

คู่มือ

ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์

WORK MANUAL



รวบรวมโดย

สำนักปลัด
(งานนิติการ)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มาตรา 7 กำหนดให้ บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาตผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขอต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง

ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่น คำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้ว และในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าว กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงิน ค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐด้วยโดยอัตโนมัติ

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้น จะกำหนด ให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและง่ายต่อการค้นคว้าสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ประชาชนได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง โดยสำนักปลัด (งานนิติการ) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) โดยการรวบรวมกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานไว้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้นำไปปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษา

รวบรวมโดย
สำนักปลัด
(งานนิติการ)
กรกฎาคม 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง

www.huaikang.go.th

สารบัญ

CONTENTS

หัวข้อ	หน้า
พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (ฉบับประกาศในราชกิจจานุเบกษา)	1
คำอธิบายสรุปสาระสำคัญ ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	10
แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566	18
พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (ฉบับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา กองพัฒนากฎหมาย)	54
รายการข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (ฉบับอัปเดตล่าสุด วันที่ 9/12/65)	73
รายการตรวจสอบ (Checklist) สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการ	89
บรรณานุกรม	94



พระราชบัญญัติ
การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. ๒๕๖๕

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ
พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
เป็นปีที่ ๗ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว
มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอม
ของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. ๒๕๖๕”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๒ มาตรา ๑๕ วรรคสอง มาตรา ๑๙ และมาตรา ๒๒
ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ เมื่อพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแล้ว การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
ให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่ต้องปฏิบัติตามหมวด ๔ จรรยาบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ เว้นแต่คณะรัฐมนตรีจะมีมติกำหนดเป็นอย่างอื่น

มาตรา ๔ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ที่มีใช้หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง

เมื่อจะใช้พระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือองค์การอัยการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะกำหนดให้ใช้แก่องค์กรดังกล่าวทั้งองค์กรหรือบางหน่วยงาน หรืองานบางประเภทก็ได้

มาตรา ๕ ในพระราชบัญญัตินี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

“ขออนุญาต” หมายความว่า รวมถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอลดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ

“อนุญาต” หมายความว่า รวมถึง ออกใบอนุญาต อนุมัติ จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง รับจดแจ้ง ออกอาชญาบัตร รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น แจ้งผลการพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการ จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ และให้บริการอื่นใดแก่ประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๖ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีประสิทธิภาพ ให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

มาตรา ๗ บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำเสนอเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง

ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้ว และในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าวกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐด้วยโดยอัตโนมัติ

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

มาตรา ๘ ในการดำเนินการตามมาตรา ๗ ผู้อนุญาตจะกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ขออนุญาตปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกหรือป้องกันความเสี่ยงแก่ผู้ขออนุญาต หรือเพื่อยืนยันตัวตน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น

การยืนยันตัวตนตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดให้ดำเนินการด้วยวิธีอื่นนอกจากการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางก็ได้ ถ้าวิธีอื่นดังกล่าวนั้นจะเป็นการสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้อนุญาตประสงค์จะตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้ขออนุญาตยื่นหรือแสดงต่อผู้อนุญาต ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะติดต่อกับสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางที่จะตรวจสอบและแจ้งผล ทั้งนี้ ให้กระทำโดยพลัน โดยผ่านทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการดังกล่าวมิให้ถือว่าเป็นการเปิดเผยข้อความหรือตัวเลขตามมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔

มาตรา ๑๐ บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเรื่องตามวรรคหนึ่งไม่มีหน้าที่หรืออำนาจที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง แต่ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงอยู่ต่างหน่วยงานกัน จะแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตหรือติดต่อกับผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ

มาตรา ๑๒ ภายใต้บังคับมาตรา ๗ ในการดำเนินการพิจารณาอนุญาต หากมีความจำเป็นที่ผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐต้องมีสำเนาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐใด ๆ เป็นผู้ออกให้แก่ผู้ขออนุญาต เมื่อผู้ขออนุญาตได้นำเอกสารหลักฐานต้นฉบับมาแสดงแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้นมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนามาเป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

มาตรา ๑๓ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตและหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ และให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ประกาศดังกล่าวเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและเผยแพร่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ใช้บังคับได้

(๒) ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การเปิดเผยดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต และต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพื่อประโยชน์ในการลดภาระของผู้รับอนุญาต วิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดตาม (๑) จะออกกฎกระทรวงกำหนดให้ต้องทำเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็ได้

มาตรา ๑๔ ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ โดยให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นบัตร ใบอนุญาตหรือเอกสารสำคัญที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๕ ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย หากหน่วยงานของรัฐหน่วยงานใดไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะตราพระราชกฤษฎีกายกเว้นให้เป็นกรณี ๆ ไปก็ได้ โดยต้องระบุเหตุผล ความจำเป็น และระยะเวลาที่จะยกเว้นให้

ให้เป็นหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ หรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน การใช้จ่ายเงิน หรือความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในระหว่างที่ยังมิได้แก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติตามวรรคสอง ผู้ใดจะปฏิเสธความมีอยู่หรือความถูกต้องของเอกสารหลักฐานตามวรรคหนึ่งเพียงเพราะเหตุที่เอกสารหลักฐานนั้นทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

มาตรา ๑๖ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว

ระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดตามวรรคหนึ่งต้องสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๖

มาตรา ๑๗ บรรดาข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติของคณะรัฐมนตรี ถ้าข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารนั้นมีได้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะรัฐมนตรีจะมีมติให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และส่งมอบเอกสารต้นฉบับให้กรมศิลปากรเพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติก็ได้

วิธีการจัดเก็บและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๖

มาตรา ๑๘ การจัดทำและเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดพิมพ์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และสามารถจัดทำสำเนาได้โดยตนเอง และในกรณีที่ประชาชนประสงค์จะได้สำเนาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่จะต้องจัดให้โดยเร็ว โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีประกาศกำหนดก็ได้

มาตรา ๑๙ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้

หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป ก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องจัดทำให้แล้วเสร็จ เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายในสองร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ข้อเสนอตามวรรคหนึ่ง ต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงถึงกันโดยสามารถใช้อุปกรณ์และข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ในระหว่างที่คณะรัฐมนตรียังมิได้มีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามมาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายไปพลางก่อนได้

มาตรา ๒๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา ๑๐ รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖

ในระหว่างที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐยังมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๑๐ หรือกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ ให้ถือว่าการส่งคำขออนุญาตหรือติดต่อหรือการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ นั้น เป็นการส่งหรือติดต่อที่ชอบตามมาตรา ๑๐ หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ชอบตามมาตรา ๑๖ แล้วแต่กรณีแล้ว

มาตรา ๒๑ ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในระหว่างที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหน้าที่จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย

ในระหว่างที่ยังไม่มีการออกประกาศตามวรรคหนึ่ง ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดก็ได้ และให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว

มาตรา ๒๒ ให้คณะรัฐมนตรีกำหนดหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งให้ทำหน้าที่ในการติดตาม เร่งรัด ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสิบวันว่าหน่วยงานของรัฐโดยังมิได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐตามวรรคหนึ่งที่จะแจ้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยทราบถึงหน้าที่ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการโดยให้แจ้งเดือนทุกสิบห้าวัน

มาตรา ๒๓ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการทำความเข้าใจเนื้อหาสาระและปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาที่จะจัดให้มีและปรับปรุงฐานข้อมูลทางกฎหมายและระบบการสืบค้นกฎหมายโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงของประชาชนโดยเร็ว

มาตรา ๒๔ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่บทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่เอื้อต่อการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาต การให้บริการ หรือการให้สวัสดิการแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีภาระและต้นทุนในการติดต่อกับภาครัฐ ที่สูงเกินสมควร เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และไม่สอดคล้องกับ เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สมควรมีกฎหมายกลางว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ และ โดยที่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติราชการนั้นเป็นการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ ๑ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

คำอธิบายสรุปสาระสำคัญของ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

๑.๑ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลาง ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ อันเป็นการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี

๑.๒ นอกจากนั้น พระราชบัญญัตินี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ซึ่งในบางกรณีอาจมีบทบัญญัติหรือข้อความในกฎหมายหรือกฎระเบียบที่อาจตีความได้ว่าต้องดำเนินการเป็นเอกสารหรือเป็นกระดาษเท่านั้น) ให้สามารถรับเรื่องและให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมั่นใจว่าถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. ขอบเขตของกฎหมาย

๒.๑ ในมุมของรัฐ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มุ่งประสงค์ที่จะใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย^๑ ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้นจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้

อย่างไรก็ดี พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช่บังคับแก่

- (๑) รัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด
- (๒) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ
- (๓) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายตุลาการ
- (๔) องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ

^๑ อนึ่ง สำหรับกรณีสภาวิชาชีพต่าง ๆ นั้น ไม่ถือเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงไม่อยู่ภายใต้กฎหมายนี้ อย่างไรก็ตาม สภาวิชาชีพสามารถพิจารณาออกระเบียบข้อบังคับของตนเพื่อให้พระราชบัญญัติไปใช้ทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้

หมายเหตุ : คำอธิบายนี้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเข้าใจสาระสำคัญของกฎหมายเท่านั้น ส่วนการจะปฏิบัติตามกฎหมายให้เป็นไปอย่างถูกต้องนั้น หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชน จะต้องศึกษา ทำความเข้าใจ ตรวจสอบ และยึดถือด้วยบทกฎหมายเป็นสำคัญ

(๕) องค์การอัยการ และ

(๖) หน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง

ทั้งนี้ ในกรณีที่หน่วยงานตาม (๒) (๓) (๔) หรือ (๕) ข้างต้น มีความพร้อมและประสงค์จะใช้พระราชบัญญัตินี้เพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถเสนอตราเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะกำหนดให้ใช้แก่หน่วยงานนั้นทั้งหมดหรือเฉพาะบางหน่วยงานย่อยภายในก็ได้ หรือจะกำหนดให้ใช้แก่บางประเภทของหน่วยงานนั้นก็ได้ (มาตรา ๔ และบทนิยามคำว่า “หน่วยงานของรัฐ” ในมาตรา ๕)

๒.๒ ในมุมมองของประชาชน พระราชบัญญัตินี้ให้สิทธิแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลสัญชาติไทยหรือไม่ และไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (และไม่ว่าจะแสวงหากำไรหรือไม่) หรือแม้แต่สถาบันการเงิน สถาบันการศึกษาเอกชน หรือองค์กรในภาคเอกชนหรือภาคประชาสังคมใด ๆ ต่างก็สามารถยื่นคำขอ ส่งหนังสือ ข้อมูล หรือรายงาน ติดต่อกับหรือแสดงเอกสารหลักฐานต่อหน่วยงานของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งสิ้น (เว้นแต่จะเป็นกรณีที่ได้รับการยกเว้นไว้ในกฎหมายหรือกฎกระทรวง)

๒.๓ ในมิติด้านกิจการหรือธุรกรรม พระราชบัญญัตินี้ให้ขอบเขตแห่งสิทธิแก่ประชาชนในการยื่นคำขอหรือติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวางมาก ตั้งแต่การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการ อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ (บทนิยามคำว่า “ขออนุญาต” และคำว่า “อนุญาต” ในมาตรา ๕) ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า พระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่จะให้ประชาชนติดต่อกับรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แทบทุกเรื่องทุกกรณี เว้นแต่กรณีที่มิใช่เข้าข่ายโดยชัดแจ้งเท่านั้น เช่น การขอประทานบัตร อนึ่ง สำหรับกิจการ ธุรกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถรับเรื่องหรือให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ต้องติดต่อสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อประสานขอออกเป็นกฎกระทรวงตามมาตรา ๗ วรรคห้า ต่อไป

๓.สาระสำคัญของกฎหมาย

๓.๑ สิทธิของประชาชน

(๑) ประชาชนสามารถยื่นคำขอใด ๆ ส่งหนังสือ เอกสาร รายงาน หรือข้อมูล ตลอดจนจ่ายเงินแก่หน่วยงานของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดได้ เช่น ทางอีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันติดต่อสื่อสาร หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด โดยให้ถือว่า การดำเนินการดังกล่าวชอบด้วยกฎหมายแล้ว ไม่ว่ากฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะเรื่องจะกำหนดไว้แตกต่างหรือขัดแย้งอย่างใดหรือไม่ก็ตาม (มาตรา ๗) ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานนั้น ประชาชนมีสิทธิที่จะติดต่อ ส่งหรือยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานนั้นใช้อยู่ เพื่อติดต่อหน่วยงานนั้นได้ โดยถือว่าเป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว (มาตรา ๒๐ วรรคสอง)

(๒) ประชาชนสามารถตรวจสอบกับหน่วยงานว่าได้รับคำขอ หนังสือ หรือเอกสารที่ได้จัดส่งไปทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วหรือไม่ และในกรณีที่ประชาชนส่งผิดหน่วยงานหรือช่องทาง ประชาชนผู้ส่งนั้น มีสิทธิได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องว่าส่งผิดหน่วยงาน และหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น (มาตรา ๑๐ วรรคสอง)

(๓) ประชาชนสามารถได้รับใบอนุญาตหรือเอกสารราชการจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ใน ๒ กรณีดังต่อไปนี้ (มาตรา ๑๑)

(๓.๑) ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไปโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ

(๓.๒) ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐด้วยตนเองหรือเป็นเอกสาร แต่ระบุในคำขอ อีเมล หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่า ประสงค์ขอรับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดในรูปแบบและโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๔) ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ประชาชนสามารถแสดงโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดได้ (มาตรา ๑๓ (๑)) รวมตลอดทั้งกรณีบัตร เอกสารสำคัญ หรือใบอนุญาตที่พกติดตัว ประชาชนก็สามารถแสดงเป็นภาพถ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดก็ได้เช่นเดียวกัน (เว้นแต่เป็นบัตรหรือเอกสารที่มีการออกกฎกระทรวงยกเว้น) (มาตรา ๑๔)

(๕) กรณีใบอนุญาตที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ประชาชนหรือผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตของใบอนุญาตดังกล่าวผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่าย ในกรณีที่หน่วยงานผู้อนุญาตยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลทางออนไลน์เกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว หรือยังจัดทำไม่ครบถ้วน ประชาชนมีสิทธิขอข้อมูลการอนุญาตในเรื่องนั้นได้ ซึ่งหน่วยงานผู้อนุญาตต้องจัดส่งให้ภายใน ๓ วันโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ (มาตรา ๑๓ (๒) ประกอบมาตรา ๒๑ วรรคสอง)

(๖) กรณีเอกสารหรือหลักฐานที่ประชาชนติดต่อกับหรือได้รับจากหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แม้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ก็ถือว่าชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับในรูปแบบเอกสาร หรือกระดาษ รวมทั้งสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย (มาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง)

(๗) กรณีที่ประชาชนไปติดต่อราชการด้วยตนเอง หากมิได้ทำสำเนาเอกสารราชการใดไป โดยเป็นเอกสารที่มีความจำเป็นต่อการพิจารณา และประชาชนได้นำเอกสารตัวจริงติดตัวไปด้วย หน่วยงานผู้อนุญาตและเจ้าหน้าที่ต้องจัดทำสำเนาให้ (มาตรา ๑๒) โดย

(๗.๑) ไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๗.๒) เจ้าหน้าที่ผู้ทำสำเนารับรองสำเนาถูกต้องเอง

(๗.๓) ใช้เหตุผลเรื่องนี้เป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

๓.๒ หน้าที่ของรัฐ

(๑) จัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอส่งเอกสาร หรือติดต่อราชการใด ๆ ได้ และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เช่น การจัดให้มีอีเมลกลางของหน่วยงาน (เช่น saraban@abc.go.th) เว็บไซต์หน่วยงาน หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ D.DOPA ไลน์ หรือ Facebook Messenger (มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ประกอบมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง)

(๒) ต้องรับเรื่องที่ประชาชนยื่นคำขอ ส่งหนังสือหรือเอกสาร หรือติดต่อใด ๆ มาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทางช่องทางที่หน่วยงานประกาศตาม (๑) แล้วดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน ทั้งนี้ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะปฏิเสธไม่รับคำขอหรือการติดต่อดังกล่าวเพียงเพราะเหตุที่ยื่นหรือส่งมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้ (มาตรา ๗)

(๓) ออกใบอนุญาต หนังสือ เอกสาร หรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กลับไปยังประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีดังต่อไปนี้ (มาตรา ๑๑)

(๓.๑) ได้รับคำขอหรือการติดต่อจากประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ

(๓.๒) ได้รับคำขอหรือการติดต่อจากประชาชนซึ่งเดินทางมาดำเนินการด้วยตนเอง หรือเป็นเอกสาร แต่ประชาชนระบุในคำขอหรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์จะได้รับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดในรูปแบบและโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนแจ้งความประสงค์เช่นนั้นด้วยวาจา เจ้าหน้าที่จะบันทึกไว้เป็นหลักฐานแล้วให้ประชาชนลงนามรับรอง ก็สามารถกระทำได้

(๔) ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วย เช่น ส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่ไม่มีหน้าที่และอำนาจรับผิดชอบในเรื่องนั้น หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่พบเห็นหรือรับเรื่อง ห้ามเพิกเฉย แต่ต้องดำเนินการดังนี้ (มาตรา ๑๐ วรรคสอง)

(๔.๑) [กรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน] ให้ forward หรือส่งต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น

(๔.๒) [กรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน] ให้ reply แจ้งกลับไปให้ประชาชนผู้ส่งทราบว่าส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย อย่างไรก็ดี หากเจ้าหน้าที่ผู้พบเห็นหรือรับเรื่องทราบและแน่ใจว่าหน่วยงานใดถูกต้อง จะ forward หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อบริการประชาชนก็ได้

อนึ่ง หากเจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด (แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น) เจ้าหน้าที่พึงแจ้งกลับให้ประชาชนรายนั้นทราบว่าเป็นการติดต่อที่ผิดช่องทาง รวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้น ให้ประชาชนทราบด้วย

(๕) การออกประกาศหรือคำสั่งต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ เช่น ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (๑) และคำสั่งกำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง

(๖) พิจารณากฎหมาย ภารกิจ และกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ว่ามีกรณีใดบ้างหรือไม่ที่ไม่สามารถรับเรื่องหรือดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และจำเป็นต้องยกเว้นมิให้ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อรวบรวมเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาการออกกฎกระทรวงยกเว้นต่อไป

(๗) การจัดทำระบบหรือฐานข้อมูล หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อรองรับและตรวจสอบการแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ และมาตรา ๑๔

(๘) การยอมรับและรองรับการติดต่อราชการและเอกสารหลักฐานใด ๆ ในรูปแบบหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา ๑๕) รวมทั้งการติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ในกรณีที่มิมีกฎระเบียบขัดหรือแย้งกับหลักการดังกล่าวสมควรแก้ไขในโอกาสแรกที่สามารถทำได้

(๙) การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดแทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร ทั้งนี้ เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติตามมาตรา ๑๗

(๑๐) หน้าที่เฉพาะของบางหน่วยงาน (ไม่ใช่หน้าที่ทั่วไปของทุกหน่วยงาน) อาทิ

(๑๐.๑) หน้าที่ของ ๔ หน่วยงานกลาง ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร. หรือ DGA) ในการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนด เพื่อให้หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ นำไปใช้และถือปฏิบัติให้สอดคล้องและเชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก (มาตรา ๖ ประกอบมาตรา ๑๙)

(๑๐.๒) หน้าที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ในการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ประชาชนยื่นและหน่วยงานผู้อนุญาตสอบถามมา ทั้งนี้ การสอบถาม การตรวจสอบ และการแจ้งผล ต้องกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และโดยพลัน เพื่อมิให้กระทบต่อระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา ๙)

(๑๐.๓) หน้าที่ของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติหรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน ในการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติใด ๆ ในความรับผิดชอบของตน ที่อาจขัดหรือแย้ง หรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้ออกสารหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่สอดคล้องรองรับกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว (มาตรา ๑๕ วรรคสอง)

(๑๐.๔) หน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีในการจัดทำราชกิจจานุเบกษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก รวมทั้งการจัดทำสำเนาให้ตามที่ประชาชนร้องขอโดยเร็ว (มาตรา ๑๘)

(๑๐.๕) หน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการติดตาม ตรวจสอบ เปรียบเทียบ และแจ้งเตือนหน่วยงานในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการรายงานคณะรัฐมนตรีทราบความคืบหน้า^๒ (มาตรา ๒๒)

(๑๐.๖) หน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในการจัดให้มีและปรับปรุงฐานข้อมูลกฎหมายและระบบสืบค้นกฎหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและรวดเร็ว (มาตรา ๒๓)

๔. สภาพบังคับของกฎหมาย

๔.๑ ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะไม่มีบทกำหนดโทษไม่ว่าในทางอาญา ทางปกครอง แพ่งหรือพินัย ก็ตาม แต่อย่างไรก็ดี ผู้กระทำความผิดยังคงมีความผิดตามกฎหมายทั่วไปตามปกติ เช่น การยื่นคำขอหรือติดต่อราชการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อมูลอันเป็นเท็จหรือใช้เอกสารปลอม ย่อมมีความผิดตามมาตรา ๑๓๗ และมาตรา ๒๖๔ ถึงมาตรา ๒๖๘ แห่งประมวลกฎหมายอาญานอกจากนั้น ยังเข้าข่ายความผิดฐานนำข้อมูลปลอมหรือข้อมูลอันเป็นเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ด้วย

^๒ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทำหน้าที่ในการติดตาม เปรียบเทียบ และแจ้งเตือนหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุก ๖๐ วันว่าหน่วยงานของรัฐได้มีได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป รวมทั้งแจ้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยทราบถึงหน้าที่ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ โดยให้แจ้งเตือนทุก ๑๕ วันด้วย

๔.๒ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ก็ย่อมมีความผิดทางวินัย หรืออาจเข้าข่ายละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามมาตรา ๑๕๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญาด้วยก็ได้ นอกจากนี้ หากการละเว้นหรือเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามกฎหมายนี้ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็อาจเข้าข่ายละเมิด และต้องรับผิดทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนแก่ประชาชนด้วย

๕. ข้อเสนอเพิ่มเติม

๕.๑ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีหลักการที่เป็นแก่นหรือหัวใจสำคัญ คือ การมุ่งเน้นให้ประชาชนสะดวก มีข้าราชการหรือหน่วยงานของรัฐสะดวก ดังนั้น การใช้การตีความพระราชบัญญัตินี้ย่อมต้องทำไปบนพื้นฐานของหลักการดังกล่าว เช่น หน่วยงานไม่สามารถใช้กฎหมายนี้ในการอ้างอิงเพื่อบังคับให้ประชาชนยื่นเรื่องมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น (ประชาชนยังคงมีสิทธิเลือกติดต่อราชการได้ทุกวิธีการตามแต่ความสะดวก ไม่ว่าจะไปติดต่อ ณ สถานที่ทำการ ส่งไปรษณีย์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม) หรือการอ้างว่าเอกสารประกอบจำนวนมากจึงไม่สามารถรับเรื่องและเอกสารประกอบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงขอยกเว้นมาตรา ๗ ก็ย่อมไม่อาจกระทำได้ รวมตลอดทั้ง หากถ้อยคำในกฎหมายเฉพาะไม่ตรงกับบทนิยามคำว่า “ขออนุญาต” และ “อนุญาต” ก็ควรต้องตีความให้เข้าบทนิยามดังกล่าวไว้ก่อน (เช่น คำว่า ขอให้พิจารณา ขอให้ดำเนินการ หรือขอรับบริการอื่นใด ซึ่งกว้างขวางมาก) เว้นแต่จะไม่ตรงกับบทนิยามดังกล่าวโดยชัดแจ้งและเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสภาพอย่างแน่แท้

๕.๒ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มุ่งเน้นเฉพาะขาเข้าและขาออกในการติดต่อราชการ ดังนั้น กระบวนการตรวจสอบสถานที่หรือการดำเนินการใด ๆ ทางกายภาพภายหลังได้รับคำขอและตรวจสอบเอกสารครบถ้วนแล้ว (กระบวนการพิจารณาระหว่างกลาง) จึงไม่ใช่เป้าประสงค์หลักของกฎหมายในระยะแรกเริ่มนี้ ดังนั้น หน่วยงานจึงอ้างเหตุที่ต้องไปสำรวจตรวจสอบสถานที่ การลงพื้นที่ หรือความจำเป็นในการซักถามสอบถามซึ่งหน้า หรือเฉพาะตัว (ภายหลังการรับคำขอและตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว) เพื่อออกกฎกระทรวงยกเว้นตามมาตรา ๗ วรรคห้า มิได้

๕.๓ มาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้หน่วยงานออกใบอนุญาต เอกสารหลักฐาน หรือติดต่อกับประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้เฉพาะกรณีที่ได้รับการติดต่อจากประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อน หรือได้รับการระบุมาโดยเฉพาะอย่างชัดแจ้งว่าประสงค์รับเอกสารหรือการติดต่อกลับทางอิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้น ดังนั้น หน่วยงานจะอาศัยหรืออ้างอิงกฎหมายนี้เพื่อริเริ่มติดต่อประชาชนก่อนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การส่งอีเมลแจ้งคำสั่งทางปกครอง) มิได้

๕.๔ โดยที่พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลาง ซึ่งมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกฎหมายกลางฉบับอื่น ๆ อาทิ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนั้น หากหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้ ก็อาจจะมีผลตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการด้วย เช่น หากหน่วยงานไม่รับคำขอที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพิกเฉยละเลยไม่ดำเนินการใด ๆ ให้แก่เรื่องที่ประชาชนยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๙/๑

แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองฯ หรือระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการฯ แล้ว ก็ถือว่าหน่วยงานดังกล่าวละเลยล่าช้า ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย อันเป็นความผิดทั้งทางวินัยและอาญาดังกล่าวข้างต้น

๕.๕ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิได้มีความมุ่งประสงค์ให้ประเทศไทยก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีไปสู่ระดับสูงอย่างทันที หากแต่มุ่งหมายให้หน่วยงานของรัฐสามารถรับเรื่องและติดต่อราชการกับประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานได้เป็นอย่างน้อย^๓ (เพื่อรองรับประชาชนที่สะดวกที่จะติดต่อด้วยวิธีการดังกล่าว หรืออาจไม่สะดวกที่จะเดินทางไปติดต่อด้วยตนเอง) แต่ก็ไม่ขัดข้องหรือขัดขวางหากหน่วยงานที่มีความพร้อมจะให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลระดับสูงตามศักยภาพของตน ดังนั้น หน่วยงานที่ยังอาจไม่มีความพร้อมทางอุปกรณ์ บุคลากร หรืองบประมาณ ก็มิได้มีภาระอันใดที่จะต้องก้าวกระโดดขึ้นมาให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนได้โดยเทคโนโลยีระดับสูงที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ printer และ scanner อย่างละ ๑ เครื่อง ก็สามารถรับเรื่องที่มาทางอีเมล พิมพ์เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเมื่อดำเนินการตามขั้นตอนแล้วเสร็จ จึงสแกนหนังสือหรือใบอนุญาตที่ผู้มีอำนาจลงนามแล้ว reply หรือส่งกลับให้แก่ประชาชนทางอีเมลที่ส่งมา ก็ถือว่าเป็นการเพียงพอสำหรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้แล้ว

๕.๖ สืบเนื่องจากข้อ ๕.๕ ข้างต้น พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิได้มีความประสงค์ให้หน่วยงานของรัฐตื่นตระหนกตกใจ และเร่งรีบดำเนินการเบิกหรือของงบประมาณโดยอ้างเหตุผลจากพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว หากแต่มุ่งประสงค์ให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐยอมรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดที่จะให้บริการประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยถือเอาความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่าในช่วงแรกอันเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านหรือปรับตัว อาจจะมีอุปสรรคหรือความยากลำบากอยู่บ้าง แต่เมื่อดำเนินการจนคุ้นชินแล้วก็จะพบว่าง่าย สะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพกว่าแนวทางหรือวิธีการอย่างเดิม ๆ ทั้งนี้ โดยการดำเนินการเหล่านั้นพระราชบัญญัตินี้ประสงค์ให้หน่วยงานของรัฐใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์อื่นใดที่เกี่ยวข้อง (ทั้ง Hardware และ Software) เท่าที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเต็มศักยภาพ โดยประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก (กล่าวคือ เน้นความคุ้มค่าและความประหยัดทั้งในภาครัฐ และไม่สร้างภาระเกินควรแก่ประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี)^๔

^๓ ดังจะเห็นเจตนารมณ์ได้จากมาตรา ๖ และมาตรา ๑๙ ที่บัญญัติให้หน่วยงานกลางร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติอย่างมีความสอดคล้องกัน และเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น “ระยะเริ่มต้น” และระยะต่อ ๆ ไป ก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องจัดทำให้แล้วเสร็จเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายในสองร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

^๔ ดังจะเห็นเจตนารมณ์ได้จากมาตรา ๑๙ วรรคสอง ที่กำหนดให้ข้อเสนอของ ๔ หน่วยงานกลางต่อคณะรัฐมนตรี อันว่าด้วยเรื่องวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามมาตรา ๖ จะต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงถึงกันโดยหน่วยงานสามารถใช้อุปกรณ์และข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากกฎหมาย

๖.๑ การจัดอุปสรรคทางข้อกฎหมายในการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งการจัดกระจายอยู่ตามกฎหมายและกฎระเบียบปลีกย่อยจำนวนมาก โดยกฎหมายฉบับเดียว อันเป็นการพัฒนาระบบนิเวศทางกฎหมาย (Legal Ecosystem) เพื่อส่งเสริมให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ขึ้นในประเทศไทย ทั้งนี้ ตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี รวมตลอดทั้งนโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

๖.๒ การอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน ให้ไม่ต้องเดินทาง เสียเวลา ไปกับรถติดและการรอคิวอันยาวนาน และสามารถยื่นคำขอหรือส่งเรื่องถึงหน่วยงานของรัฐในเวลาใดก็ได้ ตามที่ตนสะดวกตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงสามารถนำเวลาและค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวไปใช้ในการดูแลครอบครัวหรือ ทำประโยชน์อื่นใดแทนได้ ทั้งนี้ อันจะส่งผลโดยอ้อมเป็นการลดความหนาแน่นของการจราจร และเพิ่มความรวดเร็ว ในการรับบริการจากรัฐ ให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งมีความจำเป็นจริง ๆ ที่จะต้องไปติดต่อราชการด้วยตนเอง

๖.๓ การเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความประหยัด และความโปร่งใสตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการ ตัวอย่างเช่น จากเดิมซึ่งใช้วิธีการส่งไปรษณีย์ใช้เวลาอย่างน้อย ๒ - ๔ วัน (หรือกรณีเร่งด่วนต้องใช้ ยานพาหนะราชการเพื่อไปส่งเรื่องใดเป็นการเฉพาะก็เป็นการเพิ่มต้นทุนและมลภาวะ) เมื่อเปลี่ยนเป็นการส่งเรื่อง หรือเอกสารทางอีเมลหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดก็จะถึงทันที และหน่วยงานผู้รับสามารถนำไปดำเนินการ ต่อได้ในเวลาไม่ถึงชั่วโมง หรืออย่างช้าที่สุดไม่เกิน ๑ วัน นอกจากนั้นยังส่งผลเป็นการประหยัดเงินแผ่นดิน ลดค่าส่งไปรษณีย์ ค่ากระดาษค่าหมึก และส่งผลเป็นการช่วยรักษาสีสิ่งแวดล้อม ลดโลกร้อนอีกด้วยในที่สุด

๖.๔ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยลดการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

๖.๕ ส่งเสริมการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในยุคโควิดหรือหลังโควิด ลดการพบปะ การสัมผัส ตามแนวทางปกติใหม่ (New Normal) อันจะส่งผลเป็นการป้องกันและรักษาสุขภาพ ให้แก่ประชาชนโดยรวม ทั้งในส่วนของประชาชนผู้ต้องเดินทางโดยสารสาธารณะไปติดต่อและนั่งรอคิวในสถานที่ แออัดอันยาวนาน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบปะและสัมผัสเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมตลอดทั้งครอบครัวของประชาชนและเจ้าหน้าที่เหล่านั้น ให้สามารถลดความเสี่ยง จากโรคโควิด ๑๙ รวมถึงโรคติดต่ออื่นใด ตลอดจนการรักษาและป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพจิตอีกด้วย

๖.๖ จากประโยชน์ดังกล่าว ๕ ประการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในระดับมหภาค พระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะสามารถส่งเสริมและอำนวยความสะดวก (facilitate) ให้แก่ การประกอบธุรกิจของภาคเอกชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลในภาพรวมเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) ของประเทศไทย ในโลกแห่งความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็ว (The World of Disruption) ได้ในที่สุด

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. การพิสูจน์ และ ยืนยันตัวตน	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตามมาตรฐานรัฐบาล ดิจิทัล (มรด.) ๑-๑:๒๕๖๔ กรณีให้บริการมีความเสี่ยง ปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่ อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตน ของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตาม มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ โดยสมัครกับแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน ^๑ กรณีให้บริการมีความเสี่ยง ปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่ อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตน ของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือ 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 ภ 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/หลักฐานนั้นหรือ - เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติจากหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง <p>ช่องทางการยื่นคำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
๔. การตรวจสอบและ พิจารณาคำขอ	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการ	เช่นเดียวกับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอในระดับมาตรฐาน โดยอาจมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	<ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์คำขอและเอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอ ฯ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ 	<p>ที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ - การตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ เอกสาร/หลักฐานประกอบ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติ (Automated Process)
๕. การอนุมัติ และอนุญาต	<p>การอนุมัติและอนุญาต</p> <ul style="list-style-type: none"> - อนุมัติ และอนุญาตบนใบคำขอและเอกสาร/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 ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้า</p>	<p>การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ 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. การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่นพร้อมทั้งการลงนาม	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 ก็ให้แจ้งผลทางอีเมลเป็นต้น - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	- เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	
๑๐. การแสดงใบอนุญาต	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal หรือ Citizen Portal)

๒. รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
๑. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)		
<p>๑. สามารถจัดหาอีเมลได้ ๒ ช่องทาง คือ (๑) หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง หรือ (๒) หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. ได้ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีช่องทางได้อีกช่องทางหนึ่ง คือ ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สร้างอีเมลกลางให้ อปท.</p> <p>๒. ภายหลังจากหน่วยงานสร้างอีเมลกลางแล้ว ขอให้ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๒.๑ กรณีที่หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเองให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลางไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dsqa.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร. โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้งให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป</p> <p>๒.๒ กรณีหน่วยงานเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของอีเมล</p>	<p>ข้อแนะนำ</p> <p>๑. การกำหนดที่อยู่อีเมลกลางจะต้องเป็นไปตามภาคผนวก ๗ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>๒. หน่วยงานควรประกาศกำหนดอีเมลกลางของหน่วยงานเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๓. หน่วยงานจะต้องกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการตรวจสอบและลงทะเบียนหนังสือหรือเอกสารหลักฐานที่จัดส่งผ่านอีเมลกลาง และติดต่อกับประชาชน หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วแต่กรณี</p> <p>๔. ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการที่มีเอกสารหรือหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมาก</p>

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
<p>ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงานเมื่อสร้างเสร็จแล้วจะมี SMS แจ้งรหัสผ่านที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม</p> <p>๒.๓ กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.</p>		<p>ข้อพึงระวัง</p> <p>หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ตามวันและเวลาที่เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>
๒. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)		
<p>๑. จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางของหน่วยงาน</p> <p>๒. การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไป การติดต่อสอบถาม หรือการตอบกลับอัตโนมัติ</p> <p>๒.๑ Line ทั่วไป จะใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่สามารเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง</p> <p>๒.๒ Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล</p> <p>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</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภทจะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น</p> <p>๑. Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้าง และบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปใช้ในทางมิชอบได้</p> <p>๒. Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคล ทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้</p> <p>๓. ในกรณีที่ให้นำส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) ข้อความที่นำส่งต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกัน</p>

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
		<p>การนำเสนอข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงาน</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 สพรอ. จัดทำขึ้นได้</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</p> <p>๓. ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. 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. จัดทำคู่มือการ ถาม-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 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีใช้กระดานข่าวไปในทางมิชอบ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูลโดยไม่มีการโพสต์ 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. ๒๕๖๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระเบียบ สารบรรณฯ) ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อราชการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่หน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากรในการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้นตามมาตรา ๑๙ 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 *klongnoid.go.th*, *paktang.go.th* และอาจจดทะเบียนชื่อภาษาไทยเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น *คลองน้อย.รัฐบาล.ไทย*, *ปากทาง.รัฐบาล.ไทย* (ข้อ ๑ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรใช้โดเมนเนมภาษาอังกฤษเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของอาเซียนที่ให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางและเพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถพิมพ์ภาษาไทยสามารถติดต่อหน่วยงานได้

^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. รวบรวมจัดทำเป็นนามสγκεระให้หน่วยงานอื่น 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 ควรพิจารณาถึงภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น 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 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้วและพบว่ามียีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ 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 ของหน่วยงานที่มิได้ประกาศเป็นช่องทางรับหนังสือ 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 ๒๙/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ โดยให้จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียนตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียนเดิม และใช้ทะเบียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้นในการบันทึกลงทะเบียนรับหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ ๒๙/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ)

๒.๖ ในการตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้ลงทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (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 โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้ และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางไลน์แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจากอีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมนั้นเจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชนไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้วจะดำเนินการอย่างไร

๓.๒ ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๓.๑ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมาททางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วได้รับแจ้งกลับมว่าไม่สามารถส่งไปยังอีเมลปลายทางได้ โดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้

