



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงาน ระดับเริ่มต้น



ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)





วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

(ฉบับเผยแพร่ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

จัดทำและเผยแพร่โดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 356 9999
โทรสาร 02 281 7882
e-mail: saraban@opdc.go.th

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

1 ถนนพระอาทิตย์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
โทรศัพท์ 02 222 0206-9, 02 221 5306, 02 221 5313, 02 221 5344, 02 221 5376, 02 221 5395
โทรสาร 02 226 6201, 02 226 3612
e-mail: saraban@ocs.go.th

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ โนน ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง
เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทรศัพท์ : 02 123 1234
โทรสาร : 02 123 1200
email : info@etda.or.th

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : 02 612 6060
โทรสาร : 02 612 6011-12
email : contact@dga.or.th

คำนำ

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นนี้ จัดทำโดยความร่วมมือของ 4 หน่วยงานที่กำหนดในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 โดยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติพื้นฐานในระดับเริ่มต้น (Initial) สำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีระดับสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้



คณะผู้จัดทำ
พฤษภาคม 2566

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	01
1. การจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name)	02
2. การกำหนดบัญชีอีเมลกลาง	02
3. การตั้งชื่อบัญชีอีเมลกลาง	02
4. การจัดทำประกาศช่องทางการติดต่อของหน่วยงาน	03
5. การมอบหมายหน้าที่	03
#2 การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล	04
1. การตรวจสอบประเภทอีเมลในเบื้องต้น	04
2. การตรวจสอบอีเมลกลางนอกเวลาทำการ	05
3. การดำเนินการกรณีได้รับอีเมลผิด	05
4. การดำเนินการกรณีได้รับเรื่องผิดช่องทาง	06
5. การบันทึกอีเมลลงทะเบียนหนังสือรับ	06
6. การตอบกลับอีเมล (Reply)	07
7. การดำเนินการภายใน	07
#3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอีเมล	08
1. การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร	08
2. การพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร	09
3. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	11
4. การรับชำระค่าบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	11
5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน	12
#4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณาหรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	13
1. การออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ	13
2. การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	13
3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน	14
4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือการแจ้งผลการพิจารณา	15
5. กรณีที่ได้รับแจ้งว่าไฟล์ของผู้ยื่นคำขอมีขนาดใหญ่เกินกว่าจะส่งทางอีเมลได้	15
#5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	16
1. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต	16
2. การเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต	17
3. กรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล	17
#6 อื่น ๆ เพิ่มเติม	18
ช่วยเหลือ	18



#1

การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่อง จากประชาชนและหน่วยงานอื่น

1. การจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name)

ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมอีเมลของหน่วยงานของรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้



2. ตั้งชื่อโดเมน

- การตั้งชื่อโดเมนเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564
- ต้องจดทะเบียนชื่อโดเมนเป็นภาษาอังกฤษ



4. คำแนะนำ

หากต้องการขอแนะนำเพิ่มเติมสามารถติดต่อสอบถาม สพรอ.ได้ที่ หมายเลข 02-123-1234 หรืออีเมล info@etda.or.th

1. จดทะเบียน

จดทะเบียนโดเมนเนมกับบริษัท ที.เอช.นิค จำกัด (<https://thdomain.tnmc.co.th/register>) โดยใช้นามสกุลสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th



3. ส่งหลักฐาน

ใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นๆ





2. การกำหนดบัญชีอีเมลกลาง

ตั้งบัญชีอีเมลอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางสำหรับรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) โดยการเลือกผู้ให้บริการอีเมล ดังนี้

1



บริการอีเมลภาครัฐจาก สพร.
โดยติดต่อได้ที่หมายเลข 02-612-6060
หรืออีเมล contact@dga.or.th

2



ผู้ให้บริการอีเมลเอกชนทั่วไป เช่น
outlook.com, gmail.com โดยอาจมี
หรือไม่มีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรูปแบบและระดับ
การให้บริการของอีเมลเอกชนแต่ละราย

3



สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาล) ให้ติดต่อขอใช้บริการอีเมล
ภาครัฐ ไปยังกลุ่มงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ที่หมายเลข 02-241-9000 ต่อ 1112, 1116, 1105
หรือเว็บไซต์ <http://www.dla.go.th/register/register.jsp>



ขอใช้บริการอีเมลกับ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

3. การตั้งชื่อบัญชีอีเมลกลาง

ให้นำชื่อโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้แล้วมากำหนดเป็นชื่ออีเมลกลาง โดยมีคำว่า **saraban** นำหน้า ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น



ตัวอย่างการตั้งชื่ออีเมลกลาง
saraban@klongnoy.go.th
saraban@pakthang.go.th



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

4. การจัดทำประกาศช่องทาง การติดต่อของหน่วยงาน

เมื่อจดทะเบียนโดเมนเนมและกำหนดบัญชีอีเมลกลางเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 10 และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้



1



ติดประกาศดังกล่าว
ในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับ
การประกาศอื่นๆ ของหน่วยงาน

2



เผยแพร่ประกาศดังกล่าว
ผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคม
ของหน่วยงาน เช่น Facebook Line
เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

3



นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าว
ให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

4



แจ้งลงทะเบียนอีเมลกลางของหน่วยงานกับ **aws**. โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรือแจ้งผ่านอีเมล contact@dga.or.th โดยนำส่งสำเนาประกาศไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ **aws**. รวบรวมจัดทำเป็นนามสงเคราะห์ให้ประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ สืบค้นได้



ช่องทางลงทะเบียน
อีเมลกลางกับ **aws**.

5. การมอบหมายหน้าที่

มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคน เป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงาน ตามที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนดไว้ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- ตรวจสอบ**กล่องจดหมายเข้า (inbox)** ทุกวันทำการ อย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (8.30 น. และ 16.30 น.)
- ต้องตรวจสอบทั้งใน**กล่องจดหมายเข้า (inbox)** และ**กล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail)** ด้วย



#2

การรับเรื่องติดต่อ ทางอีเมล



1. การตรวจสอบ ประเภทอีเมลในเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมาย
หน้าที่ต้องตรวจสอบประเภทอีเมลที่ได้รับ
ในเบื้องต้นโดยจากชื่อผู้ส่งและชื่อหัวข้อ
อีเมลที่ได้รับก่อนว่าเป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่น
หรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อราชการ
หรือไม่

การพิจารณาอีเมล

อีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือ
ประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการ

อีเมลดังกล่าวเป็นหนังสือราชการ
ตามระเบียบสารบรรณฯ

ลงทะเบียนหนังสือรับและออกหลักฐาน
ตอบกลับให้แก่ผู้ส่งอีเมล

อีเมลขยะ/โฆษณา

ลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้อง
บันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ



ในการตรวจสอบอีเมลกลางนั้น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบอีเมลติดต่อราชการ
ปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมล
ดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อน แล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับ
และออกหลักฐานตอบกลับไปยังผู้ส่งอีเมล

2. การตรวจสอบอีเมลกลางนอกเวลาทำการ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางแล้วพบว่า มีอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป (มาตรา 10 วรรคหนึ่ง)



ตัวอย่าง

ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามาในวันอาทิตย์ที่ 22 มกราคม เวลา 21.33 น. ให้บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็น วันจันทร์ที่ 23 มกราคม เวลา 8.30 น.



3. การดำเนินการกรณีได้รับอีเมลผิด

หากได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณมีหน้าที่**ตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply)** เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว ในการนี้ เจ้าหน้าที่สารบรรณ**ไม่ต้อง**บันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาดนั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

อีเมลผิด



ตอบอีเมลกลับไปยังผู้ส่งว่าส่งผิด และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งอีเมลทราบด้วย



4. การดำเนินการกรณี ได้รับเรื่องผิดช่องทาง

กรณีที่พบว่า มีประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบเรื่องดังกล่าว มีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียรับ และตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา 10 วรรคสอง) โดยให้ลงทะเบียรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ 3.1 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

5. การบันทึกอีเมล ลงทะเบียรับหนังสือรับ

ในการบันทึกอีเมลลงทะเบียรับหนังสือรับของหน่วยงานนั้น หากหน่วยงานยังไม่มีระบบทะเบียรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เริ่มใช้ทะเบียรับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่ ในการบันทึกลงทะเบียรับหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ) และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียรับเดิม



1

จัดทำทะเบียรับหนังสือรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ

2

จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียรับตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม

3

ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียรับเดิม และใช้ใช้ทะเบียรับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่ ในการบันทึกลงทะเบียรับหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ

6. การตอบกลับ อีเมล (Reply)

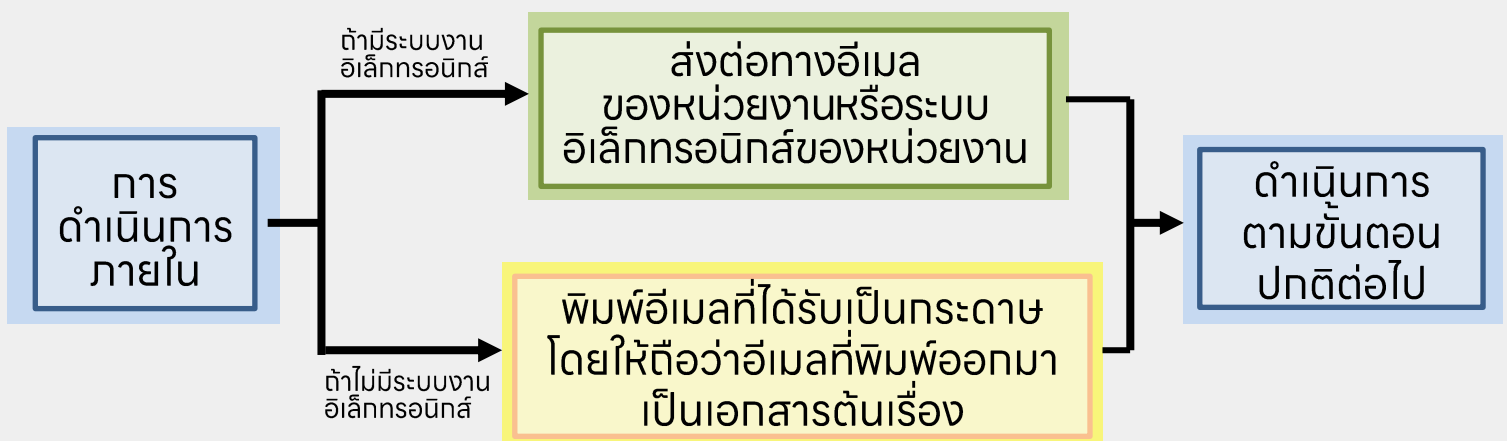


การตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้ไว้ในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงาน สารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ 3.2 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)



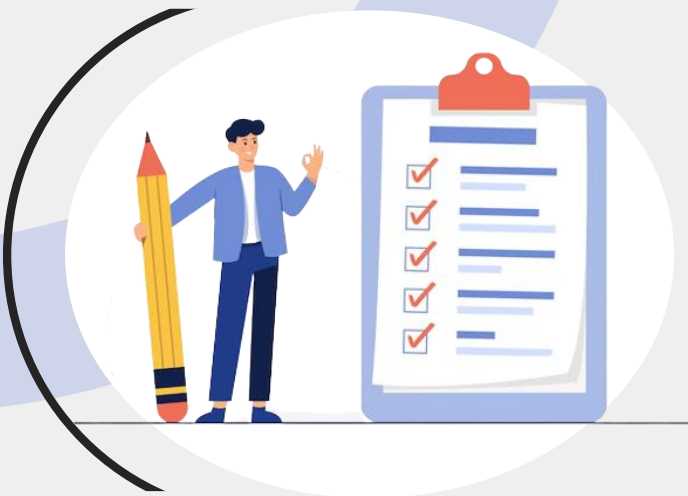
7. การดำเนินการภายใน

ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือที่ได้รับทางอีเมลตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป สามารถทำได้โดย



#3

การดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน ทางอีเมล



1. การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน

ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ

เอกสาร หรือหลักฐาน **ไม่**ถูกต้องครบถ้วน

เอกสาร หรือหลักฐาน **ถูกต้องครบถ้วน**

แจ้งประชาชนผ่านทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้น เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้

การแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม
เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลา
จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน **ไม่**ถูกต้องครบถ้วน

ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอีกครั้ง

เอกสาร หรือหลักฐาน **ถูกต้องครบถ้วน**

ดำเนินการต่อตามขั้นตอนปกติ



หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมายังอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไป แต่ถูกส่งกลับคืนโดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เรื่องดังกล่าว

2. การพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของคำขอและเอกสาร

ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของ คำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทาง อีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พึงพิจารณา ดังนี้



1



หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ให้หน่วยงานจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่รอกข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่า มีความเหมาะสม เพื่อให้สามารถตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย

2



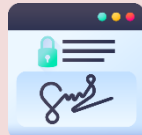
รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF, TIFF, JPEG, PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ กรณีที่เอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำ ภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

3



หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนา เอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม)

4



ผู้ส่งไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสาร ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในวัน

- กรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น
- กรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร

ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนามด้วย ทั้งนี้ อาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตาม ประกาศ ขมธอ. 23-2563 ของ สพรอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น นำภาพลายมือชื่อมาประทับ ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



5 เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ โดยสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการดังนี้



ตรวจสอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (linkage center) (<http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา 9 และมาตรา 15)

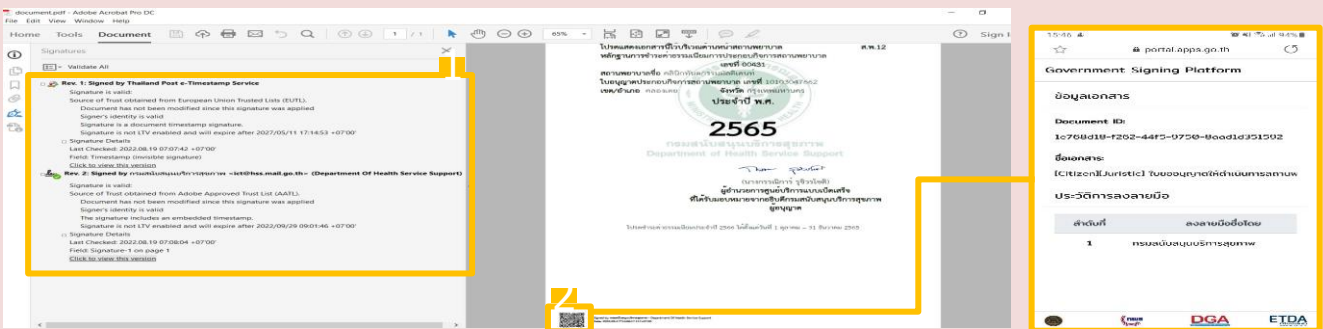


หากหน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมล เพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้



หากเอกสารที่หน่วยงานของรัฐออกมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) ได้รับรองตามที่ระบุไว้ใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

6 วิธีการตรวจใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารที่ใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้เห็นผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและต่อท้ายคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพประกอบ



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



3. การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน



การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณาได้ดังนี้

- 1 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้
 - การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
 - การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย
 - การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน
 - การตอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ
 - การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว

- 2 วิธีพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงสามารถทำได้ดังนี้



ให้มารับใบอนุญาตด้วยตนเอง



เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call)



บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลเก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว



แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานประกอบ



4. การรับชำระค่าบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- 1



ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

- 2

หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ดังต่อไปนี้



วิธีการในการชำระเงิน**เข้าบัญชีของหน่วยงาน** เช่น internet-banking, mobile banking, QR-Code, ตู้ ATM

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงิน หรือแจ้งการชำระเงิน โดยต้องมี ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

- 3



ทุกสิ้นวันทำการ ให้ตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ ทค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป



5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1



กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้ภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล Line microsoft365 หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

2



หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

3

ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย



ให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใช้ใด



เพื่อให้หน่วยงานสามารถสั่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

#4

การออกใบอนุญาต การแจ้งผล การพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

1. การออกใบอนุญาตหรือ ออกหลักฐานอื่นใดตามที่ ประชาชนร้องขอ

เมื่อเห็นควรให้ออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต สามารถดำเนินการได้ดังนี้



ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนาม
ในเอกสารกระดาษตามปกติ

ส่งต่อ

ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสาร
ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่งต่อ

ส่งต่อให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ
ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น หน่วยงาน
ต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน



Tips

- สามารถแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย
- **อย่าลืม!!** ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ



2. การแปลงเอกสารให้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน

เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มียกงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารสนเทศเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

- 1 หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ 3,000 บาท) โดยติดต่อผู้ให้บริการดังนี้



TDID ได้ที่
<https://www.thaidigitalid.com/certificate/>



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

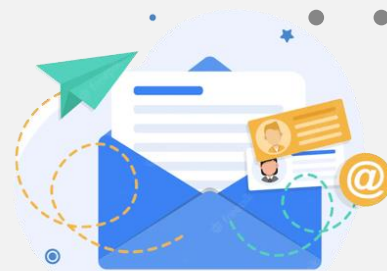
ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียน หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ หากมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-123-1234 หรือ info@etda.or.th

2



เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการเพิ่มเติมได้จากคู่มือ การปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือ การแจ้งผลการพิจารณา



การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ส่งออกด้วยอีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงานที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร.
2. ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์
3. บันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐานด้วย



Tips

- เนื่องจากบัญชีอีเมลนั้นมีพื้นที่จำกัด หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในส่วนที่ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ 89/4 ของระเบียบสารบรรณฯ)
- หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลด้วยการบันทึกในรูปแบบ archive file เช่น ในสกุล PST เพื่อจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external harddisk แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในอีเมลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน



การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษในภายหลัง

5. กรณีที่ได้รับแจ้งว่า ไฟล์ของผู้ยื่นคำขอมีขนาดใหญ่เกินกว่าจะส่งทางอีเมลได้

ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทางอีเมลได้ เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางอีเมลได้แล้ว หน่วยงานดำเนินการดังนี้

1



จัดส่งลิงก์ Cloud Storage ของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขออัปโหลดไฟล์ โดยอาจเลือกใช้จากผู้ให้บริการทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box

2



นำส่งลิงก์สำหรับดาวน์โหลดไฟล์ให้เจ้าหน้าที่ทางอีเมล โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดาวน์โหลดจากลิงก์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควรส่งอีเมลแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ



Tips

หน่วยงานสามารถใช้ e-form ในการรับเรื่อง เพื่อป้องกันกรณีดังกล่าว

#5

การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต ที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชน ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

1. การจัดทำฐานข้อมูล ใบอนุญาต



- 1 ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็นฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกรายการ ดังนี้



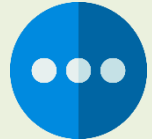
Microsoft Excel



Google Sheets



Apple Numbers

แอปพลิเคชันอื่นใด
(ถ้ามี)

Tips

การบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

2



ให้หน่วยงานรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน **เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้** แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3



หน่วยงานมีหน้าที่ **ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา** เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง



2. การเปิดเผย ไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต

ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต
ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1 ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลใบอนุญาต



เว็บไซต์
ของหน่วยงาน



Google Drive



OneDrive



Cloud Storage
อื่นๆ

ตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็น
ประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

2



จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาต
ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
หน่วยงานต้นสังกัด และ
ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มี
การปรับปรุงข้อมูล

3 เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (www.data.go.th)

1. ลงทะเบียน

ลงทะเบียนที่เว็บไซต์
[https://data.go.th/pages/
digital-id-e-mail](https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail)

2. เข้าใช้งาน

เข้าใช้งานที่ www.data.go.th
ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ
เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ

3. อัปเดตอยู่เสมอ

ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือน
ที่มีการปรับปรุงข้อมูล



Tips

ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผย ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only)
เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

3. ในกรณีที่หน่วยงาน ยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล



ในกรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล หรือยังมีได้นำฐานข้อมูลดังกล่าว
ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เอง หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21
วรรคสอง ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน
โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

#6 อื่นๆ

ช่วยเหลือ

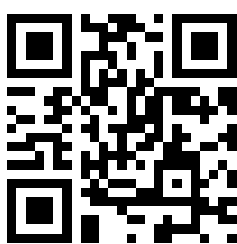


ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

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



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ
หน่วยงานระดับเริ่มต้น (ฉบับเต็ม)



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย
งานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564