

Q & A

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2569

คำถาม	คำตอบ
หมวดที่ 1: ขอบเขตและสถานะของหน่วยงานภายใต้ พ.ร.บ.ฯ	
1. งานที่ต้องขออนุมัติจาก สป.อว. หรือหน่วยงานอื่น: งานตามภารกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องขออนุมัติ อนุญาต ขอความเห็นชอบ หรือแจ้งให้ สป.อว. หรือหน่วยงานของรัฐอื่นทราบก่อนดำเนินการ (เช่น การเสนอขอโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งตำแหน่งทางวิชาการ หรือการรับรองมาตรฐานการศึกษา/หลักสูตร) จะต้องอยู่ภายใต้การบังคับของ พ.ร.บ. อาำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2569 หรือไม่	การดำเนินการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง ตลอดจนการติดต่อหรือประสานงานภายในหน่วยงานของรัฐ ไม่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้ของพระราชบัญญัติดังกล่าว ทั้งนี้ ในการพิจารณาขอบเขตการบังคับใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ควรยึดหลักการสำคัญของกฎหมายดังกล่าว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐแก่ประชาชน โดยประชาชนในที่นี้หมายถึงรวมถึงบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
2. สถานะของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน: ในมุมมองทางกฎหมาย สถาบันอุดมศึกษาเอกชนถือเป็น "หน่วยงานผู้รับคำขอ" หรือเป็น "ประชาชน/ผู้รับใบอนุญาต" เมื่อต้องติดต่อราชการกับ สป.อว. ตาม พ.ร.บ.สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 และ สป.อว. มีหน้าที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับกระบวนการเหล่านี้ด้วยหรือไม่	สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ถือเป็นผู้รับบริการของหน่วยงานของรัฐในการติดต่อราชการกับ สป.อว. เนื่องจากมิใช่หน่วยงานภายในของภาครัฐ ดังนั้น กระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนต้องติดต่อหรือขอรับบริการจาก สป.อว. จึงควรจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. สถานะของนักศึกษา: ในกระบวนการพิจารณาหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา (เช่น งานทะเบียน นักศึกษา การอนุมัติสำเร็จการศึกษา หรือการออกเอกสารสำคัญ) ถือว่า "นักศึกษา" เป็น "ประชาชน" ผู้รับบริการตาม พ.ร.บ. นี้หรือไม่	นักศึกษาปัจจุบัน และผู้สำเร็จการศึกษา (ศิษย์เก่า) ถือเป็นผู้รับบริการหลักของมหาวิทยาลัย จึงต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการที่นักศึกษาต้องยื่นคำขอ เช่น งานทะเบียน การอนุมัติปริญญา หรือการออกเอกสารสำคัญ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการขอรับบริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลา และอำนวยความสะดวกในการรับบริการ นอกจากนี้ ขอบเขตของผู้รับบริการยังรวมถึง ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน ที่เข้ามาติดต่อราชการเพื่อยื่นคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการศึกษาของ

คำถาม	คำตอบ
	ผู้สมัครงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจัดเป็นงานบริการประชาชนภายนอกที่อยู่ภายใต้การบังคับใช้ของกฎหมายนี้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เช่น ข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัย ถือเป็นบุคลากรภายใน จึงไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับการให้บริการในลักษณะดังกล่าว
4. การใช้ข้อบังคับหรือระเบียบภายใน: กรณีที่กระบวนการให้บริการแก่นักศึกษามีการตราเป็น "ข้อบังคับหรือระเบียบของมหาวิทยาลัย" ที่กำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนอยู่แล้ว มหาวิทยาลัยยังมีความจำเป็นต้องนำกระบวนการดังกล่าวมาจัดทำเป็น "คู่มือสำหรับประชาชน" ตาม พ.ร.บ. นี้หรือไม่ หรือมีแนวทางปฏิบัติอย่างไรในการบูรณาการระหว่างกฎระเบียบภายในกับคู่มือตามกฎหมาย	กระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาที่มีการตราเป็น "ข้อบังคับหรือระเบียบของมหาวิทยาลัย" ที่กำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนอยู่แล้ว ยังคงมีความจำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยให้แปลงข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในรูปแบบของ “คู่มือสำหรับประชาชน” ทั้งนี้ ควรพิจารณากฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนปรับระยะเวลาที่อาจกำหนดไว้นานเกินความจำเป็น ให้เหมาะสมตามการดำเนินงานจริงในปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง
5. บริการเฉพาะกลุ่ม (นักศึกษา/ศิษย์เก่า): กรณีที่มหาวิทยาลัยไม่มีงานบริการประชาชนทั่วไป แต่ให้บริการเฉพาะแก่นักศึกษาปัจจุบันหรือศิษย์เก่าเท่านั้น จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. นี้หรือไม่	มหาวิทยาลัยต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในงานบริการแก่นักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่า เช่น การให้บริการขอเอกสารทางการศึกษา หรือบริการอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ
6. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย: โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยที่มีการให้บริการรักษาพยาบาลและการบริการทางการแพทย์ จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการด้านใดบ้าง	จากการหารือร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข เห็นว่า โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัยอาจมีกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยมีกระบวนการที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอรับบริการได้ เช่น - การขอคัดสำเนาเวชระเบียนหรือประวัติการรักษาพยาบาล เพื่อนำไปใช้ประกอบการรักษาหรือเข้ารับบริการ ณ โรงพยาบาลแห่งอื่น ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอรับบริการได้ - การขอใบรับรองแพทย์กรณีพิเศษ ซึ่งแตกต่างจากใบรับรองแพทย์ที่ออกให้ตามกระบวนการรักษาพยาบาลตามปกติ โดยเป็นกรณีที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอเอกสารภายหลังจากกระบวนการรักษาเสร็จสิ้นแล้ว

คำถาม	คำตอบ
	- การขอข้อมูลประวัติการได้รับวัคซีน เช่น กรณีผู้ปกครองขอข้อมูลประวัติการฉีดวัคซีนของบุตรตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาต่อต่างประเทศหรือการเดินทางไปต่างประเทศ กรณีดังกล่าวถือเป็นการขอรับบริการข้อมูลจากโรงพยาบาลโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเกี่ยวกับ การขอทำบัตรผู้ป่วย ซึ่งจากการพิจารณาในเบื้องต้นอาจเห็นว่าเป็นกระบวนการที่อยู่ภายในขั้นตอนการรักษาพยาบาลและสามารถรวมอยู่ในกระบวนการดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตามจากการหารือพบว่าอาจมีกรณีที่ผู้รับบริการประสงค์จะดำเนินการ ขอทำบัตรผู้ป่วยล่วงหน้า ก่อนเข้ารับการรักษา เช่น กรณีผู้ป่วยไม่สามารถมาดำเนินการด้วยตนเองและมอบหมายให้บุคคลในครอบครัวมาดำเนินการแทน งานบริการในส่วนที่ประชาชนต้องยื่นคำขอรับบริการดังกล่าวข้างต้น เป็นกระบวนการที่แยกออกจากกระบวนการรักษาพยาบาลโดยตรง และผู้รับบริการจำเป็นต้องทราบขั้นตอน เอกสาร และระยะเวลาในการดำเนินการ ต้องจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ โรงพยาบาลควรมี คู่มือกลางสำหรับการขอข้อมูลข่าวสารหรือการขอรับบริการข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนในกระบวนการงานที่มีลักษณะเดียวกันอย่างเป็นมาตรฐาน
7. บริการที่ไม่จำกัดตัวบุคคล: งานบริการของหน่วยงานที่จัดให้แก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัด หรือไม่จำเป็นต้องมาติดต่อขอรับบริการโดยตรง (เช่น การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะหรือการให้บริการคลังความรู้) จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วยหรือไม่	กรณีหน่วยงานเป็นผู้จัดหา หรือจัดบริการให้แก่ประชาชนโดยเป็นกระบวนการที่หน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการเอง กรณีดังกล่าวไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่ในกรณีที่ประชาชนเป็นผู้ยื่นคำขอรับบริการต่อหน่วยงาน กรณีนี้จะเข้าข่ายต้องดำเนินการตามกฎหมาย และต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจน
หมวดที่ 2: ประเภทงานบริการการดำเนินงานเฉพาะด้าน	
8. การให้ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย: กรณีภารกิจการให้ทุนการศึกษา ทุนวิจัย หรือการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนต่างๆ ของ ส่วนราชการ อว. หรือของสถาบันอุดมศึกษา	การให้ทุนการศึกษาและทุนวิจัย ต้องจัดทำคู่มือประชาชนเฉพาะกรณีที่ประชาชนต้องมายื่นคำขอเพื่อขอรับสิทธิ์หรือขอรับทุน (เช่น การยื่นขอทุนจากสภาวิจัย) ซึ่งหน่วยงานรัฐต้องใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าจะอนุมัติหรือให้สิทธิ์นั้นหรือไม่

คำถาม	คำตอบ
ถือเป็นกระบวนการบริการที่ต้องจัดทำ "คู่มือสำหรับประชาชน" หรือไม่	หากเป็นงานประจำทั่วไป (Routine) หรือเป็นขั้นตอนการจัดสรรทุนและงบประมาณภายในหน่วยงานเอง เช่น การที่มหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณมาแล้วดำเนินการจัดสรรต่อไปในองค์กรตามปกติ กรณีนี้จะไม่รวมอยู่ในการบังคับใช้และไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
9. บริการวิชาการและการเป็นวิทยากร: การกิจด้านการให้บริการวิชาการ การเป็นวิทยากร หรือการรับจ้างจัดฝึกอบรม/สัมมนา ให้แก่หน่วยงานภายนอกหรือประชาชน ของศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัย และงานบริการห้องสมุดแก่ประชาชน ถือเป็นกระบวนการบริการตาม พ.ร.บ. นี้ ที่ต้องจัดทำคู่มือ หรือต้องประกาศเปิดเผยขั้นตอนการขอรับบริการด้วยหรือไม่ เนื่องจากลักษณะงานมักมีเงื่อนไขและขอบเขตงานที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้รับบริการ (Customized Service)	การบริการวิชาการ การเป็นวิทยากร และการรับจ้างฝึกอบรม ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เฉพาะกรณีที่เป็นบุคคลภายนอกเป็นผู้ยื่นคำขอให้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้ โดยการพิจารณาแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้ กรณีที่ 1: ไม่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หากมหาวิทยาลัยเป็นผู้ริเริ่มโครงการ เสนอหลักสูตร และประกาศรับสมัครเอง เช่น มหาวิทยาลัยกำหนดว่า “ปีนี้มีมหาวิทยาลัยจะเปิดอบรม 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร 1, 2, 3, 4” โดยมหาวิทยาลัยเป็นคนคิดหลักสูตร กำหนดหัวข้อ และประกาศเปิดอบรมให้คนภายนอกมาสมัครเข้าร่วม กรณีที่ 2: ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หากเปิดช่องทางให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกยื่นคำขอให้มหาวิทยาลัยไปจัดอบรมหรือขอวิทยากร ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องพิจารณาคำขอว่าจะรับดำเนินการหรือไม่ เช่น มหาวิทยาลัยเปิดให้บริการว่า “หากหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดอบรมสามารถยื่นคำขอให้มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรหรือส่งวิทยากรไปบรรยายได้” กรณีนี้ ผู้รับบริการเป็นฝ่ายยื่นคำขอ และมหาวิทยาลัยต้องพิจารณาคำขอว่าจะรับดำเนินการหรือไม่
10. งานบริการข้อมูลและศูนย์บริการร่วม: งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานรับเรื่อง/ส่งต่อ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการร่วม อยู่ภายใต้การบังคับของ พ.ร.บ. นี้ และต้องจัดทำคู่มือหรือไม่	งานบริการข้อมูลข่าวสารถือเป็นงานบริการทั่วไป ที่หน่วยงานมีหน้าที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อรองรับกรณีที่ประชาชนเข้ามาติดต่อยื่นคำขอโดยตรง ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ในการจัดทำคู่มือกลางสำหรับงานบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเมื่อจัดทำแล้วเสร็จ สปน. จะแจ้งให้หน่วยงานทราบ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำคู่มือกลางดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน
11. งานบริการด้านการทดสอบ วิเคราะห์ และสอบเทียบ (Testing & Calibration): "กระบวนการให้บริการทดสอบ	กระบวนการให้บริการทดสอบ สอบเทียบ หรือวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (Lab) มีลักษณะงานที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนแตกต่างกันมาก (โดยเฉพาะงานทดสอบเครื่องมือแพทย์ ผลิตภัณฑ์ความงาม

คำถาม	คำตอบ
สอบเทียบ หรือวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ (Lab) ของหน่วยงานวิจัยและองค์การมหาชน ซึ่งมักมีตัวแปรด้านสภาพเครื่องมือ ระยะเวลาการทดสอบที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของตัวอย่าง หรือการให้บริการแบบเร่งด่วน (Express Service) จะต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนอย่างไร จึงจะยืดหยุ่นและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง"	หรืออุปกรณ์และผู้สูงอายุ) หน่วยงานจึงควรกำหนดระยะเวลาให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง โดยพิจารณาแนวทางดังต่อไปนี้ 1. การจำแนกตามระดับความซับซ้อน: ให้นำข้อมูลสถิติและระยะเวลาเฉลี่ยจากการปฏิบัติงานจริงมาวิเคราะห์ แล้วจัดแบ่งกลุ่มความยากง่ายของงานออกเป็นระดับหรือคลาส เช่น การแบ่งระดับ 1 ถึง 4 (Class 1 - 4) เช่น คลาสเครื่องสำอางของ อย. (เริ่มจากระดับ 1 ที่ตรวจเอกสารพื้นฐานที่มีแนวปฏิบัติชัดเจน ไปจนถึงระดับถัดไปที่มีความซับซ้อนเชิงกระบวนการเพิ่มขึ้น) โดยงานที่มีความยากเป็นพิเศษสามารถระบุระยะเวลาพิจารณาให้แตกต่างหรือยาวกว่างานทั่วไปได้ 2. การเปรียบเทียบเวลามาตรฐาน (Benchmarking): ควรทำการเปรียบเทียบระยะเวลากับกระบวนการที่ใกล้เคียงกันทั้งในและต่างประเทศ โดยอาจประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยวิเคราะห์ และเปรียบเทียบแนวทางเพื่อให้เกิดมาตรฐานการกำหนดเวลาที่เหมาะสม 3. การประเมินโดยบุคคลภายนอก (Third Party): สำหรับกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะหรือมีความสำคัญสูง อาจพิจารณาให้ภาคเอกชนหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามาช่วยประเมินและตรวจสอบความเหมาะสมของระยะเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าระยะเวลาดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและเหมาะสมกับลักษณะของงาน
12. งานบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์ดิจิทัล (เช่น ข้อมูลดาวเทียม/แผนที่): "กรณีที่องค์การมหาชนให้บริการข้อมูลผ่านระบบดิจิทัลอัตโนมัติ (เช่น การดาวน์โหลดข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม หรือข้อมูลสารสนเทศน้ำ) ซึ่งผู้รับบริการสามารถกรรับบริการได้ทันทีโดยไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่มาใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุญาต จะยังคงจัดเป็น 'กระบวนการ' ที่ต้องจัดทำคู่มือตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ หรือไม่ หรือให้ถือว่าเป็นการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศปกติ"	กรณีการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศตามภารกิจปกติ (เช่น สสน.) ให้ถือเป็นการดำเนินงานตามภารกิจในการให้บริการข้อมูล จึงไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพิ่มเติม ทั้งนี้ หากผู้รับบริการมีความประสงค์จะขอข้อมูลเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษนอกเหนือจากระบบปกติ (Extra Request) ให้หน่วยงานใช้แนวปฏิบัติตาม “คู่มือประชาชนฉบับกลาง” เรื่องการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

คำถาม	คำตอบ
หมวดที่ 3: ระบบดิจิทัล แพลตฟอร์มกลาง และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
13. การเชื่อมโยงแพลตฟอร์ม "ทางรัฐ": กรณีที่มหาวิทยาลัยมีระบบ e-Service ให้บริการแก่นักศึกษาหรือประชาชนอยู่แล้ว จะต้องมีความเชื่อมโยงหรือเงื่อนไขในการเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลาง "ทางรัฐ" ของสำนักงาน ก.พ.ร. อย่างไร	การเปิดตัวระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สำหรับการยื่นคำขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ถือเป็นโครงการนำร่องที่เป็นประโยชน์ยิ่งในการทดลองระบบและถอดบทเรียน (Lessons Learned) อย่างไรก็ดี ในการพัฒนาระบบ e-Service ในระยะต่อไป เห็นควรอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการร่วมกับ สป.อว. เพื่อผลักดันให้เกิดมาตรฐานการใช้งานร่วมกันในทุกสถาบันอุดมศึกษา หากแต่ละสถาบันต่างแยกย่อยพัฒนาระบบ e-Service ของตนเองโดยอิสระ อาจก่อให้เกิดความสับสนแก่ประชาชนผู้รับบริการ เนื่องจากมาตรฐานและขีดความสามารถในการให้บริการของแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อความเป็นเอกภาพและมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน การบูรณาการระบบบริการดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดให้เป็นโครงสร้างเดียวกัน และเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มกลางอย่างแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” จะช่วยลดความซ้ำซ้อน และสร้างระบบบริการภาครัฐที่มีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างแท้จริง"
14. ข้อเสนอระบบ e-Service กลาง: ขอเสนอให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาพัฒนาระบบ e-Service กลาง เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ใช้เป็นช่องทางยื่นรับ ส่ง เอกสาร หรือบริการประชาชน เพื่อลดภาระงบประมาณและความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบของแต่ละหน่วยงาน	เห็นด้วยกับข้อเสนอในการพัฒนาระบบ e-Service กลาง เพราะจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบของแต่ละหน่วยงาน และทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ควรหารือร่วมกับ สป.อว. เพื่อดูความเป็นไปได้ในการขยายระบบให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถใช้ร่วมกันได้ โดยการนำโครงการนำร่องสามารถดำเนินการได้ก่อน เพื่อเรียนรู้และปรับปรุงระบบ และในระยะยาวหากสามารถเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มทางรัฐได้ ก็จะช่วยให้การให้บริการมีความเป็นเอกภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น
15. การจับเก็บค่าธรรมเนียมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment): ในกรณีที่มหาวิทยาลัยจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ พ.ร.บ. ฉบับนี้มีข้อกำหนดบังคับเกี่ยวกับมาตรฐานช่องทางรับชำระเงิน หรือการลดหย่อน/ยกเว้นค่าธรรมเนียมอย่างไรหรือไม่	การจับเก็บค่าธรรมเนียมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) มหาวิทยาลัยมีอำนาจบริหารจัดการช่องทางการชำระเงินได้เอง พ.ร.บ. ฉบับนี้มีได้บังคับใช้ช่องทางรับชำระเงินเฉพาะเจาะจง มหาวิทยาลัยสามารถใช้ QR Code หรือระบบ National E-payment ที่ทำความตกลงร่วมกับกรมบัญชีกลางเพื่อตัดเงินส่งคลังโดยอัตโนมัติได้ตามความเหมาะสม

คำถาม	คำตอบ
หมวดที่ 4: ขั้นตอนการพิจารณา ระยะเวลา และข้อจำกัดทางกฎหมาย	
16. การขอเอกสารเพิ่มเติม (มาตรา 15): ตามมาตรา 15 ที่ห้ามเรียกเอกสารเพิ่มเติม แต่หากภายหลังปรากฏว่าข้อมูลหรือเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ (เช่น คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร หรือคณะกรรมการตำแหน่งทางวิชาการ) ไม่ครบถ้วนและจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ขอ ซึ่งจะส่งผลให้ระยะเวลาแล้วเสร็จ ต้องขยายออกไป จะถือเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่ และต้องดำเนินการอย่างไร	หลักเกณฑ์ของมาตรา 15 หน่วยงานจะต้องพิจารณาองค์ประกอบของการยื่นคำขอและเอกสารให้ครบถ้วน ถ้าไม่ครบถ้วนขอให้แจ้งทันทีและให้ส่งเอกสารให้ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด โดยจะมีการบันทึกเอาไว้ กรณีผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว เจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอ โดยอาศัยเหตุความไม่สมบูรณ์แห่งกฎหมายไม่ได้ เว้นแต่กรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วน เกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่สามารถส่งอนุญาตได้ กรณีนี้สามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้ แต่จะต้องลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ขอเอกสารไม่ครบถ้วนในครั้งนั้นด้วย กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติมตามที่เจ้าหน้าที่แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่คืนคำขอพร้อมแจ้งเหตุแห่งการคืน กรณีของการกลั่นกรองหลักสูตรหรือการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ กรณีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐติดต่อกับหน่วยงานของรัฐด้วยกัน จะไม่เข้าข่ายต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่ควรมีการกำหนดมาตรฐานและแสดงขั้นตอนการให้บริการ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
17. งานบริการที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแน่นอนได้: งานบริการบางประเภทมีปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ หรือต้องขึ้นอยู่กับวาระการประชุมของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอนตายตัวได้ จะมีแนวทางการกำหนดระยะเวลาในคู่มืออย่างไร	งานบริการที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแน่นอนได้ (ปัจจัยภายนอก/กรรมการ) ให้ใช้หลักการ Stop Clock สำหรับปัจจัยภายนอก เช่น รอผลการทดลองในสัตว์หรือแปลงเกษตรของฝั่งเอกชน หรือปัจจัยที่รัฐควบคุมไม่ได้ ให้ใช้หลักการ "Stop Clock" (ไม่นับรวมระยะเวลาช่วงที่ไม่สามารถควบคุมได้) เนื่องจากเป็นหน้าที่ของฝั่งเอกชนที่ต้องไปดำเนินการ แต่หน่วยงานควรประเมินว่าเอกชนควรส่งผลกลับมาภายในระยะเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้ใช้เวลานานเกินไป สำหรับการพิจารณาของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้กำหนดระยะเวลาโดยอ้างอิงสถิติย้อนหลังที่คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเคยพิจารณา เพื่อระบุเวลาเฉลี่ยตามจริงลงในคู่มือ ให้ประชาชนทราบกรอบเวลาที่ชัดเจน เช่น สถิติการอ่านประเมินผลงานทางวิชาการของ ก.พ. เฉลี่ยจะใช้เวลาไม่เกิน 3 เดือน

คำถาม	คำตอบ
18. ผลทางกฎหมายหากเกินกำหนดเวลา (Default Approval): หากกระบวนการอนุมัติ/อนุญาตใดของหน่วยงานดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือ จะมีผลผูกพันทางกฎหมายอย่างไร	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2569 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2570 เป็นต้นไป มีบทบัญญัติที่เข้มงวดและแตกต่างจากกฎหมายฉบับปี 2558 ดังนี้ กรณีพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาในคู่มือ หน่วยงานต้องมีหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทุก ๆ 15 วัน (จากเดิมปี 2558 ที่กำหนดให้แจ้งทุก 7 วัน) จนกว่าการพิจารณาจะแล้วเสร็จ และต้องส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง กรณีเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น แผ่นดินไหวครั้งใหญ่หรือน้ำท่วมใหญ่ ไม่ใช่กรณีเจ้าหน้าที่ลาหยุดงาน ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบเพียง 1 ครั้ง ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด หากไม่ดำเนินการแจ้งล่าช้าตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด จะถือว่าผู้มีอำนาจอนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ซึ่งผู้รับบริการสามารถใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายกับหน่วยงานได้
19. กระบวนการอุทธรณ์และเยียวยา: หากผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการพิจารณาตามคู่มือของหน่วยงาน จะมีกลไกการอุทธรณ์หรือช่องทางร้องเรียนตาม พ.ร.บ. นี้อย่างไร	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ ไม่มีการบัญญัติเรื่องอุทธรณ์และเยียวยาไว้เป็นการเฉพาะ หากเจ้าหน้าที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ไม่แจ้งความล่าช้าตามกำหนด จะเป็นเรื่องของวินัยและความผิดทางแพ่ง
หมวดที่ 5: โครงสร้างการบริหารจัดการภายในองค์กร	
20. การกระจายอำนาจการจัดทำคู่มือ: ในโครงสร้างของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการกระจายอำนาจการบริหารไปยังส่วนงานย่อย (เช่น คณะวิชา สำนัก หรือสถาบันต่างๆ) การจัดทำและการประกาศคู่มือสำหรับประชาชน จะต้องดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยในนามภาพรวม (Centralized) หรือแต่ละส่วนงานสามารถจัดทำและประกาศแยกเฉพาะของตนเองได้ (Decentralized) และหน่วยงานใดคือผู้รับผิดชอบหลัก	แต่ละส่วนงานย่อย (เช่น คณะ สำนัก หรือสถาบัน) สามารถจัดทำและประกาศคู่มือสำหรับประชาชนของตนเองได้ เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาถือเป็นนิติบุคคล ดังนั้น อธิการบดีหรือผู้รับมอบอำนาจ เช่น คณบดี ในฐานะผู้มีอำนาจอนุมัติอนุญาตจึงเป็นเจ้าของคู่มือตามกฎหมาย แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับกระบวนการบริการพื้นฐานที่มีลักษณะเหมือนกันในทุกสถาบัน (เช่น การออกใบรายงานผลการศึกษา หรือ Transcript) สำนักงาน ก.พ.ร. แนะนำให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ร่วมมือกันจัดทำและใช้งาน "คู่มือกลาง" ร่วมกัน เพื่อลดภาระในการที่แต่ละคณะหรือแต่ละสถาบันจะต้องมาเขียนคู่มือใหม่ทั้งหมด และลดความสับสนของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ โดยเมื่อจัดทำคู่มือกลางเสร็จแล้ว แต่ละส่วนงานสามารถนำไปเปิดใช้ ณ จุดบริการของตนเองได้ทันที สำหรับงานบริการที่เป็นลักษณะพิเศษ

คำถาม	คำตอบ
	เฉพาะตัวของบางคณะหรือส่วนงาน เช่น การขอใช้หอประชุม การขอยืมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ส่วนงานย่อยเหล่านั้น สามารถจัดทำและประกาศคู่มือสำหรับประชาชนแยกต่างหากเฉพาะของตนเองได้
คำถามเพิ่มเติมจากห้องประชุม	
21. มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะต้องแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่มีเกี่ยวกับนักศึกษาหรือประชาชน ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ด้วยหรือไม่	สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งให้ทุกส่วนราชการ จังหวัด รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน สถาบันอุดมศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และแจ้งรายชื่องานอนุญาตและงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 28 สิงหาคม 2569 (ตามหนังสือ สำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ว 41 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2569)
22. พรบ. นี้มีการนำมาใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก GECC หรือไม่	มีการนำหลักการบางประเด็นจาก พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ และ พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ มากำหนดเป็นเกณฑ์การประเมินของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อยกระดับงานบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นดิจิทัล โดยมีตัวอย่าง เช่น • ด้านบริการ: งานบริการมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่ • ด้านเทคโนโลยีและระบบสนับสนุน: หน่วยงานมีระบบจองคิว มีช่องทางการตอบกลับทางอีเมล หรือมีช่องทางการสืบค้นข้อมูลออนไลน์หรือไม่ • ด้านบุคลากร: เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีทักษะ และจิตบริการหรือไม่
23. คำว่าประชาชน ในบริบทของมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเท่านั้นใช่หรือไม่ รวมถึงการขอดำเนินการต่างๆ จากบุคคลภายในมหาวิทยาลัยด้วยหรือไม่ เช่น การขออนุญาต ครอบครอง ยกเลิก ใช้ ที่ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. พลังงานนิวเคลียร์เพื่อสันติ รวมถึงการขอรับรองการแจ้งเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ การขอใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ การพิจารณายกเว้นหรือรับรองงานวิจัยด้านความปลอดภัยทางชีวภาพ	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ มุ่งบังคับใช้กับการให้บริการของรัฐแก่ประชาชน กรณีที่เป็นหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หากอาจารย์หรือบุคลากรต้องไปติดต่อกับหน่วยงานรัฐส่วนกลางผู้เป็นเจ้าของกฎหมายเฉพาะเหล่านั้นโดยตรง เช่น สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ หรือกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อยื่นขอรับบริการในฐานะผู้รับใบอนุญาต หน่วยงานของรัฐเหล่านั้นมีหน้าที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อรองรับกระบวนการเหล่านั้นอยู่แล้วตามกฎหมาย

คำถาม	คำตอบ
24. การร่างคู่มือประชาชนมีการกำหนดตัวอย่างโครงสร้างรูปแบบหรือ template หรือไม่ โดยเฉพาะการพิจารณาจาก customer journey	สำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ได้กำหนดแบบฟอร์ม (Template) บังคับตายตัว แต่จะต้องมีองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้ครบถ้วน ดังนี้ 1) ชื่อคู่มือ 2) หลักเกณฑ์การยื่นคำขอ 3) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ 4) ขั้นตอนและระยะเวลา 5) รายการเอกสาร 6) แนวทางการใช้ดุลพินิจ 7) ช่องทางการให้บริการ 8) ช่องทางการร้องเรียน 9) ใบอนุญาต 10) แบบประเมินคุณสมบัติเบื้องต้น (ถ้ามี) และ 11) จำนวนธุรกรรม (ตามเอกสารประกอบการบรรยาย) และควรนำแนวคิดเรื่อง Customer Journey มาใช้ออกแบบขั้นตอนให้สะท้อนประสบการณ์จริงของผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ เพื่อไม่ให้เป็นการเรียงลำดับตามมาตรฐานกฎหมาย
25. ในแต่ละมหาวิทยาลัย หน่วยงานไหนที่รับผิดชอบในเรื่องนี้	ไม่สามารถระบุหน่วยงานรับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจงได้ ขึ้นอยู่กับเจ้าของหรือผู้รับผิดชอบกระบวนการ โดยเจ้าของกระบวนการโดยตรงจะเป็นผู้ที่รู้วิธีปฏิบัติงานและขั้นตอนในรายละเอียดได้ดีที่สุด ดังนั้นจึงควรเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำคู่มือ เช่น งานออกเอกสารทางการศึกษา ควรให้งานทะเบียนเป็นผู้จัดทำคู่มือการขอใช้อุปกรณ์ ควรเป็นหน้าที่ของส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบทรัพย์สินโดยตรง
26. มหาวิทยาลัยออกเอกสารสำคัญทางการศึกษารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งทาง email หากผู้ขอต้องการตราประทับและการลงนามรับรองเพิ่มเติม จะต้องพิมพ์เอกสารให้ผู้ขอเองหรือไม่	มหาวิทยาลัยต้องสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการว่าเอกสารสำคัญที่ส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานดิจิทัล ถือเป็นเอกสารตัวจริงที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องตามกฎหมายแล้ว โดยแนะนำให้มหาวิทยาลัยจัดทำเอกสารดิจิทัลและใส่ QR Code ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลต้นทางของมหาวิทยาลัยได้
27. หาก สป.อว. เป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณกองทุน อววน. จาก สกสว. จำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือประชาชนหรือไม่ และถ้า สป.อว. นำงบประมาณกองทุนไปสนับสนุนหน่วยงานมหาวิทยาลัยต้องจัดทำคู่มือประชาชนหรือไม่	หลักเกณฑ์สำคัญในการวินิจฉัย คือ ผู้ที่เข้ามายื่นคำขอรับทุนหรือข้อเสนอเพื่อรับงบประมาณ มีสถานะเป็นประชาชน (บุคคลภายนอก/เอกชน) หรือไม่ หากเป็นประชาชน (บุคคลภายนอก/เอกชน) จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานเป็นผู้จัดหา หรือจัดบริการให้แก่ประชาชนโดยเป็นกระบวนการที่หน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการเอง กรณีดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน แต่ถ้าหน่วยงานจะจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานดังกล่าวก็จะถือเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หากเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง ตลอดจนการติดต่อหรือประสานงานภายในหน่วยงานของรัฐ ไม่อยู่ในขอบเขตการบังคับใช้ของพระราชบัญญัติดังกล่าว