขอย้ายสำนักงานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณีย้ายนอกเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต	28 วัน
7	การขอตั้งสำนักงานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศชั่วคราวนอกเขตท้องที่ที่ได้รับอนุญาต	30 วัน
8	การขอเปลี่ยนผู้จัดการของสำนักงานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	24 วัน
9	การขอเปลี่ยนผู้จัดการของสำนักงานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	30 วัน
10	การจดทะเบียนลูกจ้างจัดหางานของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ	30 วันทำการ
11	การขอใบแทนใบอนุญาตของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	5 วันทำการ
12	การขอใบแทนใบอนุญาตของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	18 วันทำการ
13	การขอใบแทนบัตรประจำตัวผู้จัดการ /ลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางาน ของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ	5 วันทำการ
14	การขอมิบัตรประจำตัวผู้รับอนุญาต ผู้จัดการ ลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ	8 วันทำการ
15	การขอแจ้งข้อความโฆษณาการจ้างงานของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานใน	3 วันทำการ

29	การขออนุญาตขยายระยะเวลาการจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	12 วันทำการ
----	---	-------------

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการ	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
30	การขออนุญาตรับสมัครคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามระบบโครงการฝึกงาน และฝึกปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	7 วันทำการ
31	การขออนุญาตรับสมัครคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามระบบโครงการฝึกงาน และฝึกปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	17 วันทำการ
32	การขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามระบบโครงการฝึกงาน และฝึกปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน	5 วันทำการ
33	การขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศตามระบบโครงการฝึกงาน และฝึกปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค : กรณียื่นคำขอที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้รับอนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	15 วันทำการ
34	การแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง	3 ชั่วโมง
35	การแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว	1 ชั่วโมง
36	นายจ้างขออนุญาตพาลูกจ้างไปทำงานในต่างประเทศ	2 วันทำการ
37	นายจ้างแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศ ไม่เกิน 45 วัน	3 ชั่วโมง
38	นายจ้างขออนุญาตส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศเกิน 45 วัน	2 วันทำการ

รายชื่อกระบวนการงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551		
1	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวภายใต้การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี อาเซียน ตามข้อตกลง MRAs	1 วันทำการ
2	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ	3 วันทำการ
3	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการซึ่งอยู่นอกราชอาณาจักร (โดยนายจ้างยื่นแทน)	5 วันทำการ
4	การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ	3 วันทำการ
5	การขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	2 วันทำการ
6	การขออนุญาตเปลี่ยนหรือเพิ่มประเภทหรือลักษณะงาน ท้องที่หรือสถานที่ทำงาน หรือเงื่อนไขที่ได้รับอนุญาต หรือการเพิ่มนายจ้าง	3 วันทำการ
7	การแจ้งการเข้ามาเพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วนระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน	1 ชั่วโมง
8	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน หรือกฎหมายอื่น	3 วันทำการ
9	การขอขยายระยะเวลาใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือกฎหมายอื่น	3 วันทำการ
10	การขออนุญาตเปลี่ยนหรือเพิ่มประเภทหรือลักษณะงาน นายจ้าง ท้องที่หรือสถานที่ทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือกฎหมายอื่น	3 วันทำการ
11	การแจ้งความต้องการจ้างคนต่างด้าว (การขอโควตา)	1 วันทำการ
12	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติลาวและกัมพูชา ตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยการจ้างแรงงานระหว่างรัฐ (MOU)	25 วันทำการ
13	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยการจ้างแรงงานระหว่างรัฐ (MOU)	21 วันทำการ
14	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551	3 วันทำการ
15	การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติ	3 วันทำการ

	การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551	
--	---------------------------------	--

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
16	การขอใบแทนใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551	2 วันทำการ
17	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป-กลับหรือตามฤดูกาล ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551	1 วันทำการ
18	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
19	การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือกฎหมายอื่น แบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
20	การขอขยายระยะเวลาใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือกฎหมายอื่นแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
21	การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
22	การขออนุญาตเปลี่ยน/เพิ่มประเภทหรือลักษณะงานนายจ้าง ที่ตั้งหรือสถานที่ทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนหรือกฎหมายอื่นแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
23	การขออนุญาตเปลี่ยน/เพิ่มประเภทหรือลักษณะงาน นายจ้าง ที่ตั้งหรือสถานที่ทำงานของคนต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง
24	การขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	3 ชั่วโมง

รายชื่อกระบวนการงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550		
1	การพิจารณาอนุญาตให้หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ใช้ มาตรา 35 แทนการจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 หรือ การส่งเงินเข้ากองทุนตาม มาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ พ.ศ. 2550	38 วัน

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการงาน	ระยะเวลาแล้วเสร็จ
ระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ.2546 และ แก้ไขเพิ่มเติม		
1	การขอจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน	8 วันทำการ
2	การขอต่ออายุทะเบียนจัดตั้งกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน	8 วันทำการ
3	การขอกู้เงินกองเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน	22 วันทำการ

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน
ประเภทของงานบริการ	กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น
หมวดหมู่กระบวนการงาน	การอนุญาต

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 - กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2529) การขออนุญาต การออกและต่ออายุใบอนุญาตจัดหางาน - กฎกระทรวง ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2536) กำหนดจำนวนเงินหลักประกันการขออนุญาตจัดหางาน การจดทะเบียนตัวแทนของผู้รับอนุญาตจัดหางาน - ประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่อง การกำหนดสถานที่ซึ่งห้ามจัดตั้งสำนักงานจัดหางาน พ.ศ. 2558
---------------------	---

ระยะเวลาดำเนินการที่กำหนดในกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - 60 วัน (พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544)
-----------------------------------	---

ขอบเขตการให้บริการ	
--------------------	--

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการสถานที่	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 0 2245 0964, 0 2248 2278 โทรสาร 0 2245 0964 (กรณีสำนักงานจัดหางานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร)	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการยื่นคำขอ

ภาคเอกชนรายใดที่ประสงค์ประกอบธุรกิจจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศกับนายทะเบียนจัดหางาน โดยยื่นคำขอ ณ กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน กรณีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และยื่นคำขอ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่ กรณีสำนักงานตั้งอยู่ในต่างจังหวัด

คุณสมบัติของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานในประเทศ

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
3. ไม่เป็นผู้รับอนุญาตจัดหางานอื่นที่ได้รับอนุญาตแล้ว
4. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตจัดหางาน
5. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางาน
6. ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
7. ไม่เป็นผู้มีหรือเคยมีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
8. ไม่เป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือผู้จัดการของนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้รับอนุญาตจัดหางานอื่น
9. ไม่เป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือผู้จัดการของนิติบุคคลซึ่งถูกเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางานหรืออยู่ในระหว่างใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจัดหางาน
10. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดหรือคำสั่งที่ขอด้วยกฎหมายให้จำคุกในความผิดที่กฎหมายบัญญัติให้ถือเอาการกระทำผิดโดยทุจริตเป็นองค์ประกอบหรือในความผิดตามพระราชบัญญัตินี้
11. ต้องวางหลักประกันไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนบาทไว้กับนายทะเบียนจัดหางาน

หมายเหตุ :

* ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือบริการประชาชนเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ในกรณีที่คำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และ/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ เป็นเหตุไม่สามารถพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสาร หรือเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอโดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนาบันทึกความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

* ทั้งนี้จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอน

1. ผู้รับบริการยื่นคำขอพร้อมเอกสาร / เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร

(ระยะเวลา 1 วันทำการ)

2. เจ้าหน้าที่ออกหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ประวัติ/พฤติกรรม ผู้ยื่นขอและยืนยันสัญญาค้ำประกัน (กรณีหลักประกันเป็นสัญญาค้ำประกันของธนาคาร)

(ระยะเวลา 2 วันทำการ)

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณสมบัติ ประวัติ /พฤติกรรมผู้ยื่นขอ (สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ / กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน / สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ที่ผู้ขออนุญาตตั้งสำนักงานอยู่) และยืนยันสัญญาค้ำประกัน (ธนาคาร) / ตรวจสอบสถานที่ตั้งสำนักงานของผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาต

(ระยะเวลา 20 วันทำการ)

4. รวบรวมเอกสารหลักฐาน / ผลการตรวจสอบ / เสนอความเห็นต่อนายทะเบียนจัดหางาน

(ระยะเวลา 10 วันทำการ)

5. นายทะเบียนจัดหางานพิจารณา / ลงนามในใบอนุญาต

(ระยะเวลา 2 วันทำการ)

6. ผู้รับบริการชำระค่าธรรมเนียม / รับใบอนุญาต
หมายเหตุ : ผู้รับใบอนุญาตต้องลงลายมือชื่อในใบอนุญาตต่อหน้าเจ้าหน้าที่

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด

- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด

- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด

- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด

- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ระยะเวลาดำเนินการรวม 35 วันทำการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

1. คำขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ (แบบ จง.1) จำนวน 1 ฉบับ
2. หลักประกันหนึ่งแสนบาท เป็นเงินสด หรือพันธบัตรรัฐบาล หรือสัญญาค้ำประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบประวัติและพิมพ์ลายนิ้วมือจากหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีอายุไม่เกิน 30 วัน
4. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น (บอจ.5) (รับรองไม่เกิน 6 เดือน) จำนวน 1 ชุด (กรณีนิติบุคคล)
5. หนังสือมอบอำนาจให้กรรมการคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับอนุญาตมีอำนาจลงนามในเอกสารที่เกี่ยวกับการจัดหางานในประเทศ ติดอากรแสตมป์ 30 บาท พร้อมรายงานการประชุมกรรมการผู้มีอำนาจแต่งตั้งให้เป็นผู้รับอนุญาต จำนวน 1 ชุด (กรณีที่นิติบุคคลมีกรรมการผู้มีอำนาจลงนามมากกว่า 1 คนขึ้นไป)
6. สำเนาเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ตั้งสำนักงานจัดหางาน จำนวน 1 ฉบับ
7. สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอรับใบอนุญาต จำนวน 1 ชุด
8. สำเนาทะเบียนบ้านหรือสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาพาสปอร์ตหน้าแรก (กรณีเป็นต่างด้าว) ของกรรมการหุ้นส่วนทุกคน จำนวน 1 ชุด (ประกอบการตรวจสอบคุณสมบัติบุคคล)
9. ใบรับรองแพทย์ซึ่งรับรองว่าผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลผู้ขออนุญาต ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ (ไม่เกิน 1 เดือน) จำนวน 1 ฉบับ
10. รูปถ่ายครึ่งตัว หน้าตรง ไม่สวมหมวก ขนาด 4x6 ซม. ของผู้ขอรับใบอนุญาตหรือของผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล) ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 3 รูป
11. แผนที่ตั้งสำนักงานและรูปถ่ายที่ตั้งสำนักงานทั้งภายในและภายนอก จำนวน 1 ชุด
12. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ จำนวน 1 ชุด (กรณีมอบอำนาจยื่นคำขอ)

- หมายเหตุ**
1. กรณีนิติบุคคล ผู้ที่ขอรับใบอนุญาตต้องเป็นกรรมการ และมีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล
 2. กรณีบุคคลธรรมดา ให้ยกเว้นเอกสารในข้อ 4 และ 5

ค่าธรรมเนียม

- ค่าคำขอ (แบบ จง.1) ฉบับละ 10 บาท
- ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ ฉบับละ 5,000 บาท (อายุใบอนุญาต 2 ปี)

ช่องทางการร้องเรียน

กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ
โทรศัพท์ 0 2245 0964, 0 2248 2278

แบบฟอร์ม ตัวอย่าง

1. คำขอรับใบอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ (แบบ จง.1)
2. หนังสือสัญญาค่าประกันธนาคาร (แบบ จง.2)
3. หนังสือมอบอำนาจให้กรรมการคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับอนุญาตมีอำนาจลงนามในเอกสารที่เกี่ยวข้องการจัดหางานในประเทศ



พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

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

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้งที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

บทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎใดที่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน
มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้
ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น 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 รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการ
การควบคุมยุทธภัณฑ์ 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 ถ้าเป็นกรณีที่ไมอาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทันทีตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามมาตรา ๙ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามมาตรา ๗ หรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใดออกใช้บังคับและมีผลให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ การเปลี่ยนแปลงเช่นนั้น มิให้ใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้แล้วโดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย 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 ไม่ว่าจะความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ 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 หรือ ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้คืนให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นำมาตรา ๑๐ วรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจง แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘ มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้อง ส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

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

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 เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการอนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้