พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 : การเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อน

MAKE SIMPLE BE MODERN

20/04/58

หัวข้อการบรรยาย

1. ที่มาและผลที่คาดว่าจะได้รับ
2. ภาพรวมพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
3. การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
4. แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ที่มาและผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดความยุ่งยากต่างๆ ในการขออนุญาต ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการ และยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันการทุจริต ทำให้ต้องมีการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือ เพื่อขจัดอุปสรรค ทำให้ได้ผลผลิต 4 ประการที่สำคัญ คือ คู่มือประชาชน ศูนย์บริการร่วม ศูนย์รับคำขออนุญาต และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ

ปัญหา และสถานการณ์ปัจจุบัน

- มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตเป็นจำนวนมาก
- ประชาชนต้องติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการขออนุญาต
- กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไม่กำหนดความชัดเจนทั้งระยะเวลา เอกสารที่ต้องใช้ ขั้นตอน เงื่อนไขและหลักเกณฑ์การพิจารณา
- ประชาชนขาดข้อมูลทำให้เกิดช่องทางการทุจริต

พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

กฎหมายกลางเพื่อกำหนดมาตรฐานและครอบคลุมทุกงานบริการ

ผลผลิตหลัก:

1. คู่มือสำหรับประชาชน
2. ศูนย์บริการร่วม
3. ศูนย์รับคำขออนุญาต
4. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประชาชนเข้าถึงข้อมูลการให้บริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น
- การให้บริการภาครัฐมีมาตรฐานแน่นอน ชัดเจน และรวดเร็ว
- ลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชั่น

ภาพรวมพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

คู่มือสำหรับประชาชน

- ประกาศ ณ จุดบริการ
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์

(มาตรา 7)

ยื่นคำขอรับบริการ

- ยื่น ณ จุดให้บริการแต่ละหน่วยงาน
- ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด
- ศูนย์รับคำขออนุญาต

ตรวจสอบคำขอ

คำขอ/เอกสารไม่ถูกต้อง

- หากไม่ถูกหรือไม่ครบให้แจ้งทันที หรือบันทึกความบกพร่องนั้นไว้มอบแก่ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน
- สามารถขอเอกสารเพิ่มได้เพียงครั้งเดียว

(มาตรา 8)

- ถูกต้อง
- ครบถ้วน

เรื่องแล้วเสร็จตามคำขอ

เรื่องไม่แล้วเสร็จ

หากครบกำหนดแล้วยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาเสร็จ พร้อมส่งสำเนาให้ ก.พ.ร.

(มาตรา 10)

จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ (มาตรา 7)

- จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7)
- ตรวจสอบคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 วรรคสาม)
- ตรวจสอบกรณีล่าช้า (มาตรา 10 วรรคสอง)

- เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอปฏิบัติตามที่ พ.ร.บ.ฯ กำหนด
- ผู้อนุญาตพิจารณาปรับปรุงกฎหมายทุก 5 ปี (มาตรา 6)
- กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการของผู้ได้รับอนุญาต (มาตรา 13)
- ตราพระราชกฤษฎีกาการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอ (มาตรา 12)

หารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เสนอต่อคณะรัฐมนตรี (มาตรา 12 วรรคสี่)

ให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจง (มาตรา 7 วรรคสี่)

กำหนดแนวทางศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7 วรรคสี่)

ศูนย์รับคำขออนุญาต

กรณีจำเป็นและสมควร เสนอ ครม. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)

กำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 7 วรรคหนึ่ง)

☺ จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับการรายงานคู่มือสำหรับประชาชน และรายงานกรณีล่าช้า

☺ ส่งเสริมความรู้และสื่อสารสร้างความเข้าใจ

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ

คู่มือสำหรับประชาชน (ม.7,17)

- หน่วยงานภาครัฐจัดทำคู่มือภายใน 180 วันนับจากประกาศใช้
- คู่มือสำหรับประชาชนต้องมี หลักเกณฑ์+วิธีการ+เงื่อนไข+ขั้นตอน+ระยะเวลาที่ใช้+รายการเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ต้องปิดประกาศ /เผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- ก.พ.ร.ต้องรวบรวม ตรวจสอบการบริการตามหลัก GG และให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการบริการแก่ ครม.

ศูนย์บริการร่วม (ม.7)

"การบูรณาการงานบริการภายในกระทรวง/จังหวัด"

- ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและให้ข้อมูลการอนุญาต ณ ที่เดียว ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ก.พ.ร. กำหนดแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วมภายใน180 วันจากวันที่ประกาศใช้ พ.ร.บ.ฯ

ศูนย์รับคำขออนุญาต (ม.14-16)

"การบูรณาการงานบริการระหว่างหน่วยงาน"

- ในกรณีจำเป็นและสมควร เสนอ ครม.จัดตั้งศูนย์ฯ
- สามารถจัดตั้งได้โดย พ.ร.ฎ.ตามความจำเป็น ฐานะเป็นส่วนราชการของ นร.
- ก.พ.ร. ศึกษาเพื่อเตรียมการจัดตั้งศูนย์รับคำขอฯ
- รับคำขอฯ ตรวจเอกสาร / คำขอ ให้ข้อมูล และส่งต่อคำขอไปยังหน่วยงานอนุญาต และติดตามสถานะคำขอ

ผู้อนุญาต (ม.8,9,10,11,12,13)

- ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสาร หากไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง ต้องแก้ไขทันทีหรือลงนามในบันทึกให้รับรู้ทั้ง 2 ฝ่าย และขอเพิ่มได้เพียงครั้งเดียว
- กรณีที่ถูกต้องครบถ้วนตามคู่มือฯแล้ว จะเรียกเอกสารเพิ่มอีกไม่ได้ หากปฏิเสธคำขอโดยอ้างว่าเอกสารไม่ครบ/คำขอไม่สมบูรณ์ไม่ได้ ยกเว้นความประมาท/ทุจริตของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับโทษทางวินัย/ดำเนินคดี
- ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาตามคู่มือฯ และแจ้งให้ทราบภายใน 7 วันหลังจากแล้วเสร็จ
- กรณีล่าช้าต้องแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ยื่นฯ ทุก 7 วันจนแล้วเสร็จ และสำเนาถึง ก.พ.ร.

หากไม่แจ้งทั้งกรณีแล้วเสร็จ/ล่าช้า มีโทษเท่ากับกระทำ/ละเว้นกระทำการทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น

- ก.พ.ร.พิจารณาว่า การให้บริการขาดประสิทธิภาพ / ล่าช้าเกินเหตุ ต้องรายงานต่อ ค.ร.ม.และเสนอแนะข้อปรับปรุง
- หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติ ครม. ให้ถือว่าการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุ = การต่อ / การยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- ต้องพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทน เสนอต่อ ครม. ทุก 5 ปี (หรือเร็วกว่านั้นก็ได้)

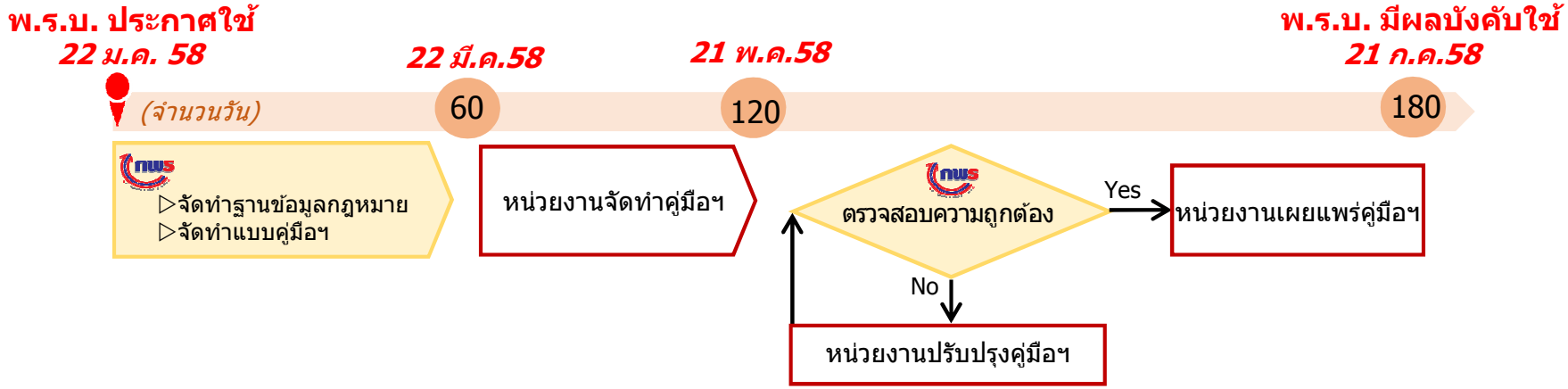
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กว่า 40,227 แห่ง

ส่วนราชการ	องค์การมหาชน	รัฐวิสาหกิจ	สถาบันการศึกษา	จังหวัด	อปท.	หน่วยงานของรัฐอื่นๆ
145	53	58	> 32,000	76	7,853	42

มติการประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2558

1 รับทราบแนวทางการดำเนินงาน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เสนอ



2 มอบให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลักสำหรับการพัฒนาระบบ IT สนับสนุนการดำเนินงาน ตาม พ.ร.บ. ฯ

อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2558

มติที่ประชุม

1. เห็นชอบแผนการดำเนินงานตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ
2. ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวง ICT สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมดำเนินการจัดทำระบบ IT เพื่อรองรับการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ฯ
3. ให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการตราพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด
4. ให้คัดเลือกหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการอนุมัติ อนุญาต เป็นหน่วยงานที่ประชาชนให้ความสนใจเป็นพิเศษ และมีความพร้อมมาส่งเสริมให้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน 20 หน่วยงาน และควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อน 180 วัน
5. ประชาสัมพันธ์โดยให้เน้นกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ สื่อมวลชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ

การดำเนินการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ และมติที่เกี่ยวข้อง

พ.ร.บ. ประกาศใช้ *22 ม.ค. 58* — *22 มี.ค.58* (60) — *21 พ.ค.58* (120) — **พ.ร.บ. มีผลบังคับใช้** *21 ก.ค.58* (180)

(จำนวนวัน)

1 คู่มือสำหรับประชาชน

1.1 การจัดทำคู่มือ

▷จัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย
▷จัดทำแบบคู่มือฯ

→ หน่วยงานจัดทำคู่มือฯ → ตรวจสอบความถูกต้อง
- Yes → หน่วยงานเริ่มเผยแพร่คู่มือฯ
- No → หน่วยงานปรับปรุงคู่มือฯ → ตรวจสอบความถูกต้อง

กรณีหน่วยงานตัวอย่าง

▷ประสานหน่วยงานตัวอย่างให้เผยแพร่คู่มือได้ → หน่วยงานตัวอย่างเริ่มเผยแพร่คู่มือฯ

1.2 การแจ้งเรื่องล่าช้า

หน่วยงานแจ้งผู้ยื่นคำขอทุก 7 วัน + สำเนาให้ ส.ก.พ.ร.

ตรวจสอบเหตุแห่งความล่าช้า หากเห็นว่าล่าช้าเป็นสมควร ให้เสนอ ค.ร.ม. สั่งการให้แก้ไข

1.3 การพัฒนาการให้บริการ

ประชุมร่วมภาคเอกชน / ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูล Baseline สำหรับการพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือฯ

พัฒนาการให้บริการ (คู่มือฯ) ตามหลัก GG สำหรับงานบริการที่มีความสำคัญ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบ IT และประชุม Hearingทุก 6 เดือน

2 ศูนย์บริการร่วม

ศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วมของกระทรวงและจังหวัด

ส่งเสริมให้กระทรวง/จังหวัด พัฒนาศูนย์บริการร่วมตามแนวทางที่กำหนด

3 ศูนย์รับคำขออนุญาต

ศึกษาความเหมาะสม และเสนอจัดตั้งศูนย์รับคำขอฯ (ม.14)

(หากเห็นว่าเหมาะสม) เสนอ ครม. เพื่อจัดตั้งศูนย์ฯ และตรา พ.ร.ฎ. เพื่อจัดตั้ง

4 การชำระค่าธรรมเนียม

ศึกษาความเหมาะสม และตรา พ.ร.ฎ. เพื่อต่ออายุใบอนุญาตโดยอัตโนมัติเมื่อชำระค่าธรรมเนียม

เสนอ ครม. เพื่อตรา พ.ร.ฎ.

5 ดำเนินการอื่นๆ

การสื่อสารสร้างความเข้าใจ

ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ

ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ฯ แบ่งออกเป็น 4 ระบบย่อย ดังนี้

1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ
- การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.
- การแสดงสถานการณ์จัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

2. ระบบหนังสือแจ้งล่าช้า

(ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนงานของ สกพร.)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีล่าช้า

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
- การติดตาม / อัพเดทสถานะของกรณีล่าช้า
- การสั่งพิมพ์หนังสือล่าช้าเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ
- การส่งสำเนาหนังสือ / ข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ามายังสำนักงาน ก.พ.ร.

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.
- การรับข้อมูลการดำเนินงานล่าช้าจากหน่วยงานภาครัฐ
- การติดตามกรณีล่าช้าตามเกณฑ์ที่กำหนด
- การวิเคราะห์และรายงานทางสถิติ

3. ระบบรับเรื่องร้องเรียน

(ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถใช้ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- กรอกข้อมูลและเรื่องร้องเรียนในการให้บริการด้านการอนุญาต
- การติดตามสถานะการดำเนินการ

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- การติดตาม / อัพเดท สถานะการดำเนินการ
- การจัดทำรายงานข้อมูลทางสถิติ

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.
- การติดตามสถานะการดำเนินการ
- การจับคู่เรื่องร้องเรียนและหนังสือแจ้งล่าช้า
- การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. ระบบวิเคราะห์กระบวนงาน

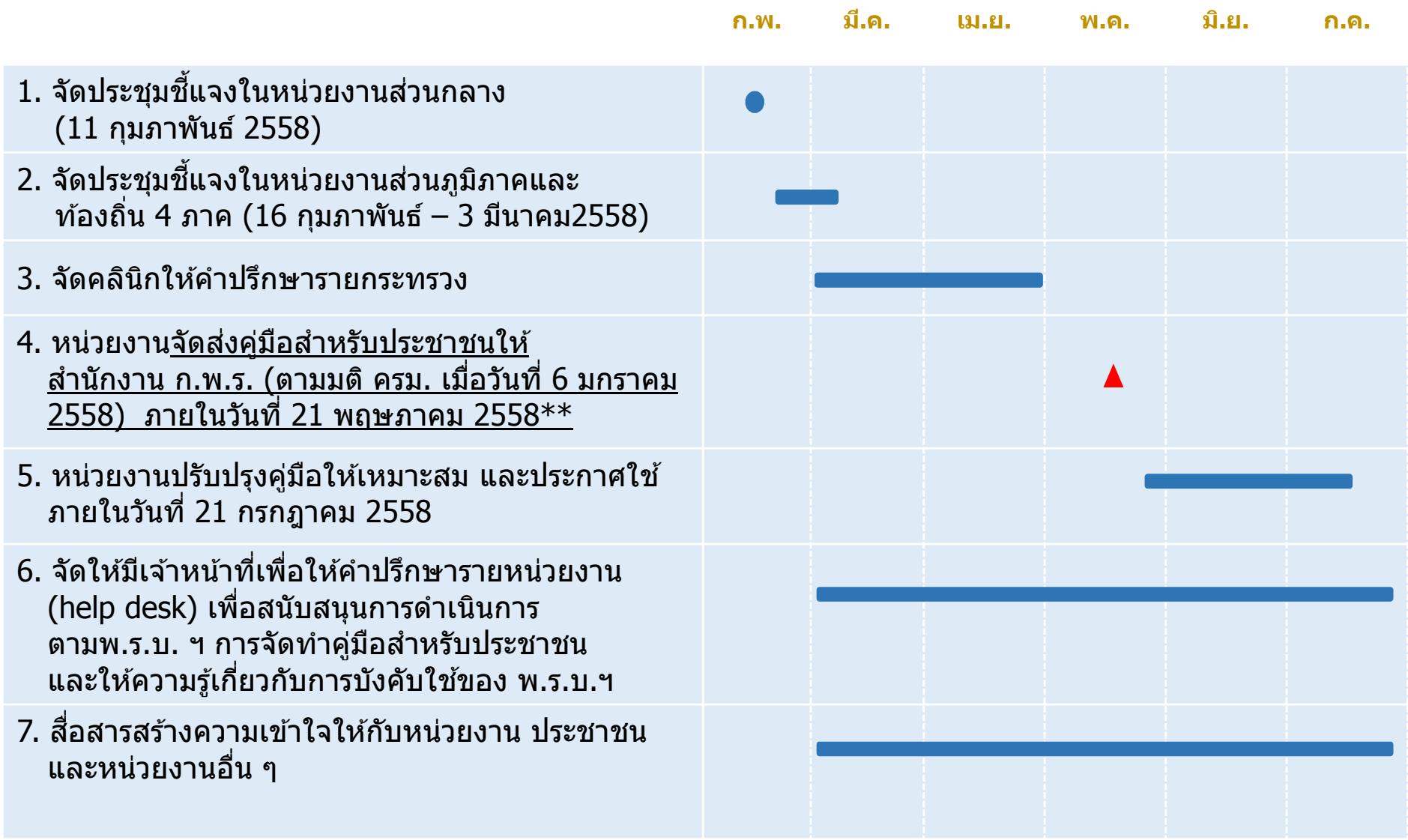
(เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การเปรียบเทียบกระบวนงานชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.
- การเปรียบเทียบกระบวนงาน กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ฮาร์ดแวร์ + ซอฟท์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

การส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน



**หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร. 1200/ว 2 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558

แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- ❑ ที่มา
- ❑ วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ คำจำกัดความ
- ❑ แนวคิดและหลักการ
  - ✓ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน
  - ✓ ขอบเขตการดำเนินการ
  - ✓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
  - ✓ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ ประเภทของกระบวนงานบริการ
- ❑ องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ ขั้นตอนการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- ❑ ภาคผนวก

❑ องค์ประกอบคู่มือสำหรับประชาชน

เพื่อให้คู่มือสำหรับประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐ เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดองค์ประกอบของคู่มือ ดังนี้

องค์ประกอบของคู่มือฯ	ประเภทกระบวนงานบริการ			
	1) กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว	2) กระบวนงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน	3) กระบวนงานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น	4) กระบวนงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
1) ขอบเขตการให้บริการ	• งานที่ให้บริการ / สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ / ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ			
2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	• แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
3) ขั้นตอนและระยะเวลา	• แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน • แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม			
4) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	• แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน			
5) ค่าธรรมเนียม	• ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)			
6) การรับเรื่องร้องเรียน	• แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ			
7) อื่น ๆ	• ตัวอย่างแบบฟอร์ม : แสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูล			
หมายเหตุ		ในขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศ	ระบุรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น	กำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในปฏิบัติให้พิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

❑ ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หลักแนวคิดที่ควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

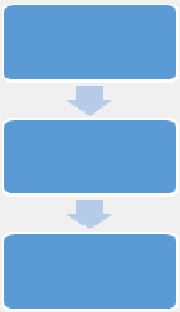
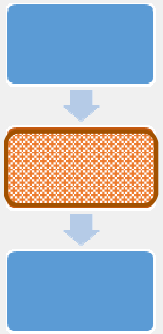
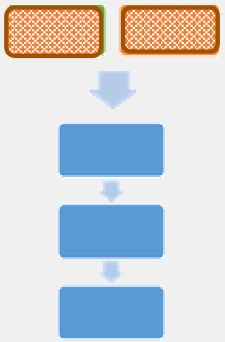
การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน

1. ช่องทางบริการสะดวกทันสมัย (Convenient & Modern Channels)
2. ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear & Consistent Information)
3. ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)
4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)
5. มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision – making criteria)

การยกระดับการส่งมอบการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

6. ดำเนินการโดยระบบอัติโนมัติ (Automated processing)
7. ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for less)
8. ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)
9. ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

❑ ประเภทกระบวนงานบริการ

1.กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว	2. กระบวนงานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน	3.กระบวนงานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น
สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว	มีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ	มีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา
		
✓ ทำบัตรประจำตัวประชาชน ✓ ออกใบอนุญาตขับรถ ✓ จดทะเบียนนิติบุคคล ✓ จดทะเบียนคนว่างงาน	✓ รังวัดที่ดิน ✓ ขอแปลงสัญชาติไทย ✓ ขอรับเด็กเป็นลูกบุญธรรม	✓ ขออนุญาตประกอบกิจการโรงงาน ✓ ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว ✓ จ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

4.กระบวนงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

(กฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้อนุญาต)

กระบวนงานเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

การรังวัดออกโฉนดที่ดินเฉพาะราย

ตัวอย่าง

ยื่นคำขอ/ชี้ระวางแผนที่/สอบสวน/รับคำขอ/นัดรังวัด/ประมาณการค่าใช้จ่าย → ชำระคำขอ/วางเงินค่าใช้จ่าย → ค้นหาหลักฐานที่ดินและแผนที่/แจ้งเจ้าของที่ดินข้างเคียง ★ → ช่างฯ ออกไปทำการรังวัด/รายงานผลการรังวัด → ตรวจสอบความถูกต้อง เสนอ จ.พ.ด. → จ.พ.ด. พิจารณาสั่งการ → ถอนการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการรังวัด

1 วัน | ระยะเวลารอทำการรังวัด | 20 วัน | 2 วัน | 1 วัน | 1 วัน

ส่งฝ่ายทะเบียน → จัดทำประกาศแจกโฉนดที่ดินเสนอ จ.พ.ด. ลงนาม → ชำระค่าธรรมเนียม

3 วัน | 30 วัน

จ.พ.ด. พิจารณาลงนาม → แจ้งผู้ขอมารับโฉนด → ชำระค่าธรรมเนียม → แจกโฉนดให้ผู้ขอ → บันทึกข้อมูลเก็บสารบบ

5 วัน | 1 วัน

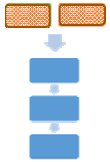
★ ขั้นตอนที่อาจเกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นกรณีที่ดินข้างเคียง เช่น กรมอุทยานฯ กรมป่าไม้ กรมทางหลวง กรมชลประทาน เป็นต้น

15 ขั้นตอน 3 จุดบริการ
รวมระยะเวลา 64 วันทำการ
(ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

การขออนุญาตประกอบกิจการโรงงาน

ตัวอย่าง

กระบวนงานที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น



จำพวกที่ 1

ไม่ต้องขออนุญาต

ม. 10 ผู้ประกอบการกิจการโรงงานจำพวกที่ 1 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง

1. ไม่ต้องยื่นขออนุญาต
2. ประกอบกิจการได้ทันที
3. ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง ได้แก่
   - สถานที่ตั้งโรงงาน
   - ลักษณะอาคาร
   - เครื่องจักร
   - การควบคุมการปล่อยของเสียหรือมลพิษ

สถานที่ยื่นขออนุญาต
กรุงเทพฯ → กรมโรงงานอุตสาหกรรม
ต่างจังหวัด → สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

จำพวกที่ 2

ขออนุญาต (ตาม ม.11)

กฎกระทรวง ฉ. 4 (พ.ศ. 2535)
ออกตามความใน พ.ร.บ. โรงงาน พ.ศ. 2535

การยื่นขออนุญาต

1. คำขอ ร.ง. 1
   1.1 ยื่นที่กรุงเทพฯ จำนวน 2 ชุด
   1.2 ยื่นที่ต่างจังหวัด จำนวน 3 ชุด
2. สำเนาบัตรประชาชน (กรณีบุคคลธรรมดา)
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
5. แผนผังแสดงสิ่งปลูกสร้างภายในบริเวณโรงงาน และ**ใบอนุญาตก่อสร้าง**

จำพวกที่ 3

ขออนุญาต (ตาม ม.12)

กฎกระทรวง ฉ. 5 (พ.ศ. 2535)
ออกตามความใน พ.ร.บ. โรงงาน พ.ศ. 2535

การยื่นขออนุญาต

1. คำขอ ร.ง.3
   1.1 ยื่นที่กรุงเทพฯ จำนวน 2 ชุด
   1.2 ยื่นที่ต่างจังหวัด จำนวน 3 ชุด
2. เอกสารประกอบการพิจารณา
   2.1 สำเนาหนังสือรับรอง**การจดทะเบียนนิติบุคคล**ที่แสดงรายชื่อกรรมการผู้มีอำนาจ
   2.2 สำเนาบัตรประจำตัวหรือสำเนาหนังสือเดินทางและสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการผู้ลงนาม
   2.3 หนังสือมอบอำนาจ
   2.4 แบบแปลนอาคารโรงงาน (วิศวกรลงนามรับรองเอกสาร)
   2.5 แบบแปลนแสดงตำแหน่งที่ตั้งเครื่องจักรและรายการเครื่องจักร (วิศวกรลงนามรับรองเอกสาร)
   2.6 แบบแปลนระบบควบคุมมลพิษและสิ่งแวดล้อม (วิศวกรลงนามรับรองเอกสาร)
   2.7 **ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร** (กรณีที่ยังไม่ได้ก่อสร้างอาคาร)
   2.8 หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่หรือที่ดิน (กรณีที่ไม่ได้เป็นเจ้าของสถานที่หรือที่ดิน)
   2.9 แผนผังแสดงสิ่งปลูกสร้างภายในบริเวณโรงงาน (วิศวกรลงนามรับรองเอกสาร)
3. สถานที่ตั้งโรงงานจะต้องเป็นไปตามกฎกระทรวง
4. แบบแปลนแสดงขนาดของ BOILER (กรณีที่มี BOILER)

(ตัวอย่าง) คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	**การออกใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)**
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	**กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง**

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 โทรสาร : 0 2558 0136	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.
2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา โทรศัพท์: 0 7431 2037 โทรสาร : 0 7432 3798	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยสหภาพยุโรปได้ออกกฎระเบียบว่าด้วยการป้องกัน ยับยั้งและขจัดการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงานและไร้การควบคุมหรือการทำประมงไอยูยู (Council Regulation (EC) No. 1005/2008 of 28 September 2008 establishing a community system to prevent, deter and eliminate illegal, unreported and unregulated Fishing) โดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรธรรมชาติสัตว์น้ำอย่างยั่งยืน ระเบียบ ฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นไป ครอบคลุมสินค้าประมงที่จับจากทะเล ตามพิกัดศุลกากรที่ 03, 1604, 1605 ยกเว้นบางรายการสินค้า เช่น หอยสองฝา สัตว์น้ำจากการเพาะเลี้ยง เป็นต้น ตามระเบียบนี้ สินค้าประมงที่จับจากทะเลและไม่ได้มาจากการเพาะเลี้ยงจะส่งออกไปยังสหภาพยุโรปได้นั้น จำเป็นต้องมีเอกสารรับรองว่าไม่ได้มาจากการทำประมงไอยูยูเพื่อประกอบการนำเข้า ซึ่งประกอบด้วยเอกสารใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) กรณีที่สัตว์น้ำนั้น จับโดยเรือรัฐเจ้าของธงเรือ หรือกรณีที่ประเทศส่งออกมีการนำเข้าสัตว์น้ำจากต่างประเทศเพื่อมาแปรรูปและส่งไปยังสหภาพฯ สินค้ารุ่นดังกล่าวจะต้องมีเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) เพิ่มเติมนอกเหนือจากใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) ด้วย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ประกอบการยื่นขอใบรับรอง Annex IV (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
2. เจ้าหน้าที่(กตส.)ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา 1 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
3. เสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผอ.กตส.อนุมัติลงนามใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ(Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
4. อนุมัติลงนามใบรับรอง (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
5. ออกเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. ใบคำร้องขอใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาใบรับรองสุขอนามัยสินค้าสัตว์น้ำ (Health Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาใบรับรองการจับสัตว์น้ำจากต่างประเทศ (Catch Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาแบบฟอร์มการควบคุมปริมาณวัตถุดิบสัตว์น้ำนำเข้าเพื่อการแปรรูปส่งออกสหภาพยุโรป (Raw Material Balance Stock, RMBS)	จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาหนังสือกำกับการจำหน่ายสัตว์น้ำนำเข้า (Import Movement Document, IMD)	จำนวน 1 ฉบับ
6. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (ฉบับจริง)	จำนวน 1 ฉบับ
7. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (สำเนา)	จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 หรือ เว็บไซต์ http://www.fisheries.go.th/complain/

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

(แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล)

ตัวอย่าง กรมประมง

ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมา

	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางดำเนินการ
	ข้อกฎหมาย	
1	ข้อยกเว้นตามมาตรา 5 (4) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหนังสือหารือประเด็นดังกล่าวไปยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว ตามหนังสือที่ นร 1206/81 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2558
2	สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งแจ้งว่าไม่มีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งส่วนใหญ่มักตีความว่านักศึกษาไม่ใช่ประชาชนตาม พ.ร.บ.ฯ	สำนักงาน ก.พ.ร. รับทราบประเด็นนี้แล้ว จะได้ดำเนินการให้ความชัดเจนต่อไป ทั้งนี้ หากสถาบันอุดมศึกษาจะขอยกเว้นก็สามารถส่งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้
3	งานด้านการสนับสนุนอื่นอยู่ในบังคับของพระราชบัญญัตินี้หรือไม่ เช่น งานด้านการเงิน การคลัง งานพัสดุ งานด้านบุคลากร งานด้านการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และงานด้านการมีส่วนร่วม เป็นต้น	สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหนังสือหารือประเด็นดังกล่าวไปยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว ตามหนังสือที่ นร 1209/98 ลงวันที่ 8 เมษายน 2558
4	การตีความ การหารือเพื่อขอยกเว้นการดำเนินการ เช่น กรณี พ.ร.บ.อาวุธปืน และ พ.ร.บ.สัญชาติ กรมการปกครองเห็นว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงอาจขอหารือเพื่อยกเว้นการดำเนินการ	หน่วยงานสามารถส่งเรื่องไปหารือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ เนื่องจากขณะนี้ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาพิจารณาเรื่องนี้แล้ว

ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมา

	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางดำเนินการ
	คู่มือสำหรับประชาชน	
1	พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยกรณีที่ผู้อนุญาตอยู่ในจังหวัดหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการทำให้เกิดมาตรฐานในการจัดทำคู่มือฯ	สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานส่วนกลางเพื่อดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับหน่วยงานในภูมิภาค ตามหนังสือที่ นร 1200/ว 4 ลงวันที่ 31 มีนาคม 2558 ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรอให้หน่วยงานส่วนกลางจัดทำคู่มือที่เป็นมาตรฐานกลางให้แล้วเสร็จก่อน จึงจะนำคู่มือที่เป็นมาตรฐานกลางนั้นมาปรับปรุงในบางส่วนให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่
2	กระบวนงานบริการที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก 3 กรณี 1) คำขอแต่ละรายมีปริมาณงานไม่เท่ากัน เช่น บริษัทที่ยื่นคำขอมีลูกจ้างจำนวนมาก - น้อย ไม่เท่ากัน (กรมการจัดหางาน) 2) ปริมาณงานมากในบางช่วงทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การต่ออายุใบอนุญาต (กรมโรงงานอุตสาหกรรม) 3) ปริมาณงานมากและในการดำเนินงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากทำให้ปริมาณงานสะสม ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอคอยนานกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ เช่น การรังวัดที่ดิน	- ควรหาค่าเฉลี่ย โดยนำข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดระยะในการให้บริการให้ได้ - กำหนดเป็นเงื่อนไขระยะเวลา กรณีปริมาณมาก เช่น ขออนุญาตมากกว่า 100 เรื่อง ใช้ระยะเวลา 3 ชั่วโมง เป็นต้น
3	กระบวนงานบริการที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้	ควรหารือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถกำหนดระยะเวลาได้
4	การขอเอกสารทางด้านวิชาการเพิ่มเติมเนื่องจากไม่สามารถกำหนดรายการเอกสารล่วงหน้าได้	- โดยหลักขอเอกสารเพิ่มเติมไม่ได้ ดังนั้นในการรับเอกสารเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง หากไม่ครบถ้วน ให้จัดทำบันทึกสองฝ่ายว่ายังขาดเอกสารใด และจะมายื่นเมื่อไร - ควรศึกษาข้อมูลในอดีตว่าเคยขอเอกสารใดเพิ่มเติมซ้ำ ๆ บ้าง และนำมากำหนดเป็นเอกสารประกอบฯ ในคู่มือฯ ให้ชัดเจน
5	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการยื่นคำขอ ส่วนราชการมักนำกฎระเบียบมาไว้ในคู่มือทั้งหมด	สรุปประเด็นที่สำคัญ สำหรับรายละเอียดให้ link เป็นเอกสารแนบ