

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
รับส่งที่ 2420
วันที่ 13 พ.ค. 2566
เลข 2420



ที่ นร ๑๒๐๐/ว๒๒

คณะกรรมการ
รับเลขที่ ๑๐๖
วันที่ 16 พ.ค. ๒๕๖๖
เรื่อง

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

เรื่อง การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน หัวหน้าส่วนราชการ จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่นของรัฐ
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน
๒. แบบฟอร์มการจัดทำหรือปรับปรุงการออกประกาศหรือคำสั่ง ตามมาตรา ๑๐ มาตรา ๑๓(๑) และมาตรา ๑๖
๓. ผลการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีมติเห็นชอบแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งประกอบด้วยกรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน รายละเอียดตามสิ่งที่มาส่งมาด้วย ๑ ซึ่งภายหลังจากคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานของรัฐจะต้องกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตร ๒๐ ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอให้หน่วยงานจัดทำหรือปรับปรุงการดำเนินการตามมาตรา ๒๐ ดังกล่าวให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ ซึ่งมีแบบฟอร์มการจัดทำหรือปรับปรุง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ โดยจะแจ้งช่องทางสำหรับการนำส่งให้ทราบในโอกาสต่อไป ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถตรวจสอบการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการฯ ได้ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน อธิการบดี

ขอแสดงความนับถือ

- ๑) เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
- ๒) เห็นควรมอบ - ทั่วทุกแห่ง

๑๓ พ.ค. ๒๕๖๖

(นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร. ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการ ก.พ.ร.

๒๖ พ.ค. ๒๕๖๖

(ผศ.ดร. วิจิต สุธทร)
รองอธิการบดี

เรียน คณบดี

เพื่อโปรดทราบ
เพื่อเป็นข้อมูล

กองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๑๐ หรือ ๘๘๒๙ หรือ ๘๙๙๒ หรือ ๙๙๙๘
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๐๔๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

(นางสาววิจิตรา ขุนไชยการ)
นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ

16 พ.ค. 2566

แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
ตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามมติคณะรัฐมนตรี
ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑
วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ - สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น	๑๐
วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ - สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน	๒๑

สามารถสอบถามข้อมูลเชิงเทคนิคเพิ่มเติมได้ที่ dx@opdc.go.th หรือสอบถามโดยตรงจาก

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

อีเมล sd-g1_division@dga.or.th (ฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ)

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ (DGA Call Center)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

อีเมล info@etda.or.th

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔

**กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕**

กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จะเป็นข้อมูลคำแนะนำให้กับหน่วยงาน เกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องมือตามระดับความพร้อมของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจะประกอบด้วยสาระสำคัญ ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานจะทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาต ตั้งแต่การสืบค้นข้อมูล จนถึงการจัดส่ง ใบอนุญาตและเอกสารอื่น การติดตามสถานะหรือการแจ้งเตือน รวมทั้งการแสดงใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด และ (๒) รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่แจ้งให้หน่วยงานทราบถึง การใช้เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม/ การจัดหา ทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านการบริหารจัดการ (องค์ความรู้ เจ้าหน้าที่ ฯลฯ) รวมทั้งการนำไปใช้ให้สอดคล้องกับ กฎหมาย และข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวังของการใช้เครื่องมือ ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสังเขป ดังนี้

๑. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
๑. การสืบค้นข้อมูล	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ ความสามารถในการโต้ตอบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น - อีเมล - สื่อสังคมออนไลน์ - เว็บบอร์ด	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน พร้อม ความสามารถในการสืบค้น ข้อมูล ความสามารถในการ โต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ	เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน พร้อมความสามารถในการ สืบค้นข้อมูล การให้ข้อมูล เฉพาะบุคคล และการให้ ข้อเสนอแนะ (Recommendations) ความสามารถในการโต้ตอบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อม ความสามารถในการโต้ตอบ แบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot
๒. การพิสูจน์และ ยืนยันตัวตน	ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตามมาตรฐานรัฐบาล ดิจิทัล (มรด.) ๑-๑:๒๕๖๔ กรณีให้บริการมีความเสี่ยง ปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่ อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตน ของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตาม มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ โดยสมัครกับแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน ^๑ กรณีให้บริการมีความเสี่ยง ปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่ อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตน ของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ ๒ หรือมากกว่า (IAL๒) ตาม มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ เช่น ระบบ Digital ID ที่ ให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แอปพลิเคชันทางรัฐ หรือ ระบบ Digital ID ที่ได้รับ การ รั บ ร อ ง ก า ย ไ ต่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย การควบคุมดูแลธุรกิจบริการ

^๑ แอปพลิเคชันของหน่วยงาน หมายถึง การให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application)

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	คู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบ สถานประกอบการ เป็นต้น	คู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบ สถานประกอบการ เป็นต้น	เกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้อง ได้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๖๕
๓. การจัดทำแบบ คำขอและยื่นคำขอ	<p>คำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป เช่น Google Form, Microsoft Form เป็นต้น - ไฟล์คำขอรับ ฯ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของแบบคำขอที่กรอกแล้วแบบคำขอที่จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้น (PDF Form) <p>เอกสาร/หลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น <p>ช่องทางการยื่นคำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กดยื่นคำขอจากระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป - ส่งแบบไฟล์คำขอพร้อมไฟล์เอกสาร/หลักฐาน ไปยังช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น (อีเมล หรือ Social Media) ที่หน่วยงานกำหนด 	<p>คำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน <p>เอกสาร/หลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น <p>ช่องทางการยื่นคำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน 	<p>คำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน <p>เอกสาร/หลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น หรือ - เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติจากหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง <p>ช่องทางการยื่นคำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
๔. การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการ	เช่นเดียวกับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอในระดับมาตรฐาน โดยอาจมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	<ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์คำขอและเอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับชั้น เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอ ฯ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับชั้น ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ 	<p>ที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และพิจารณา คำขอ - การตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ เอกสาร/หลักฐานประกอบ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติ (Automated Process)
๕. การอนุมัติและอนุญาต	<p>การอนุมัติและอนุญาต</p> <ul style="list-style-type: none"> - อนุมัติและอนุญาตบนใบคำขอและเอกสาร/หลักฐานที่พิมพ์เป็นกระดาษ เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอและไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่ออนุมัติและอนุญาตผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ 	<p>การอนุมัติและอนุญาตผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖</p>	<p>เช่นเดียวกับการอนุมัติและอนุญาตในระดับมาตรฐาน โดยอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อบันทึกผลการอนุมัติและอนุญาตเพิ่มเติม</p>
๖. การชำระค่าธรรมเนียม	<ul style="list-style-type: none"> - การเปิดบัญชีหน่วยงานสำหรับใช้รับชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ - แจ้งยอดที่ต้องชำระช่องทาง วิธีการชำระเงิน (เช่น โอนผ่าน QR Code หรือชำระ Bill Payment ด้วย QR Code) และวิธีการยืนยันการชำระเงินให้ผู้ยื่นคำขอทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ และ 	<p>การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียมหรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้า</p>	<p>การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียมหรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้า</p>

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น - มอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลัง ดำเนินการตรวจสอบหลักฐานการชำระเงิน (เช่น Payment Slip) ที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งต่อหน่วยงาน	หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานยังไม่รองรับการรับชำระค่าธรรมเนียมแบบ e-Payment อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖
๗. การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น พร้อมทั้งการลงนาม	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรอง พิมพ์ และให้ผู้มีอำนาจลงนาม แล้วแปลงเอกสารกระดาษดังกล่าวให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF เพื่อจัดส่งตามขั้นตอนต่อไป	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานยังไม่รองรับการจัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ.) ๑๑-๒๕๖๐ หรือ ชมธอ. ๒๔-๒๕๖๓
๘. การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น	- จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทางอีเมล ก็ให้แจ้งผลทางอีเมล เป็นต้น - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	- จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน
๙. การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	- ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น	- ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทางอีเมล ก็ให้แจ้งผลทางอีเมล เป็นต้น - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทาง การติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลข โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	- เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทาง การติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลข โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	
๑๐. การแสดง ใบอนุญาต	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จาก โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์อื่น	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จาก เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จาก แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal หรือ Citizen Portal)

๒. รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้อง กับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
๑. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)		
๑. สามารถจัดหาอีเมลได้ ๒ ช่องทาง คือ (๑) หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง หรือ (๒) หน่วยงานสามารถเลือกใช้ บริการอีเมลของ สพร. ได้ สำหรับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีช่องทางได้อีกช่องทางหนึ่ง คือ ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สร้างอีเมลกลางให้ อปท. ๒. ภายหลังจากหน่วยงานสร้าง อีเมลกลางแล้ว ขอให้ดำเนินการ ดังนี้ ๒.๑ กรณีที่ หน่วยงานสร้าง อีเมลกลางเองให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลาง ไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dga.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร. โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้ง ให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป ๒.๒ กรณี หน่วยงานเลือกใช้ บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่ กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตาม มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล ดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของอีเมล	ข้อแนะนำ ๑. การกำหนดที่อยู่อีเมลกล จะต้องเป็นไปตามภาคผนวก ๗ ข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า กับการบริหาร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. หน่วยงานควรประกาศก ีอีเมลกลางของหน่วยงานเป็น ีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปร ตามมาตรา ๒๐ แห่งพระรา การปฏิบัติราชการทางอิเล็ก พ.ศ. ๒๕๖๕ ๓. หน่วยงานจะต้องกำหนด ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในฝ และลงทะเบียนหนังสือ หลักฐานที่จัดส่งผ่านอี ติดต่อกับประชาชน ะ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๔. ไม่เหมาะสมสำห ที่มีเอกสารหรือห เป็นจำนวนมาก

การเตรียมความพร้อม/การจัดทำ	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
<p>ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงานเมื่อสร้างเสร็จแล้วจะมี SMS แจ้งรหัสผ่านที่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม ๒.๓ กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.</p>		<p>ข้อพึงระวัง หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ตามวันและเวลาที่ เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>
๒. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)		
<p>๑. จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางกรของหน่วยงาน ๒. การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไป การติดต่อสอบถาม หรือการตอบกลับอัตโนมัติ ๒.๑ Line ทั่วไป จะใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่สามารเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง ๒.๒ Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล ๓. หากเป็นการใช้ Facebook Fan Page จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (เข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ www.facebook.com และสามารถเลือก Page ที่มีให้เลือก ๖ ประเภท)</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภทจะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ๑. Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้าง และบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปในทางมิชอบได้ ๒. Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคล ทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ ๓. ในกรณีที่นำเสนอส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) ข้อความที่นำเสนอต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติ ก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกัน</p>

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
		<p>การนำส่งข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงาน</p> <p>๔. ในการตั้งชื่อควรใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อย่อของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นและป้องกันการแอบอ้าง</p>
๓. เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน		
<p>๑. เว็บไซต์</p> <p>๑.๑ การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน ๒.๐ ตามที่ สพร. ได้จัดทำขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดของการตั้งชื่อโดเมน การจดทะเบียนชื่อโดเมน รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานที่ควรมีของหน่วยงาน</p> <p>๑.๒ การดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ นอกจากการบริหารจัดการ และการบริการบนเว็บไซต์จะต้องคำนึงถึงการลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางเทคโนโลยี ซึ่งหน่วยงานสามารถศึกษามาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ที่ สพร. จัดทำขึ้นได้</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</p> <p>๓. ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ขมธอ. ๑ - ๒๕๕๗) ว่าด้วยมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์</p>	<p>๑. หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน</p> <p>๒. สามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณและการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ</p>
<p>๒. แอปพลิเคชัน</p> <p>๒.๑ การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับงานบริการต้องอาศัยแพลตฟอร์มกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Digital ID ของ สพร. หรือ D.DOPA ของกรมการปกครอง ในการระบุและยืนยันตัวตน National e-Payment ของกระทรวงการคลัง ในการชำระเงิน Government Data Exchange (GDX) ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ</p> <p>๒.๒ การพัฒนาแอปพลิเคชันต้องคำนึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจะต้องได้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ (ISMS) และ ISO/IEC ๒๗๗๐๑ (PIMS) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการ</p>	<p>๑. มาตรา ๘ และมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</p>	<p>๑. หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน</p> <p>๒. หน่วยงานสามารถพัฒนาเพียงเฉพาะ Back End เพื่อเชื่อมต่อกับงานบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณและการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ</p>

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
<p>ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๒.๓ หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning ที่รองรับการประมวลผลที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นมาใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานบริการของหน่วยงานได้</p>		<p>๓. ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หน่วยงานควรศึกษา Customer Journey Map ของงานบริการอย่างละเอียดก่อนที่จะออกแบบวิธีการให้บริการ เพื่อประชาชนผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์การใช้งานใน User Experience และ User Interface ที่เป็นมิตร และมีการทำงาน (feature & function) ที่ครบถ้วน</p>
๔. การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ		
<p>๑. การพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการให้บริการให้เป็นข้อมูลดิจิทัล (Digitize Data) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของการให้บริการกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐได้</p> <p>๒. การจัดทำระบบการทำงานสำหรับการให้บริการภายในหน่วยงาน (Back End) ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มกลางได้อย่างครบวงจรและไร้รอยต่อ</p> <p>๓. การเตรียมมาตรฐานด้านการบริการ และระบบสนับสนุนสำหรับรองรับการให้บริการต่าง ๆ เช่น ระบบยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการส่งต่อข้อมูลภายในที่ปลอดภัย และระบบการป้องกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่มีมาตรฐาน</p> <p>๔. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่กระชับ มีประสิทธิภาพ โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Re-Process) เพื่อออกแบบ</p>	<p>๑. มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามที่ ๔ หน่วยงานจะประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>๑. ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานควรจัดทำระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) ที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับการแสดงข้อมูล และ/หรือ การรับส่งข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ เพื่อให้สามารถให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางด้วยระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบโดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ก่อน</p> <p>๒. ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (Re-Process) ก่อนออกแบบระบบบริการ เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และทำให้การพัฒนาระบบทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น เพราะไม่ได้ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมก่อนที่จะนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้</p> <p>ข้อพึงระวัง</p> <p>ในการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และแพลตฟอร์มกลาง ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามลำดับความลับของข้อมูล</p>

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
ขั้นตอนการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ		ที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)		
<p>๑. หน่วยงานจัดให้มีกระดานข่าวอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Webboard) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเห็นได้ง่าย</p> <p>๒. จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลและตอบคำถามรวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามผ่านทางกระดานข่าว</p> <p>๓. จัดทำคู่มือการถาม-ตอบ สำหรับคำถามที่พบบ่อย รวมถึงข้อมูลการติดต่อส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน สำหรับแจ้งให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖</p>	<p>๑. หน่วยงานควรมีระบบการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนของประชาชนก่อนที่จะสามารถโพสต์ถามข้อมูลบนกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ใช้กระดานข่าวไปในทางมิชอบ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูลโดยไม่มีประวัติโพสต์ อาจเปิดสิทธิ์ให้สามารถเข้ามาอ่านข้อมูลได้ เพื่อลดภาระในการตอบคำถามซ้ำ ๆ ของเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านกระดานข่าว ควรมีการระบุที่มาของข้อมูลที่ใช้ตอบว่าเป็นข้อมูลจากระเบียบ/ข้อบังคับใด บังคับใช้ ณ วันที่เท่าใด และเป็นข้อมูล ณ วันที่เท่าใด เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาสืบค้นในภายหลังเข้าใจว่าเป็นข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง</p> <p>๓. ควรมีขั้นตอน/ระบบการพิจารณาโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นหรือจากหน่วยงานเจ้าของบริการ ก่อนการตอบกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่ จนทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน</p>

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น)

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ประกอบกับ มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระเบียบ สารบรรณฯ) ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อกับราชการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่หน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากรในการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้นตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติฯ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานขนาดเล็กให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วนในระยะเริ่มต้น โดยแนะนำให้ดำเนินการดังนี้

๑. การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

๑.๑ หน่วยงานควรต้องเริ่มต้นด้วยการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้นำโดเมนเนมดังกล่าวไปใช้เป็นโดเมนเนมสำหรับอีเมลของหน่วยงานของรัฐต่อไป โดยในการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้น หน่วยงานสามารถดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานติดต่อเพื่อขอใช้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม^๑ ทางช่องทาง <https://thdomain.thnic.co.th/register> ซึ่งทำหน้าที่ดูแลระบบทะเบียนและให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมน โดยใช้นามสกุลสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th

(๒) ในการตั้งชื่อย่อของหน่วยงานสำหรับการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้นให้ตั้งชื่อตามแนวทางที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนด โดยหน่วยงานอาจตั้งชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เช่น *klongnoy.go.th*, *paktang.go.th* และอาจจดทะเบียนชื่อภาษาไทยเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น *คลองน้อย.รัฐบาล.ไทย*, *ปากทาง.รัฐบาล.ไทย* (ข้อ ๑ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรใช้โดเมนเนมภาษาอังกฤษเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของอาเซียนที่ให้อังกฤษเป็นภาษากลางและเพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถพิมพ์ภาษาไทยสามารถติดต่อหน่วยงานได้

^๑ บริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเดียวของประเทศไทยที่ได้รับสิทธิในการให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนภายใต้ .th และ .ไทย

(๓) ในกรณีที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมขอให้หน่วยงานจัดส่งหลักฐานการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อประกอบการจดทะเบียนโดเมน หน่วยงานอาจนำส่งสำเนากฎหมายที่จัดตั้งหรือจัดโครงสร้างของหน่วยงานของรัฐ เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ แทนการนำส่งหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท

(๔) หากหน่วยงานประสงค์จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจดทะเบียนโดเมนเนม ให้ติดต่อสอบถามผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมตาม (๑) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๐๕ ๔๐๐๗ ในเบื้องต้นก่อน และหากยังคงมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อหาหรือ สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรืออีเมล info@etda.or.th

๑.๒ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฯ และระเบียบสารบรรณฯ หน่วยงานจะต้องจัดทำบัญชีอีเมลในชื่อหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางในการรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) ทั้งกับหน่วยงานอื่นและประชาชนทั่วไป โดยในการจัดทำบัญชีอีเมลนั้น หน่วยงานสามารถเลือกขอรับบริการจากผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ได้

(๑) ผู้ให้บริการอีเมลเอกชนทั่วไป เช่น outlook.com, gmail.com โดยอาจมีหรือไม่มีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรูปแบบและระดับการให้บริการของอีเมลเอกชนแต่ละราย

(๒) บริการอีเมลภาครัฐที่ให้บริการโดย สพร. โดยหน่วยงานสามารถติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรืออีเมล contact@dga.or.th

(๓) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เช่น อบจ. อบต. เทศบาล) ให้ติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๑๑๒, ๑๑๑๖, ๑๑๐๕ หรือติดต่อผ่านช่องทางเว็บไซต์ <http://www.dla.go.th/register/register.jsp>

๑.๓ ในการขอจัดตั้งบัญชีอีเมลตามข้อ ๑.๒ หน่วยงานสามารถแจ้งให้นำชื่อโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้แล้วตามข้อ ๑.๑ มากำหนดเป็นชื่ออีเมล โดยมีคำว่า saraban นำหน้าตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น saraban@klongnoy.go.th, saraban@paktang.go.th โดยในกรณีที่ใช้บริการอีเมลของผู้ให้บริการเอกชนแล้ว การเปลี่ยนชื่อโดเมนเนมสำหรับอีเมลอาจมีค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้บริการเอกชนแต่ละรายมีแนวทางในการคิดค่าบริการและขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงขอให้หน่วยงานติดต่อสอบถามผู้ให้บริการเอกชนโดยตรง

๑.๔ เมื่อได้ตั้งบัญชีอีเมลกลางและเปลี่ยนโดเมนเนมเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๑ เพื่อให้หน่วยงานอื่นและประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ติดประกาศดังกล่าวในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

(๒) เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมของหน่วยงาน เช่น Facebook, Line เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

(๓) นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

(๔) แจ้งลงทะเบียนอีเมลกลางของหน่วยงานกับ สพร. โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรือแจ้งทางอีเมล contact@dga.or.th โดยนำส่งสำเนาประกาศไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ สพร. รวบรวมจัดทำเป็นนามสกระหาให้หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนสืบค้นได้

๑.๕ เมื่อดำเนินการจัดตั้งอีเมลกลางแล้วเสร็จ หัวหน้าหน่วยงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงานตามระเบียบสารบรรณฯ กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมายดังกล่าวจะมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (inbox) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (ตัวอย่างเช่น ๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.) และต้องตรวจสอบทั้งในกล่องอีเมลขาเข้า (inbox) และกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ด้วย (ข้อ ๒ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

๑.๖ ควรมีการทบทวน เพื่อตรวจสอบบัญชีอีเมลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่มีเป็นปัจจุบัน และมีมาตรการควบคุมกรณีมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอีเมลลาออกหรือโอนย้ายหน้าที่รับผิดชอบ

๑.๗ ควรพิจารณาถึงภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น เช่น อีเมลหลอกลวง (Phishing Mail) หรือ ไวรัส เวิร์ม และโทรจันที่อาจถูกส่งมากับอีเมล โดยสามารถป้องกันได้ด้วยการอบรมความตระหนักและติดตั้งซอฟต์แวร์โปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) เพื่อช่วยป้องกันภัยคุกคามดังกล่าว

๑.๘ ควรใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) และต้องแน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด โดยการรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล

๒.๑ เมื่อได้รับอีเมลจากหน่วยงานอื่นหรือประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมายควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจากชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่นหรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นอีเมลขยะ อีเมลโฆษณาทั่วไป หรืออีเมลชวนเชื่อ เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ แต่หากปรากฏว่าอีเมลดังกล่าวเป็นอีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการแล้ว ให้ถือว่าอีเมลดังกล่าวเป็นหนังสือราชการตามระเบียบสารบรรณฯ ที่กำหนดให้ต้องลงทะเบียนหนังสือรับและออกหลักฐานตอบกลับให้แก่ผู้ส่งอีเมล ทั้งนี้ ในการตรวจสอบอีเมลกลางนั้น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบอีเมลติดต่อราชการปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมลดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อน แล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง

๒.๒ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้วและพบว่าอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป เช่น ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามา

ในวันอาทิตย์ ที่ ๒๒ มกราคม เวลา ๒๑.๓๓ น. ก็ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ ๒๓ มกราคม เวลา ๘.๓๐ น. (มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ)

๒.๓ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบว่าอีเมลที่หน่วยงานได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณมีหน้าที่ตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งอีเมลทราบด้วย ในการนี้ เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ต้องบันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาดนั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

๒.๔ สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ใด ๆ ของหน่วยงานพบว่ามีประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เช่น Facebook, Messenger, อีเมลอื่น ๆ ของหน่วยงานที่มีได้ประกาศเป็นช่องทางรับหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่พบเรื่องดังกล่าวมีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียนรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา ๑๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยให้ลงทะเบียนรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ ๓.๑ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

๒.๕ ในการบันทึกอีเมลลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานนั้น หากหน่วยงานยังไม่มีระบบทะเบียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณจัดทำทะเบียนหนังสือรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ ๒๔/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ โดยให้จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียนตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียนเดิม และใช้ทะเบียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้นในการบันทึกลงทะเบียนรับหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ ๒๔/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ)

๒.๖ ในการตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้ลงทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ ๓.๒ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) รวมถึงการสำรองข้อมูลทะเบียนรับหนังสือ

๒.๗ เมื่อเจ้าหน้าที่สารบรรณได้บันทึกอีเมลที่ได้รับลงในทะเบียนหนังสือรับ และตอบกลับผู้ส่งเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าวตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งต่อทางอีเมลของหน่วยงานก็ได้ แต่ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับส่งเอกสารภายในแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถใช้วิธีพิมพ์อีเมลที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าอีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเป็นเอกสารต้นเรื่อง และให้ส่งต่ออีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอีเมล

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ และหากพบว่าคำขอ เอกสาร หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และจำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้ และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางไลน์แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจากอีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมนั้นเจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชนไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้วจะดำเนินการอย่างไร

๓.๒ ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๓.๑ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วได้รับแจ้งกลับว่าไม่สามารถส่งไปยังอีเมลปลายทางได้ โดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในเวลลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้

(๑) ประชาชนอาจใช้วิธีการกรอกข้อมูลบนฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน แต่หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แล้วประชาชนอาจส่งอีเมลโดยพิมพ์ข้อความให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มก็มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ) ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย หน่วยงานควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่กรอกข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม

(๒) รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ โดยในกรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

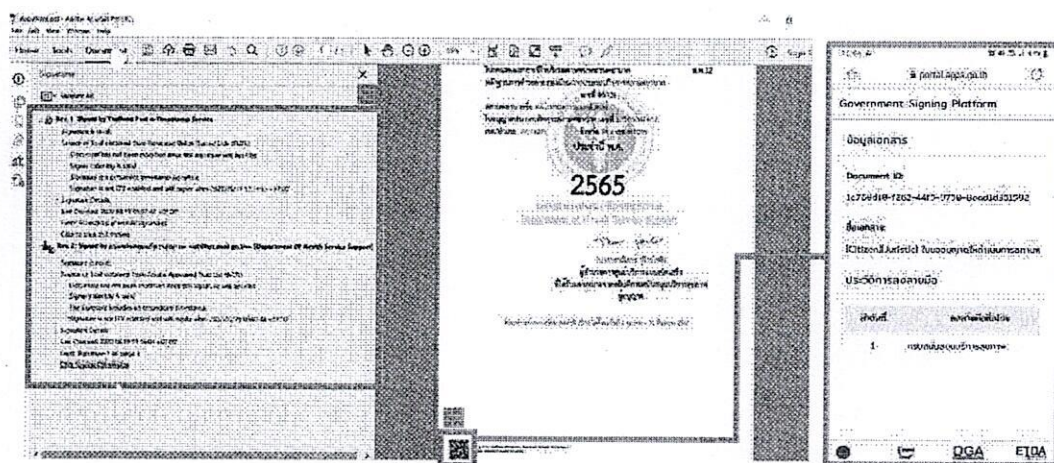
(๓) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๔) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในหัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่น

นอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง ตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สฟธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพลายมือชื่อมาประทับ ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยให้มืองค์ประกอบตาม ขมธอ. กำหนดก็ได้

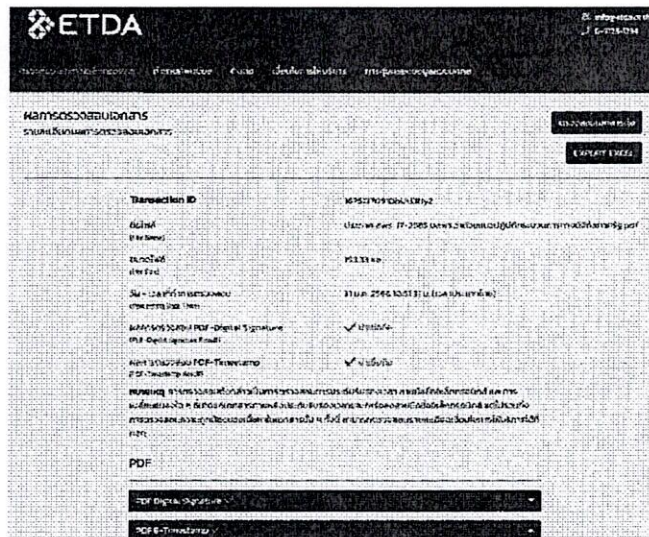
(๕) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสาร มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา ๙, ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารยังไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ นอกจากนี้หน่วยงานยังสามารถติดต่อขอใช้บริการตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนได้จากเว็บไซต์ gdx.dga.or.th โดยไม่ต้องพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติม ส่วนเอกสารอื่นที่หน่วยงานของรัฐออกที่ได้มีการ รับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออก ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) ได้ รับรองตามที่ระบุไว้ใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออก ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมี ความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(๖) วิธีการตรวจสอบเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออก โดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดย เมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ ผู้ใช้งานทราบในหน้าจอโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพอ. <https://validation.teda.th/> ดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

(๓) ในกรณีที่เอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยแนะนำให้เข้าไปที่หน้า www.rd.go.th และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” และเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งรหัส e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถนำรหัสดังกล่าวเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องที่ช่องทางเดียวกันได้ (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐ

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว

(๒) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (๑) หากหน่วยงานไม่สามารถกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ เช่น ให้มารับใบอนุญาตด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ผ่านโปรแกรมที่ประชาชนใช้งานกันทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านไลน์แอปพลิเคชัน หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้เจ้าหน้าที่บันทึกภาพจากการวิดีโอคอล เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (๒) ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานประกอบ

๓.๕ การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(๒) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๒.๑) วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น โอนเงินผ่าน internet-banking หรือ mobile banking ผ่าน QR-Code หรือชำระผ่านตัวแทนสาขาธนาคาร หรือตู้ ATM

(๒.๒) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

(๓) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงาน ตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ๒ หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงิน แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ ๓๖๕ หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(๒) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใด ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถสั่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๑ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ แล้วเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจึงส่งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น หน่วยงานต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน โดยอาจแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้ง ระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย ในการนี้ ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ

๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF เช่น บริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ [Adobe.com](https://www.adobe.com/Thai/acrobat/pdf-to-pdf.html) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่นใดที่สามารถแปลงเป็นไฟล์ PDF ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มิงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารบรรณเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

๔.๔ หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรตามข้อ ๔.๓ ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ ๓,๐๐๐ บาท) โดยติดต่อ

(๑) TDID ได้ที่ <https://www.thaidigitalid.com/certificate/> หรือ

(๒) INET ได้ที่ <https://ca.inet.co.th/inetca/certDetail.html>

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีข้อขัดข้องแล้ว หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรือ info@etda.or.th

๔.๕ เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๔ จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

๔.๖ การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนให้ส่งโดยใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. ตามข้อ ๑.๔ และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้นับขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์โดยบันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง

๔.๘ เนื่องจากบัญชีอีเมลนั้นมีพื้นที่จำกัด เพื่อให้อีเมลของหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอที่จะรับอีเมลจากประชาชนได้ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในส่วนที่ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ ๘๙/๔ ของระเบียบสารบรรณฯ) โดยในกรณีที่พบว่าพื้นที่ของอีเมลกลางไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลด้วยการบันทึกในรูปแบบ archive file เช่น ในสกุล PST เพื่อจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external harddisk แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในอีเมลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

๔.๙ ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทางอีเมลได้เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางอีเมลได้แล้ว หน่วยงานควรจะชักซ้อมกับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งให้ประชาชนนำไฟล์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ใน Cloud Storage ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box แล้วนำส่ง link สำหรับ download ไฟล์ให้เจ้าหน้าที่ในทางอีเมล โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ download จาก link ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควรส่งอีเมลแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ

๕. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

๕.๑ ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยที่หน่วยงานเป็นผู้ออก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็นฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel, Google Sheets, Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (ถ้ามี) โดยการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

๕.๒ ในการจัดทำฐานข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

๕.๓ ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(๑) เปิดเผยในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้บน Cloud Storage เช่น Google Drive, OneDrive พร้อมทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(๒) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(๓) เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ www.data.go.th โดยหน่วยงานสามารถลงทะเบียนที่เว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail>

และเข้าใช้งาน www.data.go.th ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ ในการนี้ ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (๒) หรือ (๓) ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

๕.๔ หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

๕.๕ ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เองตามข้อ ๕.๓ แล้ว หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา ๒๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน ๓ วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

๖. อื่น ๆ

๖.๑ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้

๖.๒ ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” หรือ <https://www.opdc.go.th/content/NzgZMA> หรือส่งคำถามมาที่อีเมล dx@opdc.go.th

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
(สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐจำนวนหนึ่งมีความพร้อมด้านงบประมาณและระดับความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาตรฐานได้อย่างครบถ้วน ดังต่อไปนี้

โดยที่มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานอาจพัฒนาระบบ e-Service ที่ให้บริการระดับมาตรฐานเพื่อนำมาใช้รับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบดังกล่าวอย่างน้อยต้องรองรับการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

๑.๑ ดำเนินการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือ บริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) โดยมีคุณสมบัติตามภาคผนวก ๑

๑.๒ การพัฒนาระบบ e-Service ให้ใช้รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process) ที่เป็นสากล มีการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการ (User Centered Design) มีการทดสอบการใช้งานทั้ง Functional Testing และ Non-Functional Testing เช่น การทดสอบความปลอดภัย การทดสอบความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

๑.๓ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ให้ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมของหน่วยงานของรัฐ หรือชื่อบริการของหน่วยงานรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กำหนดในข้อ ๑.๑ และดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น ดังนี้

(๑) สร้าง Subdomain สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น e-filing.rd.go.th หรือ

(๒) กำหนด URL สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น www.rd.go.th/e-filing หรือโดเมนเนมเฉพาะสำหรับบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน เช่น ทางรัฐ.com หรือ validation.teda.th

๑.๔ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ให้นำหน่วยงานลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชันดังกล่าวกับช่องทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่าง ๆ ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

๑.๕ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นบริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) ให้หน่วยงานลงทะเบียน หรือติดตั้งระบบดังกล่าว ตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกำหนด

๑.๖ เมื่อติดตั้งระบบ e-Service และดำเนินการตามข้อ ๑.๑-๑.๔ (ถ้าจำเป็น) แล้ว ให้จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๒ เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น <https://....> หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บน Marketplace อย่างชัดเจน และตีพิมพ์ประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่น ๆ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ถ้ามี) รวมทั้งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ

๑.๗ มอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนให้มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบคำขอใหม่ในระบบ e-Service ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (ตัวอย่างเช่น ๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.)

๒. การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

๒.๑ ให้ระบบ e-Service รับเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาเพื่อติดต่อดำเนินการ โดยให้มีการลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป

๒.๒ ในกรณีที่พบว่า เรื่องที่ได้รับผ่านระบบ e-Service นั้น เป็นเรื่องที่ส่งให้ผิดหน่วยงาน เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตอบแจ้งกลับไปยังผู้ส่ง (reply) โดยต้องแจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย

๒.๓ เมื่อประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อดำเนินการ ให้ระบบ e-Service แจ้งต่อผู้ยื่นว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้หมายเลขติดต่อการบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้

๒.๔ หากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อดำเนินการนอกเวลาทำการแล้ว ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป เช่น ส่งเรื่องในวันอาทิตย์ ที่ ๒๒ มกราคม เวลา ๒๑.๓๓ น. ก็ให้ระบบ e-Service ลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ ๒๓ มกราคม เวลา ๘.๓๐ น. และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน และหากพบว่าเอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง จำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ก็ให้แจ้งทาง

อิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติมภายในวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมาทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น ให้พิจารณาดังนี้

(๑) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้ โดยหากข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่าเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๒) รูปแบบเอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ

(๓) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งโดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ กำหนดให้ประชาชนต้องส่งสำเนาเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๕) การส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษแล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สฟธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดีจิทัลด (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร

(๖) ในกรณีที่ เป็นสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) หรือให้ระบบ e-Service

The screenshot displays the 'Government Signing Platform' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Documents', and 'Sign' buttons. The main content area shows a document titled '2565' with a large 'SIGNED' stamp. Below the title, there are fields for 'Document ID' (170411P-125-2-412-9756-1), 'Document Type' (Executive Order), and 'Document Status' (Signed). The document is signed by the President of the United States, with a signature and name visible. The interface is in English and includes a 'Sign' button at the bottom right.

ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ
หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ
สพธอ. <https://validation.teda.th/>

ผลการตรวจสอบเอกสาร	
รายละเอียดผลการตรวจสอบเอกสาร	
Transaction ID	K57518709102014042
ชื่อไฟล์ (File Name)	ใบแจ้งหนี้ สพร. 2565 ใบแจ้งหนี้แบบอิเล็กทรอนิกส์แบบการทางอิเล็กทรอนิกส์.pdf
ขนาดไฟล์ (File Size)	199.37 kb
วัน - เวลาทำการตรวจสอบ (Processing Date Time)	21 มี.ค. 2566 10:31:31 น. (เวลาประเทศไทย)
ผลการตรวจสอบ PDF-Digital Signature (PDF-Digital Signature Result)	✓ ผ่าน
ผลการตรวจสอบ PDF-E-Timestamp (PDF-E-Timestamp Result)	✓ ผ่าน
หมายเหตุ: การตรวจสอบดังกล่าวเป็นการตรวจสอบการรับรองของเอกสารตามขั้นตอนอิเล็กทรอนิกส์ และการรับรองเอกสารดังกล่าวจะยังคงมีผลใช้บังคับต่อไปจนกว่าจะมีการยกเลิกใบแจ้งหนี้ฉบับนี้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเอกสารฉบับนี้	
PDF	
PDF Digital Signature	
PDF E-Timestamp	

ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

(๘) ในกรณีที่ต้องยื่นเอกสารพร้อมติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยเข้าไปที่เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” เมื่อหน่วยงานได้รับ e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของ e-stamp โดยนำรหัสไปตรวจสอบผ่านช่องทางเดียวกันนั้น (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service

ควรมีการประเมินความเสี่ยงของบริการและกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรค.๑-๑:๒๕๖๔) กรณีที่หน่วยงานประเมินแล้วพบว่า บริการที่เกี่ยวข้องเป็นบริการที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูงเกินกว่าระดับความสามารถของเทคโนโลยีที่หน่วยงานใช้อยู่ในปัจจุบัน หน่วยงานอาจพิจารณามาตรการลดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น เจ้าหน้าที่อาจขอเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาต เช่น ภาพถ่ายของบัตรประจำตัวประชาชน หรือภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการ คู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น และหมายเลขโทรศัพท์ หรือ ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority) เป็นต้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่อาจติดต่อขอยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาตแบบ Video Call เจ้าหน้าที่อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการและนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับเพื่อยืนยันตัวตนของผู้ขออนุญาตต่อไปได้ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวประชาชนต้องสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น (มาตรา ๘ แห่ง

พระราชบัญญัติการปฏิบัติการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕) กรณีที่บริการมีระดับความเสี่ยงสูง ควรมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๒) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (๑) หากไม่สามารถเลือกให้พิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการแล้ว ให้ระบบ e-Service ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการเองตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ และ มรด. ๑-๒:๒๕๖๔) หรืออาจพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการโดยเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แต่สำหรับการพิสูจน์เฉพาะเรื่องนั้นให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงาน เช่น ความพิการ หรือทักษะเฉพาะอาชีพ หรืออาจให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ที่ประชาชนใช้งานอยู่ทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลนั้นเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันตัวตนด้วย ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมา เพื่อเก็บเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินการ

๓.๕ การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(๒) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๒.๑) วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น โอนเงินผ่าน internet-banking หรือ mobile banking ผ่าน QR-Code หรือชำระผ่านตัวแทนสาขาธนาคาร หรือตู้ ATM

(๒.๒) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

(๓) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี โดยในกรณีที่ตรวจสอบ

พบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากระบบ e-Service รองรับการเดินทางเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(๑) หัวหน้าหน่วยงานอาจออกคำสั่งเพื่อกำหนดให้ระบบ e-Service เป็นหนึ่งในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๒) ในกรณีที่ระบบ e-Service ไม่รองรับการเดินทางเรื่องภายในหน่วยงาน ให้นำการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น หัวข้อ ๓.๖ มาใช้โดยอนุโลม

๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๑ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ และเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ รวมทั้งการมีหนังสือปฏิเสธคำขออนุญาต ให้ระบบ e-Service จัดทำใบอนุญาตหรือหลักฐานดังกล่าวเป็นไฟล์ และให้มีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีแปลงไฟล์ภาพให้เป็นไฟล์ในสกุล PDF ก็ได้ โดยสามารถเลือกใช้บริการของเว็บไซต์ [Adobe.com](https://www.adobe.com) ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความน่าเชื่อถือของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก ในกรณีที่มียกประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รับรองหนังสือและเอกสารทุกฉบับที่จะจัดส่งให้ประชาชน

๔.๔ หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรตามข้อ ๔.๓ ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ ๓,๐๐๐ บาท) โดยติดต่อ

(๑) TDID ได้ที่ <https://www.thaidigitalid.com/certificate/> หรือ

(๒) INET ได้ที่ <https://ca.inet.co.th/inetca/certDetail.html>

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานอาจใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีคำถามหรือปัญหาใด สามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพรอ. ได้ที่ หมายเลข ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรือ info@etda.or.th

๔.๕ เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๔ จากผู้ให้บริการแล้ว ให้หน่วยงานติดตั้งใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบ e-Service เพื่อรับรองเอกสารโดยอัตโนมัติ หรือใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

๔.๖ การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนให้ส่งโดยจากระบบ e-Service หรือใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

๔.๘ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service อย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีที่พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ e-Service ไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลจากระบบ e-Service แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลได้ โดยให้เลือกกลับข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

๕. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

๕.๑ ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานเป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานประกอบการ จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของระบบ e-Service โดยต้องมีข้อมูลให้ตรงตามที่ปรากฏบนใบอนุญาต พร้อมทั้งบันทึกสถานะของใบอนุญาตว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

๕.๒ ในการจัดทำบันทึกข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

๕.๓ ให้หน่วยงานส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์ และเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(๑) เปิดเผยในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้บน Cloud Storage เช่น Google Drive, OneDrive พร้อมทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(๒) ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(๓) เปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (www.data.go.th) โดยให้หน่วยงานลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail> และเข้าใช้งาน www.data.go.th ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ไว้ในระบบ และให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (๒) หรือ (๓) ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

๕.๔ หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ (๑) ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่มีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

๕.๕ ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้ตามข้อ ๕.๓ ให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดส่งข้อมูลให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายใน ๓ วัน ในกรณีที่ประชาชนขอข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว

๖. อื่น ๆ

๖.๑ หากระบบ e-Service ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามภาคผนวก ก. หรือ ยังไม่รองรับการดำเนินการตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานอาจนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น มาใช้ได้โดยอนุโลม

๖.๒ ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐานตามเอกสารฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” หรือ <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> หรือส่งคำถามมาที่อีเมล dx@opdc.go.th

คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service

๑. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล

๑.๑ ระบบ e-Service ควรมีหน้าแรก (Landing Page) ที่มีรายละเอียดโดยย่อของบริการที่ใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ และอาจมีลิงก์ (Link) ไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก็ได้

๑.๒ ระบบ e-Service ควรรองรับการสืบค้นข้อมูล (Search)

๑.๓ ระบบ e-Service ควรมีรายละเอียดข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ขออนุญาตมีคำถามเพิ่มเติม

๒. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

๒.๑ กรณีที่เป็นการขอใช้บริการครั้งแรก หรือผู้ขออนุญาตยังไม่มีสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ใช้กับระบบ e-Service ได้ ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการขอรับสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

๒.๑.๑ รองรับการสมัครสมาชิกกับ ระบบ e-Service หรือ

๒.๑.๒ รองรับการสมัครสมาชิกกับผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงานกำหนด และนำสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวมาใช้กับระบบ e-Service ได้

๒.๒ ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ประสงค์ขออนุญาตทำการยืนยันตัวตน (Authentication) ด้วยสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึง

๒.๒.๑ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ Login และ Password หรือ

๒.๒.๒ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ OTP หรือ

๒.๒.๓ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service ผ่านผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงานกำหนด เช่น Login โดยใช้แอปพลิเคชัน D.DOPA หรือ Login โดยใช้แอปพลิเคชัน ทางรัฐ เป็นต้น หรือ

๒.๒.๔ การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบงำอยู่บนระบบ e-Service นั้น ๆ (Superapp) เช่น Login เข้าสู่แอปพลิเคชัน ทางรัฐ ก่อนเข้าสู่บริการของหน่วยงาน

๒.๓ กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-Service อาจรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียดการมอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ เพิ่มเติม ก็ได้

๓. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ

๓.๑ ระบบ e-Service ต้องแสดงแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ให้ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มได้

๓.๒ ระบบ e-Service อาจกรอกข้อมูลบางส่วน (Prefill) ในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลโดยผู้ประสงค์ที่ยื่นคำขอ โดยข้อมูลที่กรอกแบบอัตโนมัติอาจมาจากระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ได้

๓.๓ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ควรใช้องค์ประกอบต่าง ๆ สอดคล้องกับแบบคำขอฯ ปกติของหน่วยงาน และอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนองค์ประกอบให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต หรือการประมวลผลเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การใช้ Drop Down List การใช้ Checklist การใช้ Date Selector เป็นต้น

๓.๔ กรณีที่บริการนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้เอกสาร/หลักฐานประกอบ ที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ

๓.๔.๑ ระบบ e-Service ต้องระบุรายการเอกสาร/หลักฐาน พร้อมปุ่มให้แนบไฟล์เอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ

๓.๔.๒ ระบบ e-Service ควรระบุรูปแบบไฟล์ที่ยอมรับได้สำหรับเอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ โดยควรรองรับไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG ได้เป็นอย่างดี

๓.๔.๓ ระบบ e-Service อาจจำกัดขนาดไฟล์ที่รับได้ โดยพิจารณาจากขนาดของไฟล์ที่เป็นไปได้

๓.๔.๔ หน่วยงานอาจพิจารณาจัดหา Shared drive ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถนำไฟล์มาวางได้ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่สามารถนำไฟล์เข้าระบบ e-Service ได้ เพราะมีขนาดใหญ่เกินที่ระบบกำหนดเอาไว้ โดยหน่วยงานจะจัดส่ง URL ของ Shared drive ให้กับผู้ขออนุญาต โดยกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงได้เฉพาะผู้ขออนุญาตนั้นๆ

๓.๔.๕ ระบบ e-Service ควรมีตัวอย่างเอกสาร/หลักฐานที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ พร้อมคำอธิบาย

๓.๕ ระบบ e-Service ควรให้ผู้ประสงค์ยื่นคำขอสามารถบันทึกร่างคำขอ (Save Draft) เพื่อให้ประชาชนสามารถรวบรวมข้อมูล ก่อนกลับมากรอกคำขอเพิ่มเติมได้

๓.๖ ระบบ e-Service ควรมีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง (Data Validation) ของข้อมูล และเอกสาร/หลักฐาน ก่อนที่ผู้ขออนุญาตจะยืนยันการยื่นคำขอ (Submission)

๓.๗ ระบบ e-Service ควรแสดงข้อมูลทั้งหมดที่กรอก ให้ผู้ขออนุญาตตรวจสอบ (Confirmation) ก่อนที่จะยืนยันการยื่นคำขอ โดยสามารถให้ผู้ขออนุญาตสามารถกลับไปแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้

๓.๘ ในการยืนยันการยื่นคำขอ (Submission) ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ ๑ ตามที่ระบุใน ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC SIGNATURE GUIDELINE) ขมธอ.๒๓-๒๕๖๓ เป็นอย่างน้อย ซึ่งครอบคลุมถึง

๓.๘.๑ มีการแสดงข้อความ และบันทึกเจตนา มีการเก็บหลักฐานเพื่อแสดงว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล (เช่น ให้ทำเครื่องหมายยืนยันเจตนา หรือ แสดงหน้าต่างให้ยืนยันเจตนา เป็นต้น) หรือ

๓.๘.๒ มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

๓.๙ ระบบ e-Service ต้องบันทึกข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และอาจออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตามสถานะความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เหนือความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล

๓.๑๐ ระบบ e-Service ควรแสดงข้อความยืนยันว่าได้รับข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบแล้ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา คำขอฯ ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น

๔. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

๔.๑ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายการคำขอฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ขออนุญาตส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้

๔.๒ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้

๔.๓ เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบรายละเอียดคำขอฯ ระบุ ข้อมูลหรือเอกสารที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่นเพิ่มเติม ได้

๔.๔ ระบบฯ สามารถแจ้งผลการตรวจสอบคำขอฯ ให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้

๔.๕ หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณระยะเวลาการให้บริการโดยยึดเอาเวลาที่ระบุในข้อความที่ข้อมูลการขออนุญาตเข้าสู่ระบบฯ เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

๔.๖ ระบบฯ ควรรองรับการจำหน่ายคำขอฯ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้ หรือเกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอเป็นการปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล

๕. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ

๕.๑ เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายการคำขอฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ยื่นคำขอส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้

๕.๒ เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้

๕.๓ เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนสำหรับแต่ละคำขอฯ

๕.๔ ระบบสนับสนุนการให้บริการ e-Service ส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามลำดับถัดไปในลักษณะ (Workflow) ตามขั้นตอนและเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

๕.๕ ระบบฯ สามารถแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้

๕.๖ หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณและแจ้งเตือนระยะเวลาการให้บริการได้

๖. แนวทางเฉพาะสำหรับระบบ e-Service

๖.๑ ระบบ e-Service แจ้งค่าธรรมเนียมที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ผู้ขออนุญาตทราบ พร้อมทั้งช่องทางการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน ระยะเวลาที่ต้องชำระ และวิธีการยืนยันการชำระเงิน

๖.๒ กรณีที่ระบบ e-Service รองรับการชำระเงินออนไลน์ ให้แอปพลิเคชันแสดงวิธีการชำระเงินที่รองรับ เช่น

๖.๒.๑ ชำระออนไลน์

๖.๒.๒ ชำระด้วยเช็ค

๖.๒.๓ ชำระด้วยเงินสด ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส

๖.๒.๔ ชำระผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต

๖.๓ กรณีที่เป็นการชำระเงินออนไลน์ เช่น QR Code แบบ Bill Payment หรือการชำระผ่านบัตร. ริดิต ให้ระบบ e-Service ตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน และดำเนินการในขั้นต่อไปโดยอัตโนมัติ

๖.๔ กรณีที่เป็นการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ๆ ผู้ขออนุญาตชำระเงินตามช่องทางที่กำหนด แปลงหลักฐานการชำระเงินเป็นไฟล์ และยืนยันการชำระเงินผ่านระบบ e-Service

๖.๕ กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ ๑-๔ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งค่าธรรมเนียม และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขออนุญาตทราบตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนด และให้ผู้ขออนุญาตแจ้งยืนยันการชำระเงินกลับไปยังเจ้าหน้าที่พร้อมไฟล์หลักฐานการชำระเงิน

๖.๖ เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

๖.๗ กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินเป็นกระดาษ แล้วแปลงเอกสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การถ่ายภาพ หรือการสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบคำขอฯ) และต้องมีความละเอียดไม่น้อยกว่า 100 DPI (หรือตามที่ระบุในประกาศคณะกรรมการพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือแปลงโดยคำนึงถึงความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของการแปลงเอกสารและข้อความให้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย) แล้วส่งไฟล์ใบเสร็จรับเงินดังกล่าวไปยังผู้ขออนุญาต

๖.๘ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายค่าขออออกจากระบบ

๗. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น

๗.๑ เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อจัดทำร่างใบอนุญาตได้ (ถ้ามี)

๗.๒ ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดทำ (ร่าง) ใบอนุญาตได้

๗.๓ เจ้าหน้าที่สามารถเสนอ (ร่าง) ใบอนุญาตให้ผู้มีอำนาจลงนามพิจารณาได้

๗.๔ ผู้มีอำนาจลงนามสามารถลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

๗.๕ ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สร้างใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์เตรียมส่งให้ผู้ขออนุญาต

๘. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

๘.๑ เจ้าหน้าที่สามารถให้ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ดำเนินการจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตให้ผู้ขออนุญาตทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ครบถ้วนตามเงื่อนไขแล้ว

๘.๒ ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตโดยอัตโนมัติทันทีตามเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

๙. ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

๙.๑ ระบบ e-Service มีการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน โดยรองรับการทำงานสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานอย่างน้อย ดังนี้

๙.๑.๑ ประชาชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ยื่นคำขอ

๙.๑.๒ เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/อนุญาต และผู้มีอำนาจลงนาม

๙.๑.๓ ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)

๙.๒ หน่วยงานควรพิจารณานำแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ (Website Security Guideline) ที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) มาใช้กับระบบ e-Service ส่วนที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บเซอร์วิส

๑๐. ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

หัวข้อต่าง ๆ ก่อนหน้านี้กล่าวถึงคุณสมบัติขั้นต่ำโดยทั่วไปของระบบ e-Service ที่หน่วยงานจะพัฒนาขึ้น (General Requirements) เพื่อรองรับการให้บริการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ หน่วยงานควรกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ (Specific Requirements) ของระบบ e-Service ขึ้นเพิ่มเติม โดยคุณสมบัติเฉพาะดังกล่าวควรครอบคลุมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

๑๐.๑ แบบคำขอฯ ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่น

๑๐.๒ ลำดับขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต (Workflow)

๑๐.๓ ตรรกะในการประมวลผลข้อมูล

๑๐.๔ เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

๑๐.๕ รายงานสถิติ และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

ตัวอย่าง

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

พ.ศ.

โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นเข้าสู่ระบบ สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๑) ที่อยู่อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)(ระบุอีเมลกลางของหน่วยงาน เช่น saraban@opdc.go.th).....

(๒) เว็บไซต์(ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น www.opdc.go.th).....

(๓) แอปพลิเคชัน(ระบุแอปพลิเคชันของหน่วยงาน เช่น ไลน์ @opengov หรือแอปพลิเคชันทางรัฐ ในระบบ iOS และ Android (ถ้ามี)).....

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจาก.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

(๑)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน).....

(๒)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....

ข้อ ๓ ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ทางช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

หมายเหตุ : ๑. หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับมาตรา ๑๙ หรือเพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นใหม่สำหรับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... พ.ศ. ให้มีความเหมาะสม แก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

(๒) กรณีประกาศฉบับปรับปรุง (หมายถึง กรณีที่ยกเลิกประกาศฉบับเดิมเพื่อใช้ฉบับใหม่) ให้เพิ่มความเป็นข้อ ๑ ดังนี้

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... พ.ศ.”

อนึ่ง ในกรณีที่หน่วยงานใดเคยมีการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ฉบับเดิม ส่งผลให้มีช่องทางตามประกาศหลายฉบับ และยังมีผลใช้บังคับอยู่ทุกฉบับ ให้ระบุชื่อประกาศดังกล่าวไว้ในข้อ ๑ หรือข้อยกเลิกนี้ ทุกฉบับ ทั้งนี้ โดยเรียงลำดับตามเลขที่ฉบับ หรือวันที่มีผลใช้บังคับ แล้วแต่กรณี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... พ.ศ.

(๒) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

(๓) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.”

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วย ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ให้มีความเหมาะสม แก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

(๓) ในกรณีที่มีการปรับปรุงประกาศกำหนดช่องทางฯ และไม่มีกำหนดวันใช้บังคับ ในประกาศฉบับใหม่ไว้เป็นอย่างอื่น ประกาศนั้นจะมีผลใช้บังคับในวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม ดังนั้น หน่วยงานเจ้าของประกาศจึงควรเร่งประชาสัมพันธ์ประกาศฉบับใหม่โดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนติดต่อ ราชการหรือส่งเรื่องมายังช่องทางที่ถูกต้อง นอกจากนั้น หากมีประชาชนที่ไม่ทราบและยังคงยื่น หรือส่งเรื่องไปยังช่องทางที่ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงไปแล้ว หน่วยงานควรดำเนินการตามมาตรา ๑๐ วรรคสอง โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ยังคงคอยติดตามตรวจสอบและส่งเรื่องต่อไปยังช่องทางใหม่ ที่ถูกต้องให้ รวมทั้งแจ้งช่องทางตามประกาศฉบับใหม่กลับไปให้ประชาชนผู้นั้นทราบ ทั้งนี้ เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนป้องกันมิให้กิจการงานของประชาชน เกิดความล่าช้าหรือเสียหาย

ตัวอย่าง

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ.

โดยที่มาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่า ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตที่จะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาต ประกาศกำหนดก็ได้ โดยให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว สมควรกำหนด วิธีการแสดงใบอนุญาตตามกฎหมายในความรับผิดชอบของ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า เอกสารหลักฐานที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงไว้ใน ที่เปิดเผย ดังต่อไปนี้^๑

(๑) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อ กฎหมาย).....

(๒) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อ กฎหมาย).....

(๓) หนังสือสำคัญการจดทะเบียน.....(ระบุชื่อหนังสือสำคัญ).....ตามกฎหมาย ว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(๔) ใบรับจดทะเบียน.....(ระบุชื่อใบรับจดทะเบียน).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อ กฎหมาย).....

(๕) เอกสาร.....(ระบุชื่อเอกสาร).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อ กฎหมาย).....

ข้อ ๓ ผู้รับอนุญาตสามารถเลือกแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๒ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงเป็นภาพผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

(๒) แสดงเป็นคิวอาร์โค้ดที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเพื่อเข้าถึงใบอนุญาต ที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต หรือ

(๓) แสดงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน.....(ระบุชื่อแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....

^๑ ให้นายกรัฐมนตรีสั่งตราเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดให้ประชาชนหรือผู้รับอนุญาตแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ ประกอบกิจการหรือสถานที่แห่งใดหรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใด แล้วรวบรวมเพื่อนำมากำหนดในข้อ ๒ ให้ครบถ้วน

ข้อ ๔ การแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๓ ต้องมีขนาดของภาพและความละเอียด
ที่ชัดเจนเพียงพอ รวมทั้งสามารถแสดงให้เห็นข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของใบอนุญาตได้ครบถ้วน
ผู้รับอนุญาตอาจเลือกแสดงภาพใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
ณ สถานที่ประกอบกิจการมากกว่าหนึ่งใบหรือภาพผ่านหน้าจอเดียวกันก็ได้ แต่ต้องมีระยะเวลา
แสดงภาพใบอนุญาตแต่ละใบไม่น้อยกว่าห้าวินาที

ข้อ ๕ เมื่อผู้รับอนุญาตเลือกแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใด
อย่างหนึ่งตามข้อ ๓ แล้ว ผู้รับอนุญาตไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยตลอดเวลา ณ สถานที่
ประกอบกิจการอีกต่อไป แต่ต้องสามารถแสดงต่อเจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา
เมื่อมีการตรวจสอบ หรือต่อประชาชนที่ขอตรวจดู

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

หมายเหตุ : ๑. หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (๑) ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับมาตรา ๑๔ หรือ เพื่อเพิ่มวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใหม่สำหรับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ให้มีความเหมาะสมแก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

(๒) กรณีประกาศฉบับปรับปรุง (หมายถึง กรณีที่ยกเลิกประกาศฉบับเดิมเพื่อใช้ฉบับใหม่) ให้เพิ่มความเป็นข้อ ๒ (ต่อจากข้อวันใช้บังคับ) ดังนี้

“ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.”

อนึ่ง ในกรณีที่หน่วยงานใดเคยมีการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (๑) ฉบับเดิม ส่งผลให้มีวิธีการตามประกาศหลายฉบับ และยังมีผลใช้บังคับอยู่ทุกฉบับ ให้ระบุชื่อประกาศดังกล่าวไว้ในข้อ ๒ หรือข้อยกเลิกนี้ ทุกฉบับ ทั้งนี้ โดยเรียงลำดับตามเลขที่ฉบับ หรือวันที่มีผลใช้บังคับ แล้วแต่กรณี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“ข้อ ๒ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

(๒) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

(๓) ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.”

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วย วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมแก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

(๓) เพื่อเป็นการคุ้มครองความเชื่อโดยสุจริตของประชาชน ในวาระเริ่มแรกภายหลังการแก้ไขหรือปรับปรุง การแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศเดิม โดยเป็นวิธีการที่มีได้มีการระบุไว้ในประกาศใหม่ เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบควรแจ้งเตือนผู้รับอนุญาตให้ทราบถึงวิธีการที่ถูกต้องตามประกาศใหม่ และบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบและผู้รับอนุญาตหรือผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจโดยชอบลงนามไว้ในบันทึกนั้น หากในการตรวจสอบครั้งต่อไปผู้รับอนุญาตยังคงแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถูกต้องตามประกาศใหม่ หรือไม่สามารถแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศใหม่ จึงดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตัวอย่าง

คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ที่ ../....

เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่มาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่าในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว สมควรกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” (หรือ “กรม” ฯลฯ) หมายความว่า(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ข้อ ๒ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(หมายเหตุ : เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น)

(๑) ระบบ OCS Cloud Office

(๒) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ชื่อโดเมน @ocs.go.th ที่สำนักงานจัดสรรให้

(๓) แอปพลิเคชัน Microsoft Teams

(๔) กลุ่มไลน์ OCS Official ของสำนักงาน

ข้อ ๓ คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ .. เดือน..... พ.ศ. เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

หมายเหตุ : ๑. หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการออกคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับ มาตรา ๑๙ หรือเพื่อเพิ่มระบบอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ขึ้นใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงคำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ที่/.... เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ .. เดือน..... พ.ศ. ให้มีความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมากยิ่งขึ้น”

(๒) กรณีคำสั่งฉบับปรับปรุง (หมายถึง กรณีที่ยกเลิกคำสั่งฉบับเดิมเพื่อใช้ฉบับใหม่) ให้เพิ่มความเป็นข้อ ๑ ดังนี้

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ที่/.... เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ .. เดือน..... พ.ศ.”

อนึ่ง ในกรณีที่หน่วยงานใดเคยมีการแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ฉบับเดิม ส่งผลให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามคำสั่งหลายฉบับ และยังมีผลใช้บังคับอยู่ทุกฉบับ ให้ระบุชื่อคำสั่งดังกล่าวไว้ในข้อ ๑ หรือข้อยกเลิกนี้ ทุกฉบับ ทั้งนี้ โดยเรียงลำดับตามเลขที่คำสั่ง หรือวันที่มีผลใช้บังคับ แล้วแต่กรณี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

(๑) คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ที่/.... เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ .. เดือน..... พ.ศ.

(๒) คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ที่/.... เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ .. เดือน..... พ.ศ.

(๓) คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ที่/.... เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ .. เดือน..... พ.ศ.”

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงคำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วยระบบ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการมากยิ่งขึ้น

(๓) ในกรณีที่มีการปรับปรุงคำสั่งกำหนดระบบฯ คำสั่งนั้นจะมีผลใช้บังคับในวันที่ ระบุในความตอนท้ายของคำสั่ง เว้นแต่คำสั่งใดไม่มีการกำหนดวันมีผลใช้บังคับไว้อย่างชัดเจน คำสั่งนั้น จะมีผลใช้บังคับในวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม หน่วยงานเจ้าของประกาศจึงควรเร่งประชาสัมพันธ์คำสั่ง ฉบับใหม่ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทราบเพื่อถือปฏิบัติให้สอดคล้องโดยเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ และป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ

ผลการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในระยะแรก
(ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖)

๑. ข้อมูลจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ

	หน่วยงานที่ต้องดำเนินการ	จำนวนทั้งหมด	หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ		จัดทำประกาศ ม. ๑๐ แล้ว		จัดทำคำสั่ง ม. ๑๖ แล้ว		ไม่ตอบแบบสำรวจ
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑	ราชการส่วนกลาง	๑๕๙	๑๓๘	๘๗	๑๒๙	๘๑	๑๐๘	๖๘	๒๑
๒	ราชการส่วนภูมิภาค	๗๖	๔๘	๖๓	๔๐	๕๓	๓๓	๔๓	๒๘
๓	ราชการส่วนท้องถิ่น	๗,๘๕๐	๑,๘๓๖	๒๓	๑,๐๒๙	๑๓	๗๘๑	๑๐	๖,๐๑๔
๔	รัฐวิสาหกิจ (ยกเว้นรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด)	๔๐	๒๘	๗๐	๒๓	๕๘๐	๑๕	๓๘	๑๒
๕	องค์การมหาชน	๖๑	๕๐	๘๒	๔๘	๗๙	๔๓	๗๑	๑๑
๖	มหาวิทยาลัย	๘๘	๕๓	๖๐	๔๓	๔๙	๒๗	๓๑	๓๕
๗	หน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่	๑๒	๘	๖๗	๕	๔๒	๕	๔๒	๔
๘	หน่วยงานอื่นของรัฐ	๖	๔	๖๗	๓	๕๐	๓	๕๐	๒
	รวมหน่วยงานทั้งหมด	๘,๒๙๒	๒,๑๖๕	๒๖	๑,๓๒๐	๑๖	๑,๐๑๕	๑๒	๖,๑๒๗
๙	หน่วยงานย่อย/หน่วยงานภายในสังกัด (กฎหมายไม่บังคับ)	N/A	๑,๓๐๔						

๒. ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานและสถานะการจัดทำประกาศฯ ตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖



ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ ระยะแรก

(สามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ
ผลการพัฒนาระบบราชการ >พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ >
[รายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ เรียบร้อยแล้ว]

หมายเหตุ :

- หากหน่วยงานจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖ เรียบร้อยแล้วให้ทบทวนว่าสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ หากสอดคล้องแล้วไม่ต้องจัดทำประกาศใหม่
- หากหน่วยงานอยู่ในระหว่างจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ให้จัดทำให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติ หรือภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งช่องทางสำหรับการนำเสนอประกาศฯ และคำสั่งฯ ให้ทราบต่อไป

๓. แนวทางการจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ คำสั่งสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ และ/หรือประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓(๑)

(ข้อมูลจาก หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๖ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๑๖ และแจ้ง เวียนให้เจ้าหน้าที่ใน สังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดง ใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา ๑๓(๒)
ราชการส่วนกลาง (ระดับกรม ลงนามโดย ปลัดกระทรวง อธิบดี เลขาธิการ หรือเทียบเท่า)	✓ (มาตรา ๒๐) ทั้งนี้ควรมีข้อมูลช่องทาง การติดต่อของหน่วยงาน ในภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชน ในการติดต่อ/ยื่นคำขอ ต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงาน ที่มีกฎหมาย/ระเบียบ ที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่ เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
ราชการส่วนกลาง (ระดับกอง/สำนัก/หน่วยงาน ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ที่ลงนามโดยผู้อำนวยการ กอง/สำนัก หรือ เทียบเท่า)	กฎหมายมีได้บังคับ แต่สามารถจัดทำ ประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตาม มาตรา ๑๖ ซึ่งหากมี ระบบภายในของตนเอง สามารถแจ้งข้อมูลไปยัง ต้นสังกัดเพื่อเพิ่มข้อมูลใน คำสั่งรวมของกรม**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑)
ราชการส่วนภูมิภาค (ระดับจังหวัด ลงนามโดย ผู้ว่าราชการจังหวัด)	✓ (มาตรา ๒๐) ทั้งนี้ควรมีข้อมูลช่องทาง การติดต่อของหน่วยงาน ภายในจังหวัดเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชน ในการติดต่อ/ยื่นคำขอ ต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา ๒๐)	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑) ยกเว้นมี กฎหมาย/ระเบียบที่ จังหวัดหรือ ส่วนราชการ ในจังหวัด ออกเอง และ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่ เปิดเผย
ราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ (ลงนามโดยหัวหน้า ส่วนงานนั้น ๆ)	กฎหมายมีได้บังคับ แต่สามารถจัดทำ ประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตาม มาตรา ๑๖ ซึ่งหากมี ระบบภายในของตนเอง สามารถแจ้งข้อมูลไปยัง จังหวัดเพื่อเพิ่มข้อมูล ในคำสั่งรวมของจังหวัด**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑)

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๑๖ และแจ้ง เวียนให้เจ้าหน้าที่ใน สังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดง ใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา ๑๓(๒)
ราชการส่วนท้องถิ่น (ลงนามโดยหัวหน้า หน่วยงานท้องถิ่น)	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑) ยกเว้นมี กฎหมาย/ระเบียบที่ ท้องถิ่นออกเอง และ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่ เปิดเผย
รัฐวิสาหกิจ	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะรัฐวิสาหกิจที่ กำหนดกฎหมาย/ระเบียบ ขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับ ใบอนุญาตต้องแสดง ใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
รัฐวิสาหกิจในพื้นที่	กฎหมายมิได้บังคับ แต่สามารถจัดทำ ประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตาม มาตรา ๑๖ ซึ่งหากมี ระบบภายในของตนเอง สามารถแจ้งข้อมูลไปยัง หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อ เพิ่มข้อมูลในคำสั่งรวมของ หน่วยงาน**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑)
องค์การมหาชน	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงาน ที่กำหนดกฎหมาย/ ระเบียบขึ้นเองและ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่ เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
มหาวิทยาลัย	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะมหาวิทยาลัยที่ กำหนดกฎหมาย/ระเบียบ ขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับ ใบอนุญาตต้องแสดง ใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
คณะ/สำนัก/สถาบัน/ฯ ภายใต้มหาวิทยาลัย	กฎหมายมิได้บังคับ	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตาม มาตรา ๑๖ ซึ่งหากมี	ไม่ต้องจัดทำประกาศตาม มาตรา ๑๓(๑)

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๑๖ และแจ้ง เวียนให้เจ้าหน้าที่ใน สังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดง ใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา ๑๓(๒)
	แต่สามารถจัดทำ ประกาศเพิ่มเติมได้*	ระบบภายในของตนเอง สามารถแจ้งข้อมูลไปยัง มหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่ม ข้อมูลในคำสั่งรวมของ มหาวิทยาลัย**	
หน่วยงานรัฐรูปแบบใหม่	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่ กำหนดกฎหมาย/ระเบียบ ขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับ ใบอนุญาตต้องแสดง ใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
หน่วยงานอื่นของรัฐ	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่ กำหนดกฎหมาย/ระเบียบ ขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับ ใบอนุญาตต้องแสดง ใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)

* กฎหมายมิได้บังคับให้หน่วยงานดังกล่าวต้องจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ แต่หน่วยงานสามารถจัดทำเพิ่มเติมได้หากมีหน่วยงานภายในเป็นจำนวนมาก เช่น โรงพยาบาล อำเภอ ทั้งนี้ ตามที่หน่วยงานเห็นสมควร อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน ควบคู่กับความจำเป็นในการจัดทำประกาศเพิ่มเติมเพื่อลดปัญหาการแก้ไขรายละเอียดในภายหลัง

** เว้นแต่กรณีที่หน่วยงานภายในมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องออกคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ล่วงหน้าก่อน และเมื่อคำสั่งรวมของหน่วยงานต้นสังกัดได้รวมระบบของหน่วยงานภายในไว้แล้ว สามารถพิจารณา ยกเลิกคำสั่งของหน่วยงานภายในได้ในภายหลัง