

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) ที่ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2569
2	พระราชบัญญัตินี้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมอะไรบ้างที่ต่างจากกฎหมายเดิม	ขอบเขตการใช้บังคับขยายให้ครอบคลุม การให้บริการที่ต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ เพิ่มเติมจากการอนุญาต งานบริการประชาชนอื่น ๆ เช่น การพิจารณา การรับรอง 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. การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ 3. การดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เฉพาะในส่วนที่เป็นการใช้อำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการดำเนินงานของหน่วยธุรการขององค์กรดังกล่าว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		4. การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งนี้ ตั้งแต่ในขั้นการสืบสวนและการสอบสวนเป็นต้นไป 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
8	การทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนตามรอบระยะเวลาในมาตรา 29 จะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องและประชาชน และให้นำสถิติการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้ามาประกอบการพิจารณาด้วย	ต้องดำเนินการเหมือนกับการทบทวนตามมาตรา 28 โดยต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องและประชาชน และให้นำสถิติการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าตามมาตรา 18 มาประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	หรือไม่ และต้องดำเนินการเหมือนกับการทบทวนตาม มาตรา 28	
9	ประชาชนตามพระราชบัญญัตินี้ หมายความว่ารวมถึงผู้ใดบ้าง	ประชาชน หมายถึง บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งรวมถึงชาวต่างชาติ และนักศึกษาด้วย
2. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยทั่วไป		
10	งานบริการที่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ซึ่งไม่เคยอยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หรือไม่ เคยจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาก่อน ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	หน่วยงานต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2569
11	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนอย่างน้อยจำนวนกี่ฉบับ	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามจำนวนกระบวนการอนุญาตและการให้บริการที่หน่วยงานให้บริการอยู่จริง
12	หน่วยงานที่มีภารกิจด้านนโยบายซึ่งไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่มีงานบริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	อยู่ในบังคับตามพระราชบัญญัตินี้ในส่วนที่อาจมีประชาชนยื่นคำขอรับบริการมายังหน่วยงาน และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการในส่วนดังกล่าว ทั้งนี้ หากหน่วยงานอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หน่วยงานก็ถือว่ามีงานบริการขอรับข้อมูลข่าวสารของราชการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
13	หน่วยงานควรจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบแยกตามกระบวนการ เช่น ขออนุญาตใหม่ ขอต่ออายุขอใบแทน หรือรวมกระบวนการทั้งหมด	หน่วยงานควรแยกคู่มือสำหรับประชาชนตามกระบวนการ เนื่องจากคำขอแต่ละประเภทมีรายละเอียด ขั้นตอน รายการเอกสาร และระยะเวลาแล้วเสร็จที่แตกต่างกัน การแยกคู่มือจะทำให้เกิดความชัดเจนแก่ประชาชน
14	หากหน่วยงานจะมีการพิจารณาพิจารณาอนุญาตในอนาคต แต่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานยังไม่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในขณะที่กฎหมายยังไม่มีผลบังคับใช้ แต่เมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่กฎหมายหรือกฎหมายนั้น มีผลใช้บังคับ แต่อย่างไรก็ตาม หากสามารถดำเนินการเผยแพร่ได้ทันทีที่กฎหมายมีผลใช้บังคับจะเกิดผลดีในทางปฏิบัติ เนื่องจากแนวทางปฏิบัติไม่ขัดแย้ง และผู้รับบริการไม่เกิดความสับสน
15	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก	หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงและทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนในงานอนุญาต และจัดทำคู่มือสำหรับ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	ความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา 38 วรรคสอง) หรือภายใน 60 วัน (มาตรา 14 วรรคหนึ่ง)	ประชาชนในงานบริการ ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน (4 มกราคม 2570) นับแต่วันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการออกกฎหมายหรือกฎใหม่ภายหลังจากวันที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มีผลบังคับใช้แล้ว หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับจากวันที่กฎหรือกฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ
16	กรณีหน่วยงานมีคู่มือสำหรับงานบริการอยู่แล้ว เช่น คู่มือภายในของหน่วยงาน คู่มือตามหลักเกณฑ์ OIT หน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	หน่วยงานต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมีหัวข้อตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ แนวทางการใช้ดุลพินิจ และรายละเอียดเพิ่มเติมที่สำนักงาน ก.พ.ร. อาจกำหนด
17	หน่วยงานสามารถนำเอาคู่มือสำหรับประชาชนเดิมที่มีอยู่แล้วในระบบ info.go.th ในงานอนุญาตมาทบทวนจัดทำในครั้งนี้ได้หรือไม่	ได้ โดยหน่วยงานสามารถนำคู่มือสำหรับประชาชนคู่มือเดิมในงานอนุญาตมาทบทวนและปรับปรุงให้ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ฉบับใหม่กำหนด
18	คู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดิมที่จัดทำตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 ยังใช้ได้หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนที่จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 ให้ใช้บังคับได้ต่อไป จนกว่าจะมีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่นี้ ในเรื่องเดียวกัน โดยหน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุง ทบทวน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้มีองค์ประกอบครบถ้วนตามพระราชบัญญัติฯ ก่อนที่พระราชบัญญัติจะมีผลบังคับใช้
19	หน่วยงานต้องทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนบ่อยเพียงใด	หน่วยงานต้องมีการทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนเป็นประจำตามรอบระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด แต่ไม่เกิน 3 ปี นับแต่วันที่มีการทบทวนครั้งล่าสุด และกรณีมีเหตุจำเป็นที่ต้องปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน หรือระยะเวลา เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ให้ดำเนินการแก้ไขคู่มือสำหรับประชาชนโดยพลัน โดยต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องและประชาชน และนำสถิติการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้ามาประกอบด้วย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
20	การทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 29 เป็นการทบทวนเฉพาะคู่มือของงานอนุญาตหรือรวมถึงงานบริการด้วย	ครอบคลุมทั้งงานอนุญาตและงานบริการ เนื่องจากคำว่า คู่มือสำหรับประชาชน มาตรา 14 เป็นคำกลางซึ่งหมายรวมทั้งคู่มือของงานอนุญาตและงานบริการ
21	ถ้าหน่วยงานมีงานให้บริการแบ่งเป็น (1) ภาครัฐ/การศึกษา ให้บริการฟรี (2) ภาคเอกชน เสียค่าบริการ ซึ่งกระบวนการแตกต่างกัน ควรเขียนคู่มือสำหรับประชาชนเป็นฉบับเดียวหรือคู่มือสำหรับประชาชน 2 ฉบับ	ถ้าเป็นกระบวนการเดียวกัน ควรเขียนเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความสับสน และเขียนรายละเอียดให้ชัดเจนในอัตราค่าธรรมเนียมของแต่ละงาน ถ้าเป็นกระบวนการที่แตกต่างกัน ก็สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็น 2 ฉบับได้
22	กรณีหน่วยงานปรับขั้นตอนการให้บริการใหม่ เช่น การต่ออายุสัญญาเช่าที่ราชพัสดุ จากเดิมที่ผู้รับบริการยื่นคำขอต่อหน่วยงาน เป็นหน่วยงานมีหนังสือสอบถามความประสงค์ไปยังผู้รับบริการ กรณีนี้ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากประชาชนยังต้องแสดงความประสงค์ เพียงแต่หน่วยงานปรับกระบวนการเป็นเชิงรุก โดยการแจ้งความประสงค์กลับของผู้รับบริการถือเป็นจุดเริ่มต้นนับระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน
23	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยหรือไม่	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ กำหนดให้หน่วยงานสามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นในการอนุญาตหรืองานบริการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติตามที่หน่วยงานเห็นสมควร หรือตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอแนะ
24	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ต้องสอดคล้องกับจำนวนงานบริการใน Biz/Citizen Portal หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานบริการทุกช่องทาง จึงอาจมีจำนวนงานบริการมากกว่าจำนวนงานบริการช่องทางออนไลน์ใน Biz Portal และ Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ)
25	คู่มือสำหรับประชาชนจำเป็นต้องมี Infographic หรือไม่	การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบ Infographic จะช่วยให้คู่มือสำหรับประชาชนมีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย
26	หน่วยงานจำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	ไม่จำเป็นต้องแยกคู่มือสำหรับประชาชน แต่ให้ระบุช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน
27	การจัดทำและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนสามารถเพิ่มลดกระบวนการที่มีอยู่เดิมได้หรือไม่	โดยหลักไม่ควรเพิ่มกระบวนการ เนื่องจากหลักการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมุ่งเน้นปรับกระบวนการ ลดขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้ ระยะเวลาหลังการทบทวนไม่ควรมากกว่าที่กำหนดไว้ตามคู่มือเดิมหรือต้องไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่สามารถลดกระบวนการได้หากมีการยกเลิกกฎหมาย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
28	หากในปี 2558 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นงานอนุญาต แต่ปัจจุบันทบทวนแล้วพบว่าเป็นงานบริการ สามารถจัดทำคู่มือในงานบริการแทนได้หรือไม่	สามารถจัดทำคู่มืองานบริการได้หากทบทวนแล้วพบว่าลักษณะของงานดังกล่าวเป็นงานบริการไม่ใช่งานอนุญาต ทั้งนี้ องค์ประกอบของคู่มือในงานอนุญาตและงานบริการมีลักษณะเดียวกัน
29	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำคู่มือใหม่หรือไม่ หรือส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ใน 2 ส่วน คือ (1) งานที่ปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งราชการส่วนกลางรับผิดชอบ และมอบอำนาจหรือถ่ายโอนภารกิจมาให้ ให้ใช้คู่มือกลางที่ส่วนกลางจัดทำขึ้น (2) งานที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นผู้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนั่นเอง
30	กระบวนการลักษณะเดียวกัน ขั้นตอนและระยะเวลาเหมือนกัน แต่ผลผลิตที่จะได้จากการอนุญาตแตกต่างกัน สามารถทำเป็นคู่มือเดียวได้หรือไม่ หรือต้องแยกกัน	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแยกกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนของประชาชนในการสืบค้นและเตรียมความพร้อมก่อนยื่นคำขอ
31	ในคู่มือฉบับเดียวมีการแยกประเภทกิจการ โดยเอกสารและขั้นตอนในการยื่นคำขอเหมือนกัน แต่ระยะเวลาดำเนินการพิจารณาไม่เท่ากัน ควรแยกคู่มืออย่างไร	ควรแยกคู่มือตามประเภทกิจการและกระบวนการ เนื่องจากคำขอแต่ละประเภทมีระยะเวลาแล้วเสร็จที่แตกต่างกัน การแยกคู่มือจะทำให้เกิดความชัดเจนแก่ประชาชน
32	การตอบข้อหารือในหลายประเด็นสามารถรวมเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียวได้หรือไม่ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดทำคู่มือกลางให้	สามารถรวมเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียวได้ หากการตอบข้อหารือในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดเหมือนกัน เช่น ช่องทางการยื่น รายการเอกสาร ขั้นตอนระยะเวลา โดยต้องระบุขอบเขตของเรื่องที่รับหารือให้ชัดเจน
3. ขอบเขตและนิยาม “งานบริการ”		
33	งานบริการที่จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะครอบคลุมงานใดบ้าง	งานบริการจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน คือ งานบริการที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใดมีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณา รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็นจ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ รวมทั้งการดำเนินการหรือการให้บริการอื่นใดแก่ประชาชน
34	งานบริการเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของผู้เกษียณอายุราชการ ถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	ผู้เกษียณอายุราชการถือเป็นประชาชน หากงานบริการใดที่ผู้เกษียณอายุราชการต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัตินี้ และหน่วยงานจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
35	การให้บริการหรือจัดสวัสดิการแก่บุคลากรภายในหน่วยงานของรัฐ อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่	พระราชบัญญัตินี้ครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันไม่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม ภารกิจภายในที่อาจกระทบสิทธิและเสรีภาพหรือมีลักษณะเป็นคำสั่งทางปกครอง หน่วยงานอาจพิจารณาจัดทำคู่มือเพิ่มเติมได้ตามความสมัครใจ
36	การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล องค์ความรู้ ตลอดจนงาน e-learning ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามาเรียนรู้ ถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่	การเผยแพร่ให้ความรู้โดยทั่วไปเป็นการริเริ่มดำเนินการของหน่วยงานเอง จึงไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
37	งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากถือเป็นงานบริการที่ประชาชนยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐ
38	การตรวจสอบ เช่น ตรวจรถประจำทาง ตรวจเรือตรวจใบอนุญาต ถือเป็นงานบริการหรือไม่	กรณีเป็นการตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต หน่วยงานจะต้องจัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้รับอนุญาต และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
39	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่ และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	งานบริการให้กับชาวต่างชาติถือเป็นงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นได้ตามที่หน่วยงานเห็นสมควร
40	งานรับสมัครอาสาสมัคร เช่น อาสาสมัครพิทักษ์ทะเล เข้าข่ายเป็นงานบริการหรือไม่	หากกฎหมายกำหนดให้ประชาชนมายื่นสมัครเป็นอาสาสมัครและมีการพิจารณาที่เข้าข่ายเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
41	หากงานอนุญาตและงานบริการประชาชนได้มีการมอบอำนาจการดำเนินการไปยังส่วนภูมิภาค หรือถ่ายโอนภารกิจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแทน หน่วยงานใดต้องเป็นผู้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบกฎหมายว่าด้วยการนั้น ในราชการส่วนกลางต้องเป็นหน่วยงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นคู่มือกลาง เพื่อให้ผู้อนุญาตเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 14 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ โดยคำนึงถึงรายละเอียดและระยะเวลาที่มีความเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ได้รับ

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

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

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงาน และหน่วยงานต้องพิจารณา ดำเนินการตามคำขอนั้น เช่น การยื่นคำขอรับเงิน กรณี ดังกล่าวถือเป็นงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
54	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
55	เทศบาลมีโครงการธนาคารขยะ ซึ่งเมื่อสมาชิกเสียชีวิต สามารถรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ได้ งานนี้ต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หากการขอรับเงิน ฌาปนกิจสงเคราะห์ดังกล่าวเป็นกรณีที่ประชาชนต้องยื่น คำขอต่อเทศบาล และเทศบาลต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดก่อนจ่ายเงิน ซึ่งเข้าลักษณะการให้บริการหรือ การจ่ายเงินตามบทนิยามของพระราชบัญญัตินี้ โดยคู่มือ ต้องระบุคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ รายการเอกสารประกอบคำ ขอ ขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน
56	การประมูลหมายเลขทะเบียนรถ ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องพิจารณาแยกขั้นตอน การจัดประมูลหมายเลข ทะเบียนรถซึ่งหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มจัดขึ้นเป็นรอบตามที่ ประกาศกำหนด ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชน แต่ในส่วนที่ประชาชนต้องยื่นคำขอต่อหน่วยงาน เช่น การยื่นคำขอจดทะเบียนหรือขอรับหมายเลขทะเบียนของผู้ ชนะการประมูล ซึ่งหน่วยงานต้องพิจารณา ถือเป็นงานที่ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
57	งานบริการเชิงธุรกิจที่ให้บริการเฉพาะกลุ่ม ผู้ประกอบการ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจาก ผู้ประกอบการถือเป็นประชาชนผู้รับบริการตาม พระราชบัญญัตินี้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา ดังนั้น งาน บริการที่ให้แก่กลุ่มธุรกิจซึ่งผู้ประกอบการต้องยื่นคำขอต่อ หน่วยงานของรัฐ ย่อมอยู่ในขอบเขตที่ต้องจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชน

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

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
63	การรับสมัครโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ CSR การตรวจบัตรหรือการให้บริการนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	กรณีการรับสมัครโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ CSR ซึ่งหน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มจัดโครงการและเปิดรับสมัครเอง โดยหลักไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในส่วนของการตรวจบัตรหรือการให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่เป็นการยื่นคำขอเพื่อให้หน่วยงานพิจารณาไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเช่นเดียวกัน แต่หากกระบวนการใดกำหนดให้ประชาชนต้องยื่นคำขอและหน่วยงานต้องพิจารณาดำเนินการกระบวนการนั้นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
64	การใช้สิทธิเปรียบเทียบคดีตามกฎหมาย โดยผู้กระทำความผิดประสงค์จะใช้สิทธิเปรียบเทียบคดีกับเจ้าพนักงานหรือคณะกรรมการเปรียบเทียบคดีต้องจัดทำคู่มือหรือไม่	ถ้าการเปรียบเทียบต้องมีหรืออาจมีคำขอใช้สิทธิเปรียบเทียบที่ยื่นโดยผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ก็ต้องมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วย
65	กระบวนการที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรายงานเอกสารต่อหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น รายงานการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลรายวัน โดยเจ้าหน้าที่หากตรวจสอบแล้วไม่พบปัญหาก็จะไม่ดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ไม่ต้องจัดทำคู่มือ เนื่องจากกระบวนการมีลักษณะทางเดียว (One Way) ซึ่งเป็นการส่งรายงานเข้ามาตามรอบ โดยผู้รายงานมิได้ประสงค์จะได้รับผลตอบกลับใด ยังไม่อยู่ในวัตถุประสงค์ของคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งมุ่งใช้กับกระบวนการที่ผู้ยื่นคำขอรอรับผลการพิจารณา เช่น ได้รับใบอนุญาต ได้รับคำสั่งปฏิเสธ หรือได้รับเงินสวัสดิการ
66	สำนักงานกองทุนยุติธรรมมีภารกิจที่ต้องจัดทำคู่มือ 4 กระบวนงาน ได้แก่ (1) การขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย (2) การช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี (3) การช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนฯ และ (4) การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ภารกิจดังกล่าวควรจัดอยู่ในหมวดหมู่ งานบริการใช้หรือไม่	กระบวนการดังกล่าวเข้าข่ายเป็นงานบริการ อย่างไรก็ดี หากเป็นงานที่ประชาชนไม่ต้องมีคำขอ แต่หน่วยงานออกให้บริการเอง เช่น การออกให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานดังกล่าว
67	กระบวนการที่ไม่มีคำขอ แต่เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากกระบวนการอื่น และมีการออกเอกสารให้แก่ผู้ประกอบการ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	ควรผนวกรวมกระบวนการดังกล่าวเข้ากับกระบวนการที่ต่อเนื่องกันมา แล้วจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนฉบับเดียว โดยรวมขั้นตอนและระยะเวลาที่หน่วยงานผู้รับช่วงต่อใช้ในการดำเนินการจนถึงการออกเอกสารไว้ด้วย เพื่อให้ประชาชนทราบระยะเวลารวมทั้งตั้งแต่ต้นจนได้รับผลผลิต
68	การให้ความเห็นชอบแนวปฏิบัติของสมาคมผู้ประกอบการ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติภายในของสมาคม ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หากสมาคมหรือนิติบุคคลต้องได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานของรัฐก่อนจึงนำแนวปฏิบัติไปใช้ได้ จึงเข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากเป็นกรณีที่สมาคมหรือนิติบุคคลจัดส่งให้หน่วยงานรวบรวมเป็นข้อมูลก็ไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
4. แนวทางการใช้ดุลพินิจ		
69	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 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/17082920.pdf)
70	แนวทางการใช้ดุลพินิจแตกต่างจากหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอและการพิจารณาอนุญาตหรือไม่	มีความแตกต่างกัน โดยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอเป็นองค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นเนื้อหาที่เผยแพร่อยู่แล้วในกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้อง เช่น คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ยื่นคำขอ ส่วนแนวทางการใช้ดุลพินิจเป็นการเผยแพร่หลักเกณฑ์ภายในที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการพิจารณา

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
71	แนวทางการใช้ดุลพินิจต้องมีในทุกคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่	หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดหัวข้อแนวทางการใช้ดุลพินิจในทุกคู่มือสำหรับประชาชน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่กำหนดเพิ่มเติมในมาตรา 14 วรรคสี่ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
72	กรณีการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปโดยลับ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจหรือไม่	ยังคงต้องกำหนดแนวทางการใช้ดุลพินิจ โดยหน่วยงานอาจกำหนดว่าแนวทางการใช้ดุลพินิจเป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการ และระบุนกรอบหลักเกณฑ์เท่าที่เปิดเผยได้ในคู่มือสำหรับประชาชน
73	การมอบอำนาจเป็นการใช้ดุลพินิจหรือไม่ เนื่องจากทุกคู่มือสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำแทนได้	การมอบอำนาจไม่ใช่การใช้ดุลพินิจโดยตรง แต่เป็นการกระทำทางกฎหมายที่ผู้มอบอำนาจอนุญาตให้ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนตนตามขอบเขตที่กำหนดในหนังสือมอบอำนาจ ซึ่งต่างจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณา
74	หากประชาชนปฏิบัติครบถ้วนตามคู่มือแล้ว หน่วยงานยังสามารถปฏิเสธคำขอด้วยเหตุที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือได้หรือไม่ โดยเฉพาะกรณีที่ถูกกฎหมายเปิดให้ใช้ดุลพินิจ 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 หากปรากฏเหตุที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือ แต่เป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ความปลอดภัยของชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานย่อมสามารถปฏิเสธคำขอได้ เนื่องจากประโยชน์สาธารณะอยู่เหนือประโยชน์ของปัจเจกบุคคล ทั้งนี้ หลักการสำคัญคือ ต้องทำให้ขอบเขตการใช้ดุลพินิจแคบลงและมีความโปร่งใสมากที่สุด
5. ระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน		
75	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนเป็น “วัน” หรือ “วันทำการ”	หน่วยงานควรระบุระยะเวลาเป็น “วัน” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการในการ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		คำนวณระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินการที่เหมาะสมโดยการนับวันจะครอบคลุมถึงวันหยุดราชการ หน่วยงานจึงควรคำนึงถึงระยะเวลาการดำเนินการโดยรวมที่เหมาะสมเมื่อกำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
76	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
77	การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน ตามมาตรา 18 ใช้บังคับกับงานอนุญาตหรืองานบริการ	การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จตามมาตรา 18 ใช้บังคับกับทั้งงานอนุญาตและงานบริการ
78	การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ จะนับ 1 วันอย่างไร	การนับในกรณีดังกล่าว หน่วยงานต้องปฏิบัติตาม มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติให้ บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึง หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือนอกเวลาทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
79	กรณีมีบางเรื่องต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานขอข้อมูล การนับเวลาแล้วเสร็จต้องนับเมื่อใด	ระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการงานควรนับรวมระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่รับเรื่องจนถึงแจ้งผลการดำเนินการ รวมถึงเวลาที่ใช้ในการประสานหน่วยงานอื่น ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลารวมที่ชัดเจน และเหมาะสมในคู่มือสำหรับประชาชน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
80	หากหน่วยงานมีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการอยู่แล้ว สามารถนำมาอ้างอิงในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนครั้งนี้ได้หรือไม่	หน่วยงานสามารถนำเวลาที่หน่วยงานได้มีการกำหนดเวลามาตรฐานการให้บริการไว้อยู่แล้วในงานนั้น ๆ มาอ้างอิงการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้ แต่หากในงานบริการดังกล่าวมีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการให้บริการอยู่แล้ว ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการดังกล่าวที่นำมาอ้างอิงเพื่อประกอบการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต้องไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
81	กระบวนการที่กำหนดให้มีมติจากคณะกรรมการ ระยะเวลาการรอมติควรนำมารวมด้วยหรือไม่	ต้องนำระยะเวลาการพิจารณาของคณะกรรมการมารวมด้วย เพื่อให้ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนสะท้อนถึงกระบวนการทั้งหมดอย่างครบถ้วนชัดเจน
82	หน่วยงานต้องระบุในคู่มือสำหรับประชาชนว่าสามารถใช้เวลาน้อยกว่าที่กำหนดหรือไม่	ไม่จำเป็น ระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนเป็นระยะเวลาสูงสุดที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ หากดำเนินการเสร็จก่อนก็สามารถแจ้งผลการดำเนินการได้ทันที
83	การนับระยะเวลาการดำเนินการ ควรนับรวมระยะเวลาการแก้ไขเอกสารของผู้ยื่นคำขอหรือไม่	ไม่นับเวลารวม เนื่องจากการแก้ไขเอกสารเป็นกระบวนการก่อนที่เจ้าหน้าที่จะรับคำขอ ในการรับและตรวจสอบคำขอเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กลางในการรับและตรวจสอบคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา โดยกรณีที่ยื่นเป็นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารทันที (มาตรา 15) แต่หากประชาชนยื่นด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตรวจเอกสารภายในไม่เกิน 1 วันทำการ (มาตรา 16) และเมื่อตรวจแล้วไม่ครบหรือยังขาดเอกสารใดต้องแจ้งผลการตรวจให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที พร้อมส่งมอบบันทึกหลักฐานการตรวจนั้นแก่ผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอพร้อมเอกสารถูกต้องครบถ้วน หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่เจ้าหน้าที่ระบุแล้ว เจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพิ่มเติมอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธคำขอโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้
84	กรณีให้ปรับหน่วยนับเป็น “วัน” จาก “วันทำการ” เช่น 30 วันทำการ ต้องปรับเป็น 60 วันใช่หรือไม่	หน่วยงานควรปรับปรุงกระบวนการโดยปรับลดขั้นตอนหรือระยะเวลาบางส่วน เพื่อคงกรอบระยะเวลาเดิมไว้ เนื่องจากประชาชนและผู้ประกอบการต้องคำนวณต้นทุน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		การดำเนินการตามวันปฏิทิน ทั้งนี้ หน่วยงานต้องไม่กำหนดระยะเวลาเกินกรอบที่กฎหมายกำหนด
85	การนับระยะเวลาให้บริการที่ต้องมีการนัดหมายผู้ประกอบการเข้าตรวจสอบสถานที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการ จะนับระยะเวลาอย่างไรสามารถระบุได้ว่าไม่นับระยะเวลานัดหมายได้หรือไม่	โดยหลักระยะเวลาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนต้องนับรวมระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่รับคำขอจนถึงการแจ้งผล อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ต่อนัดหมายผู้ประกอบการเพื่อเข้าตรวจสอบสถานที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ยื่นคำขอเอง หน่วยงานสามารถกำหนดเงื่อนไขไว้ให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชนว่าไม่นับรวมระยะเวลาในช่วงที่รอความพร้อมของผู้ยื่นคำขอ พร้อมทั้งกำหนดกรอบระยะเวลามาตรฐานในการนัดหมายและระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบสถานที่ให้ชัดเจน
86	กรณีที่กฎหมายไม่ได้ระบุระยะเวลาดำเนินการไว้ ต้องกำหนดระยะเวลาเท่าใดในคู่มือสำหรับประชาชน	กรณีที่กฎหมายหรือกฏมิได้กำหนดกรอบระยะเวลาไว้ หน่วยงานมีอิสระในการกำหนดระยะเวลาตามความเหมาะสม โดยอาจอ้างอิงจากแนวปฏิบัติที่ผ่านมา สถิติระยะเวลาที่ใช้จริงโดยเฉลี่ย หรือระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ ขอให้คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วของประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นสำคัญ ทั้งนี้ มาตรา 14 วรรคท้าย ให้อำนาจคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดแนวทางการขอระยะเวลาสำหรับการขออนุญาตแต่ละประเภท และหากมีการกำหนดแนวทางดังกล่าวแล้ว หน่วยงานต้องปรับระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนให้สอดคล้องต่อไป
87	กรณีการขอข้อมูลจากประชาชนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการภายใน สามารถกำหนดเวลาไว้ไม่เกิน 20 วัน ซึ่งเกินกว่า 15 วันได้หรือไม่	หากเป็นกรณีตามมาตรา 10 ซึ่งบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามทราบภายใน 15 วัน อันเป็นกรอบระยะเวลาสูงสุดที่กฎหมายกำหนด หน่วยงานต้องปรับกระบวนการภายในให้สามารถดำเนินการได้ภายในกรอบดังกล่าว
88	กรณีคำขออยู่ระหว่างขั้นตอนการประเมินคุณภาพเอกสาร แต่เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินได้รับมอบหมายให้ไปอบรมนอกสถานที่ 2-3 วัน ทำให้ประเมินไม่ได้ทันที จะถือเป็นความล่าช้าหรือเข้าข่ายประวิงเวลาหรือไม่	กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ปฏิบัติงานเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในของหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานแทนหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบสำรอง เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ ทั้งนี้ หากการพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือ หน่วยงานต้องแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ยื่นคำขอ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ทราบทุก 15 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง
6. การตรวจสอบคำขอ		
89	กรณีต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารกับหน่วยงานผู้ออกเอกสารของประเทศต้นทาง ซึ่งยังไม่มี การเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และไม่สามารถ กำหนดระยะเวลาการตอบกลับได้ จะกำหนด ระยะเวลาในคู่มืออย่างไร	ให้แยกขั้นตอนดังกล่าวออกจากขั้นตอนการตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ โดยจัดไว้ในขั้นตอน การตรวจสอบพิจารณาเอกสาร เนื่องจากการตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของคำขอตามมาตรา 15 และมาตรา 16 เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและความ ครบถ้วนของเอกสารเท่านั้น และการกำหนดระยะเวลาใน ขั้นตอนการพิจารณา ให้หน่วยงานกำหนดจากสถิติ ระยะเวลาที่ใช้จริงโดยเฉลี่ย
90	กรณีมีคำขออนุญาตหรือเรื่องเข้ามาจำนวนมาก ในวันเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบคำขอตาม กรอบระยะเวลาในมาตรา 15 และมาตรา 16 ได้ จะมี แนวทางดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ โดยเฉพาะการลดรายการเอกสารที่เรียกรับจากประชาชน และการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ซึ่งจะ ช่วยให้การตรวจสอบคำขอดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น
91	คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดให้ต้องมีคำสั่งศาลแต่งตั้ง ผู้จัดการมรดก แต่ขณะยื่นคำขอยังไม่มีคำสั่งศาล ดังกล่าว จะถือว่าเอกสารไม่ครบถ้วนแล้วจัดทำบันทึก ความบกพร่อง หรือให้รับคำขอแล้วไปอยู่ในขั้นตอน การพิจารณา	หากคู่มือสำหรับประชาชนกำหนดให้คำสั่งศาลแต่งตั้ง ผู้จัดการมรดกเป็นรายการเอกสารที่ต้องยื่นพร้อมคำขอ เมื่อผู้ยื่นคำขอยังไม่มีเอกสารดังกล่าว ย่อมถือว่าเอกสารไม่ ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกความบกพร่องไว้ท้ายคำขอ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันทีตามมาตรา 15 หรือมาตรา 16 โดยยังไม่เริ่มนับระยะเวลาการพิจารณา จนกว่าจะ ได้รับเอกสารครบถ้วน
92	เมื่อประชาชนยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความ ถูกต้องแล้ว กฎหมายกำหนดให้บันทึกไว้ท้ายคำขอ พร้อมแจ้งผู้ยื่นทราบทันที การแจ้งดังกล่าวต้องเป็น วาจาหรือต้องมอบสำเนาใบคำขอให้ผู้ยื่น	การแจ้งผลการตรวจสอบคำขอสามารถแจ้งด้วยวาจา ได้ เนื่องจากถือว่าผู้ยื่นคำขออยู่ ณ สถานที่นั้นในขณะยื่นคำ ขอ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่คำขอหรือเอกสารไม่ครบถ้วน และ ผู้ยื่นคำขอไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้น เจ้าหน้าที่ต้อง บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารที่ต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอต้องดำเนินการ และ ให้เจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น ทั้งนี้ หากหน่วยงานสามารถจัดทำหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ยื่นคำขอ ทั้งกรณีเอกสารครบถ้วนและไม่ครบถ้วน ย่อมเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและช่วยป้องกันข้อโต้แย้งในภายหลัง
7. การเชื่อมโยงข้อมูลและเรียกรับเอกสาร		

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
93	หากเอกสารที่ประชาชนต้องยื่นประกอบการขออนุญาตยังไม่ได้เชื่อมโยงผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) หน่วยงานของรัฐสามารถเรียกเอกสารดังกล่าวจากประชาชนได้หรือไม่	หากเอกสารดังกล่าวยังไม่ได้เชื่อมโยงผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) และหน่วยงานผู้รับคำขอยังไม่มีเอกสารนั้นอยู่ในความครอบครอง หน่วยงานอาจขอให้ประชาชนยื่นเอกสารดังกล่าวได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารแล้ว เอกสารนั้นถือว่าอยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน และหน่วยงานมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการดำเนินการหรือให้บริการประชาชนในครั้งต่อไป โดยไม่ควรเรียกเอกสารเดิมจากประชาชนซ้ำอีก
94	เอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐอยู่เดิม หากเป็นเอกสารเก่าหรือจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ หน่วยงานสามารถขอยกเว้นเพื่อให้ประชาชนยื่นเอกสารดังกล่าวได้หรือไม่	โดยหลัก เอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐแล้ว หน่วยงานมีหน้าที่จัดเก็บและใช้ข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินการหรือให้บริการประชาชน โดยไม่เรียกเอกสารนั้นจากประชาชนซ้ำอีก อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารดังกล่าวมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม เช่น เป็นเอกสารที่มีอายุเป็นเวลานาน อยู่ในรูปแบบกระดาษที่ชำรุด หรือมีสภาพที่ยากต่อการแปลงและจัดเก็บเป็นข้อมูลดิจิทัล หน่วยงานสามารถเสนอขอให้พิจารณาขอยกเว้นได้ โดยต้องชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นโดยละเอียด พร้อมแสดงให้เห็นว่าเป็นกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ การขอยกเว้นควรใช้เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นอย่างแท้จริง มิใช่เพียงเหตุที่หน่วยงานยังไม่ได้ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล
95	กรณีหน่วยงานกำหนดว่า เมื่อผู้รับใบอนุญาตยุติกิจการ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องคืนใบอนุญาตที่หน่วยงานเป็นผู้ออกกลับมายังหน่วยงาน ใบอนุญาตที่ส่งคืนดังกล่าวจะถือเป็นเอกสารที่หน่วยงานเป็นผู้ออกตามมาตรา 11 และหน่วยงานจะสามารถเรียกคืนเอกสารดังกล่าวจากประชาชนได้หรือไม่	กรณีดังกล่าว หน่วยงานยังสามารถเรียกคืนใบอนุญาตได้ หากการคืนใบอนุญาตเป็นหน้าที่ที่กฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้เมื่อผู้รับใบอนุญาตยุติหรือเลิกกิจการ เช่น เพื่อให้ใบอนุญาตสิ้นสภาพและป้องกันมิให้นำใบอนุญาตดังกล่าวไปแสดงหรือใช้โดยมิชอบ ทั้งนี้ การเรียกคืนในกรณีดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด มิใช่การเรียกเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาหรือให้บริการประชาชน จึงไม่ใช้กรณีที่มาตรา 11 มุ่งห้ามการเรียกเอกสาร

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ทั้งนี้ เมื่อใบอนุญาตสิ้นผลหรือหมดอายุแล้ว และไม่มี ความจำเป็นต้องนำข้อมูลจากใบอนุญาตดังกล่าวไปใช้ ประกอบการดำเนินการหรือธุรกรรมอื่นต่อไป หน่วยงานไม่ จำเป็นต้องจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวเพียงเพื่อให้ เป็นไปตามมาตรา 11 เนื่องจากมาตรา 11 มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลแทนการเรียกเอกสารจาก ประชาชนในการดำเนินการหรือให้บริการ
96	เอกสารหรือใบอนุญาตเดิมที่หมดอายุแล้ว และหน่วยงาน เก็บรักษาไว้เพื่อรอทำลาย จะถือว่าเป็นเอกสารที่อยู่ใน ความครอบครองของหน่วยงานซึ่งอาจถูกเรียกใช้หรือไม่	กรณีเอกสารหรือใบอนุญาตที่หมดอายุแล้ว ซึ่ง หน่วยงานเก็บรักษาไว้เพียงเพื่อปฏิบัติตามระยะเวลาการ เก็บรักษาเอกสารหรือรอการทำลายตามหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้อง แม้ในทางกายภาพเอกสารดังกล่าวจะยังอยู่ใน ความครอบครองของหน่วยงาน แต่เมื่อเอกสารนั้นสิ้นผล ตามกฎหมายและไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการ ดำเนินการหรือธุรกรรมในปัจจุบันได้แล้ว ย่อมไม่ใช่ข้อมูลที่ หน่วยงานจำเป็นต้องนำมาใช้เพื่อทดแทนการเรียกเอกสาร จากประชาชนตามมาตรา 11 ทั้งนี้ ควรพิจารณาตามวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle) และหลักธรรมาภิบาลข้อมูล โดยเมื่อข้อมูล หรือเอกสารสิ้นสุดระยะเวลาการใช้งานแล้ว ให้ดำเนินการ ตามขั้นตอนการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลที่กฎหมายหรือ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด จึงไม่จำเป็นต้องจัดให้มีการ เชื่อมโยงหรือพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถนำเอกสารที่ หมดอายุและอยู่ระหว่างรอทำลายมาใช้ในการให้บริการ ประชาชน หากไม่มีวัตถุประสงค์หรือกระบวนการใดที่ต้อง ใช้ข้อมูลดังกล่าวอีก อย่างไรก็ตาม หากกฎหมายหรือระเบียบกำหนดให้ ต้องเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลาหนึ่ง หน่วยงานยังคงต้องเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด และ เมื่อครบกำหนดให้ดำเนินการทำลายตามหลักเกณฑ์ต่อไป และหน้าที่ในการเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวเป็นคนละ ประเด็นกับการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกตาม มาตรา 11

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
97	กรณีเอกสารที่ออกโดยภาคเอกชน และภาคเอกชนประสงค์จะยื่นเอกสารฉบับจริงให้แก่หน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง จะถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 หรือไม่	ไม่ถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 หากเป็นการยื่นเอกสารที่เกิดจากความประสงค์หรือความสมัครใจของภาคเอกชนเอง โดยมิได้เกิดจากการที่หน่วยงานของรัฐร้องขอหรือกำหนดให้ต้องยื่นเอกสารดังกล่าว มาตรา 11 มีจุดมุ่งหมายไม่ให้หน่วยงานของรัฐเรียกหรือกำหนดให้ประชาชนต้องนำส่งเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานอยู่แล้ว หรือเอกสารที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ได้ ดังนั้น หากภาคเอกชนประสงค์จะยื่นเอกสารฉบับจริงด้วยตนเอง เช่น เพื่อความมั่นใจในการดำเนินการ หรือด้วยเหตุผลทางธุรกิจของตนเอง และหน่วยงานของรัฐไม่ได้เป็นผู้เรียกหรือกำหนดให้ต้องยื่นเอกสารฉบับจริง การยื่นเอกสารดังกล่าวย่อมสามารถดำเนินการได้ และไม่ถือว่าหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนมาตรา 11 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่าเอกสารดังกล่าวสามารถจัดเก็บเป็นข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการในครั้งต่อไป หน่วยงานอาจแจ้งให้ภาคเอกชนทราบถึงประโยชน์ของการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ แต่ควรแยกให้ชัดเจนระหว่าง “การแจ้งเพื่ออำนวยความสะดวก” กับ “การเรียกหรือกำหนดให้ต้องยื่นเอกสาร”
98	หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เท่านั้นหรือไม่ หากปัจจุบันมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลอื่นอยู่แล้วจำเป็นต้องย้ายมาเชื่อมโยงผ่าน GDX หรือไม่	ไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน GDX ในทันที หากหน่วยงานมีระบบหรือช่องทางเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลหรือหน่วยงานผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอื่นอยู่แล้ว และสามารถนำข้อมูลมาใช้ทดแทนการเรียกเอกสารจากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถใช้ช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูลเดิมต่อไปได้ โดยไม่จำเป็นต้องย้ายมาเชื่อมโยงผ่าน GDX ในทันที ทั้งนี้ หากต่อมาเจ้าของข้อมูลหรือหน่วยงานเจ้าของแพลตฟอร์มมีการย้ายหรือปรับเปลี่ยนการให้บริการข้อมูลมาเชื่อมโยงผ่าน GDX หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลจึงค่อยปรับมาเชื่อมโยงผ่าน GDX ตามแนวทางดังกล่าว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		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
99	กรณีกำหนดให้ประชาชนอัปโหลดเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามมาตรา 11 แล้วหรือไม่	ไม่ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามมาตรา 11 เนื่องจากการกำหนดให้ประชาชนอัปโหลดเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการเรียกรับเอกสารจากประชาชนเช่นเดียวกับการเรียกรับเอกสารในรูปแบบกระดาษ โดยมาตรา 11 กำหนดไม่ให้หน่วยงานของรัฐเรียกรับเอกสารจากประชาชนในกรณีเอกสารที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้ออกให้ หรืออยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
100	กรณีเอกสารบางชนิดที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบที่เชื่อมโยงสามารถระบุเรียกรับสำเนาหรือตัวจริงได้หรือไม่	กรณีที่เอกสารนั้นไม่ได้เป็นเอกสารที่หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้ออก หรืออยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง หน่วยงานสามารถระบุให้ผู้ยื่นคำขอนำเอกสารต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารมาแสดงได้ โดยต้องระบุรายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน แต่หากต้องส่งมอบเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้จัดทำสำเนาให้ครบถ้วนตามจำนวนที่ตนต้องการ
101	หน่วยงานสามารถเรียกรับเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนได้หรือไม่	ต้องระบุรายการเอกสารให้ชัดเจนในคู่มือสำหรับประชาชน การขอเอกสารอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ไม่สามารถกระทำได้
102	หากชื่อเอกสารมีความชัดเจนอยู่แล้ว จำเป็นต้องใส่รายละเอียดด้วยหรือไม่	ควรระบุรายละเอียดเอกสารที่ชัดเจน เช่น ฉบับจริงหรือสำเนา จำนวนชุด ขนาด หรือข้อกำหนดเฉพาะ เพื่อ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ลดความสับสนและป้องกันการเรียกเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง
103	หากกรมอยู่ระหว่างเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น และเชื่อมโยงไม่ทันวันที่ 4 มกราคม 2570 ต้องกำหนดในรายการเอกสารที่ประชาชนต้องแนบ ทั้งนี้ หากเชื่อมโยงได้ภายหลังสามารถแก้ไขคู่มือโดยลดเอกสารที่เชื่อมโยงได้แล้วได้เลยหรือไม่	มาตรา 11 ที่กำหนดให้หน่วยงานเรียกรับเอกสารที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้ออก หรือมีอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานนั้น และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางมีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่พระราชบัญญัติฯ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน่วยงานจึงควรเร่งรัดการเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมาย โดยหากหน่วยงานประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยประสานงานกลางกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล สามารถแจ้งความประสงค์มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ได้
104	มาตรา 11 ห้ามเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาเอกสารที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางได้ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนกลาง จะแก้ปัญหาอย่างไร	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาดำเนินการดังนี้ (1) พิจารณาใช้ระบบท้องถิ่นดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนไว้แล้ว (2) ประสานหน่วยงานผู้อนุญาตในราชการส่วนกลางที่มอบอำนาจ ซึ่งมีหน้าที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการเชื่อมโยงข้อมูลรองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
8. การแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการ		
105	การแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือเป็นคู่มือที่มีอยู่เดิมหรือที่ทบทวนแล้ว	รายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่หน่วยงานต้องจัดทำเป็นรายชื่อที่ต้องผ่านการทบทวนของหน่วยงานและเป็นปัจจุบันเรียบร้อยแล้ว
106	ในแบบฟอร์มแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในประเภทกระบวนการใด เนื่องจากเป็นการจดทะเบียน/รับแจ้ง แต่ในแบบฟอร์มมีให้กรอกเฉพาะการอนุญาตและการให้บริการ	การจดทะเบียน/รับแจ้งเป็นการอนุญาตตามคำนิยามตามมาตรา 5 ที่นิยาม “อนุญาต” ให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้งหรือจดทะเบียน การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร
107	กรณีจังหวัดที่ให้รวบรวมรายชื่องานอนุญาตและงานบริการแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. หมายถึงให้รวบรวมงานของหน่วยงานภูมิภาคที่อยู่ภายใต้ผู้ว่าราชการจังหวัดเท่านั้นหรือไม่	ให้จังหวัดรวบรวมรายชื่องานอนุญาตและงานบริการของราชการส่วนภูมิภาค และในกรณีราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ราชการส่วนกลางต้นสังกัดจะดำเนินการรวบรวมรายชื่อดังกล่าว

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
108	กรณีเป็นจุดบริการซึ่งหน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้จัดทำคู่มือกลางให้ปฏิบัติ จะต้องแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการอย่างไร	หน่วยงานที่เป็นจุดให้บริการควรแจ้งรายชื่องานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองทั้งหมด ซึ่งรวมถึงงานที่หน่วยงานส่วนกลางจะต้องจัดทำคู่มือกลางตามมาตรา 14 วรรคสาม
9. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาต		
109	การขยายขอบเขตให้ทุกใบอนุญาตสามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุได้ ใช้บังคับกับทุกใบอนุญาตหรือไม่	ใช้บังคับกับทุกใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้มีการต่ออายุใบอนุญาต มีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต และเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับอนุญาตในลักษณะต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดเงื่อนไขกำกับไว้ด้วยว่ากิจการหรือการดำเนินการใดมีความเสี่ยงสูงที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรือก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง หรือมีเหตุผลความจำเป็นพิเศษอื่นที่ไม่สมควรดำเนินการได้ก็สามารถขอยกเว้นได้
110	กรณีงานที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม สามารถต่ออายุใบอนุญาตโดยอัตโนมัติได้หรือไม่ และจะดำเนินการต่ออายุอย่างไร	หลักการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใช้กับงานที่มีค่าธรรมเนียม มีการกำหนดอายุใบอนุญาต และเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่องสำหรับการอนุญาตกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่องและไม่มีค่าธรรมเนียม ให้ดำเนินการตามมาตรา 20 วรรคสี่ ซึ่งบัญญัติให้เมื่อประชาชนยื่นคำขอต่ออายุแล้ว ให้สามารถประกอบกิจการหรือดำเนินการต่อไปได้ โดยให้ถือว่าหลักฐานการยื่นคำขอต่ออายุเป็นหลักฐานการต่ออายุไปพลางก่อน จนกว่าจะมีคำสั่งไม่ต่ออายุ
111	งานบริการที่ เมื่อผู้ ประกอบการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว (ขั้นตอนนี้ยังไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม) ก็สามารถดำเนินกิจการนั้นต่อไปได้โดยไม่ต้องหยุดดำเนินกิจการ แม้ว่าใบอนุญาตจะสิ้นอายุแล้ว จนกว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จะสั่งไม่อนุญาต จึงเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ประกอบการที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้วแต่ไม่ได้รับการต่ออายุ ซึ่งจะส่งผลกระทบและความเสียหายต่อผู้ประกอบการ	เป็นกรณีที่สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ เนื่องจากหากผู้รับใบอนุญาตได้ชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว และต่อมามีเหตุซึ่งทำให้มีการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด ผู้อนุญาตสามารถพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้โดยไม่ต้องคืนค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้รับใบอนุญาตเช่นเดียวกับการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตทั่วไป ทั้งนี้ การขอยกเว้นต้องเป็นกรณีกิจการที่มีความเสี่ยงสูงที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรือก่ออันตรายต่อชีวิต

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	โดยตรง งานบริการในลักษณะนี้ จะขออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นด้วยเหตุผลดังกล่าวได้หรือไม่	และทรัพย์สินของประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง หรือมีเหตุผลความจำเป็นพิเศษอื่น โดยหากหน่วยงานเห็นว่ากิจการที่กำกับดูแลเข้าข่ายกรณีดังกล่าว สามารถเสนอเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาต่อไป
112	งานบริการขอต่ออายุใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย จะขออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุได้หรือไม่ เนื่องจากเป็นการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาและประเมินข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน อาทิ คุณสมบัติและชนิดของวัตถุอันตราย ผลการทดสอบทางพิษวิทยา และผลการทดสอบประสิทธิภาพ หากพิจารณาความปลอดภัยได้ไม่เพียงพออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และสุขภาพของประชาชน รวมถึงกระทบต่อพืช สัตว์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง	การดำเนินการตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานบางส่วนได้ดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 หน่วยงานจึงควรพิจารณาระดับความเสี่ยงของการอนุญาตในขอบข่ายของหน่วยงานก่อนส่งเรื่องขอยกเว้นมายังสำนักงาน ก.พ.ร.
113	ใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าในราชอาณาจักร และใบอนุญาตให้บริการวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพยาง จะขออกกฎกระทรวงเพื่อยกเว้นการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุได้หรือไม่ เนื่องจากข้อมูลประกอบการยื่นคำขอไม่เหมือนกับใบอนุญาตเดิมและไม่มีความต่อเนื่องกัน อาทิ ชนิดยาง ปริมาณ เปอร์เซ็นต์เนื้อยางธรรมชาติ แหล่งกำเนิดสินค้า ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในระหว่างการต่ออายุ ประกอบกับใบอนุญาตให้บริการวิเคราะห์/ทดสอบคุณภาพยางมีลักษณะเป็นการอนุญาตเฉพาะคราว มิใช่การประกอบกิจการต่อเนื่อง	หลักการชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุ ตามมาตรา 20 วรรคหนึ่งมีเงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) เป็นงานที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ (2) มีค่าธรรมเนียม และ (3) เป็นกิจการที่ประกอบหรือดำเนินการต่อเนื่องกัน ซึ่งหากใบอนุญาตมีลักษณะเป็นการอนุญาตเป็นรายครั้งจะไม่อยู่ในขอบข่ายของมาตรา 20 วรรคหนึ่ง และไม่จำเป็นต้องขอยกเว้น ทั้งนี้ หน่วยงานต้องพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น หากได้รับสิทธิให้นำเข้าผลิตภัณฑ์ยางในการขออนุญาตครั้งแรกเป็นลักษณะที่จะดำเนินกิจการต่อเนื่อง แต่หากแต่ละคำขอเป็นการระบุเฉพาะเจาะจงเมื่อคำขอสิ้นอายุ และคำขอใหม่มีข้อมูลประกอบคำขอที่แตกต่างออกไปเข้าข่ายเป็นการอนุญาตเป็นรายครั้ง
114	ตามมาตรา 20 การชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต สำนักงาน ก.พ.ร. จะมีการออกกฎกระทรวงหรือพระราชกฤษฎีกากำหนดหรือไม่ว่าใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติใดที่ต้องเปิดช่องทาง	มาตรา 20 ใช้แนวทาง Negative List กล่าวคือทุกใบอนุญาตที่เข้าเงื่อนไขสามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ จึงจะไม่มีมีการออกพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงกำหนดรายชื่อใบอนุญาตที่เข้าข่าย โดยจะมีเพียงการออกกฎกระทรวง

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	ให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้	ยกเว้นตามมาตรา 20 วรรคสาม สำหรับใบอนุญาตที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีเหตุจำเป็นพิเศษเท่านั้น หากใบอนุญาตใดไม่ถูกระบุในกฎกระทรวงยกเว้น หน่วยงานต้องดำเนินการให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้
115	หน่วยงานต้องเป็นผู้จัดเตรียมระบบในการรับชำระค่าธรรมเนียมแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเองหรือไม่ หรือจะมีศูนย์กลาง/หน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการรับชำระค่าธรรมเนียม และหากมีพระราชบัญญัติกฎกระทรวง หรือประกาศของกรมที่เกี่ยวข้อง จะต้องดำเนินการอย่างไร	จุดที่หน่วยงานเคยรับคำขอต่ออายุจะเป็นจุดรับชำระค่าธรรมเนียมโดยปริยาย และหน่วยงานสามารถพัฒนาช่องทางเพิ่มเติมเป็นทางเลือกให้ประชาชนได้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องออกประกาศแจ้งช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ กรณีที่หน่วยงานส่วนกลางมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน หน่วยงานส่วนกลางควรจัดทำระบบชำระค่าธรรมเนียมกลางสนับสนุนให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคหรือส่วนท้องถิ่น
116	หากกฎกระทรวงชำระค่าธรรมเนียมยังไม่ออกภายในวันที่ 4 มกราคม 2570 หน่วยงานต้องดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานสามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2569 ซึ่งกำหนดให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาตในทุกใบอนุญาตที่เข้าข่ายตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 เนื่องจากบทเฉพาะกาลมาตรา 39 บัญญัติให้พระราชกฤษฎีกาที่ออกตามความในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ยังคงมีผลใช้บังคับได้ต่อไปจนกว่ากฎกระทรวงตามมาตรา 20 วรรคสองจะใช้บังคับ
10. การนำเข้าข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ info.go.th		

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
117	การนำเข้าข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ info.go.th ให้จัดทำเป็นรูปเล่ม โดยนำคู่มือแต่ละงานมารวมเป็นเล่มเดียวกันใช้หรือไม่	การนำเข้าข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ info.go.th ต้องนำเข้าเป็นคู่มือแยกรายกระบวนการ และกรอกเนื้อหาของคู่มือลงในช่องกรอกข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นได้โดยสะดวก มีใช้การอัปโหลดไฟล์ PDF ที่หน่วยงานได้จัดทำไว้
118	ผู้ใช้งานใหม่ต้องดำเนินการสมัครหรือขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบอย่างไร และ Token คืออะไร ใช้ในกรณีใด	ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนได้โดยใช้ Digital ID และกรอก Token ของหน่วยงานในการสมัครใช้งานระบบครั้งแรก ซึ่งเป็นการยืนยันสิทธิ์ในการเข้าจัดการข้อมูลในระบบ โดยสามารถติดต่อขอรับ Token ได้ที่ DGA Contact Center โทร 02 612 6060 (หลายคู่สาย)
119	หากผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าสู่ระบบหรือพบปัญหาระหว่างการใช้งาน ควรติดต่อหน่วยงานหรือช่องทางใด	ติดต่อสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) DGA Contact Center โทร 02 612 6060 (หลายคู่สาย)
120	Token เป็นของบุคคลหรือของหน่วยงาน และกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ถือ Token ย้ายหน่วยงาน ต้องดำเนินการอย่างไร	Token เป็นของหน่วยงาน มีใช้ของบุคคล เพียงแต่หน่วยงานมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้น เมื่อผู้ถือ Token ย้ายออกจากตำแหน่งหรือย้ายหน่วยงาน จะนำ Token ติดตัวไปยังหน่วยงานใหม่ไม่ได้ ต้องคงไว้ที่หน่วยงานเดิมและมอบหมายเจ้าหน้าที่รายใหม่รับ Token แทน ทั้งนี้ กรณีย้ายหน่วยงานให้แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อลบข้อมูลเดิมและลงทะเบียนใหม่
121	คู่มือสำหรับประชาชนสำหรับการให้สวัสดิการแก่อดีตพนักงานหรือผู้เกษียณอายุ ซึ่งเป็นการให้บริการแก่บุคคลเฉพาะกลุ่มที่เคยปฏิบัติงานกับหน่วยงานเท่านั้น จำเป็นต้องเผยแพร่คู่มือดังกล่าวใน www.info.go.th หรือช่องทางอื่นที่สำนักงาน ก.พ.ร. ประกาศกำหนดด้วยหรือไม่	หากมีการจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว หน่วยงานต้องเผยแพร่ในช่องทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. ประกาศกำหนดด้วย (info.go.th) เช่นเดียวกับคู่มือสำหรับประชาชนทั่วไปในเรื่องอื่น ๆ
122	คู่มือสำหรับประชาชนในระบบ INFO สามารถดาวน์โหลดออกมาเป็นไฟล์ Word หรือ Excel ได้หรือไม่	คู่มือสำหรับประชาชนในระบบ INFO สามารถดาวน์โหลดมาเป็นไฟล์ PDF ได้
123	หากหน่วยงานมีรายการค่าธรรมเนียมในแต่ละกรณีจำนวนมากกว่า 100 รายการ สามารถอัปโหลดรายการเอกสารเป็นไฟล์ PDF แทนได้หรือไม่	หน่วยงานควรระบุรายการค่าธรรมเนียมในระบบให้ครบถ้วนทุกรายการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอัตราค่าธรรมเนียมก่อนเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน
124	การประเมินความพึงพอใจในระบบ INFO เป็นการประเมินหน่วยงาน หรือประเมินระบบ INFO และใครเป็นผู้ประเมิน	เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการที่นำขึ้นระบบ INFO มีใช้การประเมินตัวระบบ โดยผู้ประเมินคือประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้ หน่วยงาน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		สามารถดาวน์โหลด QR Code ของแต่ละงานบริการไปติดไว้ ณ จุดให้บริการหรือเคาน์เตอร์ เพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจต่องานบริการนั้นได้โดยตรง
125	ใครคือผู้อนุมัติคู่มือในระบบ และให้เจ้าหน้าที่รายเดียวเป็นผู้นำเข้าข้อมูล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละงานสามารถนำเข้าเองได้	ผู้อนุมัติคู่มือ คือ ผู้อนุญาตตามกฎหมายซึ่งได้แก่หัวหน้าหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานอาจมอบสิทธิให้รองหัวหน้าหน่วยงานทำหน้าที่อนุมัติคู่มือแทนได้ ในกรณีเจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือ ระบบออกแบบให้มีความยืดหยุ่นซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้ามานำเข้าข้อมูลได้มากกว่าหนึ่งคน และขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการภายในของหน่วยงาน
126	คู่มือการใช้งานระบบ INFO จะมีการปรับปรุงใหม่หรือไม่	คู่มือการใช้งานระบบ INFO จะจัดทำและเผยแพร่ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ info.go.th ภายในเดือนตุลาคม 2569
127	เมื่อหน่วยงานนำคู่มือลงระบบ INFO เรียบร้อยแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะตรวจสอบคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ INFO หรือไม่	เบื้องต้นสำนักงาน ก.พ.ร. จะตรวจสอบความครบถ้วนตามองค์ประกอบของกฎหมายให้ก่อน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดในหนังสือเวียนที่ นร 1200/ว 41 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2569
11. อื่น ๆ		
128	การไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้มีบทลงโทษอย่างไร	โดยหลักเป็นความผิดทางวินัยฐานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ แต่หากมีเจตนาถั่นแกล้งประชาชนผู้รับบริการ อาจเข้าข่ายความผิดตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และหากความล่าช้าหรือการฝ่าฝืนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ละเลยอาจต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
129	การใช้ระบบอนุญาตโดยปริยาย (Auto Approve) ระบบอนุญาตหลัก (Super License) และการขยายอายุใบอนุญาตที่น้อยกว่า 5 ปี จะบังคับใช้กับหน่วยงานทันทีเลยหรือไม่	ในกรณีหลักการดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะหารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักการดังกล่าวต่อไป
130	หากหน่วยงานของรัฐได้รับการติดต่อสอบถาม เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ หรือการอนุญาตที่อยู่ในหน้าที่ และอำนาจของ	หน่วยงานจะต้องตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือแจ้งผลการดำเนินการให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ถามทราบภายใน 15 วัน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	หน่วยงาน จากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐด้วยกัน มาเป็นหนังสือ หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไร	
131	การจำแนกงานอนุญาตเป็นความเสี่ยงต่ำหรือ ความเสี่ยงสูง มีหลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร	หลักเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ระหว่างการศึกษาของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยหน่วยงานสามารถพิจารณาจากโอกาสในการ เกิดและผลกระทบที่จะก่อให้เกิดสาธารณภัยหรืออันตรายต่อ ชีวิต ทรัพย์สิน และสังคมในวงกว้าง
132	การสุ่มเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตเพื่อตรวจ วิเคราะห์คุณภาพ เข้าข่ายเป็นการตรวจสอบ การประกอบกิจการตามมาตรา 24 หรือไม่	เข้าข่ายเป็นการตรวจสอบการประกอบกิจการตาม มาตรา 24

8 กันยายน 2569