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

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

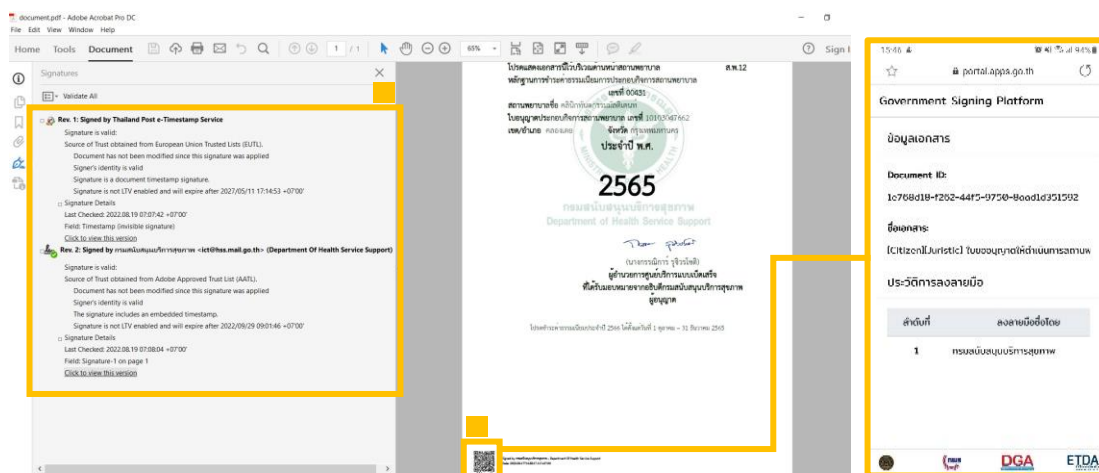
(๓) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๔) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในตัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่น

นอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง ตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สพธอ.ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดีจิจัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับ ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยให้มือนี้อยู่ประกอบตาม ขมธอ. กำหนดก็ได้

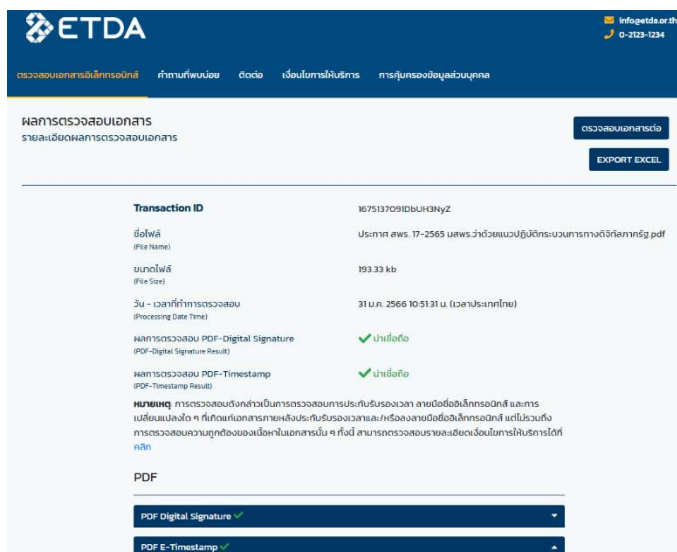
(๕) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสาร มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ 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) วิธีการตรวจเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออก โดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดย เมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ ผู้ใช้งานทราบในหน้าจอของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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



ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

(๗) 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 หรือชำระผ่านตัวแทนธนาคาร 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 โคลนแอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ ๓๖๕ หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(๒) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถส่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ 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 ในกรณีที่มียกประมาณเพียงพอ 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 สพรอ. 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 โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ 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 หน่วยงานควรจะซักซ้อมกับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งให้ประชาชนนำไฟล์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ใน 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) เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้บน Cloud Storage เช่น Google Drive, OneDrive พร้อมทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(๒) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(๓) เผยแพร่ไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ 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 ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 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) ให้หน่วยงานลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชันดังกล่าวกับช่องทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่าง ๆ ที่ใช้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

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 และติดประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่น 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 และให้หมายเลขติดต่อสารบรรณกลางของหน่วยงาน 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 เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติม ภายในวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่าน สารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมาทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอ หัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น ให้พิจารณาดังนี้

(๑) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้ โดยหากข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่ามีความเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

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

(๓) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้ง โดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

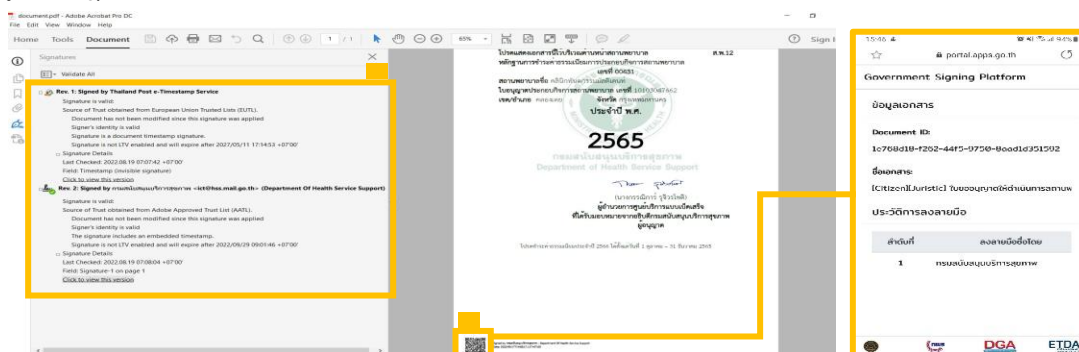
(๔) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ กำหนดให้ ประชาชนต้องส่งสำเนาเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๕) การส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่ เป็นกรณีที่ผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้ บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษ แล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สพรอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดีจิทัต (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือ ภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร

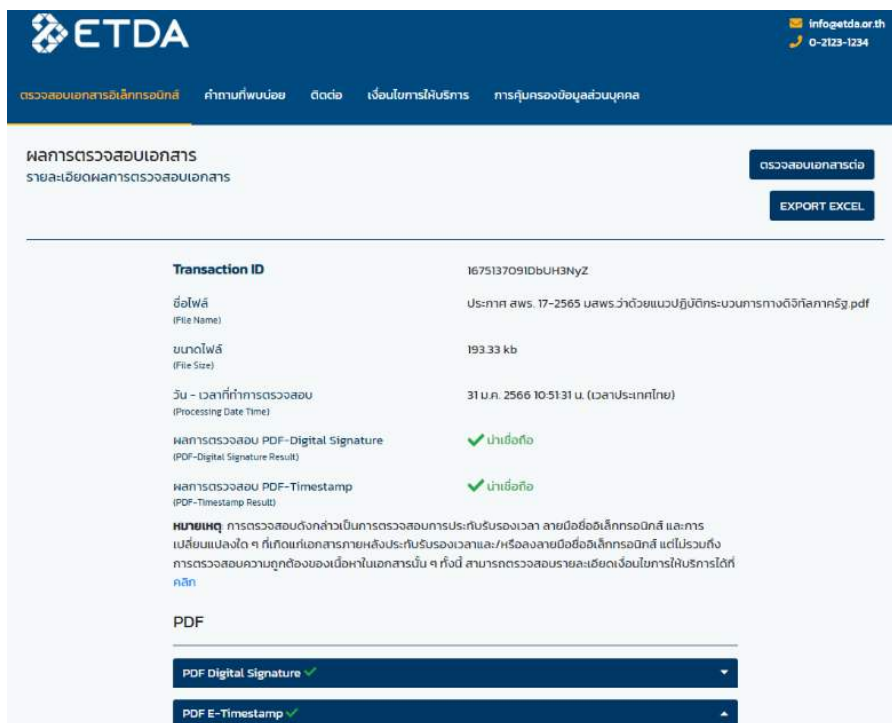
(๖) ในกรณีที่รับสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนา บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนา บัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) หรือให้ระบบ e-Service

ตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรา ๙ และมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีระบบให้ตรวจสอบ ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ ทั้งนี้ หากเอกสารนั้นมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) รับรองที่ระบุไว้ในรายการตาม URL <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้วให้ถือว่าสำเนา นั้นถูกต้องโดยไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(๗) วิธีการตรวจเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่า เอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำด้านปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ ๑



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



ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service

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

พระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕) กรณีที่บริการมีระดับความเสี่ยงสูง ควรมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสิทธิ และปฏิเสธสิทธิใด 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 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน 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 ให้ดำเนินการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น 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 ในกรณีที่มิงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดทำใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ 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 โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือ การปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

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

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตาม ข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

๔.๘ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service อย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีที่พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ e-Service ไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลจากระบบ e-Service แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน 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) เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์ เป็นของตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้บน Cloud Storage เช่น Google Drive, OneDrive พร้อมทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(๒) ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(๓) เผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (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. 2565” 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 การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบคลุมอยู่บนระบบ 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) ชมธอ.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 และออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตามสถานะความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม 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 เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนสำหรับแต่ละคำขอ ฯ

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 กรณีที่เป็นการชำระออนไลน์ เช่น QR Code แบบ Bill Payment หรือการชำระผ่านบัตรเครดิต 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 หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงินออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ 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) หรือจำหน่ายคำขออออกจากระบบ

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 หรือเว็บเซิร์ฟเวอร์

๑๐. ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

หัวข้อต่าง ๆ ก่อนหน้านี้กล่าวถึงคุณสมบัติขั้นต่ำโดยทั่วไปของระบบ e-Service ที่หน่วยงานจะพัฒนาขึ้น (General Requirements) เพื่อรองรับการให้บริการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับนี้ 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



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
กองพัฒนากฎหมาย



“

ทำไมต้องมีกฎหมายนี้?

เจ้าหน้าที่รัฐไม่มีความมั่นใจ
ในการนำกฎหมายเกี่ยวกับ
ดิจิทัลหรืออิเล็กทรอนิกส์
มาใช้ในการปฏิบัติราชการ



กระบวนการทำงานของ
ภาครัฐที่อยู่บนพื้นฐานของ
กระดาษ สร้างภาระให้แก่
ประชาชนเกินสมควร

ความพยายามแก้ไขปัญหามา

- ❑ กำหนดนโยบายและหลักการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยี ไว้ในรัฐธรรมนูญ (มาตรา 258 ข. (1))
- ❑ ยุทธศาสตร์ชาติ
- ❑ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
- ❑ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และ 13
- ❑ พรบ.ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ + พรฎ.ธุรกรรมภาครัฐฯ และ พรบ.รัฐบาลดิจิทัล,
- ❑ มติ ครม.



มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2563

คณะรัฐมนตรีเห็นสมควรที่จะต้องจัดให้มี “กฎหมายกลางที่เปลี่ยนการทำงานของภาครัฐตามกฎหมายต่าง ๆ ให้เป็นระบบดิจิทัล” โดยต้องมีหลักการสำคัญอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่

ให้การอนุมัติอนุญาต การจดทะเบียน
การแจ้งตามกฎหมายต่าง ๆ
สามารถดำเนินการ
โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย
โดยถือว่าการดำเนินการ
โดยขอด้วยกฎหมายนั้นแล้ว

ประการที่
1



ประการที่
2



ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
ทั้งภายในและภายนอก
ต้องสามารถกระทำโดยวิธีการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่มีความมั่นคงปลอดภัย

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้

พรบ.นี้ ให้ใช้กับ
หน่วยงานของรัฐ
ในฝ่ายบริหารทั้งหมด
(ม.4, ม.5)

หน่วยงานของรัฐทุกแห่ง
ต้องจัดให้มีอีเมลกลาง
เพื่อให้ประชาชนใช้ในการ
ติดต่อหรือส่งเอกสารได้
ถ้าไม่ดำเนินการ
ประชาชนสามารถใช้
ช่องทางใดก็ได้ในการ
ติดต่อหน่วยงาน
(ม.10 ว.1)

การยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ ทาง
อิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนมีถึงหน่วยงาน
ของรัฐ ถือว่าชอบด้วยกฎหมาย และ
เจ้าหน้าที่ของรัฐจะปฏิเสธไม่รับ หรือไม่
ดำเนินการไม่ได้ (ม.7 ว.1) ยกเว้นเรื่องที่
ต้องดำเนินการเฉพาะตัว (สมรส หย่า
ทำบัตรประชาชนและพาสปอร์ต
และเรื่องอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง)
(ม.7 ว.5)

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (ต่อ)

คำขอที่ยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์
ไม่ต้องยึดติดกับ “แบบ”
ตามกฎหมาย แต่ต้องมีข้อมูล
ครบถ้วน แค่นี้ก็ถือว่า
สมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว
(ม.7 ว.3)

ถ้ากฎหมายกำหนดให้ยื่น
สำเนาหลายชุด การยื่น
ทางอิเล็กทรอนิกส์
ใช้สำเนาไฟล์ 1 ชุดพอ
เช่น กรณีขอปลูกสร้างบ้าน
อาคาร (ม.7 ว.3)

ไม่ต้องเซ็นรับรองใน
สำเนาไฟล์เอกสาร
ที่ส่งให้เจ้าหน้าที่
(ม.7 ว.2)

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (ต่อ)

ติดต่อหรือยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์
ได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่หากยื่นนอกวัน
เวลาทำการถือว่ายื่นในวันทำการถัดไป
(ม.10 ว.1)

กรณีได้รับอีเมลที่ส่งมาผิด
เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ส่งต่อหรือแจ้ง
ช่องทางที่ถูกต้องให้ประชาชน
ทราบ... อย่างนึ่งเฉย (ม.10 ว.2)

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (ต่อ)

ถ้าเจ้าหน้าที่อยากตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประชาชนที่ยื่นมาหรือแสดงเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอง โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ม.9)

ถ้าประชาชนเอาเอกสารราชการตัวจริงมายื่นแล้ว เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ทำสำเนาและรับรองเอง โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (ม.12)

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (ต่อ)

ถ้าประชาชนติดต่อหรือยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์
ให้หน่วยงานออกใบอนุญาต หนังสือ หรือเอกสารใด ๆ
เป็นอิเล็กทรอนิกส์
(เว้นแต่ประชาชนจะขอให้ออกในรูปแบบกระดาษ) (ม.11)

คณะกรรมการพัฒนากฎหมาย

พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (ต่อ)

ประชาชนสามารถแสดง
บัตรหรือเอกสารราชการ
เป็นภาพถ่ายทาง
อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้
(ม.14)

สำหรับใบอนุญาตที่กฎหมาย
กำหนดให้ต้องติดไว้ในที่
เปิดเผย ประชาชนสามารถ
แสดงโดยวิธีการทาง
อิเล็กทรอนิกส์แทนได้ (ม.13
(1) และ ว.2)

หน่วยงานผู้อนุญาตมีหน้าที่
จัดทำเว็บไซต์ให้บุคคลทั่วไป
ตรวจสอบสถานะของ
ใบอนุญาตที่ต้องติดไว้ในที่
เปิดเผยได้ (ม.13 (2))

การทำงานของหน่วยงานรัฐ

- ◆ การติดต่อระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือกับประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้เป็นหลักฐานตามกฎหมายได้ (ม.15 ว.1)
- ◆ การสั่งราชการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นหนังสือ สามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ม.16)
- ◆ ให้แปลงและจัดเก็บเอกสารราชการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่ ครม. มีมติ (ม.17)



การทำงานของหน่วยงานรัฐ

- ◆ เอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้เป็นหลักฐานเบิกจ่ายได้ โดยกรมบัญชีกลาง สตง. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ไปแก้ไขกฎเกณฑ์ที่เป็นอุปสรรคให้สอดคล้องกับกฎหมายนี้ (ม.15 ว.2-3)
- ◆ การจัดทำราชกิจจานุเบกษาให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการตีพิมพ์รูปเล่ม (ม.18)

การทำงานของหน่วยงานรัฐ

- ◆ ให้ 4 หน่วยงานกลาง จัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรฐานข้อมูลสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติ เสนอ ครม. เห็นชอบภายใน 240 วัน (ม.6 + ม.19)
- ◆ มติ ครม. เมื่อวันที่ 18 ต.ค. 2565 มอบหมายสำนักงาน ก.พ.ร. มีหน้าที่ติดตามเร่งรัด รวมทั้งแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตาม พรบ. นี้ (ม.22)

ประโยชน์ของ พรบ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

1 จัดอุปสรรคทางข้อกฎหมาย
ของการดำเนินงานภาครัฐ
ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

2 อำนวยความสะดวกแก่
ประชาชน ไม่ต้องเดินทาง
ไม่ต้องรอคิว ประหยัด
เวลา/ค่าใช้จ่าย

3 เพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว
ความประหยัด และความโปร่งใส
ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติราชการ
ส่งหนังสือ/เอกสารถึงทันที
ลดค่ากระดาษ-ไม่ต้องส่งไปรษณีย์

4 สร้างความโปร่งใส
ลดการทุจริต
ประพฤติมิชอบ
ในวงราชการ

5 อำนวยปฏิบัติตาม
Social Distancing ในยุค
โควิด ลดการพบปะ/สัมผัส
ตามแนวทาง New Normal

6 เสริมสร้างความสามารถ
ในการแข่งขัน (competitiveness)
ของประเทศ



☆
หัวใจ คือ

เน้นประชาชนสะดวก

ไม่ใช่ราชการสะดวก



เชิงระบบ

1. เตรียมประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหรือยื่นคำขอต่าง ๆ (ม.10) เช่น website, email, applications ซึ่งรวมถึง Line, Facebook Messenger ฯลฯ รวมทั้งการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องทางช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าว
2. เตรียมการออกเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (ม.11) รวมทั้งการจัดให้มีทางเลือกรับเอกสารให้แก่ประชาชน
3. ระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ม.16)

หน่วยงานของรัฐควร
เตรียมการอย่างไรบ้าง?



ด้านข้อกฎหมาย

4. ตรวจสอบเรื่องที่ไม่สามารถรับคำขอหรือการติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ม.7 ว.ท้าย)

5. ตรวจสอบว่าเอกสารใดไม่สามารถให้แสดงเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ม.14)

6. ตรวจสอบใบอนุญาตในความรับผิดชอบว่ามีกรณีที่ถูกกฎหมายให้ต้องแสดงไว้โดยเปิดเผย ณ สถานประกอบการหรือไม่ เพื่อ

6.1 พิจารณากำหนดรูปแบบการแสดงโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ม.13 (1))

6.2 การเตรียมการเปิดเผยข้อมูลการอนุญาต (ม.13 (2))

หน่วยงานของรัฐควร
เตรียมการอย่างไรบ้าง?



ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

7. การทำสำเนาเอกสารราชการให้ผู้มาติดต่อ
ที่หน่วยงาน (ม.12)

8. แจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทราบเกี่ยวกับเรื่อง

8.1 เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้เป็นหลักฐานทางการเงินได้ (ม.15)

8.2 การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสาร (ม.17)

8.3 การส่งต่อเรื่องที่ประชาชนยื่นหรือติดต่อมาทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผิดหลง (ม.10 ว.2)

หน่วยงานของรัฐควร
เตรียมการอย่างไรบ้าง?



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
dx@opdc.go.th

ดูเอกสารเพิ่มเติม



รายการข้อมูลคำถาม - คำตอบ
ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
(อัปเดตล่าสุด วันที่ ๙/๑๒/๖๕)

หมายเหตุ

คำถามต่อไปนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลคำถาม-คำตอบจากการแจ้งหน่วยงาน เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อคำถามได้โดยง่าย

คำถาม	วันที่อัปเดตข้อมูล
หมวด ๑ การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	
คำถาม ๑.๑ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๗ ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหากจากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ saraban@โดเมนของหน่วยงานใช่หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา ๗ โดยอาจกำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๒ หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณหน่วยงาน แยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๓ หากมีการส่งเรื่องใด ๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๔ หน่วยงานส่วนกลางแต่ละหน่วยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทั้ง ๗๖ จังหวัด ต้องลงทะเบียนอีเมลหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๕ หากหน่วยงานมีอีเมลที่ลงทะเบียนกับ สพร. แล้ว และมีระบบ e-service สำหรับให้บริการประชาชนแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอย่างไร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๖ หน่วยงานสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนอีเมลของตนเองได้จากช่องทางใด	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๗ นอกจากการกำหนดให้มีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานแล้ว เป็นการดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายนี้แล้วหรือไม่ จำเป็นจะต้องจัดหาหรือพัฒนาระบบการยื่นคำขอเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๑.๘ หากประสงค์จะลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๒ การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน	
คำถาม ๒.๑ สำหรับขั้นตอนการยืนยันตัวตน ตามมาตรา ๘ จะกำหนดให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมก็ได้ หมายความว่า ถ้ามิได้กำหนดเพิ่มเติม การยืนยันตัวตนก็เป็นไปตามช่องทางปกติที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันใช่หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๒ ในการตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่รัฐออกให้ หากแสดงหลักฐานดังกล่าวในรูปแบบภาพถ่ายหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมั่นใจได้อย่างไรว่าหลักฐานดังกล่าวมิได้ถูกปลอมแปลงหรือเป็นของจริง	๒๔/๑๑/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดตข้อมูล
คำถาม ๒.๓ หากประชาชนยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาในวันที่ ๔ พฤศจิกายน แต่เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และประชาชนได้ยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจนครบสมบูรณ์ในวันที่ ๗ พฤศจิกายน จะถือว่าคำขอเข้าสู่ระบบวันที่ ๔ หรือวันที่ ๗ ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๔ กรณีเป็นการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน (ตาม พ.ร.บ. อำนาจฯ) ซึ่งมีการกำหนดเอกสารหลักฐาน กรณียื่น e-mail กลางซึ่งผู้รับผิดชอบเป็น สารบรรณกรม ไม่สามารถตรวจสอบได้ แต่ใน พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ บอกให้นับเวลาให้บริการนับตั้งแต่วันคำขอ กรณีนี้จะนับเวลา SLA ตั้งแต่เจ้าของกระบวนการตรวจสอบ หรือนับตั้งแต่ว่าสารบรรณกรมรับเอกสาร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๕ มีแนวทางปฏิบัติในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนที่ยื่นความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๖ กรณีการขอรับจดทะเบียนโดยคณะบุคคล และต้องมีการยืนยันตัวตนบุคคล พร้อมความยินยอมของสมาชิกของคณะบุคคลว่าพร้อมใจกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีวิธีใดที่สามารถใช้ในการยืนยันได้ว่าสมาชิกให้ความเห็นชอบในการดำเนินการดังกล่าว	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๒.๗ มีระบบที่สามารถยับยั้งการยืนยันตัวตนของคนตายได้หรือไม่ เช่น มีคนสวมสิทธิ์ใช้ username กับ password ของคนที่ตายไปแล้ว มายื่นคำขอจดทะเบียน อนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๒.๘ การมอบอำนาจให้บุคคลทำธุรกรรมแทนในนามนิติบุคคลมีแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้มีผลทางกฎหมาย และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลทำอย่างไร	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๓ การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
คำถาม ๓.๑ การร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๙ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และได้มีการจัดทำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแล้วหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานจะได้เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๓.๒ มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ถือเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๓.๓ ตามมาตรา ๘ หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ วิธีการเพิ่มเติมดังกล่าว ได้แก่อะไรบ้าง	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๔ การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ	
คำถาม ๔.๑ มาตรา ๒๐ “ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์” ประกาศในที่นี้หมายถึงประกาศของส่วนราชการที่ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงาน หรือการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๒ มาตรา ๒๒ “การกำหนดหน่วยงานของรัฐให้ทำหน้าที่ติดตามเร่งรัด และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานรัฐได้ยังมิได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๐” การรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์นับจากวันใด	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๓ การจัดทำประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๒๐ มีนิตยสารหรือรูปแบบ (template) หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๓ หากประชาชนมีการร้องเรียนผ่านช่องทาง social media ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในลักษณะการพิมพ์แสดงความคิดเห็นใน Facebook, Youtube หรือการพิมพ์ข้อความใน Line	๙/๑๒/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
ในลักษณะประโยคสั้น ๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อนามสกุลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่	
คำถาม ๔.๔ หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ ช่องทางใด	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๔.๕ ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ e-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากงานใดที่ไม่มี e-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๔.๖ หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ เช่น email บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๗ แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๔.๗ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อคำถามดังนี้ ๔.๗.๑ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ๔.๗.๒ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง ๔.๗.๓ หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการจากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้า หรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง ๔.๗.๔ ประกาศในข้อ ๑ “ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่าหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่าการฯ เท่านั้น ๔.๗.๕ หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบรับสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา ๑๐ หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๕. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕	
คำถาม ๕.๑ พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๕.๒ การให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๕.๓ หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าถึง จะต้องดำเนินการอย่างไร	๒๔/๑๑/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
คำถาม ๕.๕ การรับส่งเรื่องชั้นลับที่สุด สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนวิธีการทางเอกสารได้หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๖ คำนิยาม “อนุญาต” “ขออนุญาต” จะมีคำว่า ขอรับสวัสดิการ และให้ได้รับสวัสดิการ คำว่า สวัสดิการในที่นี้รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยหรือไม่ หรือหมายถึงสวัสดิการของประชาชนเท่านั้น	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๗ ยกตัวอย่างงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรา 7 (นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. แล้ว) หรือมีหลักเกณฑ์อะไรที่แบ่งได้ว่างานใดดำเนินการได้หรือดำเนินการไม่ได้	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๘ การขอรับบริการอื่น ๆ เช่น การรับสมัครบุคลากร การขอสวัสดิการ หรือขอรับบริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน จะต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. นี้ด้วยหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๙ กรณีที่ระบบของหน่วยงานฯ มีมาตรฐานระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนกระบวนการพิสูจน์ตัวตน หรือมาตรฐานของไฟล์ รวมถึงกระบวนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว หากมีลักษณะที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. นี้ จะมีผลกระทบต่อระบบงานที่ใช้อยู่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๐ มาตรา ๑๙ วรรคสาม ของ พ.ร.บ. นี้ กล่าวถึง " มาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย.." มาตรฐานดังกล่าว มีตัวอย่าง เช่น อะไรบ้าง	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๑ ประชาชนในที่นี้ รวมถึงนิติบุคคลที่มารับบริการจากภาครัฐด้วยใช่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๒ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อคำถามดังนี้ ๕.๑๒.๑ ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หมายความว่า ประกาศนี้มีผลใช้บังคับวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ หรือ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ และหน่วยงานต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วยหรือไม่ ๕.๑๒.๒ หากหน่วยงานไม่มีการกิจเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวใช่หรือไม่ ๕.๑๒.๓ หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ด้วยหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๖ การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ	
คำถาม ๖.๑ มาตรา ๗ เป็นกรณีเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขออนุญาตที่ให้ดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่รวมถึงขั้นตอนการยืนยันตัวตน และขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตใช่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๒ หากในขั้นการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการตามมาตรา ๗ หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๓ การตรวจสอบเรื่องที่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ หรือเรื่องที่ไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น ตามมาตรา ๑๕ มีรูปแบบ (template) และวิธีการจัดทำหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๔ ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร	๙/๑๒/๖๕

คำถาม - คำตอบ

ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

1. การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คำถาม 1.1 ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา 7 ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหากจากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ saraban@โดเมนของหน่วยงานใช้หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา 7 โดยอาจกำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่

คำตอบ ประชาชนสามารถติดต่อหน่วยงานโดยใช้ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ saraban@โดเมนหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดภาระงานที่จะเกิดขึ้น สำหรับการรับเรื่องและส่งต่อ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานจะกำหนดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชาชนติดต่อโดยตรง สามารถแจ้งให้ประชาชนทราบเพิ่มเติมได้ตามช่องทางตามที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศตามมาตรา 20 นอกเหนือจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยจะต้องมีระบบรับ-ส่งและตรวจสอบติดตามเรื่องระหว่างไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นด้วย

คำถาม 1.2 หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณ หน่วยงาน แยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่

คำตอบ หากหน่วยงานมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมกับ สพร. ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปประกาศเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 20 เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องส่งเรื่อง รวมทั้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการต่าง ๆ ไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้

คำถาม 1.3 หากมีการส่งเรื่องใด ๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ กรณีดังกล่าวสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรก หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา 10 วรรคสอง โดยดำเนินการส่งต่อเรื่องไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องทันที หรือส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยรายละเอียดการดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานสามารถกำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ที่รวมถึงควรกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ สำหรับกรณีที่สอง หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวอื่น ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ จะไม่ถือเป็นความผิดของเจ้าหน้าที่

คำถาม 1.4 หน่วยงานส่วนกลางแต่ละหน่วยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทั้ง 76 จังหวัด ต้องลงทะเบียนอีเมลหรือไม่

คำตอบ ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ตามข้อ 89/1 วรรคสอง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ซึ่งหากเห็นว่าหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจำเป็นต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง ส่วนราชการสามารถกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดที่มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้

คำถาม 1.5 หากหน่วยงานมีอีเมลที่ลงทะเบียนกับ สพร. แล้ว และมีระบบ e-service สำหรับให้บริการประชาชนแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร

คำตอบ ให้เตรียมการจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และระบบสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา 20 โดยก่อนประกาศดังกล่าว หน่วยงานก็สามารถให้บริการผ่านระบบ e-Service เดิมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หลังจากที่คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แล้ว หน่วยงานจะต้องพิจารณา ระบบ e-Service ให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

คำถาม 1.6 หน่วยงานสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนอีเมลของตนเองได้จากช่องทางใด

คำตอบ สามารถตรวจสอบได้จากเว็บไซต์ของ สพร. ที่ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/mailgothai/> หรือ DGA Contact Center โดยหากปรากฏชื่ออีเมลของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้ลงทะเบียนอีเมลไว้เรียบร้อยแล้ว

2. การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน

คำถาม 2.1 สำหรับขั้นตอนการยืนยันตัวตน ตามมาตรา 8 จะกำหนดให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมก็ได้ หมายความว่า ถ้ามิได้กำหนดเพิ่มเติม การยืนยันตัวตนก็เป็นไปตามช่องทางปกติที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันใช่หรือไม่

คำตอบ ใช่ หากการยืนยันตัวตนนั้น สามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินความจำเป็น

คำถาม 2.2 ในการตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่รัฐออกให้ หากแสดงหลักฐานดังกล่าวในรูปแบบภาพถ่ายหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมั่นใจได้อย่างไรว่าหลักฐานดังกล่าวมิได้ถูกปลอมแปลง หรือเป็นของจริง

คำตอบ ในช่วงแรกให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ผู้ขอรับบริการยื่นประกอบด้วยวิธีการเดียวกับที่ท่านตรวจสอบเอกสารที่ได้รับมาเป็นกระดาษ ในระยะถัดไป ทั้ง 4 หน่วยงาน จะผลักดันให้มีการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นจากรัฐในรูปแบบ Electronic Document ที่มีมาตรการต่าง ๆ รองรับการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของเอกสารมากขึ้น เช่น มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ในเอกสารเพื่อป้องกันการปลอมแปลง และมี QR Code สำหรับใช้ตรวจสอบย้อนกลับไปยังหน่วยงานผู้ออกเอกสารดังกล่าว เป็นต้น

คำถาม 2.3 หากประชาชนยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาในวันที่ 4 พฤศจิกายน แต่เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และประชาชนได้ยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจนครบสมบูรณ์ในวันที่ 7 พฤศจิกายน จะถือว่าคำขอเข้าสู่ระบบวันที่ 4 หรือวันที่ 7 ตามมาตรา 10 วรรคหนึ่ง

คำตอบ ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการฯ คือ ถือเอาวันที่เอกสารครบถ้วน เป็นวันที่การยื่นสมบูรณ์

คำถาม 2.4 กรณีเป็นการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน (ตาม พ.ร.บ. อำนาจฯ) ซึ่งมีการกำหนดเอกสารหลักฐาน กรณียื่น e-mail กลางซึ่งผู้รับผิดชอบเป็น สารบรรณกรม ไม่สามารถตรวจสอบได้ แต่ใน พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ บอกให้นับเวลาให้บริการนับตั้งแต่ยื่นคำขอ กรณีนี้จะนับเวลา SLA ตั้งแต่เจ้าของกระบวนการตรวจสอบ หรือ นับตั้งแต่สารบรรณกรมรับเอกสาร

คำตอบ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีเมลกลางของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตได้นั้น มาตรา 10 ได้กำหนดให้มีผลนับแต่คำขอนั้นเข้าสู่ระบบที่กำหนด คือ นับตั้งแต่สารบรรณกรมรับเอกสาร อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรกำหนดกระบวนการหรือ SLA ภายใน เพื่อให้สารบรรณกลางส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าของกระบวนการเพื่อดำเนินการโดยเร็วต่อไป รวมทั้งหน่วยงานสามารถกำหนดเงื่อนไขการนับระยะเวลาในคู่มือประชาชนภายหลังสารบรรณกรมรับเอกสารให้ชัดเจนได้ ทั้งกรณีเอกสารครบถ้วนหรือเอกสารไม่ครบ และหน่วยงานควรมีการแจ้งกลับให้ผู้ยื่นคำขอทราบผลด้วย

คำถาม 2.5 มีแนวทางปฏิบัติในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนที่ยื่นความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

คำตอบ ปัจจุบัน สพร. ได้มี “มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ” เพื่อกำหนดแนวทางในการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานรัฐสามารถศึกษาวิธีการจากมาตรฐานดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตาม ทาง สพร. และ สพร. กำลังร่วมจัดทำแนวปฏิบัติการพิสูจน์ตัวตนของประชาชน และจะประกาศให้ทราบต่อไป

3. การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม 3.1 การร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และได้มีการจัดทำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแล้วหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานจะได้เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำตอบ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ร่วมกับ 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จัดทำแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มสพร. 6-2565 สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถศึกษาแนวปฏิบัติฯ ได้จาก standard.dga.or.th และหากมีประเด็น/ข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติม สามารถแจ้ง สพร. ได้ที่ contact@dga.or.th

คำถาม 3.2 มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ถือเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 หรือไม่

คำตอบ ยังไม่ถือว่าเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทั้งนี้ การจัดทำมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เป็นข้อเสนอแนะที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน ตลอดทั้งกระบวนการ โดย สพร. จะรวบรวมความเห็นและประเด็นปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

4. การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ

คำถาม 4.1 มาตรา 20 “ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์” ประกาศในที่นี้ หมายถึงประกาศของส่วนราชการที่ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงาน หรือการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำตอบ กฎหมายไม่ได้กำหนดรูปแบบ ดังนั้นโดยทั่วไปจะเป็นประกาศแบบใดก็ได้ (announcement) ที่แจ้งให้ประชาชนได้รับทราบถึงช่องทางการติดต่อส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม การออกประกาศอย่างเป็นทางการที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานย่อมมีผลทางกฎหมายที่ถูกต้องและชัดเจนกว่า

คำถาม 4.2 มาตรา 22 “การกำหนดหน่วยงานของรัฐให้ทำหน้าที่ติดตามเร่งรัด และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานรัฐได้ดำเนินการตามมาตรา 20” การรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์นับจากวันใด

คำตอบ “มาตรา 20 ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางฯ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา 20” หมายถึงเมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หัวหน้าหน่วยต้องดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน และหน่วยงานตามมาตรา 22 จึงจะเริ่มรายงานทุกหกสัปดาห์ โดยอาจเริ่มนับวันถัดจากเก้าสิบวันนับจากวันที่มีมติคณะรัฐมนตรีเป็นวันที่หนึ่งจนครบหกสัปดาห์

คำถาม 4.3 การจัดทำประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 20 มีนิยามหรือรูปแบบ (template) หรือไม่

คำตอบ ไม่มีรูปแบบหรือ template ตายตัวใด ๆ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เอง ซึ่งหน่วยงานกลางทั้งสี่ได้ร่วมจัดทำตัวอย่างของประกาศตามมาตรา 10 วรรค 1 ประกาศตามมาตรา 13 (1) และคำสั่งตามมาตรา 16 วรรค 1 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับระบบงานหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565”

5. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

คำถาม 5.1 พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่

คำตอบ การไม่ระบุโทษเป็นไปตามรัฐธรรมนูญมาตรา 77 ซึ่งบัญญัติให้รัฐพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง แต่ถึงแม้ พ.ร.บ. นี้จะไม่มีบทกำหนดโทษเป็นการเฉพาะ แต่ก็สามารถนำโทษตามกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ได้ เช่น การแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน การปลอมเอกสารหรือใช้เอกสารปลอมตามประมวลกฎหมายอาญา รวมทั้งความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และโทษทางปกครองหรือวินัย นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายนี้ก่อความเสียหายแก่ประชาชน ผู้เสียหายย่อมสามารถใช้สิทธิเรียกร้องทางแพ่งเรียกค่าเสียหายได้ตามปกติด้วยเช่นกัน

คำถาม 5.2 การให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ หรือไม่

คำตอบ พ.ร.บ. ครอบคลุมการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานด้วย (มาตรา 15 วรรคหนึ่ง) อย่างไรก็ตาม โดยหลักแล้วกฎหมายนี้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ความสะดวกของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องรอง แต่หากเจ้าหน้าที่รัฐจะขอรับสวัสดิการจากหน่วยงานต้นสังกัดตนก็เข้ามาตรา 7 ได้

คำถาม 5.3 หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าถึงจะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ในส่วนของงานบริการที่ผู้ขอรับบริการต้องดำเนินการด้วยตนเองนั้น ขอให้พิจารณาว่างานบริการดังกล่าวได้รับยกเว้นตามมาตรา 7 แล้วหรือไม่ และในส่วนกรณีที่ผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกล วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ ดังนั้นหน่วยงานสามารถให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการให้บริการผ่านช่องทางปกติได้

และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องขยายพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม จึงไม่สามารถนำมาใช้เป็นเหตุผลในการยกเว้นการให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้

คำถาม - คำตอบ

ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒
(ข้อมูล ณ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕)

๑. การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คำถาม ๑.๗ นอกจากการกำหนดให้มีประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานแล้ว เป็นการดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายนี้แล้วหรือไม่ จำเป็นจะต้องจัดหาหรือพัฒนาระบบการยื่นคำขอเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกหรือไม่

คำตอบ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องมีประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อปฏิบัติขั้นต้นสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีช่องทางสำหรับให้ประชาชนติดต่อหน่วยงานของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานสามารถพัฒนาการให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นต่อไปได้ เช่น การใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal (สำหรับให้บริการนิติบุคคล) หรือ Citizen Portal (สำหรับให้บริการประชาชน) และหน่วยงานที่มีความพร้อมอาจจัดหาระบบเพื่อรองรับการให้บริการที่เหมาะสมกับระบบงานของตนเพิ่มเติมได้

คำถาม ๑.๘ หากประสงค์จะลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ สามารถติดต่อสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dga.or.th และ dcc_division@dga.or.th

๒. การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน

คำถาม ๒.๖ กรณีการขอรับจดทะเบียนโดยคณะบุคคล และต้องมีการยืนยันตัวบุคคล พร้อมความยินยอมของสมาชิกของคณะบุคคลว่าพร้อมใจกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีวิธีใดที่สามารถใช้ในการยืนยันได้ว่าสมาชิกให้ความเห็นชอบในการดำเนินการดังกล่าว

คำตอบ เพื่อแสดงความยินยอมของคณะบุคคลในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจจะใช้วิธีการปฏิบัติที่ใช้กันอยู่แล้ว เช่น การยื่นรายงานการประชุมที่แสดงมติความเห็นชอบของคณะบุคคล และมีลายมือชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยต้องเป็นลายมือชื่อที่สามารถเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่ลงนามได้ เช่น ระบุว่าเห็นชอบโดยใช้อีเมลของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานหรือหน่วยงานกลางอาจพิจารณาจัดทำหรือปรับระบบยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีฟังก์ชันที่แสดงความยินยอมของสมาชิกคณะบุคคลในเรื่องนั้น ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม ๒.๗ มีระบบที่สามารถยับยั้งการยืนยันตัวตนของคนตายได้หรือไม่ เช่น มีคนสวมสิทธิ์ใช้ username กับ password ของคนที่ตายไปแล้ว มายื่นคำขอจดทะเบียน อนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ

คำตอบ เพื่อป้องกันการใช้ Digital ID ของคนตายเข้ามาทำธุรกรรมแทน หน่วยงานอาจป้องกันโดยการเพิ่มความเข้มข้นของการมาตรการยืนยันตัวตน เช่น

ทางเลือกที่ ๑: ใช้การยืนยันตัวตนแบบ ๒ ขั้นตอน (two factor authentication - 2FA) ในการช่วยลดความเสี่ยงจากการสวมรอยเป็นบุคคลอื่น ทั้งนี้ หากใช้ Biometric เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ เป็นขั้นตอนหนึ่งของ 2FA ก็จะช่วยลดความเสี่ยงเรื่องการสวมรอยเป็นผู้ที่เสียชีวิตไปแล้วได้

ทางเลือกที่ ๒: หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะของบุคคลได้จากกรมการปกครอง (ซึ่ง สพร. อยู่ระหว่างหารือเพื่อหาช่องทางการตรวจสอบสถานะบุคคลให้กับหน่วยงานรัฐ) กรณีมีผู้ใช้บริการไม่มาก

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะได้ทุกครั้ง แต่หากเป็นกรณีมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก หน่วยงานอาจสุ่มทำ Post Audit แทน เพื่อลดภาระที่เกิดจากปริมาณการตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง

คำถาม ๒.๘ การมอบอำนาจให้บุคคลทำธุรกรรมแทนในนามนิติบุคคลมีแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้มีผลทางกฎหมาย และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลทำอย่างไร

คำตอบ สามารถใช้วิธีการตามเดิม โดยเปลี่ยนจากการใช้เอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล ให้ใช้เป็นหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ส่วนหนังสือมอบอำนาจสามารถทำเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากข้อเสนอแนะมาตรฐานการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. ๓๑-๒๕๖๕) หรืออาจกำหนดให้ใช้ Digital ID ในการยืนยันตัวตนแทนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

๓. การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม ๓.๓ ตามมาตรา ๘ หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ วิธีการเพิ่มเติมดังกล่าว ได้แก่อะไรบ้าง

คำตอบ วิธีการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมสามารถดำเนินการได้หลากหลาย เช่น การมีแบบฟอร์มคำขอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลในกระดาษและสแกนส่งในรูปแบบไฟล์ การเพิ่มระบบ/ขั้นตอนการยืนยันตัวตนในกิจการสำคัญที่มีความเสี่ยงอย่างยิ่ง หรือการทำแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับกระบวนการนั้น ๆ ก็สามารถดำเนินการได้

๔. การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ

คำถาม ๔.๓ หากประชาชนมีการร้องเรียนผ่านช่องทาง social media ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในลักษณะการพิมพ์แสดงความคิดเห็นใน Facebook, Youtube หรือการพิมพ์ข้อความใน Line ในลักษณะประโยคสั้น ๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อนามสกุลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานควรกำหนดเงื่อนไขการบริการให้ชัดเจน เช่น ในการยื่นขอรับบริการ หรือการรับเรื่องร้องเรียน ควรกำหนดให้มีการระบุข้อมูลต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มที่ประกาศกำหนดและแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ

คำถาม ๔.๔ หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ช่องทางใด

คำตอบ สามารถร้องเรียนได้ตามปกติเช่นเดียวกับกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอหรือติดต่อเป็นเอกสารหรือกระดาษ โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๐

คำถาม ๔.๕ ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ e-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากงานใดที่ไม่มี e-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่

คำตอบ การประกาศช่องทาง e-Service หรือแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับบางกระบวนการสามารถทำได้ แต่หน่วยงานต้องมีอีเมลกลางสำหรับติดต่อทั่วไปรวมทั้งกระบวนการที่ไม่มี e-Service เฉพาะด้วย

คำถาม ๔.๖ หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ เช่น email บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๗ แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่

คำตอบ ในกรณีที่ประชาชนส่งเรื่องมาทางช่องทางที่ไม่สอดคล้องกับที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๐ เช่น อีเมลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ Facebook, Messenger ของเพจหน่วยงาน หรือไลน์ จะไม่เข้ามาตรา ๗ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรแจ้งช่องทางที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบรวมถึงสามารถส่งเรื่องต่อให้ประชาชนได้โดยไม่เพิกเฉย

คำถาม ๔.๗ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อความดังนี้

๔.๗.๑ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

คำตอบ หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค สามารถออกประกาศได้จาก ๒ หน่วยงาน ดังนี้

- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนกลาง ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ซึ่งลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการนั้น ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคที่สังกัดส่วนราชการนั้นด้วยก็ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการนั้นให้กับประชาชน
- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนภูมิภาค ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานส่วนภูมิภาคทุกหน่วยที่อยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดนั้นด้วยก็ได้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนั้นให้กับประชาชน

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลช่องทางที่ปรากฏในประกาศทั้ง ๒ ฉบับจะต้องเป็นข้อมูลเดียวกัน เช่น จังหวัดลพบุรีประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด ซึ่งหากกรมปศุสัตว์ที่เป็นต้นสังกัดของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ โดยมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีรวมอยู่ด้วย จะต้องเป็นข้อมูลช่องทางฯ เดียวกันกับผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรีประกาศไว้

๔.๗.๒ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง

คำตอบ สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับกรณีของส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ในภูมิภาคตามข้างต้น

๔.๗.๓ หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการ จากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้าหรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

คำตอบ การออกประกาศดังกล่าวมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สืบค้นช่องทางการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้โดยสะดวก ดังนั้นหน่วยงานสามารถจัดทำประกาศได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับความพร้อม

และการบริหารจัดการภายใน เช่น กรม A มีระบบให้บริการทุกงานและทุกจังหวัดอยู่ในระบบเดียว ก็สามารถประกาศระบบเดียวได้ กรม B มีระบบให้บริการบางงาน แต่บางงานยังไม่มีบริการออนไลน์ ก็สามารถประกาศระบบดังกล่าว พร้อมทั้งอีเมล/ช่องทางอื่น ๆ สำหรับประชาชนติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่ยังไม่มีระบบออนไลน์ จังหวัด C มี ๔๐ งานบริการและ ๔๐ ช่องทางในการขอรับบริการ ก็สามารถออกประกาศ โดยมีแนบท้ายหรือ QR code ที่เป็นรายละเอียดช่องทางขอรับบริการต่างๆ กรม D มีหน่วยงานส่วนภูมิภาค ๗๖ จังหวัด แต่จะประกาศช่องทางเดียวและมี SLA รองรับการบริหารจัดการส่งต่อเรื่องไปยังจังหวัดต่าง ๆ พร้อมกรอบเวลาที่ชัดเจน ก็สามารถดำเนินการได้เช่นกัน

๔.๗.๔ ประกาศในข้อ ๑ “ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่า หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่าการฯ เท่านั้น

คำตอบ ตามมาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย และตามมาตรา ๒๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ตามมาตรา ๑๐ รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับหารปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา ๑๖ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานในที่นี้จึงหมายถึง หัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย

๔.๗.๕ หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบรับสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา ๑๐ หรือไม่

คำตอบ ประกาศดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะประชาชนติดต่อหน่วยงานรัฐเท่านั้น หากหน่วยงานไม่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน สามารถระบุช่องทางสำหรับประชาชนติดต่อในเรื่องอื่น ๆ ทัวไป หรือเรื่องร้องเรียนได้

๕. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำถาม ๕.๕ การรับส่งเรื่องชั้นลับที่สุด สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนวิธีการทางเอกสารได้หรือไม่

คำตอบ เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงและปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้เอกสารราชการที่มีชั้นความลับระดับ “ลับที่สุด” ยังคงให้ดำเนินการในรูปแบบกระดาษ แต่สำหรับเอกสารที่มีชั้นความลับรองลงมาสามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งมีตัวอย่างของวิธีการในการรักษาชั้นความลับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้วิธีการเข้ารหัสทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการตั้ง password เพื่อเข้าใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้จัดทำเอกสารควรส่ง password ให้ผู้รับที่มีสิทธิเข้าถึงเอกสารนั้นในอีกช่องทาง เช่น ผู้ส่งส่งไฟล์เอกสารที่มี password ให้ผู้รับผ่านช่องทางอีเมลหนึ่ง จากนั้นส่ง password เพื่อเปิดไฟล์ให้ผู้รับในอีเมลที่ต่างฉบับ หรือส่ง password ผ่าน SMS เป็นต้น

คำถาม ๕.๖ คำนิยาม “อนุญาต” “ขออนุญาต” จะมีคำว่า ขอรับสวัสดิการ และให้ได้รับสวัสดิการ คำว่า สวัสดิการในที่นี้รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยหรือไม่ หรือหมายถึงสวัสดิการของประชาชนเท่านั้น

คำตอบ รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วย

คำตอบ ประกาศดังกล่าวออกตามมาตรา ๑๓ (๑) ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อพ้นกำหนด ๙๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งตรงกับวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ หมายถึง เมื่อครบกำหนด ๙๐ วันแล้ว หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัตินี้

๕.๑๒.๒ หากหน่วยงานไม่มีการกิจกรรมเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวใช่หรือไม่

คำตอบ การออกประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) จะดำเนินการเฉพาะใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ในที่เปิดเผยเท่านั้น ดังนั้นหากหน่วยงานไม่มีการกิจการออกใบอนุญาต หรือมีการกิจการออกใบอนุญาตแต่ไม่มีใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ในที่เปิดเผย ก็ไม่ต้องออกประกาศดังกล่าว

๕.๑๒.๓ หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ด้วยหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานไม่ต้องออกประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑)

หมวด ๖ การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ

คำถาม ๖.๑ มาตรา ๗ เป็นกรณีเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขออนุญาตที่ให้ดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่รวมถึงขั้นตอนการยืนยันตัวตน และขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตใช่หรือไม่

คำตอบ มาตรา ๗ หมายถึงเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขอหรือการติดต่อราชการ แต่ไม่รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต (มิได้บังคับให้หน่วยงานต้องปฏิบัติราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ ๑๐๐%) ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยในชั้นแรกมุ่งหมายแค่การยื่นเรื่องรับเรื่อง ติดต่อ และออกเอกสาร

คำถาม ๖.๒ หากในขั้นการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการตามมาตรา ๗ หรือไม่

คำตอบ ใช่

คำถาม ๖.๓ การตรวจสอบเรื่องที่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ หรือเรื่องที่ไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น ตามมาตรา ๑๕ มีรูปแบบ (template) และวิธีการจัดทำหรือไม่

คำตอบ ไม่มี หากแต่ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถติดต่อประสานสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อชี้แจงเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี

คำถาม ๖.๔ ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ หน่วยงานควรทบทวนในรายกระบวนการว่ามีขั้นตอนใดที่ไม่สามารถปรับ/พัฒนาการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ พร้อมทั้งจัดเตรียมข้อมูลกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนโดยละเอียดสำหรับเตรียมการชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น ปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และประสานส่งเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. สำหรับเตรียมเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาและจัดเตรียมเรื่องเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

รายการตรวจสอบ (Checklist)

สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเมื่อ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
มีผลใช้บังคับทุกมาตรา

ข้อกฎหมาย	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
มาตรา ๗	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาต และส่งเอกสารหลักฐาน/สำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ (หน่วยงานต้องรับเรื่องหรือคำขอที่ประชาชนยื่น/ติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะปฏิเสธไม่ได้) สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง หากยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีข้อความตรงตามแบบฟอร์ม/เงื่อนไขของหน่วยงาน ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด หากมีการกำหนดให้ส่งเอกสารมากกว่า ๑ ชุด ถ้าส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าส่งครบตามจำนวนแล้ว 	☐ แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว (โดยอาจจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมได้)
		☐ ลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน สำหรับเป็นช่องทางการรับคำขออนุญาต/ติดต่อขั้นพื้นฐาน หากยังไม่มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น (ช่องทางการตรวจสอบการลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ^๑)
		☐ จัดทำประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว (มาตรา ๑๐)
		☐ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ประกาศตามมาตรา ๑๐
		☐ ทบทวน ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนกรณีขอรับบริการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
		☐ สื่อสาร/แจ้งประชาชนรับทราบ
มาตรา ๗ วรรคท้าย	<ul style="list-style-type: none"> งานบริการใดที่ไม่สามารถรับคำขอหรือรับการติดต่อจากประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้เสนอเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาการขอยกเว้นการดำเนินการ 	☐ ตรวจสอบว่ามีงานบริการใดที่ไม่สามารถรับคำขอหรือรับการติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ตามหลักเกณฑ์ที่ปรากฏในหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/ว๓๖ ลงวันที่ ๒๖ ธ.ค. ๖๕)

^๑ สามารถตรวจสอบผ่านเว็บไซต์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร./DGA) <https://www.dga.or.th/home/> หัวข้อ เอกสารเผยแพร่ > เผยแพร่ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล > จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงานเพื่อรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงาน โดยหากปรากฏชื่ออีเมลของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้ลงทะเบียนไว้เรียบร้อยแล้ว หากไม่ปรากฏ สามารถประสาน สพร. เพื่อขอลงทะเบียนได้ที่ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dga.or.th และ dcc_division@dga.or.th

^๒ เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณสำหรับตรวจสอบช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อกฎหมาย	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
มาตรา ๘	<ul style="list-style-type: none"> ในการยื่นคำขออนุญาตตามมาตรา ๗ หน่วยงานจะกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนหรือป้องกันความเสี่ยงหรือเพื่อการยืนยันตัวตนเพิ่มเติมด้วยก็ได้ โดยต้องไม่เพิ่มภาระหรือค่าใช้จ่ายเกินจำเป็น 	☐ ออกแบบ/จัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะของหน่วยงานสำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การ prefill/autofill ข้อมูลในแบบฟอร์ม เป็นต้น ทั้งนี้ ตามความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน
มาตรา ๙	<ul style="list-style-type: none"> หากผู้อนุญาตจะตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขออนุญาต สามารถประสานสำนักทะเบียนกลางเพื่อดำเนินการ 	☐ สามารถประสานสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย <ul style="list-style-type: none"> - ขอตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประชาชน ได้ที่ ๐ ๒๗๙๑ ๗๕๑๗ - ขอเชื่อมโยงระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ^๓ (Linkage Center) ได้ที่ ๐ ๒๗๙๑ ๗๕๒๕
มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ประกอบ มาตรา ๒๐	<ul style="list-style-type: none"> การส่งคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ จากประชาชนถึงหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานกำหนด ถือว่าหน่วยงานได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (โดยนับระยะเวลาในการตรวจสอบความครบถ้วนเอกสารเช่นเดียวกับการยื่นคำขอด้วยวิธีการปกติ) 	☐ จัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอ/ส่งเอกสาร/ติดต่อราชการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - อีเมลกลาง - เว็บไซต์ของหน่วยงาน - แอปพลิเคชัน - ระบบ e-service - ฯลฯ ☐ จัดทำประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการที่ลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ☐ เผยแพร่/สื่อสารให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับช่องทางดังกล่าว เช่น เผยแพร่ประกาศ/จัดทำสื่อ infographic และเผยแพร่ในเว็บไซต์ เป็นต้น
หมายเหตุ ๑. หลังจาก พ.ร.บ. มีผลใช้บังคับแล้ว ในระหว่างที่ยังไม่กำหนดช่องทางตามมาตรา ๑๐ จะถือว่าการส่งคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานใช้อยู่ เป็นการส่งโดยชอบตามมาตรา ๑๐ ๒. ตามมาตรา ๒๒ จะมีการรายงานคณะรัฐมนตรีทุก ๖๐ วัน ว่าหน่วยงานใดยังไม่ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์		

^๓ รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statGRAPH/home.php>

ข้อกฎหมาย	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
มาตรา ๑๐ วรรคสอง	<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีมีผู้ยื่นคำขออนุญาต/ติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งเรื่องมาผิดหน่วยงานหรือถูกหน่วยงานแต่ไม่ใช่เจ้าของเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับข้อมูลต้องดำเนินการดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่เป็นหน่วยงานภายใน ให้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง - กรณีเป็นหน่วยงานภายนอก ให้แจ้งประชาชนทราบถึงหน่วยงานที่ถูกต้องว่าหน่วยใดเป็นผู้รับผิดชอบ 	☐ แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ (โดยอาจจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมได้)
มาตรา ๑๑	<ul style="list-style-type: none"> ● หากผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขอ/ติดต่อโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้องตอบกลับผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เว้นแต่ผู้ขออนุญาตจะแจ้งเป็นช่องทางอื่น 	☐ แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว ☐ ลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน สำหรับเป็นช่องทางการรับคำขอ/ติดต่อขั้นต้น หากยังไม่มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ☐ การจัดเตรียมระบบสำหรับการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นใดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ <u>ทั้งนี้ตามความพร้อมของหน่วยงานและความเหมาะสมกับจำนวนธุรกรรม</u> (สามารถประสาน สพรธ ^๔ เพื่อขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์) ☐ ให้ประชาชนมีโอกาสแสดงเจตนารับเอกสารหรือรับการติดต่อกลับในรูปแบบ/วิธีการอื่น ซึ่งแตกต่างจากช่องทางที่ตนได้ยื่นคำขอไว้ ☐ ให้ประชาชนแจ้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของตนสำหรับรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงาน ☐ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมได้
มาตรา ๑๒	<ul style="list-style-type: none"> ● หากผู้ยื่นคำขอนำต้นฉบับเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐออกให้มาติดต่อราชการ หากหน่วยงานต้องการสำเนา ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนาเอง และ 	☐ แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว (โดยอาจจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมได้)

^๔ สามารถประสานสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ./ETDA) ได้ที่ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔

ข้อกฎหมาย	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
	ต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนาเป็นข้ออ้างแห่งความล่าช้าไม่ได้	☐ จัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการทำสำเนาโดยไม่ล่าช้า ☐ เตรียมการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือช่องทาง หรือ ฐานข้อมูลสำหรับตรวจสอบการออกเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานต้นทางผู้ออกเอกสาร สำหรับให้หน่วยงานปลายทางผู้ใช้เอกสารสามารถตรวจสอบ/เชื่อมโยงข้อมูลได้
มาตรา ๑๓ (๑) และ มาตรา ๒๑ ^๕	<ul style="list-style-type: none"> ● ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ ● หากผู้รับอนุญาตแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศของหน่วยงาน ถือว่าการแสดงนั้นชอบด้วยกฎหมายแล้ว ● หน่วยงานต้องลงประกาศนั้นในราชกิจจานุเบกษาและเผยแพร่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย 	☐ หากกฎหมายของหน่วยงานกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้หน่วยงานออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ☐ เมื่อจัดทำประกาศเรียบร้อยแล้ว ให้ลงประกาศนั้นในราชกิจจานุเบกษา โดยประสานสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กลุ่มงานราชกิจจานุเบกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๘๘๑ หรือ ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๔๘ ☐ สื่อสารให้ผู้รับอนุญาตรับทราบเกี่ยวกับวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
	หมายเหตุ ในระหว่างที่ยังไม่มีการออกประกาศ ผู้รับใบอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีการใดก็ได้ และถือว่าการแสดงนั้นชอบด้วยกฎหมาย	
มาตรา ๑๓ (๒) และ มาตรา ๒๑	<ul style="list-style-type: none"> ● ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่าย 	☐ จัดทำระบบหรือฐานข้อมูลสำหรับให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อลดภาระการจัดส่งข้อมูลให้แก่ประชาชนภายในระยะเวลาที่กำหนด ☐ สื่อสาร/แจ้งประชาชนรับทราบ

^๕ กรณีราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น หากการอนุญาตนั้นได้รับมอบอำนาจมาจากส่วนกลาง หน่วยงานผู้รับมอบอำนาจไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑) แต่หากเป็นการอนุญาตที่ส่วนภูมิภาค/ท้องถิ่นมีการกำหนดกฎ/ระเบียบขึ้นเองว่าต้องขออนุญาต และต้องแสดงใบอนุญาตนั้นในที่เปิดเผย กรณีนี้จะต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑) และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา

กรณีหน่วยงานส่วนกลาง หากกฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา พร้อมทั้งเผยแพร่ไปยังหน่วยงานผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลการอนุญาตจากผู้รับมอบอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

ข้อกำหนด	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
	<p>หมายเหตุ ในระหว่างที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าประชาชนร้องขอ หน่วยงานจะต้องจัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย (ซึ่งอาจเป็นภาระแก่เจ้าหน้าที่มากกว่าการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับบริการประชาชน)</p>	
มาตรา ๑๔	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้การแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดต่อเจ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตรวจสอบ สามารถแสดงเป็นภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ ถือว่าการแสดงนั้น ชอบด้วยกฎหมายแล้ว เว้นแต่เป็นบัตร ใบอนุญาตหรือเอกสารสำคัญที่กำหนดในกฎกระทรวง 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ จัดทำระบบหรือฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบว่าใบอนุญาตหรือเอกสารใดที่ประชาชนแสดงโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (๑) และมาตรา ๑๔ เป็นเอกสารที่ถูกต้องแท้จริงหรือไม่ (หากไม่จัดทำระบบ พนักงานเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของเอกสารได้) ☐ ตรวจสอบว่าหน่วยงานตนมีบัตร ใบอนุญาต หรือเอกสารสำคัญใดที่ไม่สามารถตรวจสอบจากภาพถ่ายหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดได้หรือไม่ หากมี ให้เสนอเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรวบรวมเสนอออกกฎกระทรวงต่อไป ☐ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เจ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตรวจสอบว่าสามารถตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานจากภาพอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งประชาชนมีสิทธิที่จะแสดงได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่จะถูกยกเว้นโดยกฎกระทรวง
มาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าเป็นการชอบและใช้เป็นหลักฐานตามกฎหมายได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ ลงทะเบียนที่อยู่ประชณียอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และประกาศเผยแพร่ที่อยู่ประชณียอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ☐ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
มาตรา ๑๕ วรรคสอง	<ul style="list-style-type: none"> ให้เป็นหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติหรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน การใช้จ่ายเงิน หรือ 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ กรมบัญชีกลางและหน่วยงานของรัฐอื่น เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จะต้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อ

ข้อกฎหมาย	หน้าที่/การดำเนินการ	แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม
	ความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามวาระหนึ่ง ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	การเบิกจ่ายเงิน การใช้จ่ายเงิน หรือการใช้เอกสารหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเร็ว
มาตรา ๑๖ และ มาตรา ๒๐	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนด แทนการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดว่า จะต้องทำเป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษร ซึ่งถือว่าดำเนินการโดยชอบทางกฎหมายแล้ว 	☐ ต้องกำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖
	<p>หมายเหตุ</p> <p>๑. ในระหว่างที่ยังมิได้กำหนดระบบตามมาตรา ๑๖ ให้ถือว่า การปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ นั้น เป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ชอบตามมาตรา ๑๖ แล้ว</p> <p>๒. ตามมาตรา ๒๒ จะมีการรายงานคณะรัฐมนตรี ทุก ๖๐ วัน ว่าหน่วยงานใดยังไม่กำหนดระบบสำหรับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p>	
มาตรา ๑๗	<ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลข่าวสารที่ หน่วยงานของรัฐ ต้องจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ และต้องจัดเก็บตามกฎหมาย ถ้าข้อมูลข่าวสารนั้นมีได้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะรัฐมนตรีจะมีมติให้หน่วยงานจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และส่งมอบเอกสารต้นฉบับให้กรมศิลปากร เพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติก็ได้ 	☐ ต้องจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร ตามมาตรฐานที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๖

บรรณานุกรม

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>

2. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) กองพัฒนากฎหมาย

