

คำถามและคำตอบ (Q&A)
ของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2569

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1. การบังคับใช้กฎหมาย		
1	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ นี้จะเริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อใด	พระราชบัญญัตินี้จะมีผลบังคับใช้วันที่ 4 มกราคม 2570 (พ้นกำหนด 180 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา) ยกเว้น หมวด 1 บททั่วไป (หลักพื้นฐานในการให้บริการประชาชน) และมาตรา 38 วรรคสอง (การจัดทำคู่มือสำหรับงานบริการภายใน 180 วัน) ที่ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2569
2	พระราชบัญญัตินี้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมอะไรบ้างที่ต่างจากกฎหมายเดิม	ขอบเขตการใช้บังคับขยายให้ครอบคลุม การให้บริการที่ต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ เพิ่มเติมจากการอนุญาต งานบริการประชาชนอื่น ๆ เช่น การพิจารณาการรับรอง การให้ความเห็น การจ่ายเงิน หรือการให้ได้รับสวัสดิการ จึงอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายนี้ด้วย
3	พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับกับกรณีใดบ้าง กรณีหน่วยงานของรัฐยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อหน่วยงานของรัฐอีกแห่งหนึ่ง อยู่ในบังคับด้วยหรือไม่	พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่การอนุญาต การจดทะเบียน การแจ้ง การพิจารณา การดำเนินการ และการให้บริการหรือประโยชน์อื่นใดแก่ประชาชน ซึ่ง ประชาชนต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ
4	หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ หมายถึง หน่วยงานใดบ้าง และมีหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจใดบ้างที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้	หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย โดยพระราชบัญญัตินี้ ไม่ใช่บังคับแก่ 1. รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี 2. การพิจารณาพิพากษาคดี ของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ 3. การดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เฉพาะในส่วนที่เป็นการใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการดำเนินงานของหน่วยธุรการขององค์กรดังกล่าว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		4. การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งนี้ ตั้งแต่ในชั้นการสืบสวนและการสอบสวนเป็นต้นไป 5. การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ เฉพาะในส่วนที่ไม่อาจกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่แน่นอนได้ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด 6. การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน
5	หน่วยงานควรเตรียมการอย่างไรสำหรับการขอยกเว้นการดำเนินการ	หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยต้องศึกษาบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และสำรวจตรวจสอบว่าหน่วยงานของตนไม่สามารถปฏิบัติตามหลักการใดได้บ้าง แล้วเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาจัดทำร่างกฎกระทรวงขอยกเว้นเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดละเลยไม่ตรวจสอบและเสนอออกกฎกระทรวงยกเว้น และในทางปฏิบัติเกิดความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติได้ จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งหน่วยงาน ผู้อนุญาต เจ้าหน้าที่
6	การออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เองหรือไม่	สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นหน่วยงานจัดทำร่างกฎกระทรวงขอยกเว้นเพื่อเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยหน่วยงานของรัฐที่จะทำเรื่องขอยกเว้นจะต้องเสนอการขอยกเว้นการดำเนินการมาที่สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไป
7	ถ้าหน่วยงานใดไม่เข้านิยามคำว่า “เจ้าหน้าที่” ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง หน่วยงานนั้นยังคงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ หรือไม่	หน่วยงานยังต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ เนื่องจากขอบเขตการบังคับใช้ได้มีการกำหนดหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับ
2. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยทั่วไป		
8	งานบริการที่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ซึ่งไม่เคยอยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	หน่วยงานต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2569

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	หรือไม่เคยจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาก่อน ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	
9	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนอย่างน้อยจำนวนกี่ฉบับ	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามจำนวนกระบวนการอนุญาตและการให้บริการที่หน่วยงานให้บริการอยู่จริง
10	หน่วยงานที่มีภารกิจด้านนโยบายซึ่งไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่มีงานบริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	อยู่ในบังคับตามพระราชบัญญัตินี้ในส่วนที่อาจมีประชาชนยื่นคำขอรับบริการมายังหน่วยงาน และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการในส่วนดังกล่าว ทั้งนี้ หากหน่วยงานอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หน่วยงานก็ถือว่ามีงานบริการขอรับข้อมูลข่าวสารของราชการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
11	หน่วยงานควรจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบแยกตามกระบวนการ เช่น ขออนุญาตใหม่ ขอต่ออายุขอใบแทน หรือรวมกระบวนการทั้งหมด	หน่วยงานควรแยกคู่มือสำหรับประชาชนตามกระบวนการ เนื่องจากคำขอแต่ละประเภทมีรายละเอียดขั้นตอน รายการเอกสาร และระยะเวลาแล้วเสร็จที่แตกต่างกัน การแยกคู่มือจะทำให้เกิดความชัดเจนแก่ประชาชน
12	หากหน่วยงานจะมีภารกิจงานพิจารณาอนุญาตในอนาคต แต่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานยังไม่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในขณะที่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ แต่เมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ แต่อย่างไรก็ตาม หากสามารถดำเนินการเผยแพร่ได้ทันทีที่กฎหมายมีผลใช้บังคับจะเกิดผลดีในทางปฏิบัติ เนื่องจากแนวทางปฏิบัติไม่ขัดแย้ง และผู้รับบริการไม่เกิดความสับสน
13	หน่วยงานต้องทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา 38 วรรคสอง) หรือภายใน 60 วัน (มาตรา 14 วรรคหนึ่ง)	หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงและทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนในงานอนุญาต และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการ ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน (4 มกราคม 2570) นับแต่วันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการออกกฎหมายหรือกฎหมายใหม่ภายหลังจากวันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับจากวันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
14	กรณีหน่วยงานมีคู่มือสำหรับงานบริการอยู่แล้ว เช่น คู่มือภายในของหน่วยงาน คู่มือตามหลักเกณฑ์ OIT หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมีหัวข้อ ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ แนวทางการใช้ดุลพินิจ และ รายละเอียดเพิ่มเติมที่สำนักงาน ก.พ.ร. อาจกำหนด
15	หน่วยงานสามารถนำเอาคู่มือสำหรับประชาชนเดิมที่มี อยู่แล้วในระบบ info.go.th ในงานอนุญาตมาทบทวน จัดทำในครั้งนี้ได้หรือไม่	ได้ โดยหน่วยงานสามารถนำคู่มือสำหรับประชาชนคู่มือ เดิมในงานอนุญาตมาทบทวนและปรับปรุงให้ครบถ้วนตาม องค์ประกอบที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ฉบับใหม่กำหนด
16	คู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดิมที่ จัดทำตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 ยังใช้ได้หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนที่จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 ให้ใช้บังคับได้ต่อไป จนกว่าจะมีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติ ฉบับใหม่นี้ ในเรื่องเดียวกัน โดยหน่วยงานควรดำเนินการ ปรับปรุง ทบทวน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้มี องค์ประกอบครบถ้วนตามพระราชบัญญัติฯ ก่อนที่ พระราชบัญญัติจะมีผลบังคับใช้
17	หน่วยงานต้องทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนบ่อย เพียงใด	หน่วยงานต้องมีการทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนเป็น ประจำตามรอบระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการกำหนด แต่ไม่เกิน 3 ปี นับแต่วันที่มีการทบทวน ครั้งล่าสุด และกรณีมีเหตุจำเป็นที่ต้องปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอน หรือระยะเวลา เพื่อให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น ให้ดำเนินการแก้ไขคู่มือสำหรับ ประชาชนโดยพลัน โดยต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้เกี่ยวข้องและประชาชน และนำสถิติการแจ้งเหตุแห่ง ความล่าช้ามาประกอบด้วย
18	การทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 29 เป็น การทบทวนเฉพาะคู่มือของงานอนุญาตหรือรวมถึง งานบริการด้วย	ครอบคลุมทั้งงานอนุญาตและงานบริการ เนื่องจากคำ ว่า คู่มือสำหรับประชาชน ตามมาตรา 14 เป็นคำกลางซึ่ง หมายรวมถึงคู่มือของงานอนุญาตและงานบริการ
19	ถ้าหน่วยงานมีงานให้บริการแบ่งเป็น (1) ภาครัฐ/การศึกษา ให้บริการฟรี (2) ภาคเอกชน เสียค่าบริการ ซึ่งกระบวนการ แตกต่างกัน ควรเขียนคู่มือสำหรับประชาชนเป็นฉบับเดียว หรือคู่มือสำหรับประชาชน 2 ฉบับ	- ถ้าเป็นกระบวนการเดียวกัน ควรเขียน เป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการ ไม่เกิดความสับสน และเขียนรายละเอียดให้ชัดเจนใน อัตราค่าธรรมเนียมของแต่ละงาน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		- ถ้าเป็นกระบวนการงานที่แตกต่างกัน ก็ สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็น 2 ฉบับได้
20	กรณีหน่วยงานปรับขั้นตอนการให้บริการใหม่ เช่น การต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ จากเดิมที่ผู้รับบริการ ยื่นคำขอต่อหน่วยงาน เป็นหน่วยงานมีหนังสือสอบถาม ความประสงค์ไปยังผู้รับบริการ กรณีนี้ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากประชาชน ยังต้องแสดงความประสงค์ เพียงแต่หน่วยงานปรับ กระบวนการเป็นเชิงรุก โดยการแจ้งความประสงค์กลับของ ผู้รับบริการถือเป็นจุดเริ่มต้นนับระยะเวลาตามคู่มือสำหรับ ประชาชน
21	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องจัดทำเป็น ภาษาอังกฤษด้วยหรือไม่	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก กำหนดให้ หน่วยงานสามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็น ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นในการอนุญาตหรืองานบริการที่ เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติตามที่หน่วยงานเห็นสมควร หรือ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอแนะ
22	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ต้องสอดคล้องกับ จำนวนงานบริการใน Biz/Citizen Portal หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานบริการทุก ช่องทาง จึงอาจมีจำนวนงานบริการมากกว่าจำนวนงาน บริการช่องทางออนไลน์ใน Biz Portal และ Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ)
23	คู่มือสำหรับประชาชนจำเป็นต้องมี Infographic หรือไม่	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบ Infographic จะช่วยให้คู่มือสำหรับประชาชนมีรูปแบบ ที่เข้าใจได้ง่าย
24	หน่วยงานจำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชน สำหรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	ไม่จำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชน แต่ให้ระบุ ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน
25	การจัดทำและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนสามารถ เพิ่มลดกระบวนการที่มีอยู่เดิมได้หรือไม่	โดยหลักไม่ควรเพิ่มกระบวนการ เนื่องจากหลักการ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมุ่งเน้นปรับกระบวนการ ลด ขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้ ระยะเวลาหลังการทบทวนไม่ควรมากกว่าที่กำหนดไว้ตาม คู่มือเดิมหรือต้องไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่สามารถ ลดกระบวนการได้หากมีการยกเลิกกฎหมาย
26	หากในปี 2558 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นงาน อนุญาต แต่ปัจจุบันทบทวนแล้วพบว่าเป็นงานบริการ สามารถจัดทำคู่มือในงานบริการแทนได้หรือไม่	สามารถจัดทำคู่มืองานบริการได้หากทบทวนแล้ว พบว่าลักษณะของงานดังกล่าวเป็นงานบริการไม่ใช่งาน อนุญาต ทั้งนี้ องค์ประกอบของคู่มือในงานอนุญาตและงาน บริการมีลักษณะเดียวกัน
27	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำคู่มือใหม่หรือไม่ หรือส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ใน 2 ส่วน คือ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		(1) งานที่ปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งราชการส่วนกลางรับผิดชอบ และมอบอำนาจหรือถ่ายโอนภารกิจมาให้ ให้ใช้คู่มือกลางที่ส่วนกลางจัดทำขึ้น (2) งานที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นผู้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนั่นเอง
28	กระบวนการงานลักษณะเดียวกัน ขั้นตอนและระยะเวลาเหมือนกัน แต่ผลผลิตที่จะได้จากการอนุญาตแตกต่างกัน สามารถทำเป็นคู่มือเดียวได้หรือไม่ หรือต้องแยกกัน	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแยกกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนของประชาชนในการสืบค้นและเตรียมความพร้อมก่อนยื่นคำขอ
29	ในคู่มือฉบับเดียวมีการแยกประเภทกิจการ โดยเอกสารและขั้นตอนในการยื่นคำขอเหมือนกัน แต่ระยะเวลาการพิจารณาไม่เท่ากัน ควรแยกคู่มืออย่างไร	ควรแยกคู่มือตามประเภทกิจการและกระบวนการงาน เนื่องจากคำขอแต่ละประเภทมีระยะเวลาแล้วเสร็จที่แตกต่างกัน การแยกคู่มือจะทำให้เกิดความชัดเจนแก่ประชาชน
30	การตอบข้อหารือในหลายประเด็นสามารถรวมเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียวได้หรือไม่ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดทำคู่มือกลางให้	สามารถรวมเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียวได้ หากการตอบข้อหารือในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดเหมือนกัน เช่น ช่องทางการยื่น รายการเอกสาร ขั้นตอนระยะเวลา โดยต้องระบุขอบเขตของเรื่องที่รับหารือให้ชัดเจน

3. ขอบเขตและนิยาม “งานบริการ”

31	งานบริการที่จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานใดบ้าง	งานบริการจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน คือ งานบริการที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใดมีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณา รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ รวมทั้งการดำเนินการหรือการให้บริการอื่นใดแก่ประชาชน
32	งานบริการเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของผู้เกษียณอายุราชการ ถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	ผู้เกษียณอายุราชการถือเป็นประชาชน หากงานบริการใดที่ผู้เกษียณอายุราชการต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัตินี้ และหน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
33	การให้บริการหรือจัดสวัสดิการแก่บุคลากรภายในหน่วยงานของรัฐ อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	พระราชบัญญัตินี้ครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันไม่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานภายในที่อาจกระทบสิทธิและเสรีภาพหรือมีลักษณะเป็นคำสั่งทางปกครอง หน่วยงานอาจพิจารณาจัดทำคู่มือเพิ่มเติมได้ตามความสมควร

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
34	การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล องค์ความรู้ ตลอดจนงาน e-learning ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามา เรียนฟรี ถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่	การเผยแพร่ให้ความรู้โดยทั่วไปเป็นการริเริ่มดำเนินการ ของหน่วยงานเอง จึงไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชน
35	การจัดฝึกอบรมวิชาชีพให้แก่ประชาชน ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนหรือไม่	ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการนั้น หากหน่วยงานเป็นผู้ จัดให้แก่ประชาชนเองโดยประชาชนไม่ต้องยื่นคำขอ ไม่ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากประชาชนต้องยื่น คำขอต่อหน่วยงานเพื่อขอเข้ารับการฝึกอบรม หน่วยงาน ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
36	งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต้องจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากถือเป็นงาน บริการที่ประชาชนยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ
37	การตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบประจำทาง ตรวจสอบเรือ ตรวจสอบใบอนุญาต ถือเป็นงานบริการหรือไม่	กรณีเป็นการตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการ อนุญาต หน่วยงานจะต้องจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการ ตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้รับ อนุญาต และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เพื่อให้ เป็นไปตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
38	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่ และ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นได้ตามที่ หน่วยงานเห็นสมควร
39	งานรับสมัครอาสาสมัคร เช่น อาสาสมัครพิทักษ์ทะเล เข้าข่ายเป็นงานบริการหรือไม่	หากกฎหมายกำหนดให้ประชาชนมาขึ้นสมัครเป็น อาสาสมัครและมีการพิจารณาที่เข้าข่ายเป็นงานบริการที่ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
40	หากงานอนุญาตและงานบริการประชาชนได้มีการมอบอำนาจการดำเนินการไปยังส่วนภูมิภาค หรือ ถ่ายโอนภารกิจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแทน หน่วยงานใดต้องเป็นผู้จัดทำคู่มือ สำหรับประชาชน	หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายว่าด้วยการนั้น ในราชการส่วนกลางต้องเป็นหน่วยงานที่จัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชนที่เป็นคู่มือกลาง เพื่อให้ผู้อนุญาตเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 14 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกฯ โดยคำนึงถึงรายละเอียดและ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ได้รับ การมอบหมายหรือได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้วย เพื่อให้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		เกิดการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นเมื่อหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายดังกล่าวในราชการส่วนกลางจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานดังกล่าวที่เป็นคู่มือกลางเสร็จแล้วต้องเผยแพร่ให้หน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นทราบด้วย
41	พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับกับหน่วยงานอิสระที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาความผิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือไม่	หากกระบวนการดังกล่าวไม่ได้เริ่มต้นจากการยื่นคำขอของประชาชนต่อหน่วยงาน ไม่อยู่ในขอบเขตที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
42	รัฐวิสาหกิจที่ไม่ได้มีหน้าที่เป็น “ผู้อำนวยความสะดวก” เช่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ มีแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้อย่างไร	รัฐวิสาหกิจต้องดำเนินการในส่วนของการให้บริการที่ประชาชนยื่นคำขอ เช่น การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับการขอรับบริการทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในกี่วันนับแต่วันที่ยื่นคำขอ
43	งานบริการให้สินเชื่อแก่ประชาชนซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่ และต้องจัดทำแนวทางการใช้ดุลพินิจประกอบด้วยหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และหากการพิจารณาอนุมัติมีการใช้ดุลพินิจ ต้องจัดทำแนวทางการใช้ดุลพินิจในคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย
44	การจัดอบรมให้ประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ให้สมัครเป็นรุ่นหรือมีหลายหลักสูตร ถือเป็นงานบริการหรือไม่	โดยทั่วไปหากหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มจัดการฝึกอบรมขึ้นเองเป็นรุ่นและเปิดรับสมัครตามรอบระยะเวลา โดยมีได้มีจุดเริ่มต้นนับระยะเวลาจากการยื่นคำขอของประชาชน กรณีดังกล่าวไม่อยู่ในขอบเขตที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
45	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการเป็นงานบริการที่เริ่มต้นจากการที่ประชาชนยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ และเป็นการดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการแจ้งรับเรื่อง และการแจ้งผลการดำเนินการโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาถึงขั้นตอนการพิจารณาทางวินัยหรือการลงโทษ ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงของแต่ละเรื่อง
46	การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองตามกฎหมาย ถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือหรือไม่	ไม่ต้องจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนแยกอีกฉบับหนึ่ง เนื่องจากการอุทธรณ์เป็นกระบวนการที่ผูกอยู่กับการกระบวนการหลัก จึงควรระบุสิทธิในการอุทธรณ์ และระยะเวลาในการอุทธรณ์ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในคู่มือ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		สำหรับประชาชนของกระบวนการงานหลักนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ประชาชน
47	กรณีประชาชนติดต่อสอบถามรายละเอียดหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดด้วยวาจา เข้าข่ายเป็นงานบริการหรือไม่	กรณีเป็นการสอบถามด้วยวาจา ณ จุดให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ทันทีโดยไม่มีการยื่นคำขอและไม่มีกระบวนการพิจารณา ไม่ถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
48	งานบริการของโรงพยาบาลที่ต้องจัดทำคู่มือมีลักษณะใดบ้าง และกรณีการขอทำบัตรผู้ป่วยและการขอเวชระเบียน เข้าข่ายหรือไม่	งานบริการของโรงพยาบาลที่เข้าข่ายเป็นงานที่ดำเนินการตามคำขอหรือความประสงค์ของประชาชน ซึ่งมีการยื่นคำขอเป็นจุดเริ่มต้นนับระยะเวลา เช่น การขอคัดสำเนาเวชระเบียนหรือประวัติการรักษาพยาบาลเพื่อนำไปรักษาต่อยังสถานพยาบาลอื่น การขอใบรับรองแพทย์ การขอทำบัตรผู้ป่วย และการขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
49	กรณีประชาชนอัปโหลดเอกสารขึ้นบนเว็บไซต์ของสำนักงาน โดยหากไม่มีการแก้ไขจะเผยแพร่บนเว็บได้เลย โดยประชาชนไม่ต้องยื่นคำขอ ถือเป็นงานบริการหรือไม่	หากระบบเผยแพร่ได้ทันทีโดยไม่มีการยื่นคำขอและไม่มีการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ไม่เข้าข่ายเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากมีขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบ กลั่นกรอง หรือแจ้งให้แก้ไขก่อนการเผยแพร่ ย่อมถือว่ามีกระบวนการพิจารณาของหน่วยงาน และเข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยระบุขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจสอบก่อนเผยแพร่ให้ชัดเจน
50	การรับสมัครงานเข้าข่ายงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากการรับสมัครงานเป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่หน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มประกาศรับสมัครตามรอบระยะเวลาที่กำหนด มิได้เป็นการอนุญาตหรือการให้บริการที่มีจุดเริ่มต้นนับระยะเวลาจากคำขอของประชาชนตามมาตรา 4
51	กรณีผู้ป่วยติดเตียงจำเป็นต้องใช้รถบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 ของหน่วยงาน ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นการดำเนินการเร่งด่วนเพื่อคุ้มครองชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งมีกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉินกำกับไว้เป็นการเฉพาะและมีได้มีลักษณะเป็นการยื่นคำขอเพื่อให้หน่วยงานพิจารณา จึงไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
52	การขายทอดตลาดทรัพย์สินคดีอาญาเสพติด ถือเป็นงานบริการประชาชนหรือไม่	ต้องพิจารณาลักษณะของกระบวนการ หากการขายทอดตลาดทรัพย์สินเป็นการดำเนินการภายในของหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย โดยหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการเอง ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากมีขั้นตอนที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงาน และหน่วยงานต้องพิจารณา ดำเนินการตามคำขอนั้น เช่น การยื่นคำขอรับเงิน กรณี ดังกล่าวถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
53	โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้อง จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นงานบริการใช้หรือไม่	โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการที่ประชาชน ต้องยื่นคำขอ เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักเรียน การขอใบแสดงผลการเรียน และการขอหลักฐานการสำเร็จ การศึกษา ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างประสาน หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำคู่มือกลางสำหรับงาน บริการที่โรงเรียนมีลักษณะเหมือนกัน จึงขอให้หน่วยงานแจ้ง รายชื่องานบริการมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2569
54	เทศบาลมีโครงการธนาคารขยะ ซึ่งเมื่อสมาชิกเสียชีวิต สามารถรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ได้ งานนี้ต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หากการขอรับเงิน ฌาปนกิจสงเคราะห์ดังกล่าวเป็นกรณีที่ประชาชนต้องยื่น คำขอต่อเทศบาล และเทศบาลต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดก่อนจ่ายเงิน ซึ่งเข้าลักษณะการให้บริการหรือ การจ่ายเงินตามบทนิยามของพระราชบัญญัตินี้ โดยคู่มือ ต้องระบุคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ รายการเอกสารประกอบคำ ขอ ขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน
55	การประมูลหมายเลขทะเบียนรถ ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องพิจารณาแยกขั้นตอน การจัดประมูลหมายเลข ทะเบียนรถซึ่งหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มจัดขึ้นเป็นรอบตามที่ ประกาศกำหนด ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชน แต่ในส่วนที่ประชาชนต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงาน เช่น การยื่นคำขอจดทะเบียนหรือขอรับหมายเลขทะเบียนของผู้ ชนะการประมูล ซึ่งหน่วยงานต้องพิจารณา ถือเป็นงานที่ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
56	งานบริการเชิงธุรกิจที่ให้บริการเฉพาะกลุ่ม ผู้ประกอบการ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจาก ผู้ประกอบการถือเป็นประชาชนผู้รับบริการตาม พระราชบัญญัตินี้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา ดังนั้น งาน บริการที่ให้แก่กลุ่มธุรกิจซึ่งผู้ประกอบการต้องยื่นคำขอต่อ หน่วยงานของรัฐ ย่อมอยู่ในขอบเขตที่ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
57	กรณีมหาวิทยาลัย ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นบุคคลภายนอกเท่านั้น หรือต้องมีสำหรับบุคลากรเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วย	มหาวิทยาลัยต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการที่ให้แกบุคคลภายนอก รวมทั้ง นักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าด้วย เนื่องจากนักศึกษามีสถานะเป็นผู้รับบริการเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไป เช่น การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา การขอใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) การขอหลักฐานการสำเร็จการศึกษา ซึ่งต้องมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน สำหรับการให้บริการแกบุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนั้นไม่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้ตามพระราชบัญญัตินี้ แต่สามารถจัดทำเพิ่มเติมได้ตามความสมัครใจ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. อยู่ระหว่างประสานหน่วยงานนาร่องเพื่อจัดทำคู่มือกลางสำหรับงานบริการที่มหาวิทยาลัยมีในรูปแบบเดียวกัน
58	กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และออกหนังสือรับรองผลงานให้ผู้ประกอบการหรือหนังสือรับรองการทำงานของอดีตเจ้าหน้าที่ต้องจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	การจัดซื้อจัดจ้างเป็นกระบวนการภายในที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ไม่ใช่กรณีที่ประชาชนยื่นคำขอรับบริการ จึงไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน อย่างไรก็ตาม การออกหนังสือรับรองผลงานให้ผู้ประกอบการ หรือหนังสือรับรองการทำงานให้แก่ผู้พ้นจากหน้าที่แล้ว ซึ่งผู้ประสงค์ต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานและหน่วยงานต้องพิจารณาออกหลักฐานให้ถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
59	ช่องทาง Service Desk ที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีอำนาจพิจารณาคำขอ ถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ไม่ถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพราะเป็นเพียงกลไกสนับสนุนการใช้บริการหลัก ไม่มีการพิจารณาคำขอ และไม่ก่อให้เกิดผลทางกฎหมายต่อสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใช้บริการ
60	การจัดทำ MOU กับสถานประกอบการ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ไม่เข้าข่าย เนื่องจากการทำ MOU เป็นความร่วมมือที่เกิดจากการเจรจาตกลงร่วมกันของทั้งสองฝ่าย มิใช่การที่ประชาชนยื่นคำขอให้หน่วยงานพิจารณา เว้นแต่มีกระบวนการที่สถานประกอบการต้องยื่นคำขอเข้าร่วมและหน่วยงานพิจารณาคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ กระบวนการนั้นจะเข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
61	กรมบัญชีกลางซึ่งพิจารณาและจ่ายเงินสวัสดิการ แต่ไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	กรมบัญชีกลางสามารถพิจารณาจัดทำคู่มือกลางเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปถือปฏิบัติได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
62	การรับสมัครโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ CSR การตรวจบัตรหรือการให้บริการนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	กรณีการรับสมัครโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ CSR ซึ่งหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มจัดโครงการและเปิดรับสมัครเอง โดยหลักไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในส่วนของการตรวจบัตรหรือการให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่เป็นการยื่นคำขอเพื่อให้หน่วยงานพิจารณาไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเช่นเดียวกัน แต่หากกระบวนการใดกำหนดให้ประชาชนต้องยื่นคำขอและหน่วยงานต้องพิจารณาดำเนินการกระบวนการนั้นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
4. แนวทางการใช้ดุลพินิจ		
63	การใช้ดุลพินิจมีตัวอย่างหรือไม่ และหน่วยงานควรกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจอย่างไร	ตัวอย่างดุลพินิจที่พบในทางปฏิบัติมีหลายลักษณะ เช่น (1) ดุลพินิจในการตรวจเอกสารประกอบคำขอ ซึ่งอาจเปิดช่องให้เจ้าหน้าที่แต่ละรายเรียกเอกสารหรือกำหนดเงื่อนไขแตกต่างกัน (2) ดุลพินิจในการตรวจสอบเชิงเทคนิค เช่น การพิจารณาตัวเลขที่คาบเส้นระหว่างช่วงเกณฑ์มาตรฐาน (3) ดุลพินิจในการตีความข้อกฎหมาย เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามที่เห็นสมควร หรือเป็นไปตามนโยบาย (4) ดุลพินิจในการกำหนดค่าปรับแบบเป็นช่วงที่ไม่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน ทั้งนี้ กระบวนการที่มีการใช้ดุลพินิจต้องจัดทำแนวทางการใช้ดุลพินิจให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ เช่น กำหนดว่าเกณฑ์ฐานมั่นคง หมายถึงมีเงินฝากในบัญชีตั้งแต่ 500,000 บาท ขึ้นไปเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยหน่วยงานสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากข้อร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับ แนวปฏิบัติภายในของหน่วยงาน ข้อเสนอแนะการควบคุมการใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานของรัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. (www.nacc.go.th/naccbpam/categorydetail/20191124125640121/20240923133541) และมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนด

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		หลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/17082920.pdf)
64	แนวทางการใช้ดุลพินิจแตกต่างจากหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอและการพิจารณาอนุญาตหรือไม่	มีความแตกต่างกัน โดยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอเป็นองค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นเนื้อหาที่เผยแพร่อยู่แล้วในกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ยื่นคำขอ ส่วนแนวทางการใช้ดุลพินิจเป็นการเผยแพร่หลักเกณฑ์ภายในที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการพิจารณา
65	แนวทางการใช้ดุลพินิจต้องมีในทุกคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดหัวข้อแนวทางการใช้ดุลพินิจในทุกคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่กำหนดเพิ่มเติมในมาตรา 14 วรรคสี่ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
66	กรณีการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปโดยลับ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจหรือไม่	ยังคงต้องกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจ โดยหน่วยงานอาจกำหนดว่าแนวทางการใช้ดุลพินิจเป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการ และระบุนกรอบหลักเกณฑ์เท่าที่เปิดเผยได้ในคู่มือสำหรับประชาชน
67	การมอบอำนาจเป็นการใช้ดุลพินิจหรือไม่ เนื่องจากทุกคู่มือสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำแทนได้	การมอบอำนาจไม่ใช่การใช้ดุลพินิจโดยตรง แต่เป็นการกระทำทางกฎหมายที่ผู้มอบอำนาจอนุญาตให้ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนตนตามขอบเขตที่กำหนดในหนังสือมอบอำนาจ ซึ่งต่างจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณา
68	หากประชาชนปฏิบัติครบถ้วนตามคู่มือแล้ว หน่วยงานยังสามารถปฏิเสธคำขอด้วยเหตุที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือได้หรือไม่ โดยเฉพาะกรณีที่กฎหมายเปิดให้ใช้ดุลพินิจ และควรเขียนเหตุปฏิเสธในคู่มือให้ละเอียดเพียงใด	ต้องพิจารณาแยกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ กรณีระบบการจดทะเบียนหรือการจดทะเบียน โดยหลักไม่มีการใช้ดุลพินิจ หน่วยงานจึงไม่อาจปฏิเสธด้วยเหตุอื่นได้ ส่วนที่สองคือ กรณีระบบการอนุญาตซึ่งกฎหมายประสงค์ให้เจ้าหน้าที่มีดุลพินิจในการพิจารณา หน่วยงานต้องจัดทำแนวทางการใช้ดุลพินิจและระบุเหตุแห่งการปฏิเสธคำขอไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนให้ครอบคลุมมากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ ตามมาตรา 14 วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกอบมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 อย่างไรก็ดี คู่มือสำหรับประชาชนมิใช่กฎหมาย และดุลพินิจตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ยังคงอยู่ ดังนั้น หากปรากฏเหตุที่มีได้ระบุไว้ในคู่มือ แต่เป็นไปเพื่อคุ้มครอง

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ประโยชน์สาธารณะ ความปลอดภัยของชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานย่อมสามารถปฏิเสธคำขอได้ เนื่องจากประโยชน์สาธารณะอยู่เหนือประโยชน์ของปัจเจกบุคคล ทั้งนี้ หลักการสำคัญคือ ต้องทำให้ขอบเขตการใช้ดุลพินิจแคบลงและมีความโปร่งใสมากที่สุด
5. ระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน		
69	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนเป็น “วัน” หรือ “วันทำการ”	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาเป็น “วัน” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการในการคำนวณระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินการที่เหมาะสม โดยการนับวันจะครอบคลุมถึงวันหยุดราชการ หน่วยงานจึงควรคำนึงถึงระยะเวลาการดำเนินการโดยรวมที่เหมาะสมเมื่อกำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
70	หากการพิจารณาอนุญาตไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน หน่วยงานยังต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน เหมือนพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 หรือไม่	ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ฉบับนี้ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 15 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง หรือหากเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น ภัยทางธรรมชาติ โรคระบาด ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุสุดวิสัยดังกล่าวเพียง 1 ครั้ง ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน
71	การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน ตามมาตรา 18 ใช้บังคับกับงานอนุญาตหรืองานบริการ	การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จตามมาตรา 18 ใช้บังคับกับทั้งงานอนุญาตและงานบริการ
72	การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการจะนับ 1 วันอย่างไร	การนับในกรณีดังกล่าว หน่วยงานต้องปฏิบัติตาม มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติให้ บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือนอกเวลาทำ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		การของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
73	กรณีมีบางเรื่องต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานขอข้อมูล การนับเวลาแล้วเสร็จต้องนับเมื่อใด	ระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการงานควรนับรวมระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่รับเรื่องจนถึงแจ้งผลการดำเนินการรวมถึงเวลาที่ใช้ในการประสานหน่วยงานอื่น ดังนั้นหน่วยงานควรกำหนดระยะเวลารวมที่ชัดเจน และเหมาะสมในคู่มือสำหรับประชาชน
74	หากหน่วยงานมีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการอยู่แล้ว สามารถนำมาอ้างอิงในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนครั้งนี้ได้หรือไม่	หน่วยงานสามารถนำเวลาที่หน่วยงานได้มีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการไว้อยู่แล้วในงานนั้น ๆ มาอ้างอิงการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้ แต่หากในงานบริการดังกล่าวมีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการให้บริการอยู่แล้ว ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการดังกล่าวที่นำมาอ้างอิงเพื่อประกอบการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
75	กระบวนการที่กำหนดให้มีมติจากคณะกรรมการระยะเวลารอมติควรนำมารวมด้วยหรือไม่	ต้องนำระยะเวลารอพิจารณาของคณะกรรมการมารวมด้วย เพื่อให้ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนสะท้อนถึงกระบวนการทั้งหมดอย่างครบถ้วนชัดเจน
76	หน่วยงานต้องระบุในคู่มือสำหรับประชาชนว่าสามารถใช้เวลาน้อยกว่าที่กำหนดหรือไม่	ไม่จำเป็น ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนเป็นระยะเวลาสูงสุดที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ หากดำเนินการเสร็จก่อนก็สามารถแจ้งผลการดำเนินการได้ทันที
77	การนับระยะเวลาก่อนการดำเนินการ ควรนับรวมระยะเวลาก่อนการแก้ไขเอกสารของผู้ยื่นคำขอหรือไม่	ไม่นับเวลารวม เนื่องจากการแก้ไขเอกสารเป็นกระบวนการก่อนที่เจ้าหน้าที่จะรับคำขอ ในการรับและตรวจสอบคำขอเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กลางในการรับและตรวจสอบคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา โดยกรณีที่ยื่นเป็นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารทันที (มาตรา 15) แต่หากประชาชนยื่นด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตรวจเอกสารภายในไม่เกิน 1 วันทำการ (มาตรา 16) และเมื่อตรวจแล้วไม่ว่าครบหรือยังขาดเอกสารใดต้องแจ้งผลการตรวจให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที พร้อมส่งมอบบันทึกหลักฐานการตรวจนั้นแก่ผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอพร้อมเอกสารถูกต้องครบถ้วน หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่เจ้าหน้าที่ระบุแล้ว เจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐาน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		อื่นใดเพิ่มเติมอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธคำขอโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้
78	กรณีให้ปรับหน่วยนับเป็น “วัน” จาก “วันทำการ” เช่น 30 วันทำการ ต้องปรับเป็น 60 วันใช่หรือไม่	หน่วยงานควรปรับปรุงกระบวนการโดยปรับลดขั้นตอนหรือระยะเวลาบางส่วน เพื่อกงกรอบระยะเวลาเดิมไว้ เนื่องจากประชาชนและผู้ประกอบการต้องคำนวณต้นทุนการดำเนินการตามวันปฏิทิน ทั้งนี้ หน่วยงานต้องไม่กำหนดระยะเวลาเกินกรอบที่กฎหมายกำหนด
79	การนับระยะเวลาให้บริการที่ ต้องมีการนัดหมายผู้ประกอบการเข้าตรวจสอบสถานที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการ จะนับระยะเวลาอย่างไรสามารถระบุว่ามีระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่	โดยหลักระยะเวลาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนต้องนับรวมระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่รับคำขอจนถึงการแจ้งผล อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ ต้องนัดหมายผู้ประกอบการเพื่อเข้าตรวจสอบสถานที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ยื่นคำขอเอง หน่วยงานสามารถกำหนดเงื่อนไขไว้ให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชนว่าไม่นับรวมระยะเวลาในช่วงที่รอความพร้อมของผู้ยื่นคำขอ พร้อมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลามาตรฐานในการนัดหมายและระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบสถานที่ให้ชัดเจน
80	กรณีที่กฎหมายไม่ได้ระบุระยะเวลาดำเนินการไว้ ต้องกำหนดระยะเวลาเท่าใดในคู่มือสำหรับประชาชน	กรณีที่กฎหมายหรือกฎมิได้กำหนดกรอบระยะเวลาไว้ หน่วยงานมีอิสระในการกำหนดระยะเวลาตามความเหมาะสม โดยอาจอ้างอิงจากแนวปฏิบัติที่ผ่านมา สถิติระยะเวลาที่ใช้จริงโดยเฉลี่ย หรือระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ ขอให้คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วของประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นสำคัญ ทั้งนี้ มาตรา 14 วรรคท้าย ให้อำนาจคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดแนวทางการกรอบระยะเวลากลางสำหรับการขออนุญาตแต่ละประเภท และหากมีการกำหนดแนวทางดังกล่าวแล้ว หน่วยงานต้องปรับระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนให้สอดคล้องต่อไป
81	กรณีการขอข้อมูลจากประชาชนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการภายใน สามารถกำหนดเวลาไว้ไม่เกิน 20 วัน ซึ่งเกินกว่า 15 วันได้หรือไม่	หากเป็นกรณีตามมาตรา 10 ซึ่งบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามทราบภายใน 15 วัน อันเป็นกรอบระยะเวลาสูงสุดที่กฎหมายกำหนด หน่วยงานต้องปรับกระบวนการภายในให้สามารถดำเนินการได้ภายในกรอบดังกล่าว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
82	กรณีคำขออยู่ระหว่างขั้นตอนการประเมินคุณภาพเอกสาร แต่เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินได้รับมอบหมายให้ไปอบรมนอกสถานที่ 2-3 วัน ทำให้ประเมินไม่ได้ทันที จะถือเป็นความล่าช้าหรือเข้าข่ายประวิงเวลาหรือไม่	กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ปฏิบัติงานเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในของหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานแทนหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบสำรอง เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ ทั้งนี้ หากการพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือ หน่วยงานต้องแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก 15 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง
6. การตรวจสอบคำขอ		
83	กรณีต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารกับหน่วยงานผู้ออกเอกสารของประเทศต้นทาง ซึ่งยังไม่มี การเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และไม่สามารถ กำหนดระยะเวลาการตอบกลับได้ จะกำหนด ระยะเวลาในคู่มืออย่างไร	ให้แยกขั้นตอนดังกล่าวออกจากขั้นตอนการตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ โดยจัดไว้ในขั้นตอน การตรวจสอบพิจารณาเอกสาร เนื่องจากการตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของคำขอตามมาตรา 15 และมาตรา 16 เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและความ ครบถ้วนของเอกสารเท่านั้น และการกำหนดระยะเวลาใน ขั้นตอนการพิจารณา ให้หน่วยงานกำหนดจากสถิติ ระยะเวลาที่ใช้จริงโดยเฉลี่ย
84	กรณีมีคำขออนุญาตหรือเรื่องเข้ามาจำนวนมาก ในวันเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบคำขอตาม กรอบระยะเวลาในมาตรา 15 และมาตรา 16 ได้ จะมี แนวทางดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ โดยเฉพาะการลดรายการเอกสารที่เรียกร้องจากประชาชน และการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ซึ่งจะ ช่วยให้การตรวจสอบคำขอดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น
85	คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดให้ต้องมีคำสั่งศาลแต่งตั้ง ผู้จัดการมรดก แต่ขณะยื่นคำขอยังไม่มีคำสั่งศาล ดังกล่าว จะถือว่าเอกสารไม่ครบถ้วนแล้วจัดทำบันทึก ความบกพร่อง หรือให้รับคำขอแล้วไปอยู่ในขั้นตอน การพิจารณา	หากคู่มือสำหรับประชาชนกำหนดให้คำสั่งศาลแต่งตั้ง ผู้จัดการมรดกเป็นรายการเอกสารที่ต้องยื่นพร้อมคำขอ เมื่อผู้ยื่นคำขอยังไม่มีเอกสารดังกล่าว ย่อมถือว่าเอกสารไม่ ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกความบกพร่องไว้ท้ายคำขอ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันทีตามมาตรา 15 หรือมาตรา 16 โดยยังไม่เริ่มนับระยะเวลาการพิจารณา จนกว่าจะ ได้รับเอกสารครบถ้วน
86	เมื่อประชาชนยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความ ถูกต้องแล้ว กฎหมายกำหนดให้บันทึกไว้ท้ายคำขอ พร้อมแจ้งผู้ยื่นทราบทันที การแจ้งดังกล่าวต้องเป็น วาจาหรือต้องมอบสำเนาใบคำขอให้ผู้ยื่น	การแจ้งผลการตรวจสอบคำขอสามารถแจ้งด้วยวาจา ได้ เนื่องจากถือว่าผู้ยื่นคำขออยู่ ณ สถานที่นั้นในขณะยื่นคำ ขอ อย่างไรก็ดี ในกรณีที่คำขอหรือเอกสารไม่ครบถ้วน และ ผู้ยื่นคำขอไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้น เจ้าหน้าที่ต้อง บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติม

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอต้องดำเนินการ และให้เจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น ทั้งนี้ หากหน่วยงานสามารถจัดทำหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ยื่นคำขอ ทั้งกรณีเอกสารครบถ้วนและไม่ครบถ้วน ย่อมเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและช่วยป้องกันข้อโต้แย้งในภายหลัง
7. การเชื่อมโยงข้อมูลและเรียกเก็บเอกสาร		
87	หากเอกสารที่ประชาชนต้องยื่นประกอบการขออนุญาตยังไม่ได้เชื่อมโยงผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) หน่วยงานของรัฐสามารถเรียกเอกสารดังกล่าวจากประชาชนได้หรือไม่	หากเอกสารดังกล่าวยังไม่ได้เชื่อมโยงผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) และหน่วยงานผู้รับคำขอยังไม่มีเอกสารนั้นอยู่ในความครอบครอง หน่วยงานอาจขอให้ประชาชนยื่นเอกสารดังกล่าวได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารแล้ว เอกสารนั้นถือว่าอยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน และหน่วยงานมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการดำเนินการหรือให้บริการประชาชนในครั้งต่อไป โดยไม่ควรเรียกเอกสารเดิมจากประชาชนซ้ำอีก
88	เอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐอยู่เดิม หากเป็นเอกสารเก่าหรือจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ หน่วยงานสามารถขอยกเว้นเพื่อให้ประชาชนยื่นเอกสารดังกล่าวได้หรือไม่	โดยหลัก เอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐแล้ว หน่วยงานมีหน้าที่จัดเก็บและใช้ข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินการหรือให้บริการประชาชน โดยไม่เรียกเอกสารนั้นจากประชาชนซ้ำอีก อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารดังกล่าวมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม เช่น เป็นเอกสารที่มีอายุเป็นเวลานาน อยู่ในรูปแบบกระดาษที่ชำรุด หรือมีสภาพที่ยากต่อการแปลงและจัดเก็บเป็นข้อมูลดิจิทัล หน่วยงานสามารถเสนอขอให้พิจารณาขอยกเว้นได้ โดยต้องชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นโดยละเอียด พร้อมแสดงให้เห็นว่าเป็นกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ การขอยกเว้นควรใช้เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นอย่างแท้จริง มิใช่เพียงเหตุที่หน่วยงานยังไม่ได้ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล
89	กรณีหน่วยงานกำหนดว่า เมื่อผู้รับใบอนุญาตยุติกิจการ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องคืนใบอนุญาตที่หน่วยงานเป็นผู้ออกกลับมายังหน่วยงาน ใบอนุญาตที่ส่งคืนดังกล่าวจะถือเป็นเอกสารที่หน่วยงานเป็นผู้ออก	กรณีดังกล่าว หน่วยงานยังสามารถเรียกคืนใบอนุญาตได้ หากการคืนใบอนุญาตเป็นหน้าที่ที่กฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้เมื่อผู้รับใบอนุญาตยุติหรือเลิกกิจการ เช่น เพื่อให้ใบอนุญาตสิ้นสภาพและป้องกันมิให้นำใบอนุญาตดังกล่าวไปแสดงหรือใช้โดยมิชอบ ทั้งนี้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	ตามมาตรา 11 และหน่วยงานจะสามารถเรียกคืนเอกสารดังกล่าวจากประชาชนได้หรือไม่	การเรียกคืนในกรณีดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด มิใช่การเรียกเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาหรือให้บริการประชาชน จึงไม่ใช่กรณีที่มาตรา 11 มุ่งห้ามการเรียกเอกสาร ทั้งนี้ เมื่อใบอนุญาตสิ้นผลหรือหมดอายุแล้ว และไม่มี ความจำเป็นต้องนำข้อมูลจากใบอนุญาตดังกล่าวไปใช้ประกอบการดำเนินการหรือธุรกรรมอื่นต่อไป หน่วยงานไม่จำเป็นต้องจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวเพียงเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 11 เนื่องจากมาตรา 11 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลแทนการเรียกเอกสารจากประชาชนในการดำเนินธุรกรรมหรือให้บริการ
90	เอกสารหรือใบอนุญาตเดิมที่หมดอายุแล้ว และหน่วยงานเก็บรักษาไว้เพื่อรอทำลาย จะถือว่าเป็นเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานซึ่งอาจถูกเรียกใช้หรือไม่	กรณีเอกสารหรือใบอนุญาตที่หมดอายุแล้ว ซึ่งหน่วยงานเก็บรักษาไว้เพียงเพื่อปฏิบัติตามระยะเวลาการเก็บรักษาเอกสารหรือรอการทำลายตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง แม้ในทางกายภาพเอกสารดังกล่าวจะยังอยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน แต่เมื่อเอกสารนั้นสิ้นผลตามกฎหมายและไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการดำเนินการหรือธุรกรรมในปัจจุบันได้แล้ว ย่อมไม่ใช่ข้อมูลที่หน่วยงานจำเป็นต้องนำมาใช้เพื่อทดแทนการเรียกเอกสารจากประชาชนตามมาตรา 11 ทั้งนี้ ควรพิจารณาตามวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle) และหลักธรรมาภิบาลข้อมูล โดยเมื่อข้อมูลหรือเอกสารสิ้นสุดระยะเวลาการใช้งานแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลที่กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด จึงไม่จำเป็นต้องจัดให้มีการเชื่อมโยงหรือพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถนำเอกสารที่หมดอายุและอยู่ระหว่างรอทำลายมาใช้ในการให้บริการประชาชน หากไม่มีวัตถุประสงค์หรือกระบวนการใดที่ต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวอีก อย่างไรก็ตาม หากกฎหมายหรือระเบียบกำหนดให้ต้องเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาหนึ่ง หน่วยงานยังคงต้องเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด และ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		เมื่อครบกำหนดให้ดำเนินการทำลายตามหลักเกณฑ์ต่อไป และหน้าที่ในการเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวเป็นคนละ ประเด็นกับการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกตาม มาตรา 11
91	กรณีเอกสารที่ออกโดยภาคเอกชน และภาคเอกชน ประสงค์จะยื่นเอกสารฉบับจริงให้แก่หน่วยงานของรัฐ ด้วยตนเอง จะถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 หรือไม่	ไม่ถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 หากเป็นการ ยื่นเอกสารที่เกิดจากความประสงค์หรือความสมัครใจของ ภาคเอกชนเอง โดยมิได้เกิดจากการที่หน่วยงานของรัฐร้องขอ หรือกำหนดให้ต้องยื่นเอกสารดังกล่าว มาตรา 11 มีจุดมุ่งหมายไม่ให้หน่วยงานของรัฐเรียกหรือ กำหนดให้ประชาชนต้องนำส่งเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็น ผู้ออกเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานอยู่แล้ว หรือเอกสารที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยน ข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ได้ ดังนั้น หากภาคเอกชนประสงค์ จะยื่นเอกสารฉบับจริงด้วยตนเอง เช่น เพื่อความมั่นใจในการ ดำเนินการ หรือด้วยเหตุผลทางธุรกิจของตนเอง และ หน่วยงานของรัฐไม่ได้เป็นผู้เรียกหรือกำหนดให้ต้องยื่น เอกสารฉบับจริง การยื่นเอกสารดังกล่าวย่อมสามารถ ดำเนินการได้ และไม่ถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่าเอกสารดังกล่าว สามารถจัดเก็บเป็นข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการในครั้งต่อไป หน่วยงานอาจแจ้งให้ภาคเอกชน ทราบถึงประโยชน์ของการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ แต่ควร แยกให้ชัดเจนระหว่าง “การแจ้งเพื่ออำนวยความสะดวก” กับ “การเรียกหรือกำหนดให้ต้องยื่นเอกสาร”
92	หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์ แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ของสำนักงาน พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เท่านั้น หรือไม่ หากปัจจุบันมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน เจ้าของข้อมูลอื่นอยู่แล้วจำเป็นต้องย้ายมาเชื่อมโยง ผ่าน GDX หรือไม่	ไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน GDX ในทันที หาก หน่วยงานมีระบบหรือช่องทางเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน เจ้าของข้อมูลหรือหน่วยงานผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอื่นอยู่แล้ว และสามารถนำข้อมูลมาใช้ทดแทนการเรียกเอกสารจาก ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถใช้ช่อง ทางการเชื่อมโยงข้อมูลเดิมต่อไปได้ โดยไม่จำเป็นต้องย้าย มาเชื่อมโยงผ่าน GDX ในทันที

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ทั้งนี้ หากต่อมาเจ้าของข้อมูลหรือหน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มมีการย้ายหรือปรับรูปแบบการให้บริการข้อมูลมาเชื่อมโยงผ่าน GDX หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลจึงค่อยปรับมาเชื่อมโยงผ่าน GDX ตามแนวทางดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรติดตาม Data Catalogue ของ สพร. อย่างต่อเนื่อง เพื่อสำรวจว่ามีชุดข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้ในการให้บริการประชาชน และสามารถให้บริการผ่าน GDX แล้วหรือไม่ หากพบว่ามีชุดข้อมูลดังกล่าว หน่วยงานควรเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลผ่าน GDX แทนการเรียกเอกสารจากประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามหลักการของมาตรา 11 และไม่เป็นการเรียกเอกสารจากประชาชนโดยไม่จำเป็น ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบชุดข้อมูล Data Catalogue ของ สพร. ได้ที่ https://gdx.dga.or.th/DataCatalog/Dictionary
93	กรณีกำหนดให้ประชาชนอัปโหลดเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามมาตรา 11 แล้วหรือไม่	ไม่ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามมาตรา 11 เนื่องจากการกำหนดให้ประชาชนอัปโหลดเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการเรียกรับเอกสารจากประชาชนเช่นเดียวกับการเรียกรับเอกสารในรูปแบบกระดาษ โดยมาตรา 11 กำหนดไม่ให้หน่วยงานของรัฐเรียกรับเอกสารจากประชาชนในกรณีเอกสารที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้ออกให้ หรืออยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
94	กรณีเอกสารบางชนิดที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบที่เชื่อมโยงสามารถระบุเรียกรับสำเนาหรือตัวจริงได้หรือไม่	กรณีที่เอกสารนั้นไม่ได้เป็นเอกสารที่หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้ออก หรืออยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง หน่วยงานสามารถระบุให้ผู้ยื่นคำขอนำเอกสารต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารมาแสดงได้ โดยต้องระบุนายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากต้องส่งมอบเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้จัดทำสำเนาให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ตนต้องการ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
95	หน่วยงานสามารถเรียกเก็บเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนได้หรือไม่	ต้องระบุนายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน การขอเอกสารอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ไม่สามารถกระทำได้
96	หากชื่อเอกสารมีความชัดเจนอยู่แล้ว จำเป็นต้องใส่รายละเอียดด้วยหรือไม่	ควรระบุรายละเอียดเอกสารที่ชัดเจน เช่น ฉบับจริง หรือสำเนา จำนวนชุด ขนาด หรือข้อกำหนดเฉพาะ เพื่อลดความสับสนและป้องกันการเรียกเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง
97	หากกรมอยู่ระหว่างเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น และเชื่อมโยงไม่ทันวันที่ 4 มกราคม 2570 ต้องกำหนดในรายการเอกสารที่ประชาชนต้องแนบ ทั้งนี้ หากเชื่อมโยงได้ภายหลังสามารถแก้ไขคู่มือโดยลดเอกสารที่เชื่อมโยงได้แล้วได้หรือไม่	มาตรา 11 ที่กำหนดให้หน่วยงานเรียกเก็บเอกสารที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้ออก หรือมีอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานนั้น และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางมีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่พระราชบัญญัติฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน่วยงานจึงควรเร่งรัดการเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมาย โดยหากหน่วยงานประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยประสานงานกลางกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล สามารถแจ้งความประสงค์มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ได้
98	มาตรา 11 ห้ามเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาเอกสารที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางได้ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนกลาง จะแก้ปัญหาอย่างไร	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาดำเนินการดังนี้ (1) พิจารณาใช้ระบบท้องถิ่นดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนไว้แล้ว (2) ประสานหน่วยงานผู้อนุญาตในราชการส่วนกลางที่มอบอำนาจ ซึ่งมีหน้าที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการเชื่อมโยงข้อมูลรองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
8. การแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการ		
99	การแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือเป็นคู่มือที่มีอยู่เดิมหรือที่ทบทวนแล้ว	รายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่หน่วยงานต้องจัดทำเป็นรายชื่อที่ต้องผ่านการทบทวนของหน่วยงานและเป็นปัจจุบันเรียบร้อยแล้ว
100	ในแบบฟอร์มแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในประเภทกระบวนการใด เนื่องจากเป็นการจดทะเบียน/รับแจ้ง แต่ในแบบฟอร์มมีให้กรอกเฉพาะการอนุญาตและการให้บริการ	การจดทะเบียน/รับแจ้งเป็นการอนุญาตตามคำนิยามตาม มาตรา 5 ที่นิยาม “อนุญาต” ให้ความหมายรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้น

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ทะเบียน การรับแจ้งหรือจดทะเบียน การให้ประทานบัตร และการให้อาญาบัตร
101	กรณีจังหวัดที่ให้รวบรวมรายชื่องานอนุญาตและงานบริการแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. หมายถึงให้รวบรวมงานของหน่วยงานภูมิภาคที่อยู่ภายใต้ผู้ว่าราชการจังหวัดเท่านั้นหรือไม่	ให้จังหวัดรวบรวมรายชื่องานอนุญาตและงานบริการของราชการส่วนภูมิภาค และในกรณีราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ราชการส่วนกลางต้นสังกัดจะดำเนินการรวบรวมรายชื่อดังกล่าว
102	กรณีเป็นจุดบริการซึ่งหน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้จัดทำคู่มือกลางให้ปฏิบัติ จะต้องแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการอย่างไร	หน่วยงานที่เป็นจุดให้บริการควรแจ้งรายชื่องานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองทั้งหมด ซึ่งรวมถึงงานที่หน่วยงานส่วนกลางจะต้องจัดทำคู่มือกลางตามมาตรา 14 วรรคสาม
9. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาต		
103	การขยายขอบเขตให้ทุกใบอนุญาตสามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุได้ ใช้บังคับกับทุกใบอนุญาตหรือไม่	ใช้บังคับกับทุกใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้มีการต่ออายุใบอนุญาต มีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต และเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับอนุญาตในลักษณะต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดเงื่อนไขกำกับไว้ด้วยว่ากิจการหรือการดำเนินการใดมีความเสี่ยงสูงที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรือก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง หรือมีเหตุผลความจำเป็นพิเศษอื่นที่ไม่สมควรดำเนินการได้ก็สามารถขอยกเว้นได้
104	กรณีงานที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม สามารถต่ออายุใบอนุญาตโดยอัตโนมัติได้หรือไม่ และจะดำเนินการต่ออายุอย่างไร	หลักการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใช้กับงานที่มีค่าธรรมเนียม มีการกำหนดอายุใบอนุญาต และเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่องสำหรับการอนุญาตกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่องและไม่มีค่าธรรมเนียม ให้ดำเนินการตามมาตรา 20 วรรคสี่ ซึ่งบัญญัติให้เมื่อประชาชนยื่นคำขอต่ออายุแล้ว ให้สามารถประกอบกิจการหรือดำเนินการต่อไปได้ โดยให้ถือว่าหลักฐานการยื่นคำขอต่ออายุเป็นหลักฐานการต่ออายุไปพลางก่อน จนกว่าจะมีคำสั่งไม่ต่ออายุ
105	งานบริการที่เมื่อผู้ประกอบการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว (ขั้นตอนนี้ยังไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม) ก็สามารถดำเนินกิจการนั้นต่อไปได้โดยไม่ต้องหยุดดำเนินกิจการ แม้ว่าใบอนุญาตจะสิ้นอายุแล้ว จนกว่า	เป็นกรณีที่สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ เนื่องจากหากผู้รับใบอนุญาตได้ชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว และ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	พนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งไม่อนุญาต จึงเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ประกอบการที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้วแต่ไม่ได้รับการต่ออายุ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อผู้ประกอบการโดยตรง งานบริการในลักษณะนี้ จะขอออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นด้วยเหตุผลดังกล่าวได้หรือไม่	ต่อมามีเหตุซึ่งทำให้มีการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด ผู้อนุญาตสามารถพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้โดยไม่ต้องคืนค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้รับใบอนุญาตเช่นเดียวกับการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตทั่วไป ทั้งนี้ การขอยกเว้นต้องเป็นกรณีกิจการที่มีความเสี่ยงสูงที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรือก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง หรือมีเหตุผลความจำเป็นพิเศษอื่น โดยหากหน่วยงานเห็นว่ากิจการที่กำกับดูแลเข้าข่ายกรณีดังกล่าว สามารถเสนอเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาต่อไป
106	งานบริการขอต่ออายุใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย จะขอออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุได้หรือไม่ เนื่องจากการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาและประเมินข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน อาทิ คุณสมบัติและชนิดของวัตถุอันตราย ผลการทดสอบทางพิษวิทยา และผลการทดสอบประสิทธิภาพ หากพิจารณาความปลอดภัยได้ไม่เพียงพออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และสุขภาพของประชาชน รวมถึงกระทบต่อพืช สัตว์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง	การดำเนินการตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตรายเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานบางส่วนได้ดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 หน่วยงานจึงควรพิจารณาระดับความเสี่ยงของการอนุญาตในขอบข่ายของหน่วยงานก่อนส่งเรื่องขอยกเว้นมายังสำนักงาน ก.พ.ร.
107	ใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าในราชอาณาจักร และใบอนุญาตให้บริการวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพยาง จะขอออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุได้หรือไม่ เนื่องจากข้อมูลประกอบการยื่นคำขอไม่เหมือนกับใบอนุญาตเดิมและไม่มีความต่อเนื่องกัน อาทิ ชนิดยาง ปริมาณ เปอร์เซ็นต์เนื้อยางธรรมชาติ แหล่งกำเนิดสินค้า ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในระหว่างการต่ออายุ ประกอบกับใบอนุญาตให้บริการวิเคราะห์/ทดสอบคุณภาพยางมีลักษณะเป็นการอนุญาตเฉพาะคราว มิใช่การประกอบกิจการต่อเนื่อง	หลักการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุตามมาตรา 20 วรรคหนึ่งมีเงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) เป็นงานที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ (2) มีค่าธรรมเนียม และ (3) เป็นกิจการที่ประกอบหรือดำเนินการต่อเนื่องกัน ซึ่งหากใบอนุญาตมีลักษณะเป็นการอนุญาตเป็นรายครั้งจะไม่อยู่ในขอบข่ายของมาตรา 20 วรรคหนึ่ง และไม่จำเป็นต้องขอยกเว้น ทั้งนี้ หน่วยงานต้องพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น หากได้รับสิทธิให้นำเข้าผลิตภัณฑ์ยางในการขออนุญาตครั้งแรกเป็นลักษณะที่จะดำเนินการต่อเนื่อง แต่หากแต่ละคำขอเป็นการระบุเฉพาะเจาะจงเมื่อคำขอสิ้นอายุ และคำขอใหม่

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		มีข้อมูลประกอบคำขอที่แตกต่างออกไปเข้าข่ายเป็นการอนุญาตเป็นรายครั้ง
108	ตามมาตรา 20 การชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต สำนักงาน ก.พ.ร. จะมีการออกกฎกระทรวงหรือพระราชกฤษฎีกากำหนดหรือไม่ว่าใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติใดที่ต้องเปิดช่องทางให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้	มาตรา 20 ใช้แนวทาง Negative List กล่าวคือทุกใบอนุญาตที่เข้าเงื่อนไขสามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ จึงจะไม่มีมีการออกพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงกำหนดรายชื่อใบอนุญาตที่เข้าข่าย โดยจะมีเพียงการออกกฎกระทรวงยกเว้นตามมาตรา 20 วรรคสาม สำหรับใบอนุญาตที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีเหตุจำเป็นพิเศษเท่านั้น หากใบอนุญาตใดไม่ถูกระบุในกฎกระทรวงยกเว้น หน่วยงานต้องดำเนินการให้สามารถรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้
109	หน่วยงานต้องเป็นผู้จัดเตรียมระบบในการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเองหรือไม่ หรือจะมีศูนย์กลาง/หน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการรับชำระค่าธรรมเนียม และหากมีพระราชบัญญัติกฎกระทรวง หรือประกาศของกรมที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการอย่างไร	จุดที่หน่วยงานเคยรับคำขอต่ออายุจะเป็นจุดรับชำระค่าธรรมเนียมโดยปริยาย และหน่วยงานสามารถพัฒนาช่องทางเพิ่มเติมเป็นทางเลือกให้ประชาชนได้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องออกประกาศแจ้งช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ กรณีที่หน่วยงานส่วนกลางมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน หน่วยงานส่วนกลางควรจัดทำระบบชำระค่าธรรมเนียมกลางสนับสนุนให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่น
110	หากกฎกระทรวงชำระค่าธรรมเนียมยังไม่ออกภายในวันที่ 4 มกราคม 2570 หน่วยงานต้องดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2569 ซึ่งกำหนดให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาตในทุกใบอนุญาตที่เข้าข่ายตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 เนื่องจากบทเฉพาะกาลมาตรา 39 บัญญัติให้พระราชกฤษฎีกาที่ออกตามความในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ยังคงมีผลใช้บังคับต่อไปจนกว่ากฎกระทรวงตามมาตรา 20 วรรคสองจะใช้บังคับ
10. อื่น ๆ		
111	การไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้มีบทลงโทษอย่างไร	โดยหลักเป็นความผิดทางวินัยฐานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ แต่หากมีเจตนาถลำแก่งประชาชนผู้รับบริการ อาจเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และหากความล่าช้าหรือการฝ่าฝืนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนเจ้าหน้าที่ผู้ละเลยอาจต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
112	การใช้ระบบอนุญาตโดยปริยาย (Auto Approve) ระบบอนุญาตหลัก (Super License) และการขยายอายุใบอนุญาตที่น้อยกว่า 5 ปี จะบังคับใช้กับหน่วยงานทันทีเลยหรือไม่	ในกรณีหลักการดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะหารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักการดังกล่าวต่อไป
113	หากหน่วยงานของรัฐได้รับการติดต่อสอบถามเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการหรือการอนุญาตที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน จากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐด้วยกันมาเป็นหนังสือ หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานจะต้องตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือแจ้งผลการดำเนินการให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ถามทราบภายใน 15 วัน
114	การจำแนกงานอนุญาตเป็นความเสี่ยงต่ำหรือความเสี่ยงสูง มีหลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร	หลักเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ระหว่างการศึกษาศึกษาของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยหน่วยงานสามารถพิจารณาจากโอกาสในการเกิดและผลกระทบที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรืออันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสังคมในวงกว้าง
115	การสุ่มเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตเพื่อตรวจวิเคราะห์คุณภาพ เข้าข่ายเป็นการตรวจสอบการประกอบกิจการตามมาตรา 24 หรือไม่	เข้าข่ายเป็นการตรวจสอบการประกอบกิจการตามมาตรา 24

14 สิงหาคม 2569