

คำถามและคำตอบ (Q&A)

ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ.

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1. ขอบเขตและนิยาม “งานบริการ”		
1	งานบริการที่จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานใดบ้าง	งานบริการจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน คือ งานบริการที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใด มีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณา รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ รวมทั้ง การดำเนินการหรือการให้บริการอื่นใดแก่ประชาชน
2	งานบริการให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ต้องจัดทำคู่มือด้วยหรือไม่	งานบริการบุคลากรภายในหน่วยงานไม่ถือเป็นงานบริการ ที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน อย่างไรก็ตามผู้เกษียณอายุราชการถือเป็นประชาชน จึงเข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการสำหรับผู้เกษียณอายุราชการด้วย
3	การจัดทำข้อมูลสถิติเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบนเว็บไซต์ ตลอดจน งาน e-learning ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามาเรียนฟรี ถือเป็นงานบริการตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่	งานบริการที่ไม่มีการยื่นคำขอจากประชาชน ไม่ถือเป็นงาน บริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
4	การตรวจสอบ เช่น ตรวจรถประจำทาง ตรวจเรือ ตรวจใบอนุญาต ถือเป็นงานบริการหรือไม่	กรณีเป็นการตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต หน่วยงานจะต้องจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของ ผู้รับอนุญาต และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามร่างมาตรา 24 แห่งร่างพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกฯ
5	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการตาม ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่ และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ได้ตามที่หน่วยงานเห็นสมควร
6	งานรับสมัครอาสาสมัคร เช่น อาสาสมัครพิทักษ์ทะเล เข้าข่ายเป็นงานบริการหรือไม่	หากกฎหมายกำหนดให้ประชาชนมาขึ้นสมัครเป็นอาสาสมัคร และมีการพิจารณาที่เข้าข่ายเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน
7	หากงานอนุญาตและงานบริการประชาชนได้มีการมอบอำนาจการดำเนินการไปยังส่วนภูมิภาค หรือ ถ่ายโอนภารกิจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแทน หน่วยงานใดต้องเป็นผู้จัดทำคู่มือ สำหรับประชาชน	หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายว่าด้วยการนั้น ในราชการส่วนกลางต้องเป็นหน่วยงานที่จัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชนที่เป็นคู่มือกลาง เพื่อให้ผู้อนุญาตเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ เพื่อให้เป็นไปตามร่างมาตรา 14 วรรคสาม แห่ง

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ดังนั้น เมื่อหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายดังกล่าว ในราชการส่วนกลางจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในงานดังกล่าวที่เป็นคู่มือกลางเสร็จแล้วต้องเผยแพร่ ให้หน่วยงานในราชการส่วนกลางทราบด้วย
8	ธนาคารของรัฐจำเป็นต้องทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ธนาคารของรัฐที่อยู่ภายใต้ नियามของคำว่า “หน่วยงานของรัฐ” ในร่างมาตรา 5 ของร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ถือว่าอยู่ในข่ายบังคับที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
9	ถ้าหน่วยงานใดไม่เข้านิยามคำว่า “เจ้าหน้าที่” ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติ ราชการทางปกครอง หน่วยงานนั้นยังคงมีหน้าที่ต้อง ปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัติฯ หรือไม่	หน่วยงานยังต้องปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ เนื่องจากขอบเขตการบังคับใช้ได้มีการกำหนด หน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับ
2. แนวทางการใช้ดุลพินิจ		
10	หน่วยงานสามารถศึกษาตัวอย่างแนวทางใช้ดุลพินิจได้จากที่ใด และสำนักงาน ก.พ.ร. มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดในการออกแนวทางดุลพินิจหรือไม่	หน่วยงานสามารถพิจารณากำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจตามความเหมาะสมของหน่วยงานได้ โดยควรศึกษาจาก ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้รับ หรือแนวปฏิบัติของ หน่วยงาน รวมทั้งสามารถศึกษาได้จากข้อเสนอแนะการควบคุม การใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานที่กระทบ ต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของสำนักงาน ป.ป.ช. (https://www.nacc.go.th/naccbpam/categorydetail/20191124125640121/20240923133541?) และ มาตรา 23 ของพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่าง กฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 (https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/17082920.pdf)
11	แนวทางการใช้ดุลพินิจต้องมีในทุกคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดหัวข้อแนวทางการใช้ดุลพินิจ ในทุกคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบ ที่กำหนดเพิ่มเติมในร่างมาตรา 14 วรรคสี่ ของร่าง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
12	กรณีการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปโดยลับ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจหรือไม่	ยังคงต้องกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจ โดยหน่วยงานอาจ กำหนดว่าแนวทางการใช้ดุลพินิจเป็นไปตามความเห็นของ คณะกรรมการ และระบุงบรอบหลักเกณฑ์เท่าที่เปิดเผยได้ ในคู่มือสำหรับประชาชน
13	การมอบอำนาจเป็นการใช้ดุลพินิจหรือไม่ เนื่องจาก ทุกคู่มือสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำแทนได้	การมอบอำนาจไม่ใช่การใช้ดุลพินิจโดยตรง แต่เป็นการกระทำ ทางกฎหมายที่ผู้มอบอำนาจอนุญาตให้ผู้รับมอบอำนาจ กระทำการแทนตนตามขอบเขตที่กำหนดในหนังสือมอบอำนาจ ซึ่งต่างจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณา

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
3. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน		
14	หากหน่วยงานไม่มีงานบริการประชาชน มีแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนอย่างไร	หากหน่วยงานสำรวจภารกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่าไม่มีการอนุญาตหรืองานบริการประชาชน อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หน่วยงานก็ถือว่ามีงานบริการขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
15	หน่วยงานควรจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบแยกตามกระบวนการ เช่น ขออนุญาตใหม่ ขอต่ออายุ ขอใบแทน หรือรวมกระบวนการทั้งหมด	หน่วยงานควรแยกคู่มือสำหรับประชาชนตามกระบวนการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในการขอเข้ารับบริการ
16	หากหน่วยงานจะมีการพิจารณาอนุญาตในอนาคต แต่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานยังไม่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในขณะที่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ แต่เมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ แต่อย่างไรก็ตามหากสามารถดำเนินการเผยแพร่ได้ทันทีที่กฎหมายมีผลใช้บังคับจะเกิดผลดีในทางปฏิบัติเนื่องจากแนวทางปฏิบัติไม่ขัดแย้ง และผู้รับบริการไม่เกิดความสับสน
17	เมื่อร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน่วยงานต้องทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ร่างมาตรา 38 วรรคสอง) หรือภายใน 60 วัน (ร่างมาตรา 14 วรรคหนึ่ง)	หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงและทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนในงานอนุญาต และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการ ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการออกกฎหมายหรือกฎหมายใหม่ภายหลังจากวันที่ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับจากวันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ
18	กรณีหน่วยงานมีคู่มือสำหรับงานบริการอยู่แล้ว เช่น คู่มือภายในของหน่วยงาน คู่มือตามหลักเกณฑ์ OIT หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมีหัวข้อตามร่างมาตรา 14 แห่งร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ แนวทางการใช้ดุลพินิจ และรายละเอียดเพิ่มเติมที่สำนักงาน ก.พ.ร. อาจกำหนด
19	หน่วยงานสามารถนำเอาคู่มือสำหรับประชาชนเดิมที่มีอยู่แล้วในระบบ info.go.th ในงานอนุญาตมาทบทวนจัดทำในครั้งนี้ได้หรือไม่	ได้ โดยหน่วยงานสามารถนำคู่มือสำหรับประชาชนคู่มือเดิมในงานอนุญาตมาทบทวนและปรับปรุงให้ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ฉบับใหม่กำหนด

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
20	ระหว่างที่ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฉบับใหม่ยังไม่ประกาศใช้ หากหน่วยงานมีการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน หน่วยงานยังสามารถดำเนินการและเผยแพร่ได้หรือไม่	หน่วยงานสามารถดำเนินการปรับปรุงคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558 และเผยแพร่ได้ตามปกติ โดยไม่ต้องรอให้ร่างพระราชบัญญัติฉบับใหม่ประกาศใช้ก่อน
21	คู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดิมที่จัดทำตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558 ยังใช้ได้หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนที่จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558 ให้ใช้บังคับต่อไปจนกว่าจะมีคู่มือสำหรับประชาชนตามร่างพระราชบัญญัติฉบับใหม่นี้ ในเรื่องเดียวกัน โดยหน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุง ทบทวน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้มีองค์ประกอบครบถ้วนตามร่างพระราชบัญญัติฯ ก่อนที่ร่างพระราชบัญญัติจะมีผลบังคับใช้
22	ถ้าหน่วยงานมีงานให้บริการแบ่งเป็น (1) ภาครัฐ/การศึกษา ให้บริการฟรี (2) ภาคเอกชน เสียค่าบริการ ซึ่งกระบวนการแตกต่างกัน ควรเขียนคู่มือสำหรับประชาชนเป็นฉบับเดียวหรือคู่มือสำหรับประชาชน 2 ฉบับ	- ถ้าเป็นกระบวนการเดียวกัน ควรเขียนเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความสับสน และเขียนรายละเอียดให้ชัดเจนในอัตราค่าธรรมเนียมของแต่ละงาน - ถ้าเป็นกระบวนการที่แตกต่างกัน ก็สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็น 2 ฉบับได้
23	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยหรือไม่	ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ กำหนดให้หน่วยงานสามารถจัดทำคู่มือประชาชนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นในการอนุญาตหรืองานบริการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติตามที่หน่วยงานเห็นสมควร หรือตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอแนะ
24	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ต้องสอดคล้องกับจำนวนงานบริการใน Biz/Citizen Portal หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานบริการทุกช่องทาง จึงอาจมีจำนวนงานบริการมากกว่าจำนวนงานบริการช่องทางออนไลน์ใน Biz Portal และ Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ)
25	หากหน่วยงานมีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการอยู่แล้ว สามารถนำมาอ้างอิงในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนครั้งนี้ได้หรือไม่	หน่วยงานสามารถนำเวลาที่หน่วยงานได้มีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการไว้อยู่แล้วในงานนั้น ๆ มาอ้างอิงการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้ แต่หากในงานบริการดังกล่าวมีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการให้บริการอยู่แล้ว ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการดังกล่าวที่นำมาอ้างอิงเพื่อประกอบการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
26	คู่มือสำหรับประชาชนจำเป็นต้องมี Infographic หรือไม่	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบ Infographic จะช่วยให้คู่มือสำหรับประชาชนมีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย
27	หน่วยงานจำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	ไม่จำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชน แต่ให้ระบุช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
28	กรณีหน่วยงานมีงานที่มอบหมายหรือถ่ายโอนภารกิจให้ราชการส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่น ซึ่งอาจมีรายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลาที่แตกต่างกัน ควรดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนอย่างไร	หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายว่าด้วยการนั้น ในราชการส่วนกลางจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เป็นคู่มือกลางฉบับเดียว โดยคำนึงถึงรายละเอียดและ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ได้รับ การมอบหมายหรือได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้วย เพื่อให้ เกิดการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน		
29	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน เป็น “วัน” หรือ “วันทำการ”	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาเป็น “วัน” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการใน การคำนวณระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินการที่เหมาะสม โดยการนับวันจะครอบคลุมถึงวันหยุดราชการ หน่วยงานจึงควรคำนึงถึงระยะเวลาการดำเนินการโดยรวม ที่เหมาะสมเมื่อกำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
30	การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ จะนับ 1 วันอย่างไร	การนับในกรณีดังกล่าว หน่วยงานต้องปฏิบัติตาม มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติให้ บรรดาคำขอ อนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึง หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทาง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับ ตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือนอกเวลาทำ การของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
31	กรณีมีบางเรื่องต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ประสานขอข้อมูล การนับเวลาแล้วเสร็จต้องนับเมื่อใด	ระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการควรนับรวมระยะเวลา ทั้งหมดตั้งแต่รับเรื่องจนถึงแจ้งผลการดำเนินการ รวมถึง เวลาที่ใช้ในการประสานหน่วยงานอื่น ดังนั้นหน่วยงานควร กำหนดระยะเวลารวมที่ชัดเจน และเหมาะสมในคู่มือ สำหรับประชาชน
32	กรณีที่หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) อยู่แล้ว จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้ครบตาม องค์ประกอบที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถนำระยะเวลา ตาม SLA มาอ้างอิงในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
33	กระบวนการที่กำหนดให้มีมติจากคณะกรรมการ ระยะเวลาการรอมติควรนำมารวมด้วยหรือไม่	ต้องนำระยะเวลาการพิจารณาของคณะกรรมการมารวมด้วย เพื่อให้ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนสะท้อนถึง กระบวนการทั้งหมดอย่างครบถ้วนชัดเจน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
34	หน่วยงานต้องระบุในคู่มือสำหรับประชาชนว่าสามารถใช้เวลาน้อยกว่าที่กำหนดหรือไม่	ไม่จำเป็น ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนเป็นระยะเวลาสูงสุดที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ หากดำเนินการเสร็จก่อนก็สามารถแจ้งผลการดำเนินการได้ทันที
35	การนับระยะเวลาการดำเนินการ ควรนับรวมระยะเวลาการแก้ไขเอกสารของผู้ยื่นคำขอหรือไม่	ไม่นับเวลารวม เนื่องจากการแก้ไขเอกสารเป็นกระบวนการก่อนที่เจ้าหน้าที่จะรับคำขอ ในการรับและตรวจสอบคำขอ เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กลางในการรับและตรวจสอบคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา โดยกรณีที่ยื่นเป็นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารทันที (ร่างมาตรา 15) แต่หากประชาชนยื่นด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตรวจเอกสารภายในไม่เกิน 1 วันทำการ (ร่างมาตรา 16) และเมื่อตรวจแล้วไม่ว่าครบหรือยังขาดเอกสารใดต้องแจ้งผลการตรวจให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที พร้อมส่งมอบบันทึกหลักฐานการตรวจนั้นแก่ผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอพร้อมเอกสารถูกต้องครบถ้วน หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่เจ้าหน้าที่ระบุแล้ว เจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพิ่มเติมอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธคำขอโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้
5. การเรียกรับเอกสาร		
36	กรณีเอกสารบางชนิดที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบที่เชื่อมโยงสามารถระบุเรียกรับสำเนาหรือตัวจริงได้หรือไม่	กรณีที่เอกสารนั้นไม่ได้เป็นเอกสารที่หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้ออก หรือมีเอกสารต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารนั้นอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง หน่วยงานสามารถระบุให้ผู้ยื่นคำขอเอกสารต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารมาแสดงได้ โดยต้องระบุรายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากต้องส่งมอบเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้จัดทำสำเนาให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ตนต้องการ
37	หน่วยงานสามารถเรียกรับเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนได้หรือไม่	ต้องระบุรายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน การขอเอกสารอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ไม่สามารถกระทำได้
38	หากชื่อเอกสารมีความชัดเจนอยู่แล้ว จำเป็นต้องใส่รายละเอียดด้วยหรือไม่	ควรระบุรายละเอียดเอกสารที่ชัดเจน เช่น ฉบับจริงหรือสำเนา จำนวนชุด ขนาด หรือข้อกำหนดเฉพาะ เพื่อลดความสับสนและป้องกันการเรียกเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง
6. อื่น ๆ		
39	การออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เองหรือไม่	สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นหน่วยงานจัดทำร่างกฎกระทรวง ขอยกเว้นเพื่อเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยหน่วยงาน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ของรัฐที่จะทำเรื่องขอยกเว้นจะต้องเสนอการขอยกเว้นการดำเนินการมาที่สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไป
40	การใช้ระบบอนุญาตโดยปริยาย (Auto Approve) ระบบอนุญาตหลัก (Super License) และการขยายอายุใบอนุญาตที่น้อยกว่า 5 ปี จะบังคับใช้กับหน่วยงานทันทีเลยหรือไม่	ในกรณีหลักการดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะหารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักการดังกล่าวต่อไป

13 มีนาคม 2569