



นางสาวอริพร โพธิ์ใส
นติกร สำนักกฎหมาย

คู่มือสำหรับประชาชน : การอำนวยความสะดวก ของทางราชการ

บทนำ

ปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวกับการอนุญาตนั้นมีเป็นจำนวนมากหลายฉบับ จึงเป็นเหตุทำให้ประชาชนจะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่งด้วยกันซึ่งทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการ รวมทั้งมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตบางฉบับก็ไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจน เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ขึ้น โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน”^๑ ในเรื่องการอนุญาตทุกประเภทเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดของเอกสารที่จำเป็นต้องยื่น รวมทั้งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการติดต่อขออนุญาตจากทางราชการ ซึ่งเป็นเสมือนกฎหมายกลาง ที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการ

^๑ มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่ง ให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้นำคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

๑๒๓

๑๒๓



พิจารณาอนุญาต การจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตของประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ดังนั้น คอลัมน์ “สารพันปัญหากฎหมาย” ฉบับนี้จึงใคร่ขอนำเสนอเรื่อง “คู่มือสำหรับประชาชน : การอำนวยความสะดวกของทางราชการ” ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านได้มีโอกาสรับทราบและเข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนในการติดต่อขออนุญาตเพื่อดำเนินกิจการ ต่าง ๆ จากทางราชการโดยการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดังนี้

๑. ความเป็นมาและสภาพปัญหา

จากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการติดต่อขออนุญาตดำเนินการใดจากทางราชการที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากและไม่สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้การประกอบกิจการของประชาชน หรือภาคเอกชนจะต้องขออนุญาตดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับระยะเวลา รายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่าง ๆ จากทางราชการเกินสมควร อาทิ การขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้เวลายาวนานจึงส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ และทำให้ประเทศไทยสูญเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้บริการและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามหลักการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อพิจารณา และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พิจารณาในวาระที่สาม โดยลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมายในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ และมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป กล่าวคือ เริ่มมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ยกเว้นเรื่องการจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ในการอนุญาตในแต่ละเรื่อง ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องการอนุญาตทุกประเภท เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และประชาชนจะต้องยื่นคำขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ในระยะเริ่มแรกจึงต้องให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายเตรียมความพร้อมโดยการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการขออนุญาต ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป และจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกเรื่องของการอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา^๖ กล่าวคือ จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ด้วย

๓. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน^๗

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขออนุญาตดำเนินกิจการต่าง ๆ จากทางราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ ซึ่งหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ จะต้องดำเนินการจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ทุกงานบริการ สำหรับเพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาตและเป็นการกำหนดรายละเอียดให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต ทั้งนี้ ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนคือบุคคลที่กฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต หรือ “ผู้อนุญาต” โดยผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกประเภทของการอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วันนับแต่วันที่

^๖มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

^๗พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๗ มาตรา ๑๑ และมาตรา ๑๗



พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ภายในวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘) โดยคู่มือสำหรับประชาชนอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- (๑) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ
- (๒) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และ
- (๓) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับ

คำขอ

นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

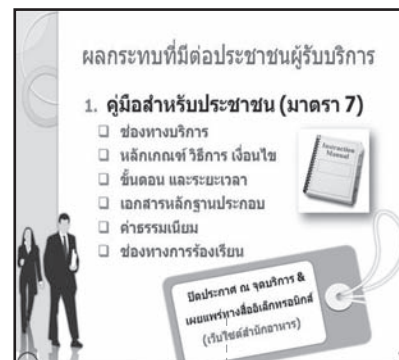
เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่มีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชน การเปลี่ยนแปลงนั้นย่อมไม่กระทบถึงการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้ โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่มีผลใช้บังคับ แต่หากกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ ก็ให้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับมีผลใช้บังคับได้

สำหรับการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนนั้น

เมื่อหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานใดได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้นปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนต้องการที่จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาให้โดยอาจจะคิดค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้

ทั้งนี้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละกระบวนการให้อนุญาตแล้วคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตในคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ซึ่งหากเห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดนั้นมีความล่าช้าเกินสมควร ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้คู่มือสำหรับประชาชนของส่วนราชการทุกหน่วยงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดองค์ประกอบคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้





๑) ประเภทกระบวนการงานบริการ ได้แก่

(๑) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว ซึ่งสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว เช่น งานทำบัตรประจำตัวประชาชน ออกใบอนุญาตขับรถ จดทะเบียนนิติบุคคล จดทะเบียนคนว่างงาน เป็นต้น

(๒) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน ซึ่งมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ เช่น การรังวัดที่ดิน ขอแปลงสัญชาติไทย ขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม เป็นต้น ดังนั้นในขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้างและในการกำหนดระยะเวลาดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามระยะเวลาที่ประกาศ

(๓) กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น ควรมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา เช่น การขออนุญาตประกอบกิจการโรงงาน ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว จ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เป็นต้น โดยระบุรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ และมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น

(๔) กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้อนุญาต โดยการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานจากหน่วยงานผู้อำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติให้พิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๒) องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

(๑) ขอบเขตการให้บริการ ได้แก่ งานที่ให้บริการ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ และวัน เวลา ที่ให้บริการ

(๒) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข โดยแสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

(๓) ขั้นตอนและระยะเวลา ให้แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังคำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม



(๔) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ โดยแสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน

(๕) ค่าธรรมเนียม ให้ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)

(๖) การรับเรื่องร้องเรียน ให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ

(๗) เรื่องอื่น ๆ เช่น ตัวอย่างแบบฟอร์ม โดยแสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูล

๓) ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หลักแนวคิดที่ควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยให้คำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง และพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและการควบคุมที่ดี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับการรับบริการของประชาชน ดังนี้

- (๑) ช่องทางบริการสะดวก ทันสมัย
- (๒) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับทุกช่องทาง
- (๓) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- (๔) มีกรอบเวลา และมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน
- (๕) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน และเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ ยังเป็นการยกระดับการส่งมอบการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่

- (๑) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ
- (๒) ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
- (๓) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว
- (๔) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ

๓. ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘





เมื่อพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เริ่มมีผลใช้บังคับแล้วสิ่งที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากพระราชบัญญัตินี้มีด้วยกัน ๔ ประการ ดังนี้

ประการแรก เมื่อประชาชนไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ จะพบ“คู่มือสำหรับประชาชน” ที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงวิธีการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ยื่นพร้อมคำขอ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่จะติดประกาศไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจน โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถยื่นคำขอผ่านทาง “สื่ออิเล็กทรอนิกส์” แทนการยื่นคำขอด้วยตนเองได้

ประการที่สอง ในการรับคำขออนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หากพบว่าเอกสารไม่ถูกต้องหรือขาดเอกสารใด ต้องรีบแจ้งให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบทันที หากไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ต้องบันทึกข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมกำหนดเวลาที่ประชาชนผู้รับบริการต้องดำเนินการไว้ด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น เพื่อเป็นการลดความล่าช้าในเรื่องการพิจารณาเอกสารของเจ้าหน้าที่ลง และทำให้การพิจารณาอนุญาตเป็นด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ประการที่สาม การพิจารณาคำขออนุญาตของหน่วยงานราชการต้องดำเนินการให้เสร็จตามที่ได้ประกาศไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และต้องแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ผู้อนุญาตต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก ๗ วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ

ประการสุดท้าย มีการจัดตั้ง “ศูนย์บริการร่วม” ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้ว ให้สามารถรับคำขออนุญาตหลาย ๆ งานบริการภายใต้กระทรวงเดียวกันได้ และในระยะต่อไปจะพัฒนาไปสู่การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอ เอกสารหลักฐานค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขอแทนหน่วยงานผู้อนุญาตได้

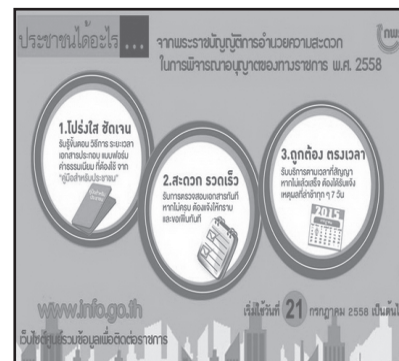
นอกจากนี้ ในทุกระยะเวลา ๕ ปี นับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับหน่วยงานราชการผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรจะปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ เว้นแต่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะดำเนินการดังกล่าวในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี และให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายเพื่อหา



แนวทางในการต่ออายุใบอนุญาตแบบอัตโนมัติ และเมื่อมีการออกใบอนุญาตแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบว่าการดำเนินกิจการเหล่านั้นไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

บทสรุป

จะพิจารณาเห็นได้ว่า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญต่อการบริการราชการของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างยิ่งเพราะถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการและการกำกับดูแลกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม หากมีการกำกับควบคุมสังคมและเศรษฐกิจโดยใช้กฎหมายและกฎระเบียบมากเกินไปย่อมสร้างภาระแก่สังคมและส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะขั้นตอนทางกฎหมายและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินสมควร ซึ่งกระบวนการพิจารณาในการอนุญาตให้กระทำการใด ๆ ของทางราชการในหลาย ๆ กรณีนั้นส่งผลต่อการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพราะขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาตเหล่านี้ยุ่งยากซับซ้อนและใช้ระยะเวลายาวนานจึงเป็นการสร้างต้นทุนในการประกอบการมากเกินไป



ดังนั้น เมื่อพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เริ่มมีผลใช้บังคับแล้วจึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขออนุญาตดำเนินกิจการต่าง ๆ จากทางราชการ เพราะมีกระบวนการและขั้นตอนที่มีความชัดเจน แน่นนอน และมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินการซึ่งจะช่วยในการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ของประชาชนผู้มาติดต่อขออนุญาตจากทางราชการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ หรือมีเจตนารมณ์สำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการ “เร็วขึ้น (faster) ง่ายขึ้น (easier) ถูกลง (cheaper)” จึงเป็นก้าวสำคัญที่จะช่วยให้การประกอบกิจการต่าง ๆ ของประชาชนสามารถดำเนินการไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว ต่อไป ๑

เอกสารอ้างอิง

- อิศร์กุล อุนหนเขต, บทวิเคราะห์ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. , โครงการวิเคราะห์และติดตามร่างกฎหมาย, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI)
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ : การเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อน, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)