



# คู่มือ สำหรับประชาชน

ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

งานรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติ  
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

# คำนำ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเล่มนี้ขึ้น เพื่อให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับ "งานรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐"

คู่มือฉบับนี้รวบรวมเนื้อหาสำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

(๑) ช่องทางการให้บริการ: ช่องทางการยื่นเรื่องทั้งด้วยตนเอง ทางอิเล็กทรอนิกส์ และทางไปรษณีย์

(๒) หลักเกณฑ์และเงื่อนไข: รายละเอียดเกี่ยวกับผู้มีสิทธิใช้สิทธิร้องเรียนในกรณีต่าง ๆ เช่น เมื่อหน่วยงานพิจารณาล่าช้า หรือการใช้สิทธิอุทธรณ์กรณีหน่วยงานปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล

(๓) ขั้นตอนและระยะเวลา: ฝั่งกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(๔) เอกสารหลักฐาน: รายการเอกสารประกอบที่จำเป็น เพื่อความสะดวกในการเตรียมการก่อนเข้ารับบริการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้าใจและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการคุ้มครองสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อันเป็นรากฐานสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน

ส่วนนโยบายและวิเคราะห์  
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

พฤษภาคม ๒๕๖๙



# สารบัญ

	หน้า
๑. ช่องทางการให้บริการ	๑
๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต	๑
๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	๓
๕. ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ	๔
๖. ใบอนุญาต	๔
๗. การใช้ดุลยพินิจ	๔
๘. แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก	๕
๙. ช่องทางการร้องเรียน	๕
๑๐. ผู้ประสานงานการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๕



## งานรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

### ๑. ช่องทางการให้บริการ

๑.๑ ยื่นด้วยตนเอง: ศูนย์บริการร่วมของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)

๑.๒ ยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์:

๑.๒.๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ oic@opm.go.th

๑.๒.๒ ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนอุทธรณ์ด้วยระบบดิจิทัล สขร. (e-Complaint and Appeal)

URL : <https://www.oic.go.th/e-ca/user/home.aspx>

๑.๓ ยื่นทางไปรษณีย์: เรียบ ประชานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่อยู่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

### ๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

๒.๑ หลักเกณฑ์

๒.๑.๑ เป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

๒.๑.๒ เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่ เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบอาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่น ตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง

๒.๑.๓ ผู้ที่สามารถใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒.๑.๓.๑ บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย หรือ

๒.๑.๓.๒ นิติบุคคล ที่มีสัญชาติไทย หรือ

๒.๑.๓.๓ คนต่างด้าวที่มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย

๒.๒ แนวทาง/เงื่อนไข

๒.๒.๑ สิทธิร้องเรียน

๒.๒.๑.๑ กรณีหน่วยงานของรัฐพิจารณาคำขอล่าช้าเกินสมควร

๒.๒.๑.๒ กรณีหน่วยงานของรัฐไม่อำนวยความสะดวก โดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒.๒.๑.๓ หน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามคำขอ และผู้ขอไม่เชื่อว่า เป็นความจริง

๒.๒.๑.๔ กรณีหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๗ ไม่จัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ตรวจสอบตามมาตรา ๘ ไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้ผู้ขอตามมาตรา ๑๑ หรือไม่ ดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๓ เป็นต้น

### ๒.๒.๒ สิทธิอุทธรณ์

๒.๒.๒.๑ กรณีหน่วยงานของรัฐมีคำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอ ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน โดยยื่นต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

๒.๒.๒.๒ กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิเสธไม่รับฟังคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของผู้มีประโยชน์ได้เสียตามมาตรา ๑๗ โดยยื่นต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน

๒.๒.๒.๓ กรณีหน่วยงานของรัฐไม่ยินยอมแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามคำขอของเจ้าของข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยยื่นต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

### ๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

#### ๓.๑ การใช้สิทธิร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาพิจารณา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
การรับคำร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และบันทึกข้อมูลการรับคำร้องเรียนลงในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์	๑ วัน	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
การพิจารณา	คณะอนุกรรมการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน/เชิญหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและ/หรือผู้ร้องเรียนมาชี้แจง	๓๐ วัน หากมีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้รวมแล้วต้องไม่เกิน ๖๐ วัน	คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
การดำเนินการ	หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามคำแนะนำ และความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ พร้อมรายงานผล	๗ วัน	หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียน
การแจ้งผลเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน	คณะอนุกรรมการฯ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบและยุติเรื่อง	๗ วัน	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๖๐ วัน

