ด่วนที่สุด

ที่ นศ ๐๐๒๓.๓/ว ๔๔๐๒

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ และ สำนักงาน/ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง

ตามหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๒๓.๓/ว ๖๙๙๗ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ และหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๒๓.๓/ว ๕๑ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ แจ้งแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมทั้งส่งตัวอย่างร่างประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ตามมาตรา ๑๐ และร่างคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖ ให้แล้วเสร็จภายในตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานในการออกประกาศ/คำสั่งตามที่กฎหมายกำหนด นั้น

ในการนี้ จังหวัดนครศรีธรรมราชจึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ดำเนินการ ดังนี้

๑. เข้าร่วมรับฟังการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ของหน่วยงานของรัฐที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการบริหารงานและให้บริการประชาชนในวันศุกร์ที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๑.๓๐ น. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live สำนักงาน ก.พ.ร.)

๒. ให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้จัดทำหรือปรับปรุงประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖ โดยให้รายงานผลการดำเนินการในแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่าน Google Form ภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ เรียบร้อย ได้ที่เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th แบนเนอร์ “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” และเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ www.opdc.go.th ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๔๔ ต่อ ๒๐ โทรสาร.ต่อ ๒๕
www.nakhonlocal.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๓๐๕๖

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๒๒๓ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕
๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๓๗ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน จำนวน ๑ ชุด
๒. แนวทางการจัดทำ และทบทวนประกาศฯ ตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งฯ ตามมาตรา ๑๖ จำนวน ๑ ชุด
๓. QR Code แบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ จำนวน ๑ ฉบับ
๔. กำหนดการประชุมฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมทั้งส่งตัวอย่างร่างประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ตามมาตรา ๑๐ และร่างคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖ ให้แล้วเสร็จภายในตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานในการออกประกาศ/คำสั่งตามที่กฎหมายกำหนด นั้น

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑. เข้าร่วมรับฟังการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ของหน่วยงานของรัฐที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานและให้บริการประชาชน ในวันศุกร์ที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๑.๓๐ น. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live สำนักงาน ก.พ.ร.)

๒. ให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้จัดทำหรือปรับปรุงประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖ โดยให้รายงานผลการดำเนินการในแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่าน Google Form ภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ เรียบร้อย ได้ที่เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th แบนเนอร์ "พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕" และเว็บไซต์สำนักงาน

/คณะกรรมการ ...

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ www.opdc.go.th ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายศิริพันธ์ ศรีกงพลี)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น
โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๒๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th
ผู้ประสานงาน นายอานนท์ เพชรหนู
นายธนสรณ์ จันทร์กระพ้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

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 จะเป็นข้อมูลคำแนะนำให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องมือตามระดับความพร้อมของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจะประกอบด้วยสาระสำคัญ ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานจะทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาต ตั้งแต่การสืบค้นข้อมูล จนถึงการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น การติดตามสถานะหรือการแจ้งเตือน รวมทั้งการแสดงใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด และ (๒) รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่แจ้งให้หน่วยงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม/การจัดหา ทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านการบริหารจัดการ (องค์ความรู้ เจ้าหน้าที่ ฯลฯ) รวมทั้งการนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อแนะนำ/ข้อพึงระวังของการใช้เครื่องมือ ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสังเขป ดังนี้

๑. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
๑. การสืบค้นข้อมูล	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น - อีเมล - สื่อสังคมออนไลน์ - เว็บบอร์ด	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน พร้อมความสามารถในการสืบค้นข้อมูล ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ	เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันพร้อมความสามารถในการสืบค้นข้อมูล การให้ข้อมูลเฉพาะบุคคล และการให้ข้อเสนอแนะ (Recommendations) ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมความสามารถในการโต้ตอบแบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot
๒. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล (มรด.) ๑-๑:๒๕๖๔ กรณีที่บริการมีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ ๑ หรือมากกว่า (IAL๑) ตาม มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ โดยสมัครกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน[๑] กรณีที่บริการมีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพ	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ ๒ หรือมากกว่า (IAL๒) ตาม มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ เช่น ระบบ Digital ID ที่ให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แอปพลิเคชันทางรัฐ หรือระบบ Digital ID ที่ได้รับการรับรองภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการ

[๑] แอปพลิเคชันของหน่วยงาน หมายถึง การให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application)

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	คู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ เป็นต้น	คู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ เป็นต้น	เกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๖๕
๓. การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	**คำขอ** - ระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป เช่น Google Form, Microsoft Form เป็นต้น - ไฟล์คำขอรับ ฯ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของแบบคำขอที่กรอกแล้ว แบบคำขอที่จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้น (PDF Form) **เอกสาร/หลักฐาน** - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น **ช่องทางการยื่นคำขอ** - กดยื่นคำขอจากระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป - ส่งแบบไฟล์คำขอพร้อมไฟล์เอกสาร/หลักฐาน ไปยังช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น (อีเมล หรือ Social Media) ที่หน่วยงานกำหนด	**คำขอ** - แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน **เอกสาร/หลักฐาน** - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น **ช่องทางการยื่นคำขอ** - กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	**คำขอ** - แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน **เอกสาร/หลักฐาน** - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน - ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น หรือ - เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติจากหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง **ช่องทางการยื่นคำขอ** - กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
๔. การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น	การตรวจสอบความถูกต้องและการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการ	เช่นเดียวกับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอในระดับมาตรฐาน โดยอาจมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	- พิมพ์คำขอและเอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอ ฯ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	ที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	- การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ - การตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ เอกสาร/หลักฐานประกอบ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติ (Automated Process)
๕. การอนุมัติและอนุญาต	การอนุมัติและอนุญาต - อนุมัติและอนุญาตบนใบคำขอและเอกสาร/หลักฐานที่พิมพ์เป็นกระดาษ เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอและไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่ออนุมัติและอนุญาตผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	การอนุมัติและอนุญาตผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	เช่นเดียวกับการอนุมัติและอนุญาตในระดับมาตรฐาน โดยอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อบันทึกผลการอนุมัติและอนุญาตเพิ่มเติม
๖. การชำระค่าธรรมเนียม	- การเปิดบัญชีหน่วยงานสำหรับใช้รับชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ - แจ้งยอดที่ต้องชำระ ช่องทาง วิธีการชำระเงิน (เช่น โอนผ่าน QR Code หรือชำระ Bill Payment ด้วย QR Code) และวิธีการยืนยันการชำระเงินให้ผู้ยื่นคำขอทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ และ	การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าวต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้า	การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าวต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้า

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น - มอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลังดำเนินการตรวจสอบหลักฐานการชำระเงิน (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 (ขมธอ.) ๑๑-๒๕๖๐ หรือ ขมธอ. 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)		
๑. สามารถจัดหาอีเมลได้ ๒ ช่องทาง คือ (๑) หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง หรือ (๒) หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. ได้ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีช่องทางได้อีกช่องทางหนึ่ง คือ ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้ อปท. ๒. ภายหลังจากหน่วยงานสร้างอีเมลกลางแล้ว ขอให้ดำเนินการ ดังนี้ ๒.๑ กรณีที่หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเองให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลางไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dga.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร. โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้งให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป ๒.๒ กรณีหน่วยงานเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของอีเมล	**ข้อแนะนำ** ๑. การกำหนดที่อยู่อีเมลกลางจะต้องเป็นไปตามภาคผนวก ๗ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ๒. หน่วยงานควรประกาศกำหนดอีเมลกลางของหน่วยงานเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๓. หน่วยงานจะต้องกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการตรวจสอบและลงทะเบียนหนังสือหรือเอกสารหลักฐานที่จัดส่งผ่านอีเมลกลาง และติดต่อกับประชาชน หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วแต่กรณี ๔. ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการที่มีเอกสารหรือหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมาก

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ เมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงาน เมื่อสร้างเสร็จแล้วจะมี SMS แจ้งรหัสผ่านที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม ๒.๓ กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.		**ข้อพึงระวัง** หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ตามวันและเวลาที่เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)		
๑. จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางการของหน่วยงาน ๒. การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไป การติดต่อสอบถาม หรือการตอบกลับอัตโนมัติ ๒.๑ Line ทั่วไป จะใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง ๒.๒ Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล ๓. หากเป็นการใช้ Facebook Fan Page จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (เข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ www.facebook.com และสามารถเลือก Page ที่มีให้เลือก ๖ ประเภท)	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์	การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภทจะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ๑. Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้าง และบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปใช้ในทางมิชอบได้ ๒. Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคล ทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ ๓. ในกรณีที่จะนำส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) ข้อความที่นำส่งต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกัน

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

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

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
ขั้นตอนการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางที่สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการ		ที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)		
๑. หน่วยงานจัดให้มีกระดานข่าวอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Webboard) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเห็นได้ง่าย ๒. จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลและตอบคำถามรวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามผ่านทางกระดานข่าว ๓. จัดทำคู่มือการ ถาม-ตอบ สำหรับคำถามที่พบบ่อย รวมถึงข้อมูลการติดต่อส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน สำหรับแจ้งให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖	๑. หน่วยงานควรมีระบบการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนของประชาชนก่อนที่จะสามารถโพสต์ถามข้อมูลบนกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีใช้กระดานข่าวไปในทางมิชอบ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูลโดยไม่มีการโพสต์ อาจเปิดสิทธิ์ให้สามารถเข้ามาอ่านข้อมูลได้ เพื่อลดภาระในการตอบคำถามซ้ำ ๆ ของเจ้าหน้าที่ ๒. ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านกระดานข่าว ควรมีการระบุที่มาของข้อมูลที่ใช้ตอบว่าเป็นข้อมูลจากระเบียบ/ข้อบังคับใด บังคับใช้ ณ วันที่เท่าใด และเป็นข้อมูล ณ วันที่เท่าใด เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาสืบค้นในภายหลังเข้าใจว่าเป็นข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง ๓. ควรมีขั้นตอน/ระบบการพิจารณาโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นหรือจากหน่วยงานเจ้าของบริการก่อนการตอบกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่จนทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
(สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น)

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ประกอบกับมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระเบียบสารบรรณฯ) ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อราชการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่หน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ 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 ซึ่งทำหน้าที่ดูแลระบบทะเบียนและให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนโดยใช้นามสกุลสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th

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

---

[๑] บริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเดียวของประเทศไทยที่ได้รับสิทธิ์ในการให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนภายใต้ .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 หน่วยงานสามารถติดต่อหารือ สพธอ. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรืออีเมล info@etda.or.th

๑.๒ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฯ และระเบียบสารบรรณฯ หน่วยงานจะต้องจัดหาบัญชีอีเมลในชื่อหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางในการรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) ทั้งกับหน่วยงานอื่นและประชาชนทั่วไป โดยในการจัดหาบัญชีอีเมลนั้น หน่วยงานสามารถเลือกขอรับบริการจากผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ได้

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

(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. รวบรวมจัดทำเป็นนามสงเคราะห์ให้หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนสืบค้นได้

๑.๕ เมื่อดำเนินการจัดตั้งอีเมลกลางแล้วเสร็จ หัวหน้าหน่วยงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงานตามที่ระเบียบสารบรรณฯ 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 โดยการขอรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล 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 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้วและพบว่ามีอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ 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 สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ใด 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 เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกรับไว้ในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ ๓.๒ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) รวมถึงการสำรองข้อมูลทะเบียนรับหนังสือ

๒.๗ เมื่อเจ้าหน้าที่สารบรรณได้บันทึกอีเมลที่ได้รับลงในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับผู้ส่งเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าวตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งต่อทางอีเมลของหน่วยงานก็ได้ แต่ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับส่งเอกสารภายในแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถใช้วิธีพิมพ์อีเมลที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าอีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเป็นเอกสารต้นเรื่อง และให้ส่งต่ออีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอีเมล

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

๓.๒ ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๓.๑ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแต่ได้รับแจ้งกลับมาว่าไม่สามารถส่งไปยังอีเมลปลายทางได้ โดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พึงพิจารณาดังนี้

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

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

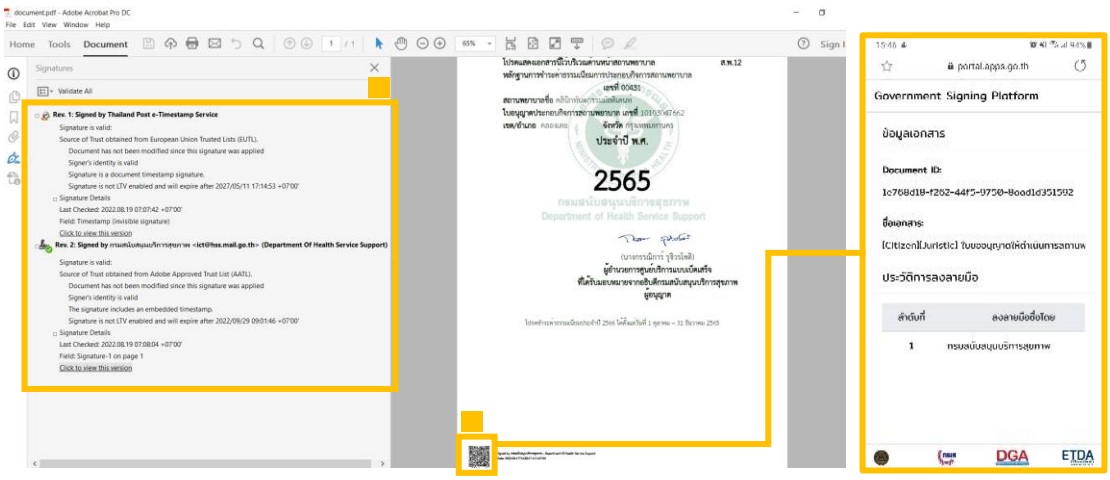
(๓) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๔) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในตัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่น

นอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สพธอ.ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยให้มีองค์ประกอบตาม ขมธอ. กำหนดก็ได้

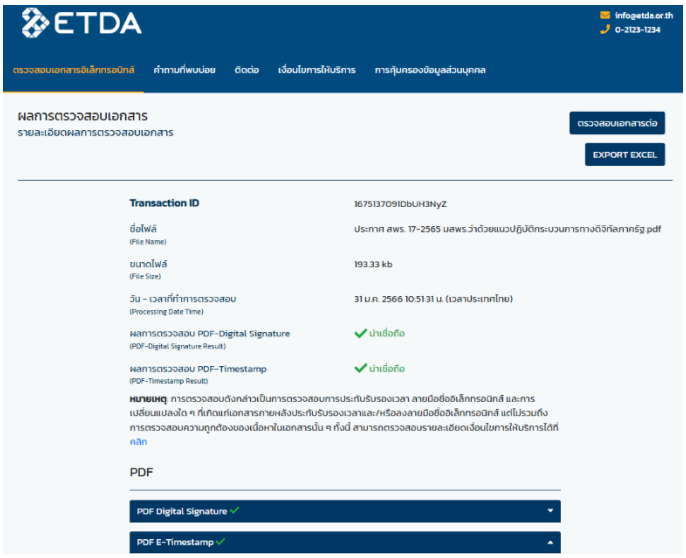
(๕) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th) (มาตรา ๙, ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารยังไม่มีการให้บริการระบบตรวจสอบเอกสารก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ นอกจากนี้หน่วยงานยังสามารถติดต่อขอใช้บริการตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนได้จากเว็บไซต์ gdx.dga.or.th โดยไม่ต้องพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติม ส่วนเอกสารอื่นที่หน่วยงานของรัฐออกที่ได้มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) ได้รับรองตามที่ระบุไว้ใน https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html หรือเป็นผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(๖) วิธีการตรวจเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพธอ. 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 การขอสละสิทธิ์ใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสละสิทธิ์และปฏิเสธสิทธิ์ใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว

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

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 รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ๒ หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ ๓๖๕ หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(๒) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใช้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถสั่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

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

๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำโดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF เช่น บริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com หรือโปรแกรมประยุกต์อื่นใดที่สามารถแปลงเป็นไฟล์ PDF ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ 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 สพธอ. 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) โดยการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้บนใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

๕.๒ ในการจัดทำฐานข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

๕.๓ ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

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

(๒) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

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

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

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

๕.๔ หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

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. 2565” 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 เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมของหน่วยงานของรัฐหรือชื่อบริการของหน่วยงานรัฐ 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 ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

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

๑.๖ เมื่อติดตั้งระบบ e-Service และดำเนินการตามข้อ ๑.๑-๑.๔ (ถ้าจำเป็น) แล้ว ให้จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๒ เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น https://.... หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บน Marketplace อย่างชัดเจน 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 เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติมภายในวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแต่ถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น ให้พิจารณาดังนี้

(๑) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้ โดยหากข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่ามีผลว่าเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

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

(๓) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งโดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

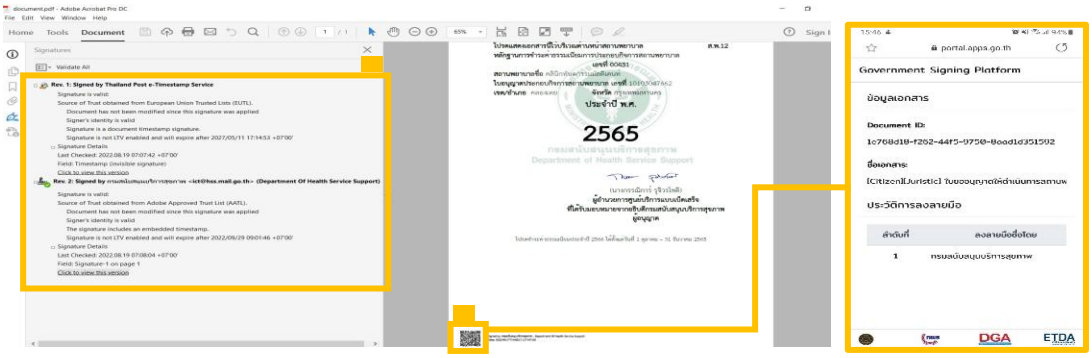
(๔) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ กำหนดให้ประชาชนต้องส่งสำเนาเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๕) การส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษแล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สพธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร

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

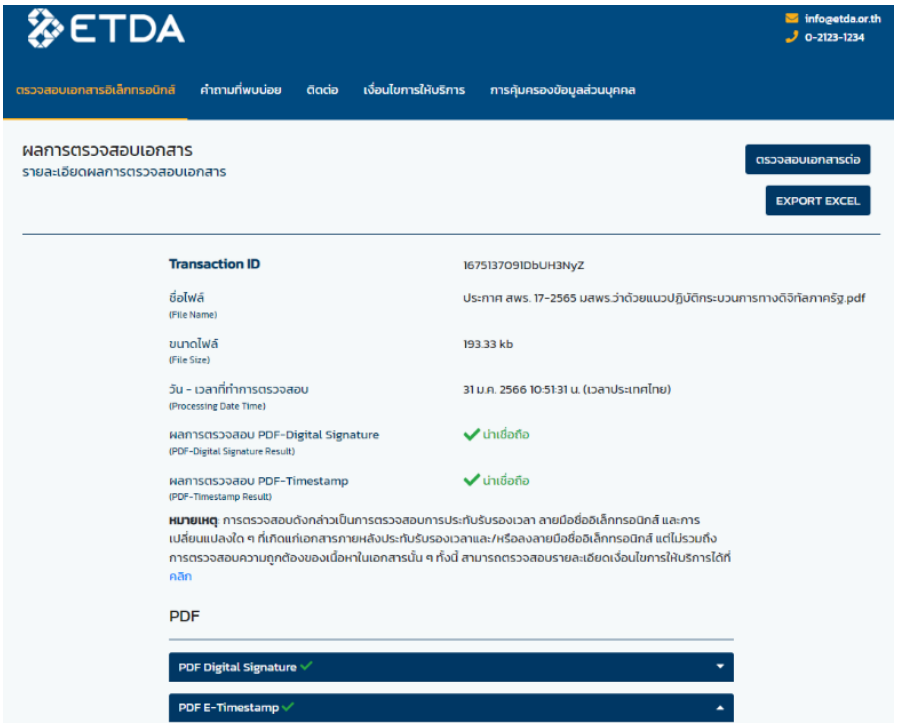
ตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรา ๙ และมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีระบบให้ตรวจสอบ ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ ทั้งนี้ หากเอกสารนั้นมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย 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) แล้วให้ถือว่าสำเนานั้นถูกต้องโดยไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก 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 สพธอ. https://validation.teda.th/



ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service

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

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕) กรณีที่บริการมีระดับความเสี่ยงสูง ควรมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสละสิทธิ์ใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสละสิทธิ์และปฏิเสธสิทธิ์ใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

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

๓.๕ การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(๒) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

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

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

พบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากระบบ e-Service รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

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

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

๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

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

๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำโดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีแปลงไฟล์ภาพให้เป็นไฟล์ในสกุล PDF ก็ได้ โดยสามารถเลือกใช้บริการของเว็บไซต์ Adobe.com ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความน่าเชื่อถือของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก ในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รับรองหนังสือและเอกสารทุกฉบับที่จะจัดส่งให้ประชาชน

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

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

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

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

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

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

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

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

(๒) ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

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

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

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

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. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล</u>

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. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน</u>

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

๒.๓ กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-Service อาจรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียดการมอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน *การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ* เพิ่มเติม ก็ได้

๓. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ</u>

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 ได้เป็นอย่างน้อย

๓.๔.๓ ระบบ e-Service อาจจำกัดขนาดไฟล์ที่รับได้ โดยพิจารณาจากขนาดของไฟล์ที่เป็นไปได้

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

๓.๔.๕ ระบบ e-Service ควรมีตัวอย่างเอกสาร/หลักฐานที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ พร้อมคำอธิบาย

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

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

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

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

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

๓.๘.๒ มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

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

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

๔. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ</u>

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 ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้หรือเกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอเป็นการปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล

๕. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ</u>

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. <u>แนวทางเฉพาะสำหรับระบบ e-Service</u>

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 หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

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

๖.๘ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายคำขอออกจากระบบ

๗. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น</u>

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. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น</u>

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

๘.๒ ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตโดยอัตโนมัติทันทีตามเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

๙. <u>ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย</u>

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

๙.๑.๑ ประชาชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ยื่นคำขอ

๙.๑.๒ เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/อนุญาต และผู้มีอำนาจลงนาม

๙.๑.๓ ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)

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

๑๐. <u>ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน</u>

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

๑๐.๑ แบบคำขอฯ ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่น

๑๐.๒ ลำดับขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต (Workflow)

๑๐.๓ ตรรกะในการประมวลผลข้อมูล

๑๐.๔ เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

๑๐.๕ รายงานสถิติ และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

ตัวอย่าง

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

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

พ.ศ. ....

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

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

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

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

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

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

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

(๑) .....(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน).....

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

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

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. ....

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

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

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับมาตรา ๑๙ หรือเพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใหม่สำหรับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

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

(๒) กรณีประกาศฉบับปรับปรุง (หมายถึง กรณีที่ยกเลิกประกาศฉบับเดิมเพื่อใช้ฉบับใหม่) ให้เพิ่มความเป็นข้อ ๑ ดังนี้

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

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

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

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

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

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

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ให้มีความเหมาะสมแก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

(๓) ในกรณีที่มีการปรับปรุงประกาศกำหนดช่องทางฯ และไม่มีการกำหนดวันใช้บังคับในประกาศฉบับใหม่ไว้เป็นอย่างอื่น ประกาศนั้นจะมีผลใช้บังคับในวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม ดังนั้น หน่วยงานเจ้าของประกาศจึงควรเร่งประชาสัมพันธ์ประกาศฉบับใหม่โดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนติดต่อราชการหรือส่งเรื่องมายังช่องทางที่ถูกต้อง นอกจากนั้น หากมีประชาชนที่ไม่ทราบและยังคงยื่นหรือส่งเรื่องไปยังช่องทางที่ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงไปแล้ว หน่วยงานควรดำเนินการตามมาตรา ๑๐ วรรคสอง โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ยังคงคอยติดตามตรวจสอบและส่งเรื่องต่อไปยังช่องทางใหม่ที่ถูกต้องให้ รวมทั้งแจ้งช่องทางตามประกาศฉบับใหม่กลับไปให้ประชาชนผู้นั้นทราบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนป้องกันมิให้กิจการงานของประชาชนเกิดความล่าช้าหรือเสียหาย

ตัวอย่าง

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. ....

โดยที่มาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่าในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตที่จะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ โดยให้ถือว่าการแสดงเช่นว่านั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว สมควรกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตตามกฎหมายในความรับผิดชอบของ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ .....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

"ใบอนุญาต" หมายความว่า เอกสารหลักฐานที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ดังต่อไปนี้[๑]

(๑) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(๒) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(๓) หนังสือสำคัญการจดทะเบียน.....(ระบุชื่อหนังสือสำคัญ).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(๔) ใบรับจดแจ้ง.....(ระบุชื่อใบรับจดแจ้ง).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(๕) เอกสาร.....(ระบุชื่อเอกสาร).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

ข้อ ๓ ผู้รับอนุญาตสามารถเลือกแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๒ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงเป็นภาพผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

(๒) แสดงเป็นคิวอาร์โคดที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเพื่อเข้าถึงใบอนุญาตที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต หรือ

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

---

[๑] ให้หน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยสำรวจตรวจสอบกฎหมายในความรับผิดชอบของตนทั้งหมดว่ามีการกำหนดให้ประชาชนหรือผู้รับอนุญาตแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสถานที่แห่งใดหรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใด แล้วรวบรวมเพื่อนำมากำหนดในข้อ ๒ ให้ครบถ้วน

ข้อ ๔ การแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๓ ต้องมีขนาดของภาพและความละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ รวมทั้งสามารถแสดงให้เห็นข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของใบอนุญาตได้ครบถ้วน

ผู้รับอนุญาตอาจเลือกแสดงภาพใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ สถานที่ประกอบกิจการมากกว่าหนึ่งใบหรือภาพผ่านหน้าจอเดียวกันก็ได้ แต่ต้องมีระยะเวลาแสดงภาพใบอนุญาตแต่ละใบไม่น้อยกว่าห้าวินาที

ข้อ ๕ เมื่อผู้รับอนุญาตเลือกแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อ ๓ แล้ว ผู้รับอนุญาตไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยตลอดเวลา ณ สถานที่ประกอบกิจการอีกต่อไป แต่ต้องสามารถแสดงต่อเจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาเมื่อมีการตรวจสอบ หรือต่อประชาชนที่ขอตรวจดู

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. ....

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

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

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (๑) ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับมาตรา ๑๙ หรือเพื่อเพิ่มวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใหม่สำหรับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

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

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

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

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

“ข้อ ๒ ให้ยกเลิก

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

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

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

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วยวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมแก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น”

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

ตัวอย่าง

คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ที่ ../....

เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

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

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

ข้อ ๑ ในคำสั่งนี้

"สำนักงาน" (หรือ "กรม" ฯลฯ) หมายความว่า .....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ข้อ ๒ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้ *(หมายเหตุ : เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น)*

(๑) ระบบ OCS Cloud Office

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

(๓) แอปพลิเคชัน Microsoft Teams

(๔) กลุ่มไลน์ OCS Official ของสำนักงาน

ข้อ ๓ คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

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

สั่ง ณ วันที่ พ.ศ. ....

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

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

๒. ในกรณีที่หน่วยงานใดมีการออกคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ไว้แล้ว และประสงค์จะแก้ไขปรับปรุง เช่น เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖ ประกอบกับมาตรา ๑๙ หรือเพื่อเพิ่มระบบอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ขึ้นใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมากยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการได้ตามแนวทางตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

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

(๒) กรณีคำสั่งฉบับปรับปรุง (หมายถึง กรณีที่ยกเลิกคำสั่งฉบับเดิมเพื่อใช้ฉบับใหม่) ให้เพิ่มความเป็นข้อ ๑ ดังนี้

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

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

“ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

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

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

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

ทั้งนี้ ในกรณีเช่นว่านี้ อาจแก้ไขคำปรารภ/อารัมภบท เป็นข้อความดังต่อไปนี้ ก็ได้

“โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงคำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน)..... ว่าด้วยระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมากยิ่งขึ้น

(๓) ในกรณีที่มีการปรับปรุงคำสั่งกำหนดระบบฯ คำสั่งนั้นจะมีผลใช้บังคับในวันที่ระบุในความตอนท้ายของคำสั่ง เว้นแต่คำสั่งใดไม่มีการกำหนดวันมีผลใช้บังคับไว้อย่างชัดเจน คำสั่งนั้นจะมีผลใช้บังคับในวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม หน่วยงานเจ้าของประกาศจึงควรเร่งประชาสัมพันธ์คำสั่งฉบับใหม่ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทราบเพื่อถือปฏิบัติให้สอดคล้องโดยเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ และป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ

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

๑. ข้อมูลจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ

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

๒. ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานและสถานะการจัดทำประกาศฯ ตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖

ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ ระยะแรก

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

หมายเหตุ :

- หากหน่วยงานจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖ เรียบร้อยแล้ว ให้ทบทวนว่าสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ หากสอดคล้องแล้วไม่ต้องจัดทำประกาศใหม่
- หากหน่วยงานอยู่ในระหว่างจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๐ และคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ให้จัดทำให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติ หรือภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งช่องทางสำหรับการนำส่งประกาศฯ และคำสั่งฯ ให้ทราบต่อไป

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

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

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๖ และแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูลตามมาตรา ๑๓(๒)
ราชการส่วนกลาง (ระดับกรม ลงนามโดยปลัดกระทรวง อธิบดี เลขาธิการ หรือเทียบเท่า)	✓ (มาตรา ๒๐) ทั้งนี้ควรมีข้อมูลช่องทางการติดต่อของหน่วยงานในภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในการติดต่อ/ยื่นคำขอต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่มีกฎหมาย/ระเบียบที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
ราชการส่วนกลาง (ระดับกอง/สำนัก/หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคที่ลงนามโดยผู้อำนวยการกอง/สำนัก หรือเทียบเท่า)	กฎหมายมิได้บังคับ แต่สามารถจัดทำประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ซึ่งหากมีระบบภายในของตนเองสามารถแจ้งข้อมูลไปยังต้นสังกัดเพื่อเพิ่มข้อมูลในคำสั่งรวมของกรม**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑)
ราชการส่วนภูมิภาค (ระดับจังหวัด ลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด)	✓ (มาตรา ๒๐) ทั้งนี้ควรมีข้อมูลช่องทางการติดต่อของหน่วยงานภายในจังหวัดเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในการติดต่อ/ยื่นคำขอต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา ๒๐)	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑) ยกเว้นมีกฎหมาย/ระเบียบที่จังหวัดหรือ ส่วนราชการในจังหวัด ออกเอง และกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย
ราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ (ลงนามโดยหัวหน้าส่วนงานนั้น ๆ)	กฎหมายมิได้บังคับ แต่สามารถจัดทำประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ซึ่งหากมีระบบภายในของตนเองสามารถแจ้งข้อมูลไปยังจังหวัดเพื่อเพิ่มข้อมูลในคำสั่งรวมของจังหวัด**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑)

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๑๖ และแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา ๑๓(๒)
ราชการส่วนท้องถิ่น (ลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานท้องถิ่น)	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑) ยกเว้นมีกฎหมาย/ระเบียบที่ท้องถิ่นออกเอง และกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย
รัฐวิสาหกิจ	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะรัฐวิสาหกิจที่กำหนดกฎหมาย/ระเบียบขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
รัฐวิสาหกิจในพื้นที่	กฎหมายมิได้บังคับ แต่สามารถจัดทำประกาศเพิ่มเติมได้*	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ซึ่งหากมีระบบภายในของตนเอง สามารถแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อเพิ่มข้อมูลในคำสั่งรวมของหน่วยงาน**	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑)
องค์การมหาชน	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่กำหนดกฎหมาย/ระเบียบขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
มหาวิทยาลัย	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะมหาวิทยาลัยที่กำหนดกฎหมาย/ระเบียบขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
คณะ/สำนัก/สถาบัน/ฯ ภายใต้มหาวิทยาลัย	กฎหมายมิได้บังคับ	ไม่ต้องจัดทำคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ซึ่งหากมี	ไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา ๑๓(๑)

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา ๑๐ และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา ๑๖ และแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับทราบ	ประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตฯ ตามมาตรา ๑๓(๑) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา ๑๓(๒)
	แต่สามารถจัดทำประกาศเพิ่มเติมได้*	ระบบภายในของตนเองสามารถแจ้งข้อมูลไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มข้อมูลในคำสั่งรวมของมหาวิทยาลัย**	
หน่วยงานรัฐรูปแบบใหม่	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่กำหนดกฎหมาย/ระเบียบขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)
หน่วยงานอื่นของรัฐ	✓ (มาตรา ๒๐)	✓ (มาตรา ๒๐)	จัดทำเฉพาะหน่วยงานที่กำหนดกฎหมาย/ระเบียบขึ้นเองและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา ๒๑)

* กฎหมายมิได้บังคับให้หน่วยงานดังกล่าวต้องจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๐ แต่หน่วยงานสามารถจัดทำเพิ่มเติมได้หากมีหน่วยงานภายในเป็นจำนวนมาก เช่น โรงพยาบาล อำเภอ ทั้งนี้ ตามที่หน่วยงานเห็นสมควร อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนควบคู่กับความจำเป็นในการจัดทำประกาศเพิ่มเติมเพื่อลดปัญหาการแก้ไขรายละเอียดในภายหลัง

** เว้นแต่กรณีที่หน่วยงานภายในมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องออกคำสั่งตามมาตรา ๑๖ ล่วงหน้าก่อน และเมื่อคำสั่งรวมของหน่วยงานต้นสังกัดได้รวมระบบของหน่วยงานภายในไว้แล้ว สามารถพิจารณายกเลิกคำสั่งของหน่วยงานภายในได้ในภายหลัง

แนวทางการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุง
ประกาศเรื่องช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา ๑๐ และ
คำสั่งเรื่องระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖

กรณีหน่วยงานยังไม่จัดทำประกาศฯ และคำสั่งฯ

๑. สำรวจว่าหน่วยงานตนเอง จะต้องจัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ ใดบ้าง โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๖ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อ ๓)
๒. ตรวจสอบรายชื่อว่าหน่วยงานตนเอง จัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ แล้วหรือไม่ ได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อหลัก “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” หัวข้อเรื่อง [รายชื่อหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจฯ เรียบร้อยแล้ว]
๓. หากพบว่ายังไม่จัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ข้างต้น หัวข้อเรื่อง “ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติฯ”
๔. เมื่อจัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ เรียบร้อยแล้ว โปรดแจ้งสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก ได้ที่เว็บไซต์ข้างต้น หัวข้อเรื่อง “แบบสำรวจสถานะการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ”

กรณีหน่วยงานจัดทำประกาศฯ และคำสั่งฯ เรียบร้อยแล้ว

<u>ประกาศฯ ตามมาตรา ๑๐</u>

๑. ทบทวนว่าประกาศฯ ครอบคลุมช่องทางการติดต่อหน่วยงาน รวมถึงช่องทางการรับบริการแล้วหรือไม่ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-service ต่างๆ ของหน่วยงาน ระบบ Biz poral ระบบ Citizen portal (แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ “ทางรัฐ”) เป็นต้น
๒. เผยแพร่ประกาศฯ ดังกล่าว ตามช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
๓. หากมีการปรับแก้ไขเพิ่มเติม โปรดแนบประกาศฯ ที่ปรับใหม่ โดยการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก ได้ที่เว็บไซต์ข้างต้น หัวข้อเรื่อง “แบบสำรวจสถานะการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ”

<u>คำสั่งฯ ตามมาตรา ๑๖</u>

๑. ทบทวนว่าคำสั่งฯ ครอบคลุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของหน่วยงานแล้วหรือไม่ เช่น ระบบ e-saraban ระบบ e-office ระบบประชุมออนไลน์ ระบบ back office ของหน่วยงาน เป็นต้น
๒. เผยแพร่คำสั่งฯ ดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับทราบ
๓. หากมีการปรับแก้ไขเพิ่มเติม โปรดแนบคำสั่งฯ ที่ปรับใหม่ โดยการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก ได้ที่เว็บไซต์ข้างต้น หัวข้อเรื่อง “แบบสำรวจสถานะการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ”

TO DO LIST

การจัดทำ ทบทวน และปรับประกาศตาม ม.10 และ คำสั่งตาม ม.16

กรณียังไม่จัดทำประกาศฯ และคำสั่งฯ (ม.10 ม.16)

- 1. สำรวจว่าหน่วยงานตนเอง จะต้องจัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ ใดบ้าง ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร 1200/ว 6 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566
- 2. ตรวจสอบรายชื่อว่าหน่วยงานตนเอง จัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ แล้วหรือไม่ [QR Code A]
- 3. หากพบว่ายังไม่จัดทำประกาศฯและคำสั่งฯ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. หัวข้อเรื่อง “ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติฯ”
- 4. แจ้งสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก [QR Code B]

กรณีจัดทำประกาศฯ และคำสั่งฯ เรียบร้อยแล้ว

มาตรา 10

- 1. ทบทวนว่าประกาศฯ ครอบคลุมช่องทางการติดต่อหน่วยงาน รวมถึงช่องทางการรับบริการแล้วหรือไม่ เช่น e-mail ระบบ e-service ต่างๆ ของหน่วยงาน ระบบ Biz poral ระบบ Citizen portal เป็นต้น
- 2. เผยแพร่ประกาศฯ ดังกล่าว ตามช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- 3. หากมีการปรับแก้ไขเพิ่มเติม โปรดแนบประกาศฯ ที่ปรับใหม่ โดยการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก [QR Code B]

มาตรา 16

- 1. ทบทวนว่าคำสั่งฯ ครอบคลุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของหน่วยงานแล้วหรือไม่ เช่น ระบบ e-saraban ระบบ e-office ระบบประชุมออนไลน์ ระบบ back office เป็นต้น
- 2. เผยแพร่คำสั่งฯ ดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับทราบ
- 3. หากมีการปรับแก้ไขเพิ่มเติม โปรดแนบคำสั่งฯ ที่ปรับใหม่ โดยการตอบแบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ในระยะแรก [QR Code B]

[A] ตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่จัดทำประกาศแล้ว

[B] แจ้งสถานะการดำเนินการ พ.ร.บ.ฯ

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ฯ

สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ตาม QR Code หรือที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” หรือติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ทางอีเมล dx@opdc.go.th

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๓๐๕๖ ลงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖
เรื่อง การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

QR Code

แบบสำรวจสถานะการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

https://shorturl.asia/iITHF

กำหนดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ของหน่วยงานของรัฐ
ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงานและให้บริการประชาชน
วันศุกร์ที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๑.๓๐ น.
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Facebook Live สำนักงาน ก.พ.ร.)

๐๙.๓๐ - ๐๙.๔๕ น.	กล่าวเปิดและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุม *โดย ผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร.*
๐๙.๔๕ – ๑๑.๐๐ น.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ของหน่วยงานของรัฐ ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบริหารงาน และให้บริการประชาชน - *กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ* - *เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร* - *เทศบาลเมืองแม่เหียะ*
๑๑.๐๐ - ๑๑.๓๐ น.	ถาม - ตอบ

****

หมายเหตุ - กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
- อินโฟกราฟิกและรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ จะประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และ Facebook ของสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป