

**กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

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

๑. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

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

^๑ แอปพลิเคชันของหน่วยงาน หมายถึงการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application)

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบ สถานประกอบการ เป็นต้น	เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน นัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบ สถานประกอบการ เป็นต้น	การควบคุมดูแลธุรกิจบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้ง ให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓. การจัดทำแบบ คำขอ และยื่นคำขอ	คำขอ - ระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป เช่น Google Form, Microsoft Form เป็นต้น - ไฟล์คำขอรับ ฯ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของแบบคำขอที่กรอกแล้วแบบคำขอที่จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้น (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

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
๔. การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การตรวจสอบความถูกต้อง และการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น - พิมพ์คำขอและเอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอ ฯ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	การตรวจสอบความถูกต้อง และการเสนอพิจารณาตามลำดับขั้น ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	เช่นเดียวกับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอในระดับมาตรฐาน โดยอาจมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้ - การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ - การตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ เอกสาร/หลักฐานประกอบ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติ (Automated Process)
๕. การอนุมัติ และอนุญาต	การอนุมัติและอนุญาต - อนุมัติและอนุญาตบนใบคำขอ และเอกสาร/หลักฐานที่ พิมพ์ เป็น กระดาษ เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ - นำส่งไฟล์คำขอ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่ออนุมัติและอนุญาต ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	การอนุมัติและอนุญาต ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖	เช่นเดียวกับการอนุมัติและอนุญาตในระดับมาตรฐาน โดยอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อบันทึกผลการอนุมัติ และอนุญาตเพิ่มเติม
๖. การชำระค่าธรรมเนียม	- การเปิดบัญชีหน่วยงานสำหรับใช้รับชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ - แจ้งยอดที่ต้องชำระช่องทาง วิธีการชำระเงิน (เช่น โอนผ่าน QR Code หรือชำระ Bill Payment	การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระ	การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระ

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	ด้วย QR Code) และวิธีการยืนยันการชำระเงิน ให้ผู้ยื่นคำขอทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ และอาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น - มอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลัง ดำเนินการตรวจสอบหลักฐานการชำระเงิน (เช่น Payment Slip) ที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งต่อหน่วยงาน	ค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนด ตามมาตรา ๑๖ หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่รองรับการรับชำระค่าธรรมเนียมแบบ e-Payment อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	ค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนด ตามมาตรา ๑๖
๗. การออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น พร้อมทั้งการลงนาม	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรอง พิมพ์ และให้ผู้มีอำนาจลงนาม แล้วแปลงเอกสารกระดาษดังกล่าวให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF เพื่อจัดส่งตามขั้นตอนต่อไป	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงาน ยังไม่รองรับการจัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ.) ๑๑-๒๕๖๐ หรือ ชมธอ. ๒๔-๒๕๖๓
๘. การจัดส่งใบอนุญาต และเอกสารอื่น	- จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทางอีเมล ก็ให้แจ้งผลทางอีเมล เป็นต้น - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	- จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงาน		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	เพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น		
๙. การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	- ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทงอีเมล ก็ให้แจ้งผลทางอีเมล เป็นต้น - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	- ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน - เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน
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 ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สร้างอีเมลกลางให้ อปท. ๒. ภายหลังจากหน่วยงานสร้างอีเมลกลางแล้ว ขอให้ดำเนินการ ดังนี้ ๒.๑ กรณีที่หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง ให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลางไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dga.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร.	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 และ

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้งให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป ๒.๒ กรณีหน่วยงานเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงานเมื่อสร้างเสร็จแล้วจะมี SMS แจ้งรหัสผ่านที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม ๒.๓ กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.		ติดต่อกับประชาชน หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วแต่กรณี ๔. ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการที่มีเอกสารหรือหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมาก ข้อพึงระวัง หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ตามวันและเวลาที่เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)		
๑. จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางของหน่วยงาน ๒. การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไป การติดต่อสอบถาม หรือการตอบกลับอัตโนมัติ ๒.๑ Line ทั่วไป จะใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง ๒.๒ Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์	การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภทจะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ๑. Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอ และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้างและบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปใช้ในทางมิชอบได้ ๒. Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคล ทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
๓. หากเป็นการใช้ Facebook Fan Page จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (เข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ www.facebook.com และสามารถเลือก Page ที่มีให้เลือก ๖ ประเภท)		๓. ในกรณีที่จะนำส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) ข้อความที่นำส่งต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันการนำส่งข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงาน ๔. ในการตั้งชื่อควรใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อย่อของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น และป้องกันการแอบอ้าง
๓. เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน		
๑. เว็บไซต์ ๑.๑ การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน ๒.๐ ตามที่ สพร. ได้จัดทำขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดของการตั้งชื่อโดเมน การจดทะเบียนชื่อโดเมน รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานที่ควรมีของหน่วยงาน ๑.๒ การดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ นอกจากการบริหารจัดการ และการบริการบนเว็บไซต์ จะต้องคำนึงถึงการลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางเทคโนโลยี ซึ่งหน่วยงานสามารถศึกษามาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ ที่ สพรอ. จัดทำขึ้นได้	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	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 ของกรมการปกครอง ในการระบุและยืนยันตัวตน National	๑. มาตรา ๘ และ ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	๑. หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน ๒. หน่วยงานสามารถพัฒนาเพียงเฉพาะ Back End เพื่อเชื่อมต่อ

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
e-Payment ของกระทรวงการคลัง ในการชำระเงิน Government Data Exchange (GDX) ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ๒.๒ การพัฒนาแอปพลิเคชันต้องคำนึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจะต้องได้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ (ISMS) และ ISO/IEC ๒๗๗๐๑ (PIMS) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒.๓ หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning ที่รองรับการประมวลผลที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นมาใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานบริการของหน่วยงานได้		งานบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณ และการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ ๓. ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หน่วยงานควรศึกษา Customer Journey Map ของงานบริการอย่างละเอียดก่อนที่จะออกแบบวิธีการให้บริการ เพื่อประชาชนผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์การใช้งานใน UX/UI ที่เป็นมิตร และมีการทำงาน (feature & function) ที่ครบถ้วน
๔. การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ		
๑. การพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการให้บริการให้เป็นข้อมูลดิจิทัล (Digitize Data) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของการให้บริการกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐได้ ๒. การจัดทำระบบการทำงานสำหรับการให้บริการภายในหน่วยงาน (Back End) ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มกลางได้อย่างครบวงจรและไร้รอยต่อ	๑. มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามที่ ๔ หน่วยงานจะประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕	ข้อเสนอแนะ ๑. ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานควรจัดทำระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) ที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับการแสดงข้อมูล และ/หรือ การรับส่งข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ เพื่อให้สามารถให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางด้วยระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ก่อน ๒. ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (Re-Process) ก่อน

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
๓. การเตรียมมาตรฐานด้านการบริการ และระบบสนับสนุนสำหรับรองรับการให้บริการต่าง ๆ เช่น ระบบยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการส่งต่อข้อมูลภายในที่ปลอดภัย และระบบการป้องกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่มีมาตรฐาน ๔. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่กระชับ มีประสิทธิภาพ โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Re-Process) เพื่อออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ		ออกแบบระบบบริการ เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และทำให้การพัฒนาระบบทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น เพราะไม่ได้ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมก่อนที่จะนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ข้อพึงระวัง ในการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และแพลตฟอร์มกลาง ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามลำดับความลับของข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)		
๑. หน่วยงานจัดให้มีกระดานข่าวอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Webboard) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเห็นได้ง่าย ๒. จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแล และตอบคำถามรวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามผ่านทางกระดานข่าว 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 ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูล โดยไม่มีการโพสต์ อาจเปิดสิทธิ์ให้สามารถเข้ามาอ่านข้อมูลได้ เพื่อลดภาระในการตอบคำถามซ้ำ ๆ ของเจ้าหน้าที่ ๒. ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านกระดานข่าว ควรมีการระบุที่มาของข้อมูลที่ใช้ตอบว่า เป็นข้อมูลจากระเบียบ/ข้อบังคับใด บังคับใช้ ณ วันที่เท่าใด และเป็นข้อมูล ณ วันที่เท่าใด เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาสืบค้นในภายหลังเข้าใจว่าเป็นข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
		๓. ควรมีขั้นตอน/ระบบการพิจารณาโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นหรือจากหน่วยงานเจ้าของบริการก่อนการตอบกระดานข่าวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่จนทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระยะเริ่มต้น ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก แต่หน่วยงานของรัฐ จำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและระดับความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการ เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระยะเริ่มต้น ได้อย่างครบถ้วน ดังต่อไปนี้

โดยที่มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระเบียบสารบรรณฯ) กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องสามารถรับและส่งหนังสือทางอีเมลได้ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐ ที่ยังไม่มีระบบในการรับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

๑.๑ ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมอีเมลของหน่วยงานของรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้

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

(๒) ตั้งชื่อย่อหน่วยงานสำหรับโดเมนเนมที่จะจดทะเบียนให้เป็นไปตามระเบียบสารบรรณฯ เป็นภาษาอังกฤษ เช่น *klongnoy.go.th*, *paktang.go.th* โดยอาจจดทะเบียนชื่อภาษาไทยเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น *คลองน้อย.รัฐบาล.ไทย*, *ปากทาง.รัฐบาล.ไทย* (ภาคผนวก ๗ ของระเบียบสารบรรณฯ) แต่ทั้งนี้ ขอให้ใช้โดเมนเนมภาษาอังกฤษเป็นหลักเพื่อประโยชน์ในการให้บริการประชาชนและมีความสอดคล้องกับแนวทางของ ASEAN ที่กำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง

(๓) ในกรณีที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนโดเมน หน่วยงานอาจใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือ

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

ประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ

(๔) หากต้องการขอแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจดทะเบียนโดเมนเนม ท่านอาจติดต่อสอบถามบริษัท ที.เอช.นิค จำกัด หรือหากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับโดเมนเนม (domain name) เบื้องต้น สามารถติดต่อสอบถาม สพร. ได้ที่หมายเลข ๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔ หรืออีเมล info@etda.or.th

๑.๒ ตั้งบัญชีอีเมลอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางสำหรับรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) โดยการเลือกผู้ให้บริการอีเมลนั้น

(๑) หน่วยงานอาจเลือกผู้ให้บริการเอกชน เช่น outlook.com, gmail.com ก็ได้

(๒) บริการอีเมลภาครัฐจาก สพร. โดยติดต่อได้ที่หมายเลข ๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐ หรืออีเมล contact@dga.or.th

(๓) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาล) ให้ติดต่อขอใช้บริการอีเมลภาครัฐ ไปยังกลุ่มงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยติดต่อได้ที่หมายเลข ๐๒ ๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๑๑๒, ๑๑๑๖, ๑๑๐๕ หรือเว็บไซต์ <http://www.dla.go.th/register/register.jsp>

๑.๓ ให้ติดต่อผู้ให้บริการอีเมลตามข้อ ๑.๒ เพื่อให้นำโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้ตามข้อ ๑.๑ มากำหนดเป็นชื่ออีเมล โดยมีคำว่า saraban นำหน้าตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น saraban@klongnoy.go.th, saraban@paktang.go.th ทั้งนี้ หากหน่วยงานเลือกใช้อีเมลที่ไม่มีการเสียค่าบริการจากผู้ให้บริการเอกชน อาจมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนชื่ออีเมล ซึ่งผู้ให้บริการเอกชนแต่ละรายมีแนวทางในการคิดค่าบริการและขั้นตอนการดำเนินการที่แตกต่างกัน

๑.๔ เมื่อได้ตั้งบัญชีอีเมลกลางและเปลี่ยนโดเมนเนมเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๑ เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อและติดต่อประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่น ๆ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ถ้ามี) รวมทั้ง สำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบและนำไปลงทะเบียนไว้กับ สพร. ได้ที่ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรืออีเมล contact@dga.or.th

๑.๕ มอบหมายเจ้าหน้าที่สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลาง โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (inbox) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.) โดยให้ตรวจสอบทั้งในกล่องอีเมลขาเข้า (inbox) และกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ด้วย

๒. การรับเรื่องจากประชาชน

๒.๑ เมื่อได้รับอีเมลจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณที่ได้รับมอบหมายพิจารณาจากชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่นหรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อดำเนินการ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นอีเมลชวนเชื่อหรืออีเมลจากผู้ไม่ประสงค์ดี ให้เจ้าหน้าที่ลบอีเมลดังกล่าว แต่หากพบว่าอีเมลนั้นเป็นอีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือประชาชน ให้ย้ายไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) แล้วดำเนินการต่อ

๒.๒ ในกรณีที่พบว่าอีเมลที่ได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณตอบแจ้งกลับไปยังผู้ส่ง (reply) โดยต้องแจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย

๒.๓ ในกรณีที่ไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำหรับลงทะเบียนรับหนังสือและส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณพิมพ์อีเมลดังกล่าวเป็นกระดาษเพื่อตั้งเป็นเอกสารต้นเรื่องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป และให้ลงทะเบียนรับหนังสือนั้นในทะเบียนหนังสือรับเช่นเดียวกับกรณีที่ได้รับหนังสือในรูปแบบกระดาษด้วย

๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณรับดำเนินการตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในทะเบียนหนังสือรับ และให้หมายเลขติดต่อสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้

๒.๕ หากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอีเมลนอกเวลาทำการแล้ว ให้ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป เช่น ตรวจสอบพบอีเมลในวันอาทิตย์ ที่ ๒๒ มกราคม เวลา ๒๑.๓๓ น. ก็ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ ๒๓ มกราคม เวลา ๘.๓๐ น. และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

๒.๖ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคนใดตรวจพบว่าประชาชนส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ หรือส่งผิดช่องทางที่หน่วยงานกำหนดไว้ ให้ผู้ที่ตรวจพบส่งเรื่องต่อไปยังช่องทางที่ถูกต้องโดยเร็ว

๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือจากสารบรรณแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน และหากพบว่าเอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง จำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ก็ให้แจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติมภายในวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทงอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น ให้พิจารณา ดังนี้

(๑) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้ โดยหากข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่ามิผลว่าเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

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

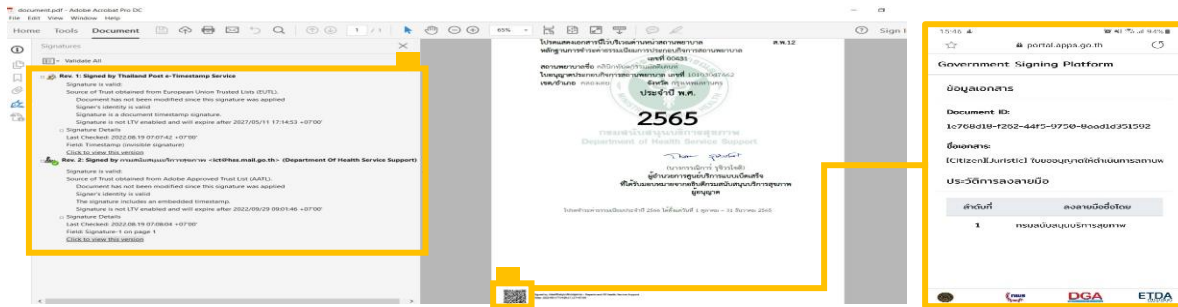
หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งโดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

(๔) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษแล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สฟธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร

(๕) ในกรณีที่เป็นการส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา ๙, ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีระบบให้ตรวจสอบ ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ ทั้งนี้ หากเอกสารนั้นมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) รับรอง ตามที่ระบุใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> แล้วให้ถือว่าสำเนานั้นถูกต้องโดยไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(๖) วิธีการตรวจใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบ หากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพประกอบ



(๗) ในกรณีที่ต้องยื่นเอกสารพร้อมติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยเข้าไปที่หน้า www.rd.go.th และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” โดยเมื่อหน่วยงานได้รับ e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถไปตรวจสอบความถูกต้องของ e-stamp โดยนำรหัสไปตรวจสอบผ่านช่องทางเดียวกันนั้น (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐ

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสละสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสละสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๒) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (๑) หากไม่สามารถเลือกให้พิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ที่ประชาชนใช้งานอยู่ทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านไลน์ หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลนั้นเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันตัวตนด้วย ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (๒) 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) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำเสนอหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน 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 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี โดยในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล โลกแอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ ๓๖๕ หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(๒) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใด ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ฝ่ายสารบรรณของหน่วยงานดำเนินการบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใช้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถส่งและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๑ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ และเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ รวมทั้งการมีหนังสือปฏิเสธคำขออนุญาต ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

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

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความน่าเชื่อถือของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก ในกรณีที่งบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ส่วนงานสารบรรณรับรองหนังสือและเอกสารทุกฉบับที่จะจัดส่งให้ประชาชน

๔.๔ หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์การตามข้อ 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 สฟธอ. ได้ที่หมายเลข ๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔ หรือ info@etda.or.th

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

๔.๖ การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ให้ส่งโดยใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. ตามข้อ ๑.๔ และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ตามข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

๔.๘ เพื่อให้ระบบของหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอที่จะรับอีเมลจากประชาชนได้ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนที่ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ ๘๙/๔ ของระเบียบสารบรรณฯ) โดยในกรณีที่พื้นที่ของอีเมลกลางไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลด้วยการบันทึกในรูปแบบ archive file เช่น ในสกุล PST เพื่อจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external harddisk แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในอีเมลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน

๕. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

๕.๑ ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานเป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบการ และบันทึกข้อมูลรายการใบอนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel, Google Sheets, Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (ถ้ามี) โดยการบันทึกจะต้องมีข้อมูลให้ตรงตามที่ปรากฏบนใบอนุญาต พร้อมทั้งบันทึกสถานะของใบอนุญาตว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

๕.๒ ในการจัดทำบันทึกข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

๕.๓ ให้นำหน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(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) ให้ตั้งสิทธิเข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

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

๕.๕ ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้ตามข้อ ๕.๓ ให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดส่งข้อมูลให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายใน ๓ วัน ในกรณีที่ประชาชนขอข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว

๖. อื่น ๆ

๖.๑ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานตามเอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี โดยมีได้จำกัดหน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้

๖.๒ ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.opdc.go.th/content/NzgZMA> หรือส่งคำถามมาที่ dx@opdc.go.th