#### ๓.๒ การใช้สิทธิอุทธรณ์

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาพิจารณา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
การรับคำอุทธรณ์	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และบันทึกข้อมูลการรับคำอุทธรณ์ลงในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์	๑ วัน	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาพิจารณา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
การดำเนินการ	คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาส่งคำอุทธรณ์ให้คณะกรรมการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (กวน.) ตามสาขาเชี่ยวชาญเฉพาะ	๗ วัน	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
การพิจารณา	คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (กวน.) พิจารณาวินิจฉัยโดยรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย	๓๐ วัน หากมีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้รวมแล้วต้องไม่เกิน ๖๐ วัน	คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
การดำเนินการ	มีคำวินิจฉัยเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยกฎหมายถือเป็นที่สุด หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตาม	๗ วัน	หน่วยงานของรัฐที่ถูกอุทธรณ์
การแจ้งผลเพื่อยุติเรื่องอุทธรณ์	คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการมีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานถือปฏิบัติตามคำวินิจฉัยและแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบ	๗ วัน	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๖๐ วัน

๔. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ			
๔.๑ การใช้สิทธิร้องเรียน			
เอกสาร	หมวดเอกสาร	ประเภทการใช้เอกสาร	หมายเหตุ
สำเนาคำขอข้อมูลข่าวสาร	หมวด ๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
สำเนาหนังสือแจ้งไม่มีข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐ (กรณีผู้ขอไม่เชื่อว่าเป็นความจริง)	หมวด ๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เอกสารแจ้งผลการพิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสาร	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
คำร้องเรียน	หมวด ๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	การใช้สิทธิร้องเรียน	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔.๒ การใช้สิทธิอุทธรณ์			
เอกสาร	หมวดเอกสาร	ประเภทการใช้เอกสาร	หมายเหตุ
สำเนาคำขอข้อมูลข่าวสาร	หมวด ๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
สำเนาหนังสือปฏิเสธของหน่วยงานของรัฐ	หมวด ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย	เอกสารคำสั่งปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
คำอุทธรณ์	หมวด ๖ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	การใช้สิทธิอุทธรณ์	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

#### ๕. ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ

ไม่มี

#### ๖. ใบอนุญาต

ไม่มี

#### ๗. การใช้ดุลยพินิจ

ชื่อกระบวนการ : งานรับเรื่องร้องเรียน และอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ขั้นตอน	การใช้ดุลยพินิจ	มาตรฐานที่ใช้	Link กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
การรับคำร้องเรียน/อุทธรณ์	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ หากพบว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้แนะนำผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์ ไปยังหน่วยงานหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐  - พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙  - มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง	<a href="https://www.oic.go.th/web2017/ACTOfficial_Information.htm">https://www.oic.go.th/web2017/ACTOfficial_Information.htm</a>  <a href="https://shorturl.asia/4LnRm">https://shorturl.asia/4LnRm</a>  <a href="https://shorturl.asia/GLB2F">https://shorturl.asia/GLB2F</a>
การตรวจสอบเอกสาร	กรณีไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์ จัดเตรียมเอกสารเพิ่มเติม และส่งมายังช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์		

## ๘. แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
๑)	แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/download/pp004.jpg">https://www.oic.go.th/web2017/download/pp004.jpg</a> ตัวอย่าง : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/download/pp003.jpg">https://www.oic.go.th/web2017/download/pp003.jpg</a> คู่มือ/ข้อแนะนำ : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/inspect01.htm">https://www.oic.go.th/web2017/inspect01.htm</a>
๒)	แบบคำร้องเรียน : <a href="https://oic.go.th/web2017/download/pp005.pdf">https://oic.go.th/web2017/download/pp005.pdf</a> ตัวอย่าง : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/download/pp002.jpg">https://www.oic.go.th/web2017/download/pp002.jpg</a> คู่มือ/ข้อแนะนำ : <a href="https://shorturl.asia/Nyqh5">https://shorturl.asia/Nyqh5</a>
๓)	แบบคำอุทธรณ์ : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/download/pp006.pdf">https://www.oic.go.th/web2017/download/pp006.pdf</a> ตัวอย่าง : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/download/pp001.jpg">https://www.oic.go.th/web2017/download/pp001.jpg</a> คู่มือ/ข้อแนะนำ : <a href="https://www.oic.go.th/web2017/people_appeal01.htm">https://www.oic.go.th/web2017/people_appeal01.htm</a>

## ๙. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) / ตู้ ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

## ๑๐. ผู้ประสานงานการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ชื่อผู้ประสานงาน/ผู้จัดทำ

- ๑๐.๑ ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและวิเคราะห์ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๘๓ ๔๖๖๑
- ๑๐.๒ นักวิเคราะห์นโยบายแผนปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๘๓ ๔๖๖๓



# สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี