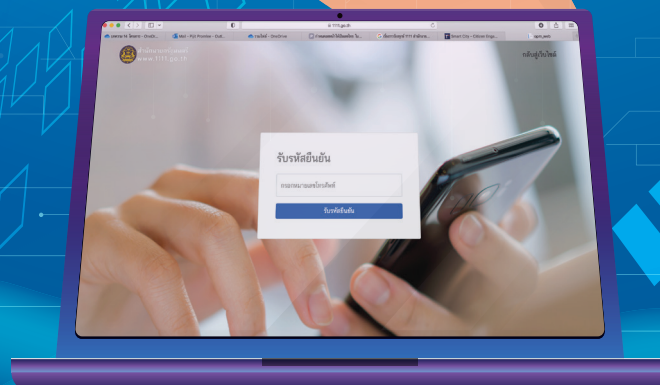




คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

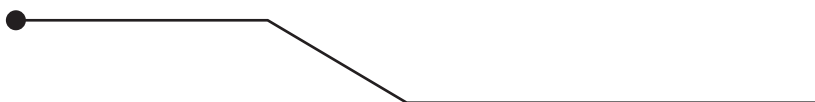




คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



คำนำ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ “การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชน ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปราชการหรือ การประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสาน งานแก้ไขปัญหาในพื้นที่ การจัดประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน รวมถึงกระบวนการ ในการดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ตลอดจนได้รวบรวมขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติเพื่อสนับสนุนระบบติดตามประเมินผลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ภายใต้ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างชัดเจน ในการนี้ เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๔
๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ	๔
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)	
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๗
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th	๘
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๙
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานช่องทางแอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑๐
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานการรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรี เดินทางไปราชการหรือการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่	๑๑
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงาน แก้ไขปัญหาในพื้นที่	๑๒
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานการจัดประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน	๑๓
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานการดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๔
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์	๑๕
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นข้อยุติ	๑๖
- แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงานจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน	๑๗
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๘
๙. มาตรฐานงาน	๒๔
๑๐. ระบบติดตามประเมินผล	๒๕
๑๑. เอกสารอ้างอิง	๒๕
๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้	๒๕
- แบบคำร้องทุกข์	
๑๓. ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	๒๕
๑๔. ภาคผนวก	๒๕
๑๕. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๐๘

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ของศูนย์บริการประชาชน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ ใน ๖ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงาน ให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้อง หรือหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวบรวมทั้งการแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๓.๒ **ผู้ร้องทุกข์** หมายความว่าผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ **คำร้องทุกข์** หมายถึง คำร้องที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และหมายความว่าคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไข เพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย ซึ่งส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะ ให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

๓.๔ **กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อย ในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคม และสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ

๓.๕ **กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- ๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- ๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล
- ๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- ๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- ๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- ๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- ๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- ๘) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- ๙) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๖ **บัตรสนเท่ห์** หมายถึง คำร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยที่ไม่ได้ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ตามนัยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งการที่คำร้องทุกข์ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ การดำเนินการอาจทำให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะบันทึกรวบรวมไว้เป็นข้อมูล หากมีการติดตามเรื่อง เพิ่มเติมรายละเอียดคำร้องทุกข์ และได้ยืนยันได้ว่าตนเป็นผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์จริง จะได้ดำเนินการตามขั้นตอนเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๓.๗ **ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

- ๑) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล
- ๒) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรอรับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ และให้รวมถึงหนังสือที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย
- ๓) สายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC 1111
- ๔) เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๕) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๖) แอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111) หรือไลน์สร้างสุขเป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Traffy Fondue ซึ่งระบบสามารถส่งข้อมูลคำร้องทุกข์ถึงหน่วยงานเจ้าของ พื้นที่ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทันที

๓.๘ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลาง เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓.๙ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๓.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓.๑๑ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ กรณีรวมเรื่องและระงับเรื่อง

๑) การรวมเรื่อง ใช้ในกรณีที่มีการร้องทุกข์ซ้ำซ้อนในประเด็นเดิมหลายครั้ง และได้ส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และเรื่องที่เคยดำเนินการระงับเรื่องแล้ว

๒) การระงับเรื่อง ใช้ในกรณีที่พิจารณาเรื่องที่ติดต่อแล้วเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- คำร้องทุกข์ที่เป็นบัณฑิตสหพันธ์
- การแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ร้อง
- คำร้องขาดรายละเอียดและไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
- คำร้องที่ผู้ร้องมีลักษณะพิเศษ/ไม่มีประเด็นร้องเรียนที่ชัดเจน
- คำร้องที่มีลักษณะพ้นวิสัย/ขอเผื่อได้
- คำร้องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ
- คำร้องกรณีหมิ่นพระบรมเดชานุภาพหรือมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

ของประเทศ

ทั้งนี้ การมอบอำนาจให้พิจารณารวมเรื่องหรือระงับเรื่อง เป็นไปตามมาตรฐานในการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ในภาคผนวก

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๕.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการศูนย์ : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการส่วน : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

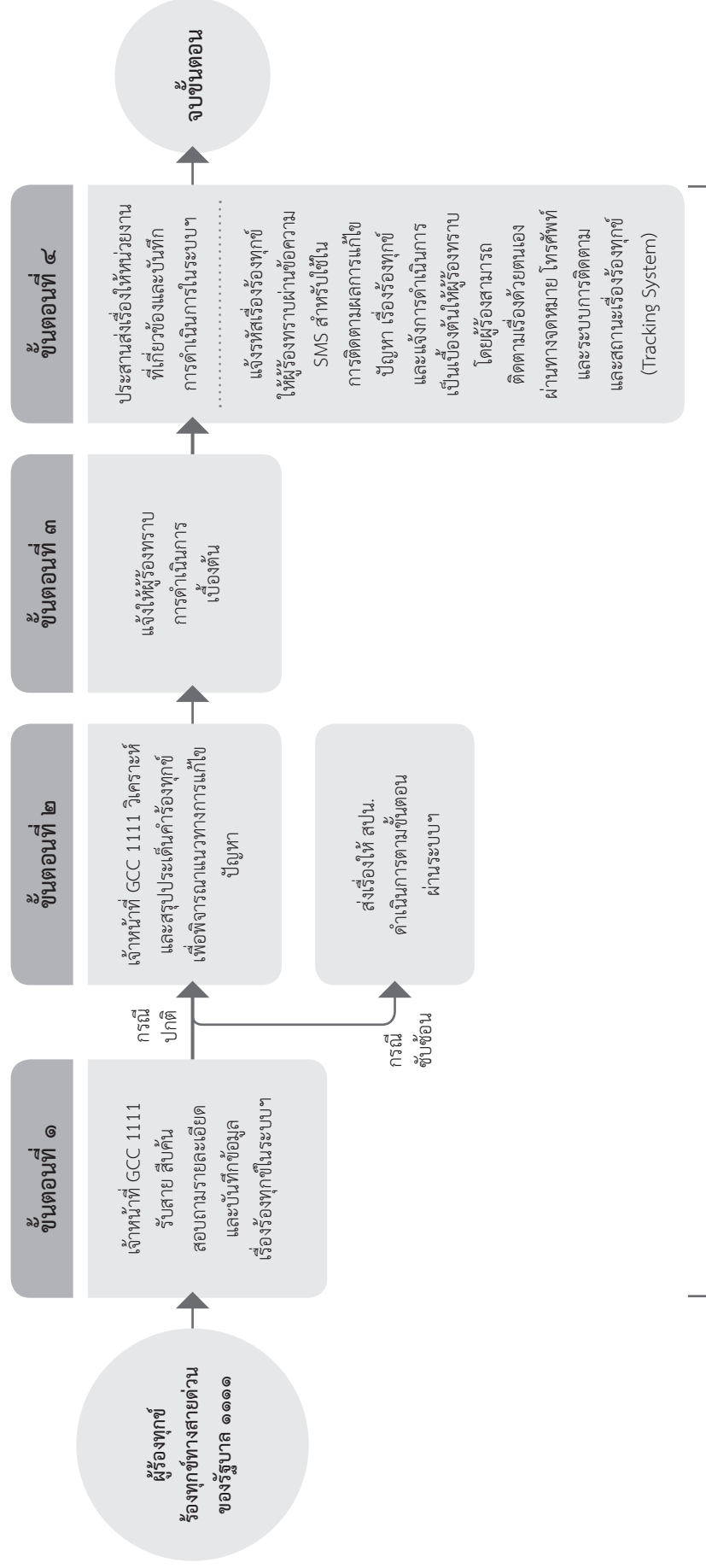
๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง

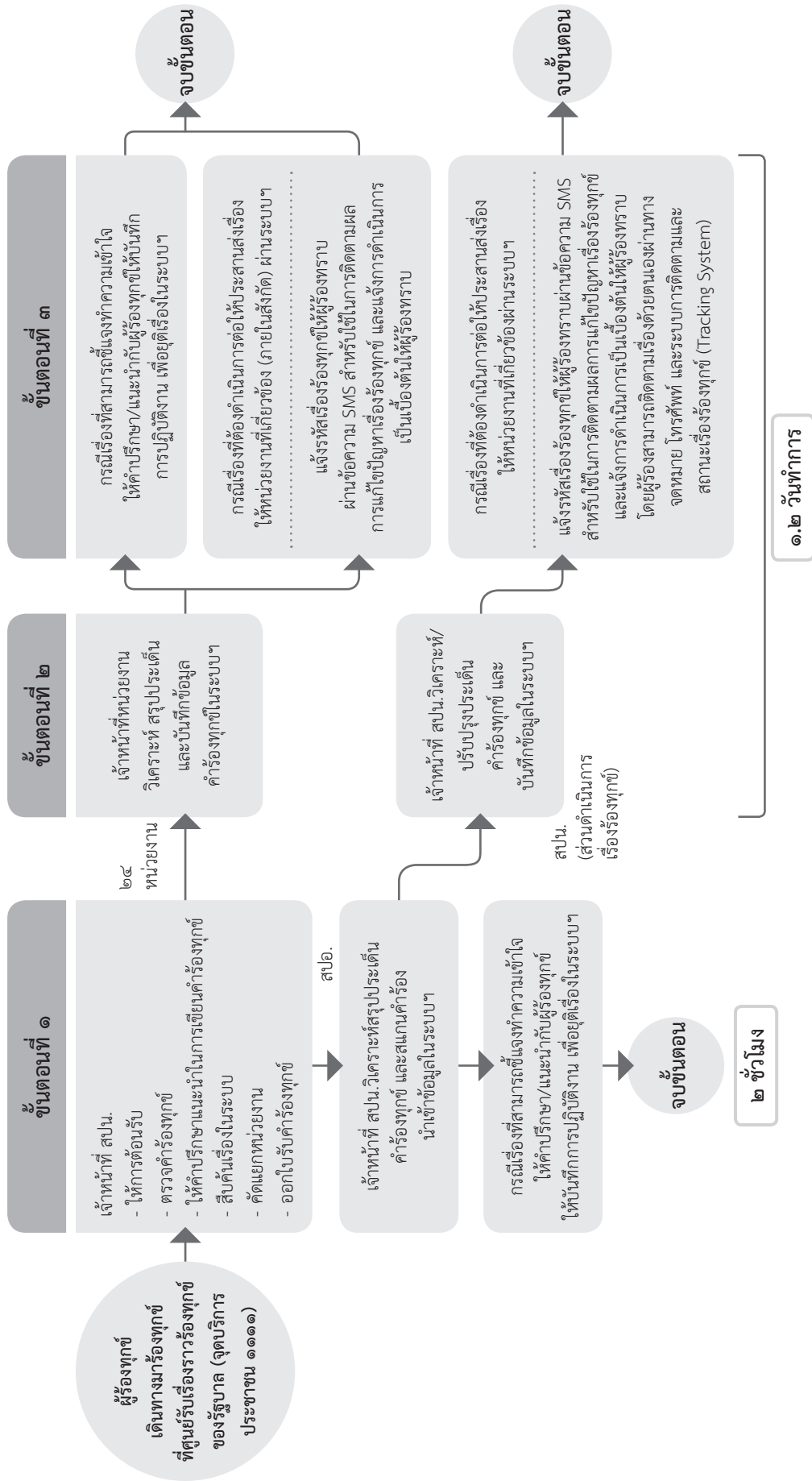


๒ ชั่วโมง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งหน่วยงานทางโทรศัพท์/โทรสาร/Web Portal/e-mail

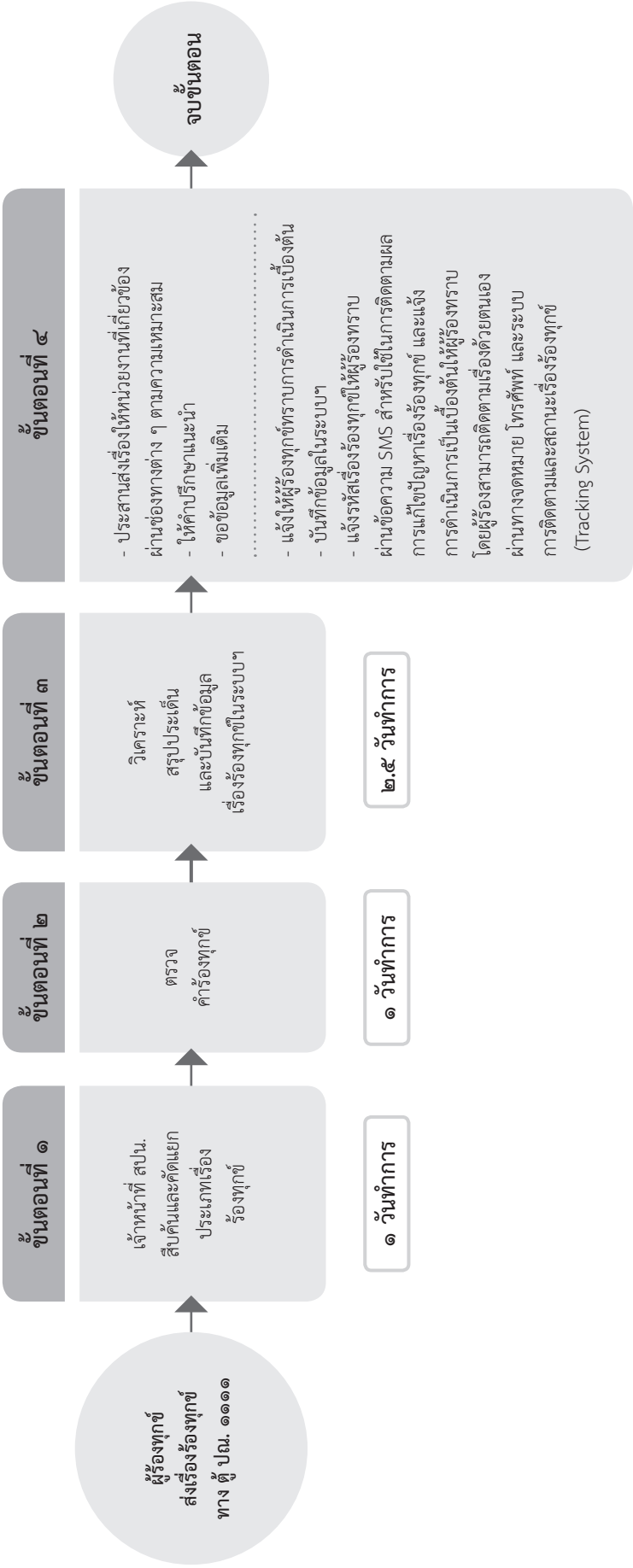
สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ดู ปณ.๑๑๑)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ

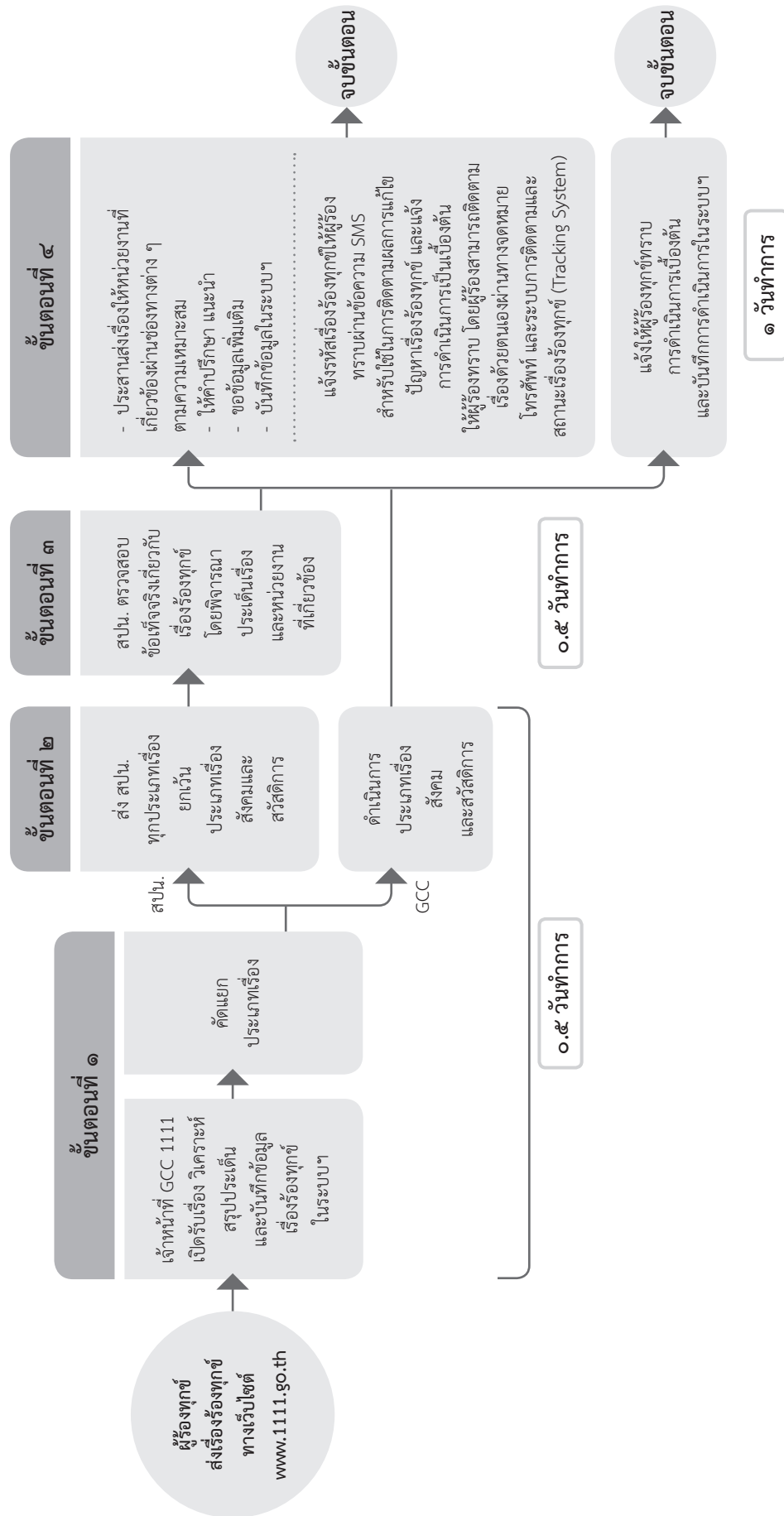


๔ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

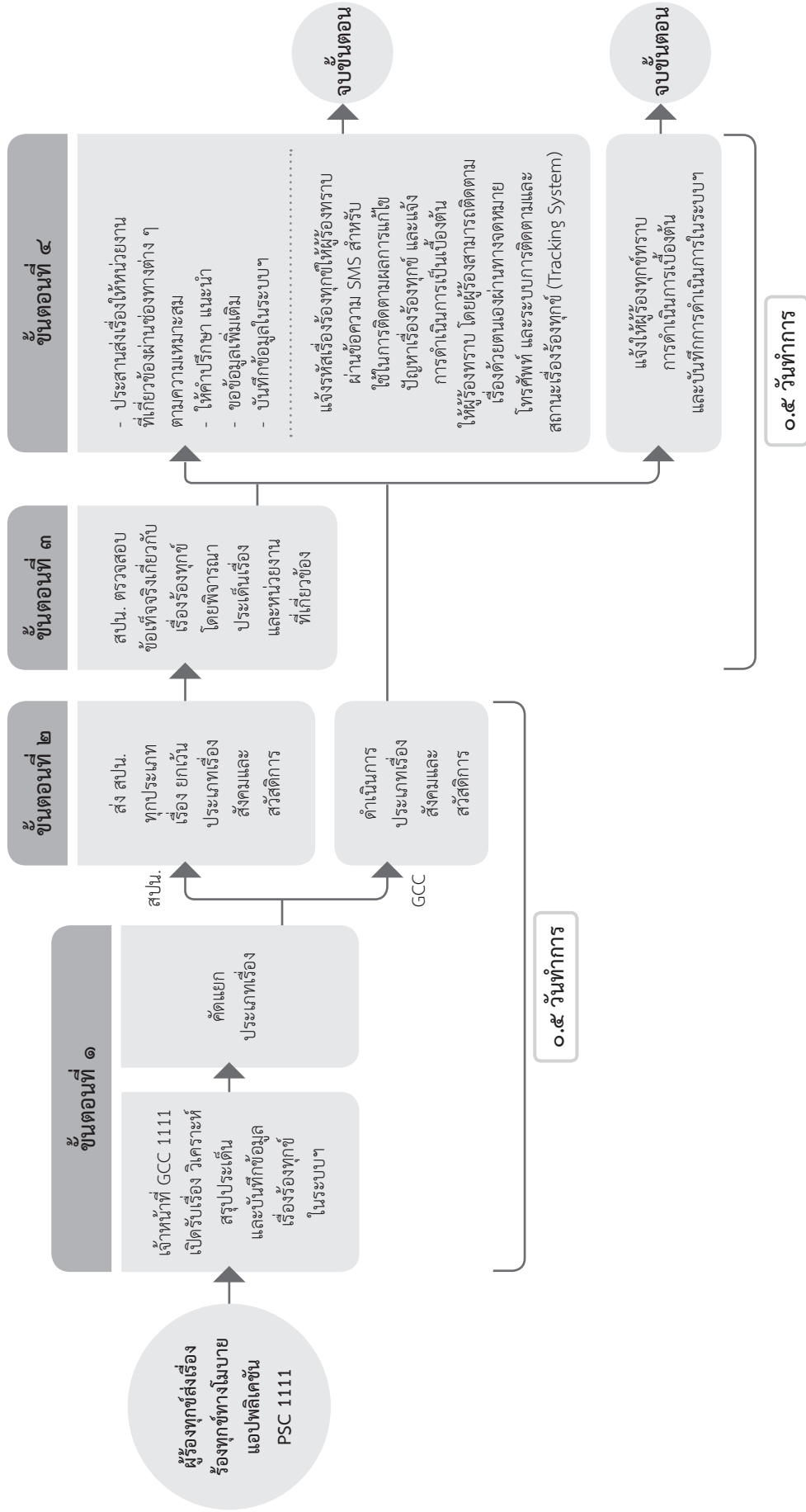
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC 1111)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

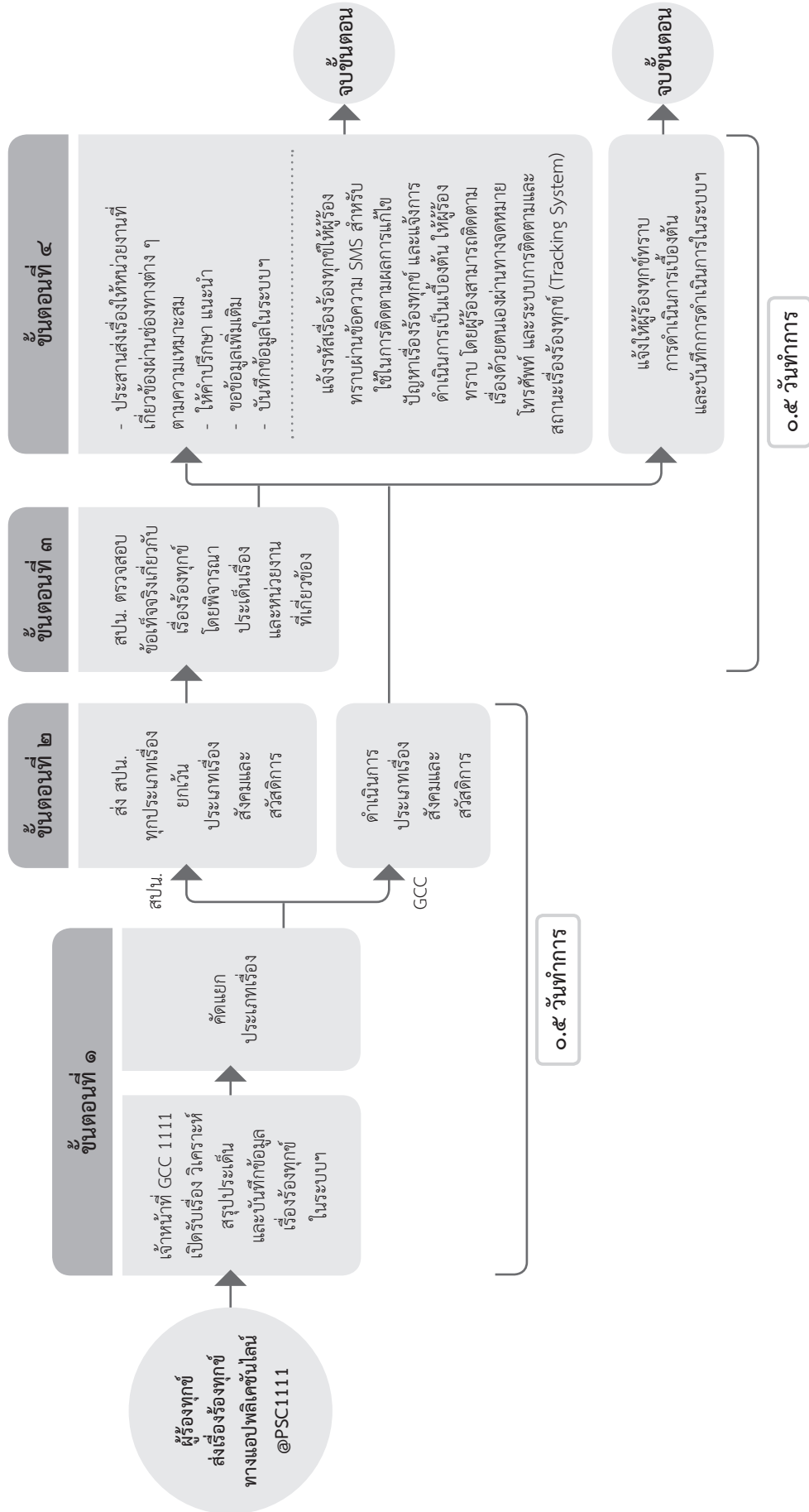
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



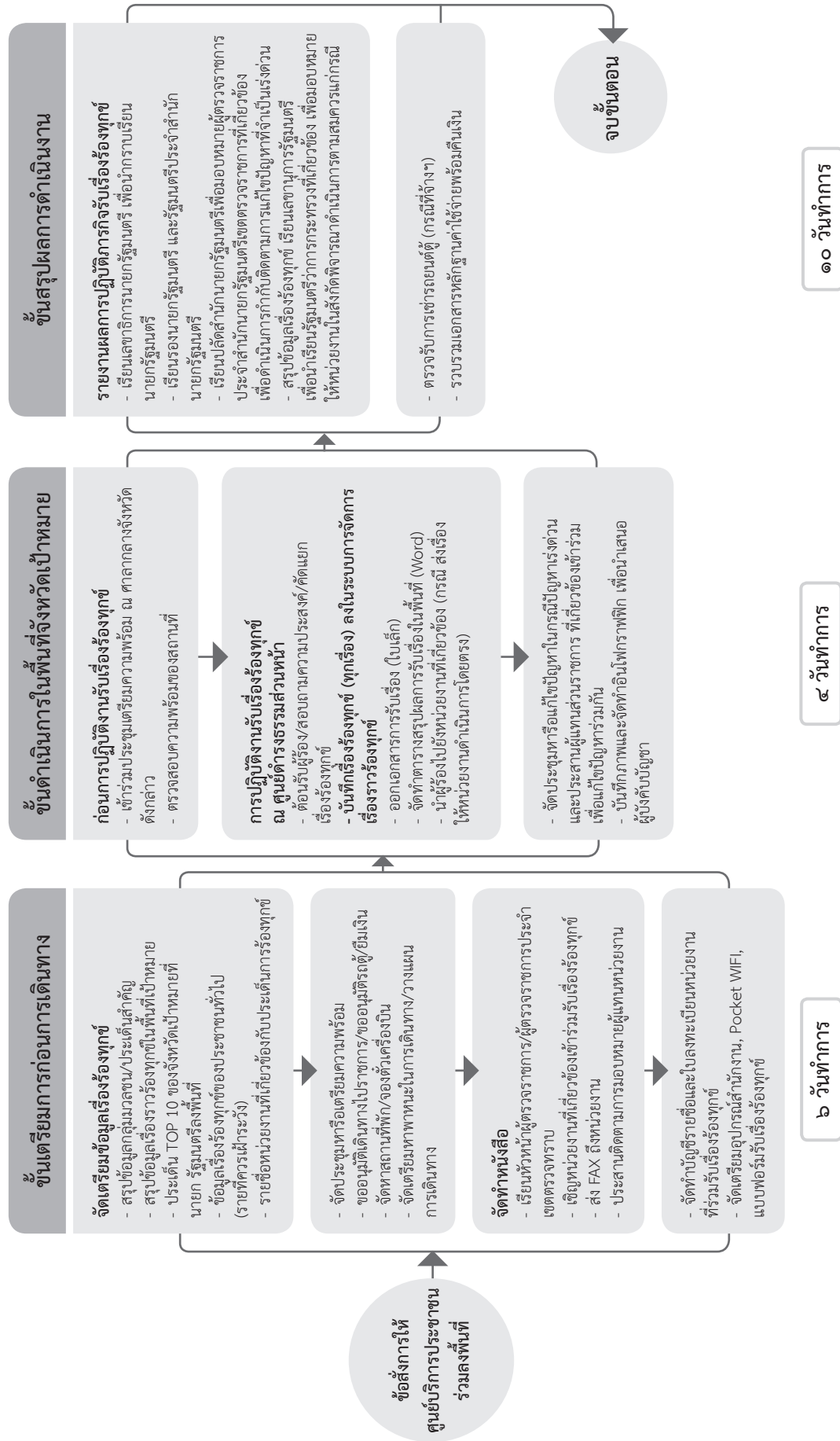
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ @PSC1111

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

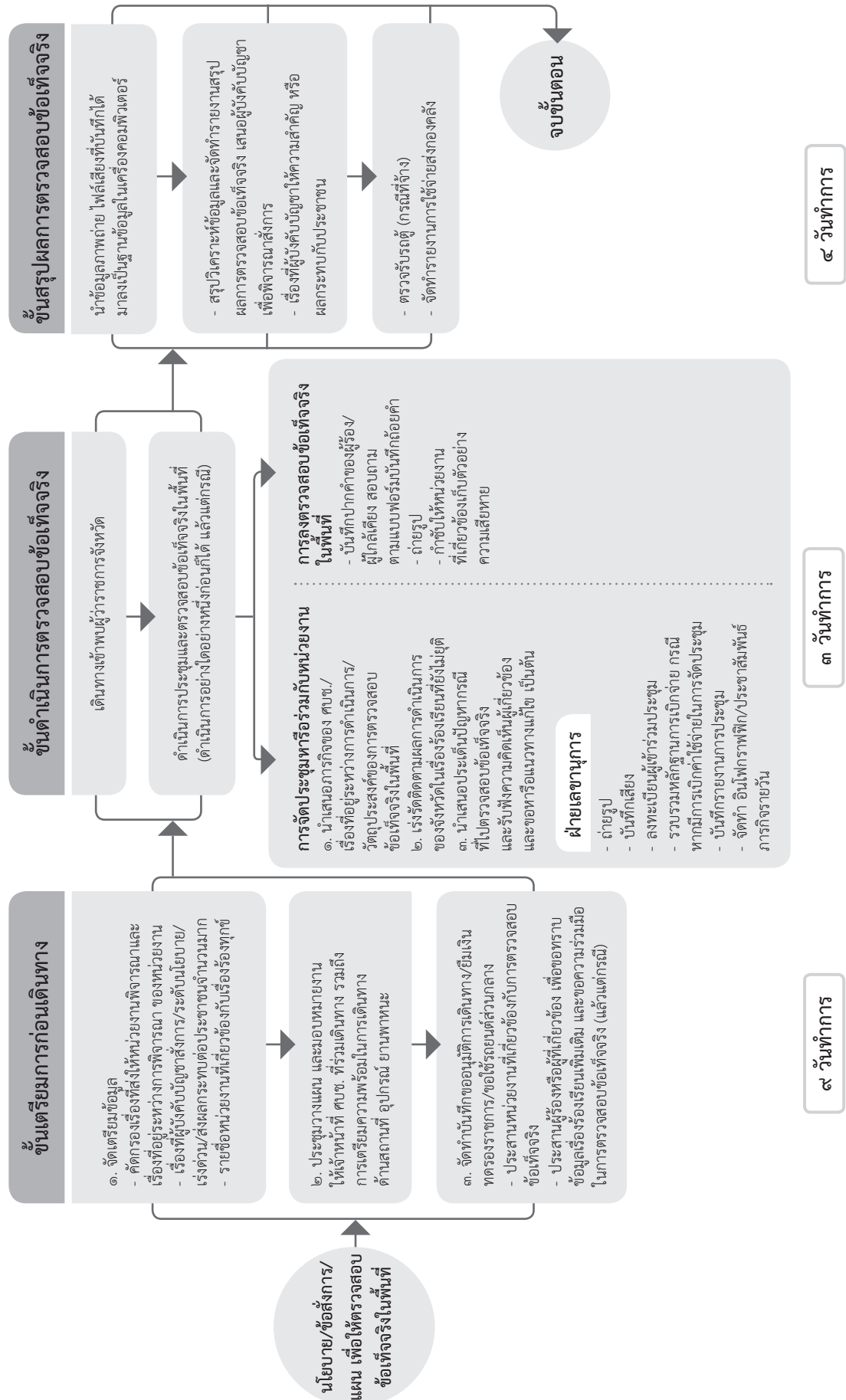
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



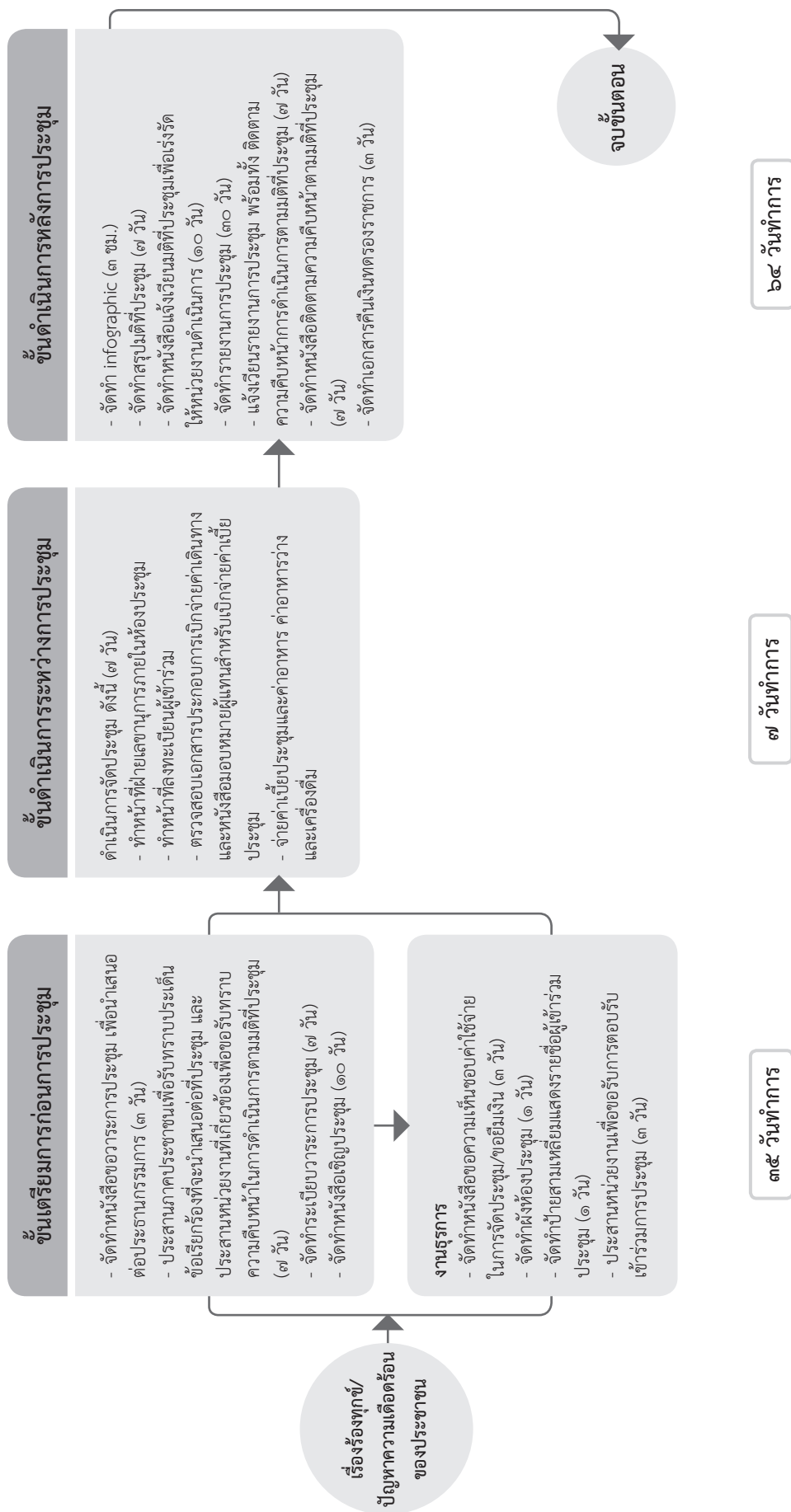
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการ
หรือการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่



ผังกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการทำงานแก้ไขปัญหาในพื้นที่



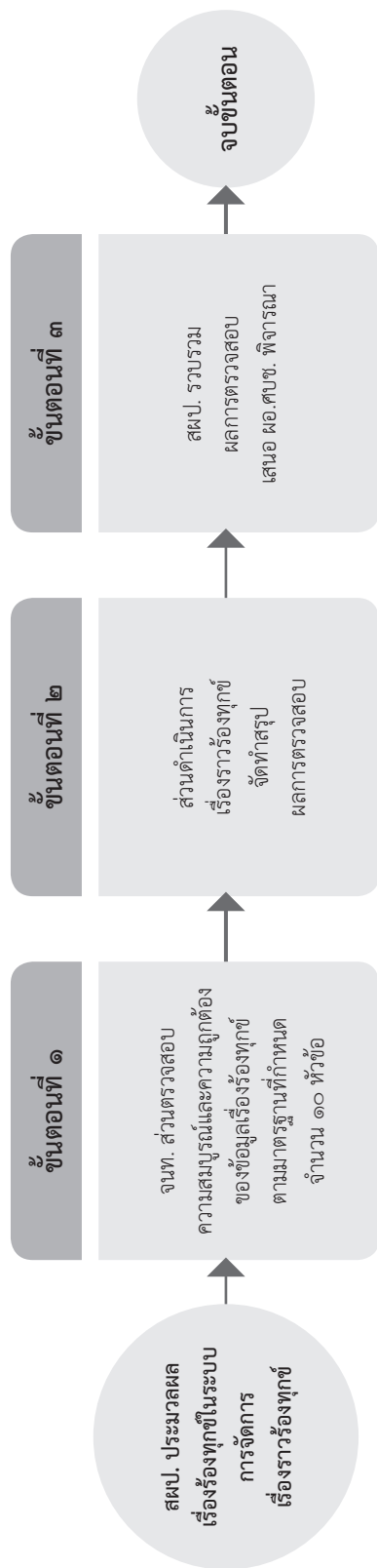
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การจัดประชุมคณะกรรมการ/คณะกรรมการ/คณะทำงาน



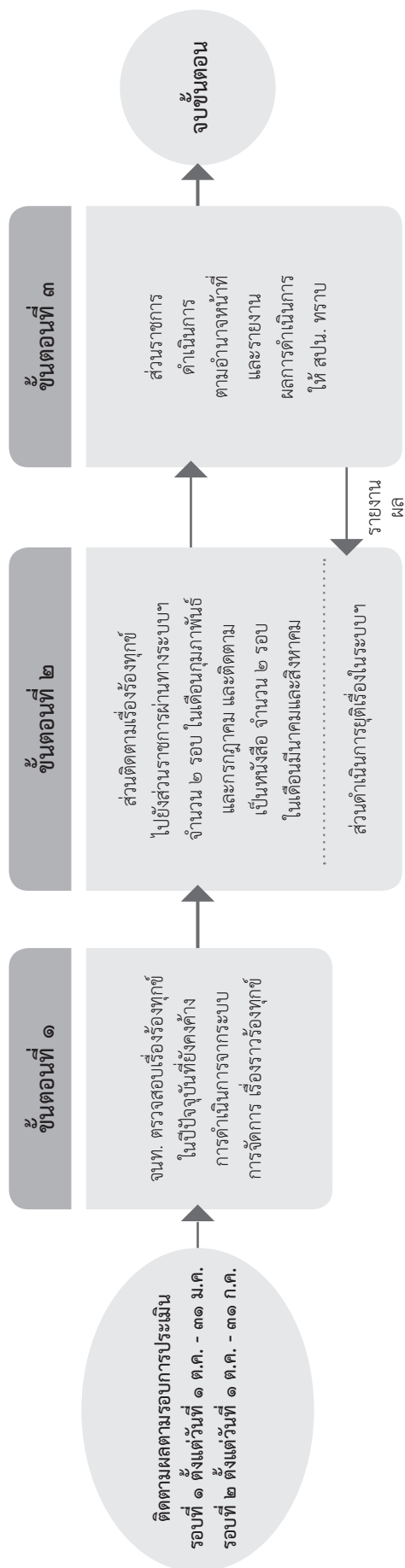
[illegible]

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามฟังก์ชันงานการดำเนินการเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ของรุ่นเดิม ๒ เรื่องก่อน

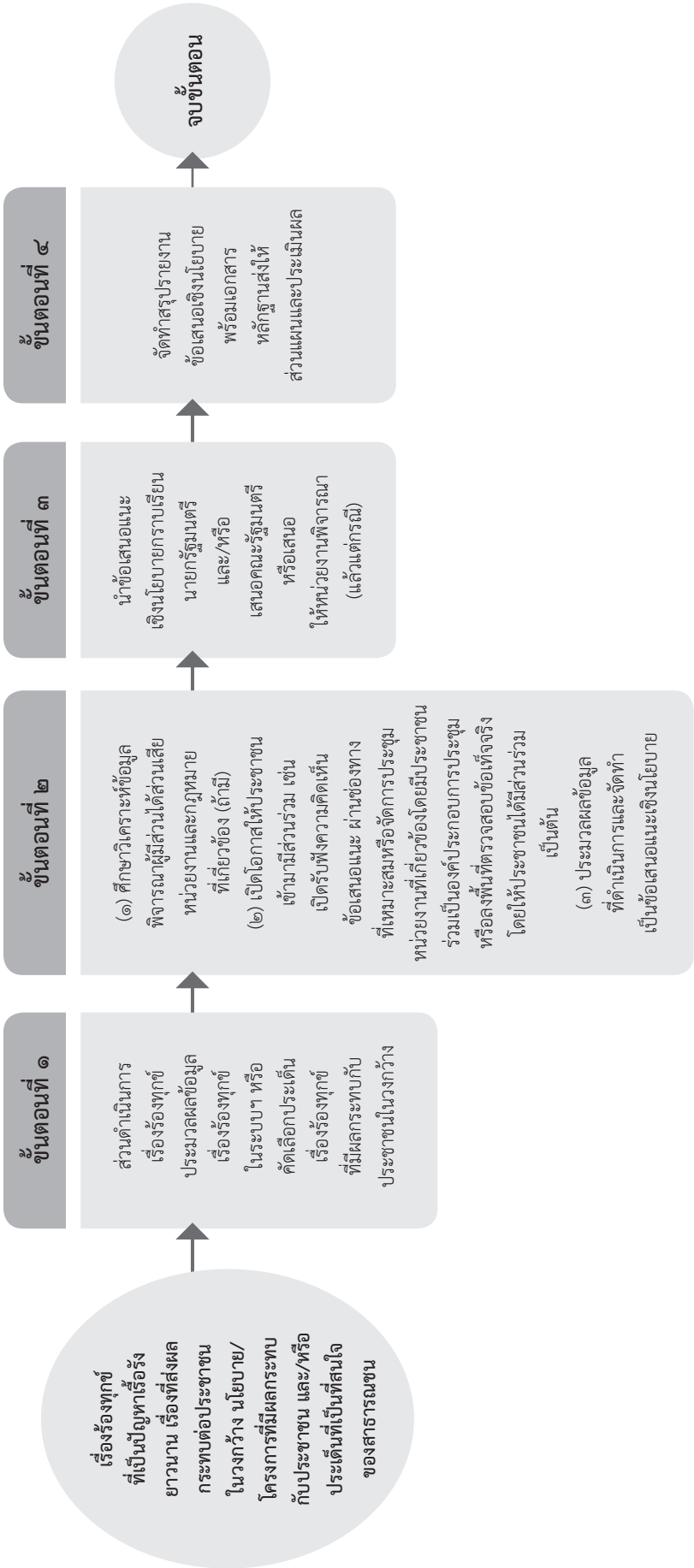
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การติดตามผลการดำเนินการเรื่องทุกข้อที่ได้ผลเป็นข้อยุติ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : ขั้นตอนกระบวนการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 รับสาย สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้อง วัน เวลา สถานที่ พฤติการณ์ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการตามขั้นตอนผ่านระบบ

๘.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๘.๑.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง

๘.๒ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๘.๒.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑) โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้นเรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกใบรับคำร้องทุกข์

๘.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องในความรับผิดชอบของ ๒๔ หน่วยงานที่มาให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบ ส่วนกรณีเป็นเรื่องที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการ เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๒.๓ กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่องในระบบ กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายในสังกัด) ผ่านระบบ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑.๕ วันทำการ

ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยตระหนักถึงความปลอดภัยด้านสุขภาพของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ดังนี้

๑. แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร

๑.๑.๑ จัดให้บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานได้รับการฉีดวัคซีนครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

๑.๑.๒ ให้บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานดำเนินการตรวจคัดกรองเบื้องต้น ด้วยชุดตรวจ Antigen Test kit (ATK) ทุกวันจันทร์

๑.๑.๓ ให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการ DMHTTA อย่างเคร่งครัด

๑.๑.๔ กำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกบริการประชาชน กำกับติดตาม การปฏิบัติ ตามมาตรการโดยเคร่งครัด

๑.๒ ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ

๑.๒.๑ จัดให้มีการทำความสะอาดโต๊ะ ที่นั่ง ก่อน - หลังให้บริการ รวมทั้งจุดสัมผัส ร่วมและห้องน้ำทุก ๑ - ๒ ชั่วโมง

๑.๒.๒ จัดให้มีฉากกั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล และโต๊ะผู้มารับบริการ ๑ - ๒ เมตร มีเจลแอลกอฮอล์ประจำโต๊ะ และมีระบบจัดคิวและจำกัดจำนวนคน โดยให้มีพื้นที่ผู้ให้บริการอย่างน้อย ๑ คนต่อ ๔ ตารางเมตร

๑.๒.๓ ทำสัญลักษณ์ระยะห่างบริเวณทางเข้า และจุดสำหรับรับหนังสือ ของกลุ่มมวลชน

๒. แนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการ

๒.๑ ด้านการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

ขอความร่วมมือและประชาสัมพันธ์ให้ยื่นคำร้องผ่าน ๕ ช่องทาง ได้แก่ ๑) สายด่วน ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ๒) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ๓) เว็บไซต์ www.1111.go.th และ ๔) โມบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ๕) แอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111) กรณีประสงค์ยื่นคำร้องด้วยตนเองให้ปฏิบัติตาม แนวทางด้านการตรวจคัดกรองผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ ด้านการตรวจคัดกรองผู้รับบริการ (ผู้ร้องรายย่อย/กลุ่มมวลชน)

๒.๒.๑ กรณีผู้ร้องรายย่อย ต้องมีผลตรวจ ATK เป็นลบไม่เกิน ๓ วัน (๗๒ ชั่วโมง) โดยแสดงผลเป็นเอกสารหรือหลักฐาน Digital และสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และสแกน QR Code ลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” หรือกรอกข้อมูลลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแบบฟอร์มของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกราย

๒.๒.๒ กรณีกลุ่มมวลชน ให้ประสานแกนนำเพื่อทราบประเด็นปัญหาและ ความต้องการ ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องมีการเจรจาหรือให้ประสานแกนนำจัดให้มีผู้แทนจำนวนไม่เกิน ๕ คน เข้าเจรจาหรือภายในสถานที่ที่กำหนด และต้องตรวจหาเชื้อโควิด - 19 ด้วย ATK ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และสแกน QR Code ลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” หรือกรอกข้อมูลลงทะเบียน เข้า - ออก ผ่านแบบฟอร์มของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกราย

๒.๓ กรณีตรวจพบผู้ติดเชื้อโควิด - 19 (ผลตรวจ ATK ปรากฏ ๒ ซีด) ให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามข้อมูลผู้พบเชื้อแล้วประสานสำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๓๓๐ กด ๑๔ เพื่อรับผู้ป่วยเข้าสู่ระบบการรักษาต่อไป

๒.๓.๒ กรณีไม่สามารถประสานงานไปยังหมายเลข ๑๓๓๐ ได้ ให้โทรศัพท์ไปที่ หมายเลข ๑๖๖๘ , ๑๖๖๙ หรือประสานสำนักงานเขตดุสิต เพื่อจัดรถมารับผู้ป่วยเข้าสู่ระบบการรักษาต่อไป

๘.๓ ไพรซ์ณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑

๘.๓.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสืบค้นและคัดแยกประเภทเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๓.๒ ตรวจคำร้องทุกข์

๘.๓.๓ วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ

๘.๓.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหากรายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการ เบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๘.๕ วันทำการ

๘.๔ เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

๘.๔.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบและคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๔.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๔.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๔.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ และบันทึกการดำเนินการในระบบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ วันทำการ

๘.๕ โบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

๘.๕.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๕.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๕.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๕.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ และบันทึกการดำเนินการในระบบ

๘.๖ แอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111)

๘.๖.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๖.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๖.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๖.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการ เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ และบันทึกการดำเนินการในระบบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑ วันทำการ

๘.๗ การรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการหรือการประชุม คณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่

๘.๗.๑ ขั้นเตรียมการก่อนการเดินทาง ได้แก่ การจัดเตรียมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น สรุปข้อมูล กลุ่มมวลชน/ประเด็นสำคัญ สรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่เป้าหมาย จัดประชุมหารือเตรียมความพร้อม ขออนุมัติเดินทางไปราชการ/ขออนุมัติรถตู้/ยืมเงิน และการจัดทำหนังสือ เช่น เรียนหัวหน้าผู้ตรวจราชการ/ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์ และประสานติดตามการมอบหมายผู้แทนหน่วยงานเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น

๘.๗.๒ ขั้นดำเนินการในพื้นที่จังหวัดเป้าหมาย ได้แก่ ก่อนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อม ณ ศาลากลางจังหวัดดังกล่าว ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ และการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เช่น ต้อนรับผู้ร้อง/สอบถามความประสงค์/คัดแยกเรื่องร้องทุกข์ บันทึกเรื่องร้องทุกข์ (ทุกเรื่อง) ลงในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ออกเอกสารการรับเรื่อง จัดประชุมหารือแก้ไขปัญหาในกรณีปัญหาเร่งด่วนและประสานผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน จัดทำตารางสรุปผลการรับเรื่องในพื้นที่ และนำผู้ร้องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการโดยตรง)

๘.๗.๓ ขั้นสรุปผลการดำเนินการ ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติการกิจรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เรียนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อมอบหมายผู้ตรวจราชการประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเขตตรวจราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นเร่งด่วน และสรุปข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขานุการรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ ๒๐ วันทำการ

๘.๘ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงานแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๘.๘.๑ ขั้นเตรียมการก่อนเดินทาง ได้แก่ จัดเตรียมข้อมูล ประชุมวางแผน และมอบหมายงาน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่ร่วมเดินทาง รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเดินทาง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และจัดทำบันทึกขออนุมัติการเดินทาง/ยืมเงินทดรองราชการ/ขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง

๘.๘.๒ ขั้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ เดินทางเข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการ ประชุมและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ (ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนก็ได้ แล้วแต่กรณี)

๘.๘.๓ ขั้นสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ นำข้อมูลภาพถ่าย ไฟล์เสียงที่บันทึกได้ มาลงเป็นฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ สรุปวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒๕ วันทำการ

๘.๙ การประชุมคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ/ คณะทำงาน

๘.๙.๑ ขั้นตอนก่อนประชุม ได้แก่ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ ประธานภาคประชาชนเพื่อรับทราบประเด็นข้อเรียกร้องที่จะนำเสนอต่อที่ประชุม และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติที่ประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุมและหนังสือเชิญประชุมและงานธุรการอื่น ๆ

๘.๙.๒ ขั้นตอนระหว่างประชุม ดำเนินการจัดประชุม โดยทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการภายในห้องประชุม ลงทะเบียนผู้เข้าร่วม ตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าเดินทางและหนังสือมอบหมายผู้แทนสำหรับเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม จ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

๘.๙.๓ ขั้นตอนหลังประชุม ได้แก่ จัดทำ infographic จัดทำสรุปมติที่ประชุมเพื่อแจ้งเวียนเร่งรัดให้หน่วยงานดำเนินการ จัดทำรายงานการประชุมและแจ้งเวียน พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามมติที่ประชุม จัดทำหนังสือติดตามความคืบหน้าตามมติที่ประชุม และจัดทำเอกสารคืนเงินทอรองราชการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/ เรื่อง ๑๐๖ วันทำการ

๘.๑๐ การดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘.๑๐.๑ ตรวจสอบว่าเงื่อนไขการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๑๘ หรือไม่ กรณีที่เข้าเงื่อนไขดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๒ หากไม่เข้าเงื่อนไขเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๘.๑๐.๒ ตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ หรือไม่ กรณีที่เอกสารครบถ้วนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๓ หากไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๘.๑๐.๓ สรุปประเด็นตามคำร้องทุกข์ วิเคราะห์ประเด็นตามคำร้องทุกข์ ศึกษาระเบียบกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามประเด็นที่มีการร้องทุกข์ กรณีประเด็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๔ หากประเด็นเรื่องมีความซับซ้อนมาก เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบว่าเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อนมากจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลานานเกินกว่า ๑๐ วันทำการ

๘.๑๐.๔ สืบค้นเรื่องเดิมและลงบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๘.๑๐.๕ จัดทำหนังสือและส่งคำร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๘ และแจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๘

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๐ วันทำการ

๘.๑๑ กระบวนการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

๘.๑๑.๑ ส่วนแผนและประเมินผลประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ส่วนที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องจำนวน ๒ รอบการประเมิน ได้แก่ รอบการประเมินที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ และรอบการประเมินที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม

๘.๑๑.๒ ส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบตามรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ชื่อ นามสกุล ของผู้ติดต่อ และผู้เดือดร้อน
- ๒) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ/ผู้เดือดร้อน เช่น ที่อยู่ โทรศัพท์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏในคำร้อง
- ๓) สรุปสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้องกระชับและได้ใจความสำคัญ
- ๔) การกำหนดชั้นความลับ และการปกปิดข้อมูล ถูกต้องตรงกันกับเอกสารแนบในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงการกำหนดชั้นความสำคัญให้สอดคล้องกับประเด็นเรื่องร้องเรียน
- ๕) การลงข้อมูลอ้างอิง อย่างน้อย เลข ผบท. (ถ้ามี)
- ๖) การแนบเอกสารคำร้อง/รายงานผล
- ๗) ประสานงานส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง
- ๘) บันทึกรายละเอียดการประสานงานไปยังหน่วยงานได้ถูกต้องตรงกับเอกสารใบนำส่งเรื่องร้องทุกข์
- ๙) บันทึกรายงานผลของหน่วยงานถูกต้องและครบถ้วน (กรณีที่หน่วยงานรายงานผล) และมีการบันทึกข้อมูลสรุปผลการพิจารณา
- ๑๐) ปรับปรุงสถานะของเรื่องให้เป็นปัจจุบัน

๘.๑๑.๓ ส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำสรุปผลการตรวจสอบ ประกอบด้วย รหัสเรื่อง ร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้อง ประเด็นข้อผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ตามแบบฟอร์ม) และส่งให้ส่วนแผนและประเมินผลเพื่อรวบรวมนำเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนพิจารณา

๘.๑๒ กระบวนการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ได้ผลเป็นข้อยุติ

๘.๑๒.๑ ส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ในปีปัจจุบันที่ยังคงค้างการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ๑) ทำการค้นหาข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากเมนู “ค้นหาอย่างละเอียด”
- ๒) ระบุวันที่สำหรับค้นหาเป็นวันที่ตามรอบการประเมิน ได้แก่ รอบการประเมินที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม และรอบการประเมินที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม
- ๓) เลือกสถานะของเรื่องเป็น “อยู่ระหว่างดำเนินการ”
- ๔) เลือกหน่วยงานเป็น “สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”
- ๕) เลือกผู้บันทึกเป็น “ผู้รับผิดชอบ” (เจ้าของเรื่อง)
- ๖) กด “ค้นหา”

๘.๑๒.๒ ส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการประสานติดตามเรื่องไปยังส่วนราชการผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามรอบการประเมินที่กำหนดในข้อ ๒)

๘.๑๒.๓ ส่วนแผนและประเมินผลดำเนินการติดตามเรื่องทางหนังสือ จำนวน ๒ รอบ ในเดือนมีนาคม และสิงหาคม

๘.๑๒.๔ เมื่อส่วนราชการแจ้งผลการดำเนินการ ส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบรายงานผลปรับปรุงสถานะของเรื่องให้เป็นปัจจุบัน และยุติเรื่องในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๑๓ กระบวนการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๘.๑๓.๑ ส่วนดำเนินการเรื่องร้องทุกข์คัดเลือกระดับเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาเรื้อรัง ยาวนาน เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง นโยบาย/โครงการที่มีผลกระทบกับประชาชน และหรือประเด็นที่เป็นที่สนใจของสาธารณชน

๘.๑๓.๒ ศึกษาวิเคราะห์และขับเคลื่อนการดำเนินการตามแนวทาง/ข้อสั่งการตามแต่ละ ประเด็นกรณี

๘.๑๓.๓ สรุปรายงานข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี และหรือเสนอคณะรัฐมนตรี หรือเสนอให้หน่วยงานพิจารณาเพื่อจัดทำ ข้อเสนอเชิงนโยบาย

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลา การให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชน ในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนการย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการ ให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๘.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด
๔. เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ที่สามารถ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๖. แอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111)	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
 - หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

- ๑) แบบคำร้องทุกข์

๑๓. ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำองค์ความรู้ เทคนิคในการปฏิบัติงานจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง PSC 100) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เทคนิค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจากกรณีตัวอย่างต่าง ๆ เช่น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณี บัตรสนเท่ห์ เป็นต้น

๑๔. ภาคผนวก

- ๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

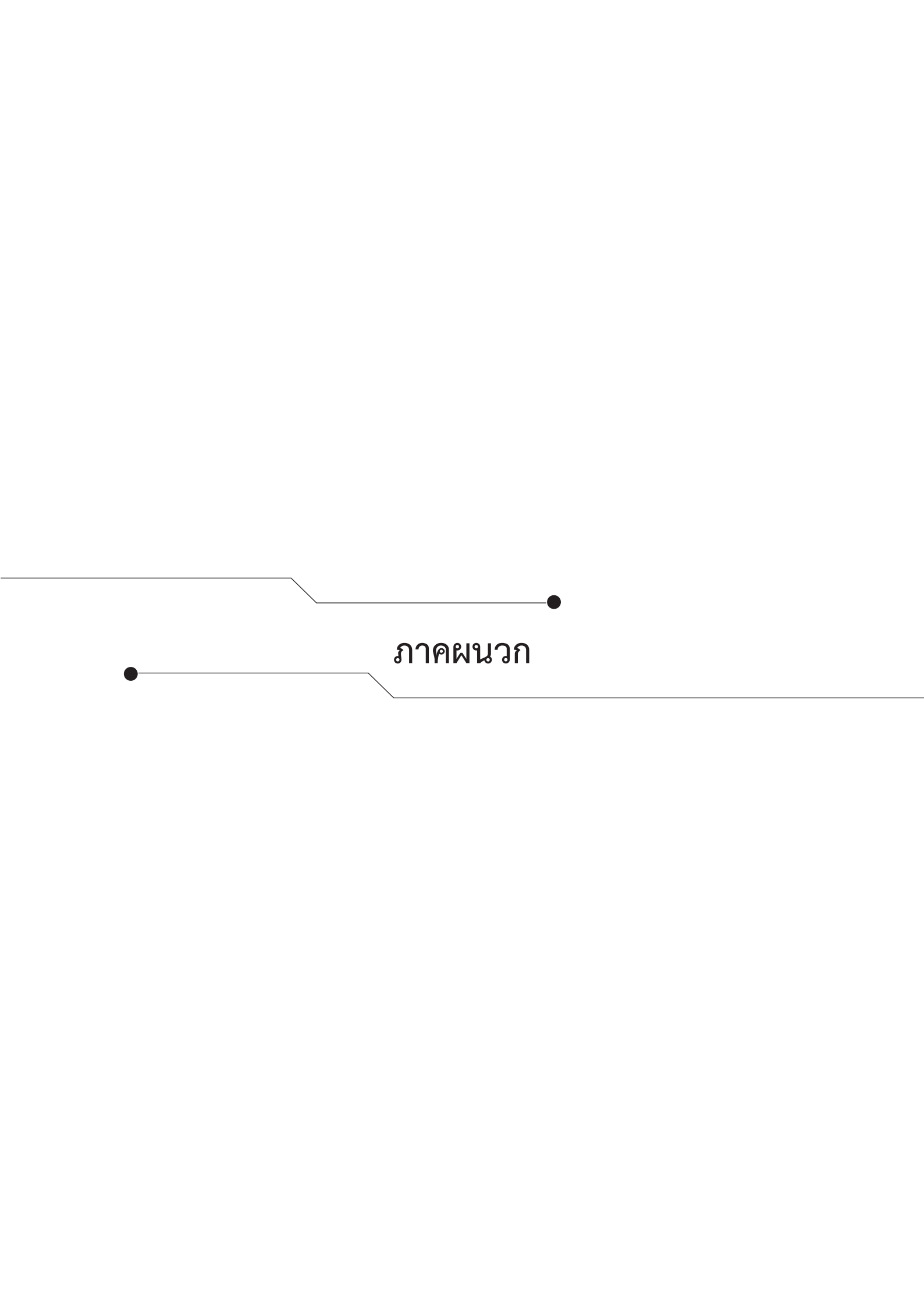
- ๑) มาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
- ๒) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย
- ๓) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๔) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๗) ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑๔.๒ ปริมาณงานย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอ ความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง	๙๙,๕๙๑	๑๐๑,๖๙๑	๖๗,๙๑๙

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอ ความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง	๗๕,๐๐๐	๘๐,๐๐๐	๙๐,๐๐๐



ภาคผนวก

มาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

ระดับการปฏิบัติ	ลักษณะของเรื่อง	เรื่องใหม่	เรื่องเดิม	แนวทางการปฏิบัติ		
				การติดตามเรื่อง	ระงับ/ยุติเรื่อง	การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล
ง่าย	เรื่องร้องทุกข์ในลักษณะความเห็นส่วนตัวและข้อเสนอแนะที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือสาธารณะ เป็นเรื่องที่ทราบกันดีอยู่แล้ว การใช้ย้อยคำไม่สุภาพ และเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ข้อมูลไม่มีพยานหลักฐานชัดเจนหรือไม่เพียงพอและไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้/บัตรสนเท่ห์ที่มีพยานหลักฐานชัดเจนหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือสาธารณะ) หรือผู้ร้องมีลักษณะพิเศษ ความรู้สึกนึกคิดไม่อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง คำร้องที่มีลักษณะพันวิสัยขอใช้สิทธิ์ การขอเผื่อได้	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ส่วน และหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ปานกลาง	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนในลักษณะปัจเจกบุคคล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับต่ำกว่าระดับอำนาจการสูงหรือเทียบเท่า (ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ เป็นต้น) เรื่องที่อยู่ นอกอำนาจของฝ่ายบริหาร เช่น การดำเนินการของฝ่ายนิติบัญญัติ ตุลาการ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งได้รับการยอมรับจากสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือเป็นทัศนคติของสาธารณชน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช./ ผชช.มช./ ผอ.ส่วน	ผอ.ศบช.	ผอ.ส่วน และหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ระดับ การปฏิบัติ	ลักษณะของเรื่อง	เรื่องใหม่	เรื่องเดิม	แนวทางการปฏิบัติ		
				การติดตามเรื่อง	ระงับ/ยุติเรื่อง	การตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล
ยุ่งยาก / ซับซ้อน	- เรื่องที่กระทบต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ หรือความมั่นคงของประเทศ หรือเรื่องที่ได้รับมอบหมาย/สั่งการเป็นรายกรณี - ปัญหาความเดือดร้อนซึ่งกระทบกับประชาชนจำนวนมาก หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินนโยบายของรัฐ - เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับสูงกว่าระดับอำนาจการสูงหรือเทียบเท่า เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องไม่รับฟังผลการพิจารณาจากหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงหลายครั้งแล้ว	ร.บ.นร.	ผอ.ศบช.	ผอ.ศบช.	ร.บ.นร.	ผอ.ส่วน และหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ : เรื่องใหม่ คือ เรื่องที่ยังไม่มีอยู่ในสารบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศบช.

: เรื่องเดิม คือ เรื่องที่มีอยู่ในสารบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศบช. แล้ว

: ยุติ/ระงับเรื่อง คือ เรื่องร้องเรียนที่ยุติการดำเนินการ/ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น

- บัตรสนเท่ห์ ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่เพียงพอ และไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ใช้ค่าไม่สุภาพ
- เรื่องอยู่ในกระบวนการทางศาล
- เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ ขอใช้สิทธิ การขอเผื่อได้
- เป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือสาธารณะ
- ล่วงเลยเงื่อนไขของกำหนดระยะเวลาขอความช่วยเหลือ
- เรื่องที่เจ้าหน้าที่คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ร้องแล้ว และผู้ร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อ
- เป็นเรื่องหรือนโยบายที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- เป็นการแจ้งเรื่องซ้ำที่ผู้ร้องได้เคยแจ้งมาแล้วและได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการแล้ว ซึ่งไม่มีประเด็นหรือข้อเท็จจริงอื่นเพิ่มเติม

ศบช.
ตุลาคม ๒๕๖๕



ที่ นร 0206/ว ๔18

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล ถนน 10300

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
2. ตำนานหนังสือกระทรวงมหาดไทย ส่วนมาก ที่ นท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม ๒๕๔๑
3. ตำนานหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580
ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน ๒๕๔๑
4. ตำนานหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565
ลงวันที่ 16 ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนาย
กรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ดีปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ใน
๑ฉบับเดียว

ฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีถึงกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีถึงกล่าวโดยพิจารณาขณัติกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนข้อหานุกถนแน่นอนเท่านั้น
2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ
3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร
4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวน ไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจตั้งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง

หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
จึงขอเสนอคณะกรรมการพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัชมณตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ บคกณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องร่ำร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และบคกณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจตั้งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนขึ้นชั้นมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิชัย เจริญนาม)

เลขาธิการคณะกรรมการ
25 ธ.ค. 2541

ส่วนงานสารบรรณ

โทร ๒๒๒

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระราชบัญญัติ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

เป็นปีที่ ๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ

พระวชิรเกล้า

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

เจ้าอยู่หัว มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพ
ของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๖ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๗ ของรัฐธรรมนูญ
แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้
เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
จากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการตราพระราชบัญญัตินี้สอดคล้องกับ
เงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอม
ของสภานิติบัญญัติแห่งชาติทำนองที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
พ.ศ. ๒๕๖๒”

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. ๒๕๖๒”

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒^๑ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุ
เบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่บทบัญญัติในหมวด ๒ หมวด ๓ หมวด ๕ หมวด ๖ หมวด ๗ และความใน
มาตรา ๙๕ และมาตรา ๙๖ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคลในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติ
แห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคลในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติ
แห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖/ตอนที่ ๖๙ ก/หน้า ๕๒/๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

(๑) บทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้เป็นการเพิ่มเติม ไม่ว่าจะซ้ำกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้นหรือไม่ก็ตาม

(๒) บทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

(ข) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นมีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายดังกล่าวออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ไม่เพียงพอเท่ากับอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้และเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลผู้เสียหายยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับแก่

(๑) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเพื่อกิจกรรมในครอบครัวของบุคคลนั้นเท่านั้น

(๒) การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ซึ่งรวมถึงความมั่นคงทางการคลังของรัฐ หรือการรักษาความปลอดภัยของประชาชน รวมทั้งหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นิติวิทยาศาสตร์ หรือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

(๓) บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมไว้เฉพาะเพื่อกิจการสื่อบุคคล งานศิลปกรรม หรืองานวรรณกรรมอันเป็นไปตามจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพหรือเป็นประโยชน์สาธารณะเท่านั้น

(๔) สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และรัฐสภา รวมถึงคณะกรรมการที่ตั้งโดยสภาดังกล่าว ซึ่งเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการพิจารณาตามหน้าที่และอำนาจของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา รัฐสภา หรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี

(๕) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ รวมทั้งการดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๖) การดำเนินการกับข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิตและสมาชิกตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

การยกเว้นไม่ให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาใช้บังคับแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดทำนองเดียวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอื่นใด ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (๒) (๓) (๔) (๕) และ (๖) และผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานที่ได้รับยกเว้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ต้องจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วย

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักร ไม่ว่าการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยนั้น ได้กระทำในหรือนอกราชอาณาจักรก็ตาม

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่นอกราชอาณาจักร พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักรโดยการดำเนินกิจกรรมของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว เมื่อเป็นกิจกรรม ดังต่อไปนี้

(๑) การเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักร ไม่ว่าจะมีการชำระเงินของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ก็ตาม

(๒) การเฝ้าติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในราชอาณาจักร

มาตรา ๖ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

“ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

“บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๘ ให้มีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

(๑) ประธานกรรมการ ซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านสังคมศาสตร์ ด้านกฎหมาย ด้านสุขภาพ ด้านการเงิน

หรือด้านอื่น ทั้งนี้ ต้องเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวนห้าคน ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และอัยการสูงสุด

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนเก้าคน ซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านสังคมศาสตร์ ด้านกฎหมาย ด้านสุขภาพ ด้านการเงินหรือด้านอื่น ทั้งนี้ ต้องเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานของสำนักงานเป็นผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกินสองคน

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งการสรรหาประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำรงตำแหน่งแทนผู้ที่พ้นจากตำแหน่งก่อนวาระตามมาตรา ๑๓ ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศกำหนด ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการสรรหา

มาตรา ๙ ให้มีคณะกรรมการสรรหาคณะหนึ่งจำนวนแปดคนทำหน้าที่คัดเลือกบุคคลที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ประกอบด้วย

- (๑) บุคคลซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสองคน
- (๒) บุคคลซึ่งประธานรัฐสภาแต่งตั้งจำนวนสองคน
- (๓) บุคคลซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งจำนวนสองคน และ
- (๔) บุคคลซึ่งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแต่งตั้งจำนวนสองคน

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจแต่งตั้งตาม (๒) (๓) หรือ (๔) ไม่สามารถแต่งตั้งกรรมการสรรหาในส่วนของตนได้ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ให้สำนักงานเสนอชื่อให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมเป็นกรรมการสรรหาแทนผู้มีอำนาจแต่งตั้งนั้น

ให้คณะกรรมการสรรหาเลือกกรรมการสรรหาคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการสรรหา และเลือกกรรมการสรรหาอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหา และให้สำนักงานปฏิบัติหน้าที่เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการสรรหา

ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการสรรหาว่างลง ให้ดำเนินการเพื่อให้มีกรรมการสรรหาแทนในตำแหน่งนั้นโดยเร็ว ในระหว่างที่ยังไม่ได้กรรมการสรรหาใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหาประกอบด้วยกรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่

กรรมการสรรหาไม่มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อเป็นประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔)

มาตรา ๑๐ ในการสรรหาประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ให้คณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๘ (๑) หรือตามมาตรา ๘ (๔) แล้วแต่กรณี รวมทั้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๑ และยินยอมให้เสนอชื่อเข้ารับคัดเลือกเท่ากับจำนวนประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ที่จะได้รับแต่งตั้ง

เมื่อได้คัดเลือกบุคคลเป็นประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ครบจำนวนแล้ว ให้คณะกรรมการสรรหาแจ้งรายชื่อประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) พร้อมหลักฐานแสดงคุณสมบัติและการไม่มีลักษณะต้องห้าม รวมทั้งความยินยอมของบุคคลดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ให้นายกรัฐมนตรีประกาศรายชื่อประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรีในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๑ ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) มีสัญชาติไทย
- (๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
- (๓) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๔) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกไม่ว่าจะได้รับโทษจำคุกจริงหรือไม่ เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (๕) ไม่เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือจากหน่วยงานของเอกชน เพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง
- (๖) ไม่เคยถูกถอดถอนออกจากตำแหน่งตามกฎหมาย
- (๗) ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น กรรมการหรือผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งรับผิดชอบการบริหารพรรคการเมือง ที่ปรึกษาพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่พรรคการเมือง

มาตรา ๑๒ ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่าประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๑๓ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๒ ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือหย่อนความสามารถ
- (๔) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๑

ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นดำรงตำแหน่งได้เท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งตนแทน เว้นแต่วาระที่เหลืออยู่ไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้

ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามวรรคสอง และในกรณีที่ประธานกรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

มาตรา ๑๔ การประชุมคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการและรองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมของคณะกรรมการอาจกระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นได้ตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๕ กรรมการผู้ใดมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องที่ที่ประชุมพิจารณา ให้แจ้งการมีส่วนได้เสียของตนให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้าก่อนการประชุม และห้ามมิให้ผู้นั้นเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา ๑๖ คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านการส่งเสริม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ดำเนินกิจกรรมตามแผนแม่บทตาม (๑) รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทดังกล่าว

(๓) กำหนดมาตรการหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) ออกประกาศหรือระเบียบเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๕) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งหรือโอนไปยังต่างประเทศ

(๖) ประกาศกำหนดข้อปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแนวทางให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติ

- (๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้มีการตราหรือปรับปรุงกฎหมายหรือกฎที่ใช้บังคับอยู่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๔) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการตราพระราชกฤษฎีกาหรือทบทวนความเหมาะสมของพระราชบัญญัติอย่างน้อยทุกรอบห้าปี
- (๕) ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้
- (๑๐) ศึกษาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้
- (๑๑) ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดทักษะการเรียนรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ประชาชน
- (๑๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๑๓) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ

มาตรา ๑๗ ให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการได้รับเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ประธานอนุกรรมการ อนุกรรมการ ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการผู้เชี่ยวชาญที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้ได้รับเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา ๑๘ คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

การประชุมคณะอนุกรรมการ ให้นำความในมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๒ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

มาตรา ๑๙ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้

การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือหรือทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่โดยสภาพไม่อาจขอความยินยอมด้วยวิธีการดังกล่าวได้

ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปด้วย และการขอความยินยอมนั้น

ต้องแยกส่วนออกจากข้อความอื่นอย่างชัดเจน มีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ รวมทั้งใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการจะให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามแบบและข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนดก็ได้

ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องคำนึงอย่างถึงที่สุดในความเป็นอิสระของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการให้ความยินยอม ทั้งนี้ ในการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการให้บริการใด ๆ ต้องไม่มีเงื่อนไขในการให้ความยินยอมเพื่อเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องสำหรับการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการให้บริการนั้น ๆ

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะถอนความยินยอมเสียเมื่อใดก็ได้โดยจะต้องถอนความยินยอมได้ง่ายเช่นเดียวกับการให้ความยินยอม เว้นแต่มีข้อจำกัดสิทธิในการถอนความยินยอมโดยกฎหมายหรือสัญญาที่ให้ประโยชน์แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ การถอนความยินยอมย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอมไปแล้ว โดยชอบตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ในกรณีที่การถอนความยินยอมส่งผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่องใด ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงผลกระทบจากการถอนความยินยอมนั้น

การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้ ไม่มีผลผูกพันเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และไม่ทำให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

มาตรา ๒๐ ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้เยาว์ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ โดยการสมรส หรือไม่มีฐานะเสมือนดังบุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้วตามมาตรา ๒๗ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่การให้ความยินยอมของผู้เยาว์ไม่ใช้การใด ๆ ซึ่งผู้เยาว์อาจให้ความยินยอมโดยลำพังได้ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ หรือมาตรา ๒๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์ด้วย

(๒) ในกรณีที่ผู้เยาว์มีอายุไม่เกินสิบปี ให้ขอความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคนที่ไร้ความสามารถ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ขอความยินยอมจากผู้อนุบาลที่มีอำนาจกระทำการแทนคนที่ไร้ความสามารถ

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคนที่เสมือนไร้ความสามารถ การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ขอความยินยอมจากผู้พิทักษ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนคนที่เสมือนไร้ความสามารถ

ให้นำความในวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับกับการถอนความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล

ส่วนบุคคล การร้องเรียนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และการอื่นใดตามพระราชบัญญัตินี้ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ โดยอนุโลม

มาตรา ๒๑ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไว้ก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวม การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่

(๑) ได้แจ้งวัตถุประสงค์ใหม่นั้นให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและได้รับความยินยอมก่อนเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยแล้ว

(๒) บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้

ส่วนที่ ๒

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๒๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ให้เก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็นภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๒๓ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้ เว้นแต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบถึงรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว

(๑) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมเพื่อการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้หรือเปิดเผย ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์ตามที่มาตรา ๒๔ ให้อำนาจในการเก็บรวบรวมได้โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) แจ้งให้ทราบถึงกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือสัญญาหรือมีความจำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าทำสัญญา รวมทั้งแจ้งถึงผลกระทบที่เป็นไปได้จากการไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

(๓) ข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีการเก็บรวบรวมและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมไว้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดังกล่าวได้ชัดเจน ให้กำหนดระยะเวลาที่อาจคาดหมายได้ตามมาตรฐานของการเก็บรวบรวม

(๔) ประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมอาจจะถูกเปิดเผย

(๕) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ ในกรณีที่มิได้ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้แจ้งข้อมูล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

(๖) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๑๙ วรรคห้า มาตรา ๓๐ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๓ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๔ วรรคหนึ่ง มาตรา ๓๖ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๗๓ วรรคหนึ่ง

มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(๑) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล

(๓) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญา หรือเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น

(๔) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอธิปไตยมอบให้แก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

(๕) เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ประโยชน์ดังกล่าวมีความสำคัญน้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานในข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๖) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๒๕ ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง เว้นแต่

(๑) ได้แจ้งถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่เก็บรวบรวมและได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตาม

มาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๖
ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่ตามมาตรา ๒๑ และการแจ้งรายละเอียดตามมาตรา ๒๓ มาใช้บังคับกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับความยินยอมตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(๑) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดนั้นอยู่แล้ว

(๒) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลพิสูจน์ได้ว่าการแจ้งวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดดังกล่าวไม่สามารถทำได้หรือจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ ในกรณีนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๓) การใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องกระทำโดยเร่งด่วนตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๔) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ซึ่งล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลจากหน้าที่หรือจากการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและต้องรักษาวัตถุประสงค์ใหม่หรือรายละเอียดบางประการตามมาตรา ๒๓ ไว้เป็นความลับตามที่กฎหมายกำหนด

การแจ้งรายละเอียดตามวรรคสอง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เก็บรวบรวมตามมาตรานี้ เว้นแต่กรณีที่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เพื่อการติดต่อกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งในการติดต่อครั้งแรก และกรณีที่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผย ต้องแจ้งก่อนที่จะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยเป็นครั้งแรก

มาตรา ๒๖ ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(๑) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้ ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

(๒) เป็นการดำเนินการกิจกรรมโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเมือง ศาสนา ปรัชญา หรือสหภาพแรงงานให้แก่สมาชิก ผู้ซึ่งเคยเป็นสมาชิก หรือผู้ซึ่งมีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอกับมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยไม่ได้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นออกไปภายนอกมูลนิธิสมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรนั้น

(๓) เป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(๔) เป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๕) เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับ

(ก) เวชศาสตร์ป้องกันหรืออาชีวเวชศาสตร์ การประเมินความสามารถในการทำงาน ของลูกจ้าง การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม การรักษาทางการแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ ในกรณีที่มิใช่การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือผู้มีหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้เป็นความลับตามกฎหมาย ต้องเป็นการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

(ข) ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข เช่น การป้องกันด้านสุขภาพ จากโรคติดต่ออันตรายหรือโรคระบาดที่อาจติดต่อหรือแพร่เข้ามาในราชอาณาจักร หรือการควบคุม มาตรฐานหรือคุณภาพของยา เวชภัณฑ์ หรือเครื่องมือแพทย์ ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสม และเจาะจงเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะการรักษาความลับ ของข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่หรือตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

(ค) การคุ้มครองแรงงาน การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สวัสดิการ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครอง ทางสังคม ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติตามสิทธิหรือหน้าที่ ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(ง) การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ หรือประโยชน์สาธารณะอื่น ทั้งนี้ ต้องกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(จ) ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลชีวภาพตามวรรคหนึ่งให้หมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำลักษณะเด่นทางกายภาพหรือทางพฤติกรรมของบุคคลมาใช้ทำให้สามารถยืนยันตัวตนของบุคคลนั้นที่ไม่เหมือนกับบุคคลอื่นได้ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ

ในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมต้องกระทำภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ส่วนที่ ๓

การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๒๓ ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๖

บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยตามวรรคหนึ่งจะต้องไม่ใช่หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้ในรายการตามมาตรา ๓๔

มาตรา ๒๔ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ (๕) เว้นแต่

(๑) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

(๒) ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เพียงพอของประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว

(๓) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญาหรือเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น

- (๔) เป็นการกระทำตามสัญญาระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (๕) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลอื่น เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมในขณะนั้นได้
- (๖) เป็นการจำเป็นเพื่อการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ
- ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอของประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคล ให้เสนอต่อคณะกรรมการเป็นผู้วินิจฉัย ทั้งนี้ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการอาจขอให้บทหนักได้เมื่อมีหลักฐานใหม่ทำให้เชื่อได้ว่าประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลมีการพัฒนาจนมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ

มาตรา ๒๙ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักรได้กำหนดนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ต่างประเทศ และอยู่ในเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกันเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกัน หากนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้รับการตรวจสอบและรับรองจากสำนักงาน การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศที่เป็นไปตามนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองดังกล่าว ให้สามารถกระทำได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามมาตรา ๒๘

นโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกันเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกัน และหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบและรับรองตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่ยังไม่มีคำวินิจฉัยของคณะกรรมการตามมาตรา ๒๘ หรือยังไม่มีนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามมาตรา ๒๘ เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมสามารถบังคับตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ รวมทั้งมีมาตรการเยียวยาทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด ๓

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๓๐ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวที่ตนไม่ได้ให้ความยินยอม

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามคำขอตามวรรคหนึ่ง จะปฏิเสธคำขอได้เฉพาะในกรณีที่เป็นการปฏิเสธตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล และการเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะส่งผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธคำขอตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธคำขอดังกล่าวพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา ๓๙

เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีคำขอตามวรรคหนึ่งและเป็นกรณีที่ไม่าอาจปฏิเสธคำขอได้ตามวรรคสอง ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการตามคำขอโดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันที่รับคำขอ

คณะกรรมการอาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเข้าถึงและการขอรับสำเนาตามวรรคหนึ่ง รวมทั้งการขยายระยะเวลาตามวรรคสี่หรือหลักเกณฑ์อื่นตามความเหมาะสมก็ได้

มาตรา ๓๑ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอรับข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในรูปแบบที่สามารถอ่านหรือใช้งานโดยทั่วไปได้ด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำงานได้โดยอัตโนมัติ และสามารถใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยวิธีการอัตโนมัติ รวมทั้งมีสิทธิ ดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบดังกล่าวไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่นเมื่อสามารถทำได้ด้วยวิธีการอัตโนมัติ

(๒) ขอรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบดังกล่าวไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่นโดยตรง เว้นแต่โดยสภาพทางเทคนิคไม่สามารถทำได้

ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์แห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา ๒๔ (๓) หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลอื่นที่กำหนดในมาตรา ๒๔ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งจะใช้กับการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายไม่ได้ หรือการใช้สิทธินั้นต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธคำขอด้วยเหตุผลดังกล่าว ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธคำขอพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา ๓๙

มาตรา ๓๒ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเมื่อใดก็ได้ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา ๒๔ (๔) หรือ (๕) เว้นแต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลพิสูจน์ได้ว่า

(ก) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้แสดงให้เห็นถึงเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญยิ่งกว่า

(ข) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นไปเพื่อก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๒) กรณีที่เป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง

(๓) กรณีที่เป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ เว้นแต่เป็นการจำเป็นเพื่อการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลใช้สิทธิคัดค้านตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติโดยแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจนในทันทีเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้แจ้งการคัดค้านให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบ

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลปฏิเสธการคัดค้านด้วยเหตุผลตาม (๑) (ก) หรือ (ข) หรือ (๓) ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกการปฏิเสธการคัดค้านพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา ๓๘

มาตรา ๓๓ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๒) เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถอนความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ต่อไป

(๓) เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๓๒ (๑) และผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อาจปฏิเสธคำขอตามมาตรา ๓๒ (๑) (ก) หรือ (ข) ได้ หรือเป็นการคัดค้านตามมาตรา ๓๒ (๒)

(๔) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายตามที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ความในวรรคหนึ่งมิให้นำมาใช้บังคับกับการเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๒๔ (๑) หรือ (๔) หรือมาตรา ๒๖ (๕) (ก) หรือ (ข) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตาม หรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะและผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลถูกขอให้ลบหรือทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทั้งในทางเทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายเพื่อให้เป็นไปตามคำขอนั้น โดยแจ้งผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับคำตอบในการดำเนินการให้เป็นไปตามคำขอ

กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสาม เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเพื่อสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๓๕ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระหว่างการตรวจสอบตามที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอให้ดำเนินการตามมาตรา ๓๖

(๒) เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องลบหรือทำลายตามมาตรา ๓๓ (๔) แต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลขอให้ระงับการใช้แทน

(๓) เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลหมดความจำเป็นในการเก็บรักษาไว้ตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล แต่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นต้องขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อใช้ในการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๔) เมื่อผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระหว่างการพิสูจน์ตามมาตรา ๓๒ (๑) หรือตรวจสอบตามมาตรา ๓๒ (๓) เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๓๒ วรรคสาม

กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเพื่อสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการระงับการใช้ตามวรรคหนึ่งก็ได้

มาตรา ๓๕ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการให้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถูกต้องเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการตามมาตรา ๓๕ หากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่ดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในรายการตามมาตรา ๓๔ ให้นำความในมาตรา ๓๔ วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๗ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ และต้องทบทวนมาตรการดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็นหรือเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) ในกรณีที่ต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้ผู้รับใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(๓) จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษา หรือไม่เกี่ยวข้องหรือเกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้น หรือตามที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอ หรือที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ถอนความยินยอม เว้นแต่เก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๒๔ (๑) หรือ (๔) หรือมาตรา ๒๖ (๕) (ก) หรือ (ข) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายหรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา ๓๓ วรรคห้า มาใช้บังคับกับการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลโดยอนุโลม

(๔) แจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่สำนักงานโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสอง ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเหาที่จะสามารถกระทำได้ เว้นแต่การละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ในกรณีที่การละเมิดมีความเสี่ยงสูงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ให้แจ้งเหตุการละเมิดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบพร้อมกับแนวทางการเยียวยาโดยไม่ชักช้าด้วย ทั้งนี้ การแจ้งดังกล่าวและข้อยกเว้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๕) ในกรณีที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๕ วรรคสอง ต้องแต่งตั้งตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนังสือซึ่งตัวแทนต้องอยู่ในราชอาณาจักรและตัวแทนต้องได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีข้อจำกัดความรับผิดชอบใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๓๘ บทบัญญัติเกี่ยวกับการแต่งตั้งตัวแทนตามมาตรา ๓๗ (๕) มิให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบอาชีพหรือธุรกิจในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีลักษณะตามมาตรา ๒๖ และไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๔๑ (๒)

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๕ วรรคสอง มีผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้นำความในมาตรา ๓๗ (๕) และความในวรรคหนึ่ง มาใช้บังคับแก่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นโดยอนุโลม

มาตรา ๓๙ ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกรายการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานสามารถตรวจสอบได้ โดยจะบันทึกเป็นหนังสือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

(๑) ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม

(๒) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท

(๓) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

(๔) ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

(๕) สิทธิและวิธีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเงื่อนไขเกี่ยวกับบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

(๖) การใช้หรือเปิดเผยตามมาตรา ๒๗ วรรคสาม

(๗) การปฏิเสธคำขอหรือการคัดค้านตามมาตรา ๓๐ วรรคสาม มาตรา ๓๑ วรรคสาม มาตรา ๓๒ วรรคสาม และมาตรา ๓๖ วรรคหนึ่ง

(๘) คำอธิบายเกี่ยวกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรา ๓๗ (๑)

ความในวรรคหนึ่งให้นำมาใช้บังคับกับตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๕ วรรคสอง โดยอนุโลม

ความใน (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) และ (๘) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมิใช่กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖

มาตรา ๔๐ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น เว้นแต่คำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมายหรือบทบัญญัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น

(๓) จัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลไว้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งไม่ปฏิบัติตาม (๑) สำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใด ให้ถือว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

การดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีข้อตกลงระหว่างกันเพื่อควบคุมการดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

ความใน (๓) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมิใช่กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖

มาตรา ๔๑ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของตน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหน่วยงานของรัฐตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๒) การดำเนินกิจกรรมของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย จำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลหรือระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยเหตุที่มีข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๓) กิจกรรมหลักของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกันเพื่อการประกอบกิจการหรือธุรกิจร่วมกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๒๙ วรรคสอง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวอาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลร่วมกันได้ ทั้งนี้ สถานที่ทำการแต่ละแห่งของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในเครือกิจการหรือเครือธุรกิจเดียวกันดังกล่าวต้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย

ความในวรรคสองให้นำมาใช้บังคับแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐตาม (๑) ซึ่งมีขนาดใหญ่หรือมีสถานที่ทำการหลายแห่งโดยอนุโลม

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่งต้องแต่งตั้งตัวแทนตามมาตรา ๓๗ (๕) ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับแก่ตัวแทนโดยอนุโลม

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานทราบ ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยคำนึงถึงความรู้หรือความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจเป็นพนักงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือเป็นผู้รับจ้างให้บริการตามสัญญากับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลก็ได้

มาตรา ๔๒ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้คำแนะนำแก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลรวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับสำนักงานในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนล่วงรู้หรือได้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติหน้าที่

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลออกจากงานหรือเลิกสัญญาการจ้างด้วยเหตุที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติไม่ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต้องสามารถรายงานไปยังผู้บริหารสูงสุดของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงได้

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจอื่นได้ แต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องรับรองกับสำนักงานว่าหน้าที่หรือภารกิจดังกล่าวต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรา ๔๓ ให้มีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศ

สำนักงานเป็นหน่วยงานของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายอื่น

กิจการของสำนักงานไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

ให้สำนักงานเป็นหน่วยงานของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

มาตรา ๔๔ นอกจากหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔๓ วรรคหนึ่ง ให้สำนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานวิชาการและงานธุรการให้แก่คณะกรรมการคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และคณะอนุกรรมการ รวมทั้งให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำร่างแผนแม่บทการดำเนินงานด้านการส่งเสริม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งร่างแผนแม่บทและมาตรการแก้ไขปัญหาลุทธิการปฏิบัติกรตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติดังกล่าว เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

- (๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๓) วิเคราะห์และรับรองความสอดคล้องและความถูกต้องตามมาตรฐานหรือตามมาตรการหรือกลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งตรวจสอบและรับรองนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๙
- (๔) สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งวิเคราะห์และวิจัยประเด็นทางด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกฤษฎีกา
- (๕) ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๖) ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้
- (๗) เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการหรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน และประชาชน รวมทั้งเผยแพร่และให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๘) กำหนดหลักสูตรและฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ลูกจ้าง ผู้รับจ้าง หรือประชาชนทั่วไป
- (๙) ทำความตกลงและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ
- (๑๐) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้
- (๑๑) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนด
- มาตรา ๔๕ ในการดำเนินงานของสำนักงาน นอกจากหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติในมาตรา ๔๔ แล้ว ให้สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจทั่วไป ดังต่อไปนี้ด้วย
- (๑) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่าง ๆ
- (๒) ก่อตั้งสิทธิ หรือทำนิติกรรมทุกประเภทผูกพันทรัพย์สิน ตลอดจนทำนิติกรรมอื่นใด เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของสำนักงาน
- (๓) จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงาน
- (๔) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่สำนักงานกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- (๕) ปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน หรือตามที่คณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๔๖ ทุนและทรัพย์สินในการดำเนินงานของสำนักงานประกอบด้วย

(๑) ทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้ตามมาตรา ๔๕ วรรคหนึ่ง

(๒) เงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลจัดสรรให้ตามความเหมาะสมเป็นรายปี

(๓) เงินอุดหนุนจากหน่วยงานของรัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือองค์การ

ระหว่างประเทศระดับรัฐบาล

(๔) ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน ค่าบริการ หรือรายได้อันเกิดจากการดำเนินการ

ตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน

(๕) ดอกผลของเงินหรือรายได้จากทรัพย์สินของสำนักงาน

เงินและทรัพย์สินของสำนักงานตามวรรคหนึ่ง ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

มาตรา ๔๗ บรรดาอสังหาริมทรัพย์ที่สำนักงานได้มาจากการซื้อหรือแลกเปลี่ยน
จากรายได้ของสำนักงานตามมาตรา ๔๖ (๔) หรือ (๕) ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงาน

มาตรา ๔๘ ให้มีคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
ประกอบด้วยประธานกรรมการซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
ในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเลขาธิการ
คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
จำนวนหกคนซึ่งสรรหาและแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อยสามคน และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
ของสำนักงาน

ให้เลขาธิการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้เลขาธิการแต่งตั้งพนักงานของ
สำนักงานเป็นผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกินสองคน

ให้นำความในมาตรา ๑๑ และมาตรา ๑๓ มาใช้บังคับกับประธานกรรมการและ
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิโดยอนุโลม

มาตรา ๔๙ ให้มีคณะกรรมการสรรหาคณะหนึ่งประกอบด้วยบุคคลซึ่งคณะกรรมการ
แต่งตั้งจำนวนแปดคนทำหน้าที่คัดเลือกบุคคลที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ
และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘

ให้คณะกรรมการสรรหาเลือกกรรมการสรรหาคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการสรรหา
และเลือกกรรมการสรรหาอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหา และให้สำนักงานปฏิบัติหน้าที่
เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการสรรหา

ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการสรรหาว่างลง ให้ดำเนินการเพื่อให้มีกรรมการสรรหา
แทนในตำแหน่งนั้นโดยเร็ว ในระหว่างที่ยังไม่ได้กรรมการสรรหาใหม่ ให้คณะกรรมการสรรหา
ประกอบด้วยกรรมการสรรหาเท่าที่มีอยู่กรรม

การสรรหาไม่มีสิทธิได้รับการเสนอชื่อเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ตามมาตรา ๔๘

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึง
ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการสรรหา

มาตรา ๕๐ ในการสรรหาประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ ให้คณะกรรมการสรรหาคัดเลือกบุคคลผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๔๘ วรรคหนึ่ง รวมทั้งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๔๘ วรรคสาม และยินยอมให้เสนอชื่อเข้ารับคัดเลือกเท่ากับ จำนวนประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ ที่จะได้รับแต่งตั้ง

เมื่อได้คัดเลือกบุคคลเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ ครบจำนวนแล้ว ให้คณะกรรมการสรรหาแจ้งรายชื่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา ๔๘ พร้อมหลักฐานแสดงคุณสมบัติและการไม่มีลักษณะต้องห้าม รวมทั้งความยินยอม ของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการเพื่อแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา ๔๘

ให้คณะกรรมการประกาศรายชื่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรา ๔๘ ซึ่งได้รับแต่งตั้งในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๕๑ ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ มีวาระ การดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง ให้ดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ภายในหกสิบวัน ในระหว่างที่ยังมิได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการ หรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่ง ตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่าประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับ แต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๕๒ ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๔๘ พ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิแทน และในกรณีที่ประธานกรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ปลัดกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมทำหน้าที่ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

ให้ดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนตำแหน่งที่ว่าง ภายในหกสิบวันนับแต่วันตำแหน่งว่างลง และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่ง เท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน เว้นแต่วาระของประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เหลือไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้

มาตรา ๕๓ การประชุมคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการที่มีอยู่ จึงจะเป็น องค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุม หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่มีการพิจารณาจะเข้าร่วมประชุมมิได้

การประชุมของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้

มาตรา ๕๔ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบายการบริหารงาน และให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน

ของสำนักงาน

(๒) ออกข้อบังคับว่าด้วยการจัดองค์กร การเงิน การบริหารงานบุคคล การบริหารงาน

ทั่วไป การตรวจสอบภายใน รวมตลอดทั้งการสงเคราะห์และสวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงาน

(๓) อนุมัติแผนการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายเงินและงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ของสำนักงาน

(๔) ควบคุมการบริหารงานและการดำเนินการของสำนักงานและเลขาธิการให้

เป็นไปตามพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาเลขาธิการ

(๖) วินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองของเลขาธิการในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารงาน

ของสำนักงาน

(๗) ประเมินผลการดำเนินการของสำนักงาน และการปฏิบัติงานของเลขาธิการ

(๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่

และอำนาจของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือตามที่คณะกรรมการหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อบังคับตาม (๒) ถ้ามีการจำกัดอำนาจเลขาธิการในการทำนิติกรรมกับบุคคลภายนอก

ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๕๕ คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมอบหมายได้

คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

การปฏิบัติหน้าที่และจำนวนของคณะอนุกรรมการตามวรรคหนึ่งหรือบุคคลตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

การประชุมคณะอนุกรรมการ ให้นำความในมาตรา ๕๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๖ ให้ประธานกรรมการและกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่ปรึกษาคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
บุคคล ประธานอนุกรรมการและอนุกรรมการที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคลแต่งตั้ง ได้รับเบี้ยประชุมหรือค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

มาตรา ๕๗ ให้สำนักงานมีเลขาธิการคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการกำกับสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแต่งตั้ง มีหน้าที่บริหารกิจการของสำนักงาน
การแต่งตั้งเลขาธิการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา
ตามที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา ๕๘ ผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นเลขาธิการต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
(๑) มีสัญชาติไทย
(๒) อายุไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีแต่ไม่เกินหกสิบปี
(๓) เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวกับการกิจของ
สำนักงานและการบริหารจัดการ

มาตรา ๕๙ ผู้มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ต้องห้ามมิให้เป็นเลขาธิการ
(๑) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
(๒) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
(๓) เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกไม่ว่าจะได้รับโทษจำคุกจริงหรือไม่ เว้นแต่
เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
(๔) เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือ
หน่วยงานอื่นของรัฐหรือของราชการส่วนท้องถิ่น
(๕) เป็นหรือเคยเป็นข้าราชการการเมือง ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น
หรือผู้บริหารท้องถิ่น เว้นแต่จะพ้นจากตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี
(๖) เป็นหรือเคยเป็นกรรมการหรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในพรรคการเมืองหรือ
เจ้าหน้าที่ของพรรคการเมือง เว้นแต่จะพ้นจากตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี
(๗) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หรือออกจากงานจากหน่วยงาน
ที่เคยปฏิบัติหน้าที่ เพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง หรือเคยถูกถอดถอนจากตำแหน่ง
(๘) เคยถูกให้ออกเพราะไม่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๖๒ (๔)
(๙) เป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

มาตรา ๖๐ เลขาธิการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้
แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระไม่ได้

ก่อนครบกำหนดตามวาระการดำรงตำแหน่งของเลขาธิการเป็นเวลาไม่น้อยกว่า
สามสิบวันแต่ไม่เกินหกสิบวัน หรือภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เลขาธิการพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ
ให้คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา

เพื่อสรรหาเลขาธิการคนใหม่ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการสรรหาเสนอรายชื่อบุคคลที่เหมาะสมไม่เกินสามคน
ต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๖๑ ในแต่ละปีให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขาธิการ ทั้งนี้
ให้เป็นไปตามระยะเวลาและวิธีการที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคลกำหนด สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๖๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๖๐ เลขาธิการพ้นจาก
ตำแหน่ง เมื่อ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๕๘ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๕๙
- (๔) คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ออก
เพราะไม่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องหรือไม่สุจริตต่อหน้าที่
หรือหย่อนความสามารถ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๖๓ ให้เลขาธิการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

- (๑) บริหารงานของสำนักงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของสำนักงาน และตาม
นโยบายและแผนระดับชาติ แผนยุทธศาสตร์ นโยบายของคณะรัฐมนตรี คณะกรรมการ และคณะกรรมการ
กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบ ข้อบังคับหรือมติของคณะกรรมการ
กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
 - (๒) วางระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานโดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย
มติของคณะรัฐมนตรี และระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ หรือประกาศที่คณะกรรมการ
กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
 - (๓) เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานตามระเบียบหรือข้อบังคับของสำนักงาน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
 - (๔) แต่งตั้งรองเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ
กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานของเลขาธิการตามที่
เลขาธิการมอบหมาย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
 - (๕) บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อน ลด ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ลงโทษทางวินัยพนักงาน
และลูกจ้างของสำนักงาน ตลอดจนให้พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานออกจากตำแหน่ง ทั้งนี้
ตามระเบียบหรือข้อบังคับที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
กำหนด สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
 - (๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ หรือประกาศ
ของคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
- ให้เลขาธิการรับผิดชอบในการบริหารงานของสำนักงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการ
กำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๖๔ ในกิจการของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการเป็นผู้แทนของสำนักงาน เพื่อการนี้ เลขาธิการจะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ แต่ต้องเป็นไปตามข้อบังคับที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา ๖๕ ให้คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้กำหนดอัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่นของเลขาธิการตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๖๖ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงาน เลขาธิการอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเป็นการชั่วคราวได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างของผู้นั้น และมีข้อตกลงที่ทำได้ ในการอนุมัติ และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับอนุมัติให้มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเป็นการชั่วคราว ให้ถือว่าเป็นการได้รับอนุญาตให้ออกจากราชการหรือออกจากงานไปปฏิบัติงานใด ๆ

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติให้มาปฏิบัติงานในสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและรับเงินเดือนในส่วนราชการหรือหน่วยงานเดิมไม่ต่ำกว่าตำแหน่งและเงินเดือนเดิมตามข้อตกลงที่ทำได้ในการอนุมัติ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นกลับมาบรรจุและได้รับแต่งตั้งในส่วนราชการหรือหน่วยงานเดิมตามวรรคสองแล้ว ให้นับระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นระหว่างที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานสำหรับการคำนวณบำเหน็จบำนาญหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นทำนองเดียวกันเสมือนอยู่ปฏิบัติราชการหรือปฏิบัติงานเต็มเวลาดังกล่าว แล้วแต่กรณี

มาตรา ๖๗ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิบัติงานชดใช้ทุนการศึกษาที่ได้รับจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ที่ได้ย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงาน โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ให้ถือเป็นการชดใช้ทุนตามสัญญา และให้นับระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นระยะเวลาในการชดใช้ทุน

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งใดประสงค์จะขอให้พนักงานของสำนักงานซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิบัติงานชดใช้ทุนการศึกษาที่ได้รับจากสำนักงานไปเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการก่อน และให้ถือว่าการไปปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นเป็นการชดใช้ทุนตามสัญญา และให้นับระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นเป็นระยะเวลาในการชดใช้ทุน

มาตรา ๖๘ การบัญชีของสำนักงานให้จัดทำตามหลักสากล ตามแบบและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

มาตรา ๖๙ ให้สำนักงานจัดทำงบการเงินและบัญชี แล้วส่งผู้สอบบัญชีภายนอกหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี

ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน และประเมินผลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของสำนักงานในรอบปีแล้วทำรายงานผลการสอบบัญชีเสนอต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรับรอง

มาตรา ๗๐ ให้สำนักงานจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำปีเสนอคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรัฐมนตรีภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และเผยแพร่รายงานนี้ต่อสาธารณชน

รายงานการดำเนินงานประจำปีตามวรรคหนึ่ง ให้แสดงรายละเอียดของงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีให้ความเห็นแล้ว พร้อมทั้งผลงานของสำนักงานและรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานในปีที่ล่วงมาแล้ว

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานตามวรรคสอง จะต้องดำเนินการโดยบุคคลภายนอกที่คณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ความเห็นชอบ

หมวด ๕

การร้องเรียน

มาตรา ๗๑ ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะก็ได้ ตามความเชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องหรือตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และการดำเนินงานอื่นของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๗๒ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (๑) พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (๒) ตรวจสอบการกระทำใด ๆ ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (๓) ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
- (๔) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๗๓ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิร้องเรียนในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

การยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณา คำร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการประกาศกำหนดโดยคำนึงถึงการกำหนดให้ไม่รับเรื่องร้องเรียนหรือยุติเรื่องในกรณีที่มีผู้มีอำนาจพิจารณาในเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่นด้วย

มาตรา ๗๔ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ใน
มาตรา ๗๓ วรรคสอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ระเบียบนั้นได้กำหนดไม่ได้รับไว้พิจารณา ให้คณะกรรมการ
ผู้เชี่ยวชาญไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เมื่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๗๒ (๑) หรือตรวจสอบ
การกระทำใด ๆ ตามมาตรา ๗๒ (๒) แล้วรับฟังได้ว่า เรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่มีมูล ให้
คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีคำสั่งยุติเรื่อง

ในกรณีที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหรือตรวจสอบตามวรรคสองแล้วรับฟัง
ได้ว่า เรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นเป็นกรณีซึ่งอาจใกล้เคียงได้และคู่กรณีประสงค์จะให้ใกล้เคียง
ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญดำเนินการใกล้เคียง แต่หากเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำนั้นไม่อาจ
ใกล้เคียงได้ หรือใกล้เคียงไม่สำเร็จ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(๑) สั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติ
หรือดำเนินการแก้ไขการกระทำของตนให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) สั่งห้ามผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกระทำการ
ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือให้กระทำการใดเพื่อระงับความเสียหายนั้น
ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลไม่ยอม
ดำเนินการตามคำสั่งตามวรรคสาม (๑) หรือ (๒) ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตาม
กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ ในกรณีที่ต้องมีการยึด
อายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
เพื่อบังคับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ให้คณะกรรมการ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้มีอำนาจสั่งยึด อายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินเพื่อการนั้น

การจัดทำคำสั่งตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง หรือวรรคสาม (๑) หรือ (๒) ให้เป็นไปตาม
หลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

คำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ให้ประธานกรรมการผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ลงนามแทน
คำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามมาตรานี้ให้เป็นที่สุด

ในการดำเนินการตามมาตรานี้ เมื่อผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้คณะกรรมการ
ผู้เชี่ยวชาญแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมด้วยเหตุผล และในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ใดเรื่อง
ที่มีผู้มีส่วนอาจพิจารณาในเรื่องนั้นอยู่แล้วตามกฎหมายอื่น ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียน
ประสงค์จะให้ส่งเรื่องให้ผู้มีส่วนอาจพิจารณาในเรื่องนั้นตามกฎหมายอื่น ให้ดำเนินการตามความประสงค์
ดังกล่าว และให้ถือว่าผู้มีส่วนอาจพิจารณาได้รับเรื่องร้องเรียนนับแต่วันที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ
ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

มาตรา ๗๕ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจสั่งให้บุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูล
เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้
รวมทั้งจะสั่งให้บุคคลใดมาชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

มาตรา ๗๖ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่
และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ใดมาให้ข้อมูลหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานใด ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการหรือการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง แล้วรายงานต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ใดได้กระทำความผิดหรือทำให้เกิดความเสียหายเพราะฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

ในการดำเนินการตาม (๒) หากมีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจ เพื่อมีคำสั่งอนุญาตให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ใดเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการของสถานที่นั้น เพื่อตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ยึดหรืออายัดเอกสารหลักฐาน หรือสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีไว้หรือใช้เพื่อกระทำความผิด

ในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้รัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าและมีคุณสมบัติตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา นี้ ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด ๖

ความรับผิดทางแพ่ง

มาตรา ๗๗ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้นแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะพิสูจน์ได้ว่า

(๑) ความเสียหายนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั่นเอง

(๒) เป็นการปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ค่าสินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ใช้จ่ายไปตามความจำเป็นในการป้องกันความเสียหายที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือระงับความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้วด้วย

มาตรา ๗๘ ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง

ที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้รับ สถานะทางการเงิน ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือการที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่ที่มีการละเมิด ข้อมูลส่วนบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด ๗

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

บทกำหนดโทษ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ส่วนที่ ๑

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

โทษอาญา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๗๙ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๘ อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖ โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่น เกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติ ตามมาตรา ๒๘ อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ ด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความผิดตามมาตรานี้เป็นความผิดอันยอมความได้

มาตรา ๘๐ ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตาม พระราชบัญญัตินี้ ถ้าผู้นั้นนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกิน ห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความในวรรคหนึ่ง มิให้นำมาใช้บังคับแก่การเปิดเผย ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) การเปิดเผยตามหน้าที่
- (๒) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี
- (๓) การเปิดเผยแก่หน่วยงานของรัฐในประเทศหรือต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย

(๔) การเปิดเผยที่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือเฉพาะครั้งจากเจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

(๕) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อ

สาธารณะ

มาตรา ๘๑ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ ต้องสั่งการหรือกระทำการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

ส่วนที่ ๒

โทษทางปกครอง

มาตรา ๘๒ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๓๐ วรรคสี่ มาตรา ๓๙ วรรคหนึ่ง มาตรา ๔๑ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๔๒ วรรคสองหรือวรรคสาม หรือไม่ขอ ความยินยอมตามแบบหรือข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๙ วรรคสาม หรือไม่แจ้งผลกระทบจากการถอนความยินยอมตามมาตรา ๑๙ วรรคหก หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา ๒๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกิน หนึ่งล้านบาท

มาตรา ๘๓ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๑ มาตรา ๒๒ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ วรรคหนึ่ง มาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง มาตรา ๒๘ มาตรา ๓๒ วรรคสอง หรือมาตรา ๓๗ หรือขอความยินยอมโดยการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๑ ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลม ตามมาตรา ๒๕ วรรคสอง หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่ง หรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา ๘๔ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือฝ่าฝืนมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือมาตรา ๒๘ อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตาม มาตรา ๒๖ หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๖ โดยไม่เป็นไปตามมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่ง หรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา ๘๕ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๑ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๔๒ วรรคสองหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๘๖ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๐ โดยไม่มี เหตุอันควรหรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๗ (๕) ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา ๓๘ วรรคสอง ต้อง ระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา ๘๗ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตาม
มาตรา ๒๖ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม โดยไม่เป็นไปตามมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้อง
ระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา ๘๘ ตัวแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือตัวแทนผู้ประมวลผลข้อมูล
ส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๙ วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา ๓๙
วรรคสอง และมาตรา ๔๑ วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา ๔๑ วรรคสี่ ต้องระวาง
โทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา ๘๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือไม่มาชี้แจง
ข้อเท็จจริงตามมาตรา ๗๕ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๗๖ (๑) หรือไม่อำนวยความสะดวกแก่พนักงาน
เจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๗๖ วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าแสนบาท

มาตรา ๙๐ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามที่
กำหนดไว้ในส่วนนี้ ทั้งนี้ ในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจะสั่งให้แก้ไขหรือตัดเตือน
ก่อนก็ได้

ในการพิจารณาออกคำสั่งลงโทษปรับทางปกครอง ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญคำนึงถึง
ความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด ขนาดกิจการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผล
ข้อมูลส่วนบุคคล หรือพฤติการณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ในกรณีที่ผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้
นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับ
โดยอนุโลม และในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง หรือมีแต่ไม่สามารถดำเนินการ
บังคับทางปกครองได้ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อบังคับชำระ
ค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมาย ให้ศาลปกครองมี
อำนาจพิจารณาพิพากษา และบังคับให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินขายทอดตลาดเพื่อชำระค่าปรับได้

คำสั่งลงโทษปรับทางปกครองและคำสั่งในการบังคับทางปกครอง ให้นำความใน
มาตรา ๗๔ วรรคหก มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้นำความในมาตรา ๗๔ วรรคสี่ มาใช้บังคับกับ
การบังคับทางปกครองตามวรรคสามโดยอนุโลม

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๙๑ ในวาระเริ่มแรก ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการตาม
มาตรา ๘ (๒) (๓) และให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นกรรมการและเลขานุการ
เพื่อปฏิบัติหน้าที่เท่าที่จำเป็นไปพลางก่อนแต่ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ
และให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่ประธานกรรมการเป็นการชั่วคราว

ให้สำนักงานดำเนินการให้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการตามมาตรา ๘ (๑) และ
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๘ (๔) ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มาตรา ๙๒ ให้ดำเนินการเพื่อให้มีคณะกรรมการกำกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการ และกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิตามมาตรา ๙๑

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ให้ดำเนินการแต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม
พระราชบัญญัตินี้ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่จัดตั้งสำนักงานแล้วเสร็จตามมาตรา ๙๓

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
มาตรา ๙๓ ให้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานให้แล้วเสร็จเพื่อปฏิบัติงานตาม
พระราชบัญญัตินี้ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ในระหว่างที่การดำเนินการจัดตั้งสำนักงานยังไม่แล้วเสร็จ ให้สำนักงานปลัดกระทรวง
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทำหน้าที่สำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้ และให้รัฐมนตรีแต่งตั้ง
รองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมคนหนึ่งทำหน้าที่เลขาธิการจนกว่าจะมีการแต่งตั้ง
เลขาธิการตามมาตรา ๙๒ วรรคสอง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
มาตรา ๙๔ ในวาระเริ่มแรก ให้คณะรัฐมนตรีจัดสรรทุนประเดิมให้แก่สำนักงาน
ตามความจำเป็น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ให้รัฐมนตรีเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่
หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐ มาปฏิบัติงานเป็นพนักงานของสำนักงานเป็นการชั่วคราว
ภายในระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ให้ถือว่าข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐ
ที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นการชั่วคราวตามวรรคสองไม่ขาดจากสถานภาพเดิมและคงได้รับ
เงินเดือนหรือค่าจ้าง แล้วแต่กรณี จากสังกัดเดิม ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดค่าตอบแทนพิเศษ
ให้แก่ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐตามวรรคสอง
ในระหว่างปฏิบัติงานในสำนักงานด้วยก็ได้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่จัดตั้งสำนักงานแล้วเสร็จ ให้สำนักงานดำเนินการ
คัดเลือกข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐตามวรรคสอง
เพื่อบรรจุเป็นพนักงานของสำนักงานต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในหน่วยงานของรัฐผู้ใดได้รับ
การคัดเลือกและบรรจุตามวรรคสี่ ให้มีสิทธิในระยะเวลาทำงานที่เคยทำงานอยู่ในสังกัดเดิมต่อเนื่อง
รวมกับระยะเวลาทำงานในสำนักงานตามพระราชบัญญัตินี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
มาตรา ๙๕ ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้เก็บรวบรวมไว้ก่อน
วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูล
ส่วนบุคคลนั้นต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์เดิม ทั้งนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องกำหนดวิธีการยกเลิก
ความยินยอมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ประสงค์ให้ผู้ควบคุมข้อมูล
ส่วนบุคคลเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวสามารถแจ้งยกเลิกความยินยอมได้โดยง่าย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
การเปิดเผยและการดำเนินการอื่นที่มีใช้การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
ตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอื่นเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักพระราชกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒^๑ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐/ตอนที่ ๑๐๐ ก/หน้า ๑/๙ ตุลาคม ๒๕๔๖

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หมวด ๑ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เป้าหมาย ดังต่อไปนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หมวด ๒ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและ
ปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา จะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนว สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม
มาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสีย
ให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละ
ขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความ
คิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะ
ได้รับจากภารกิจนั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานนี้ด้วยก็ได้

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่มีการปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิด การบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่ง แล้วให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ

แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำ เป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้ เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสอง แล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้ รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้อง จัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อขอรับงบประมาณ ให้สำนักงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนว ทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไป ดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่ไม่ได้กำหนด ในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้ สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่งานหรือ ภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือ หากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจ หลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไข แผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่ สรุปลผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการ แผ่นดินต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มีข้อหักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้ความหมายถึงความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม การตอบสนองประชาชน คุณภาพ วัสดุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัสดุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลและเรียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้ง ผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรี กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการ ที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วน ราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้ แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่ เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้า นั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ที่รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา วินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใด ๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใด แล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมีได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่อง นั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้าน กฎหมาย

มาตรา ๒๖ การสั่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่ ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่ง ดังกล่าวแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด ๕

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้

ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการก่อกวนงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่

ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อและตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดไม่มีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบ ดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน กับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวการณ์ หรือสอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความ สะดวกรวดเร็วและภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการ ประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชน เกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำแนะนำของ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละ งาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็น ระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทาง

เศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนด เป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย แต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการ ของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็น ความลับทางการค้า

หมวด ๘

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วน ราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าใน ภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละ ระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและ เป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการ บริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้น ในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการ ปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไป ตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงิน เพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของ ส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของ คณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

หมวด ๙

บทเปิดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามไดโนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใดและมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจาก มาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

อุษมล/ปรับปรุง
๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

- ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
- (๑) ตาย
 - (๒) ลาออก
 - (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
 - (๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
 - (๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ
 - (๓) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด
 - (๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้
 - (๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล
 - (๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว
 - (๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นาวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๓ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่ คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการ ประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเษกหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
 - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์
 - (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นกรณีมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย
- คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง
- หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน
- ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้
- ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้
- ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม
- การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้
- ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้
- (๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ
 - (๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
 - (๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้เจ้าหน้าที่คำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

กฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักนายกรัฐมนตรี

พ.ศ. ๒๕๔๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๕

ข้อ ๒ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของนายกรัฐมนตรี และสำนักนายกรัฐมนตรี การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติภารกิจพิเศษ และราชการที่คณะรัฐมนตรีมีกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นราชการของส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(๒) อำนาจการ ประสานงาน กำกับ ติดตามผล การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ งานกิจการพิเศษตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รักษาการ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรี หรือสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นเจ้าของเรื่อง รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ ส่งเสริมพัฒนาการตรวจราชการ ประสานการตรวจราชการและการจัดระบบข้อมูลการตรวจราชการ รวมทั้งเร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรณีเงินขาดบัญชีหรือเจ้าหน้าที่ทุจริตในทางการเงิน

- (๕) ดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค
- (๖) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (๗) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ
- (๘) เป็นศูนย์บริการประชาชน โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี
- (๙) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
- (๑๐) บริหารจัดการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักนายกรัฐมนตรี
- (๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือตามที่นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๓ ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ดังต่อไปนี้

- (๑) กองกลาง
- (๒) กองการเจ้าหน้าที่
- (๓) กองคลัง
- (๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๕) ศูนย์บริการประชาชน
- (๖) สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง
- (๗) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (๘) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- (๙) สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
- (๑๐) สำนักตรวจราชการ
- (๑๑) สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ

ข้อ ๔ ส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กองกลาง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

(๒) กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) บริหารงานบุคคลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) พัฒนาบุคลากรและวางแผนกำลังคนของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทนและการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือช่วยเหลือราชการเนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

(๓) กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

(๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบ วางระบบ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) เป็นศูนย์ปฏิบัติการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และของสำนักนายกรัฐมนตรี

(จ) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

(ฉ) ให้คำปรึกษา แนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ส่วนราชการในสังกัด

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๕) ศูนย์บริการประชาชน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(ข) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุม ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๖) สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีในเรื่องและปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ

(ข) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์และขอความเป็นธรรมของข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ และมาตรการต่างๆ ที่ส่วนราชการเสนอ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รักษาการ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นเจ้าของเรื่อง รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารสัญญาและกำกับกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ระบบ UHF

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๓) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(ก) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(ข) รวบรวมข้อมูล ศึกษา และวิเคราะห์เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(ค) ร่วมมือและประสานงานกับราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

(ง) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

(จ) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๘) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

(ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๙) สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติและการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สถาบันหลักของประเทศ เพื่อเสนอคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติและคณะรัฐมนตรี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานดังกล่าว

(ข) เสนอความเห็นต่อรัฐบาลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่และการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องเอกลักษณ์ของชาติ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ

(ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๐) สำนักตรวจราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

(ข) เป็นศูนย์ประสานการตรวจราชการ ประสานแผนและติดตามผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม

(ค) ตรวจ ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน พัฒนาขีดสมรรถนะและศักยภาพของหน่วยงาน

(ง) ช่วยเหลือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจและติดตามผลการปฏิบัติราชการตามนโยบายของรัฐบาล และดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(จ) เร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกกระทรวง ทบวง กรม เกี่ยวกับกรณีเงินขาดบัญชี หรือเจ้าหน้าที่ทุจริตในทางการเงิน รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหากรณีดังกล่าว

(ฉ) พัฒนาการตรวจราชการ รวมทั้งการสร้างระบบสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและการมีส่วนร่วมของประชาชน

(ช) จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

(ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๑๑) สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) เสนอแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี

(ข) จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักนายกรัฐมนตรี ประสานแผน ปฏิบัติงานและเสนอแนะในการตั้งและจัดสรรงบประมาณประจำปีของหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ค) กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการของ
หน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ง) อำนวยการ ประสานงาน กำกับ ติดตามผล การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ งานกิจการพิเศษ
ตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ เนื่องจากมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ บัญญัติว่า การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ให้ออกเป็นกฎกระทรวง และให้ระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการไว้ในกฎกระทรวงด้วยและโดยที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ให้สอดคล้องกับภารกิจและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป สมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี และระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้



ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศ ในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)”

อาศัยอำนาจตาม มาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ยกเลิกประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และให้ใช้ประกาศ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้แทน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางพัชราภรณ์ อินทรียงค์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (ไม่เสียค่าโทร)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. www.1111.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ตู้ ปณ.๑๑๑๑ (ไม่ต้องติดแสตมป์) เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
* หมายเหตุ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑ เว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชัน เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ สปน. จะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในวันและเวลาราชการ	

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(เว็บไซต์ www.1111.go.th)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.๑๑๑๑)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ**

๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ**

ทั้งนี้ รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารภาคผนวก

**** หมายเหตุ**

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน

(๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่

ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

(๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ของรัฐบาล
- เว็บไซต์ www.1111.go.th
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑
- โหมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

๑๕. คณะผู้จัดทำ

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ๑. นางนลินี มหาขันธ์ | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน |
| ๒. นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร | ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล |
| ๓. นางกุลธิดา มาแจ้ง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| ๔. นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| ๕. นายสมเจตน์ ทัพมา | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๖. นางสาวธัชธร ปั่นสุวรรณ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |

จัดทำโดย ส่วนแผนและประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี