

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
DGA Community Standard

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3
เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 3
INITIAL LEVEL

สำหรับเสนอคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์: 0 2612 6000 โทรสาร: 0 2612 6011 0 2612 6012



มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-3:2566

DGA 6-3:2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการ
ระดับเริ่มต้น

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 3
INITIAL LEVEL

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

(ร่าง)

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

มสพร. 6-3:2566

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 6011

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

วันที่ ระบุวันที่ประกาศ

คณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์
ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.วราวุฒินันท์ หนูโพธิ์ทอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญาโพธิ์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กรรมการ

นายเฉลิมชัย กักเกียรติกุล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

นายมารุต บุณรัช ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นายสุภาโชค จันทระประทีน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นางบุญยิ่ง ชั่งสัจจา สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นายเกียรติชัย ชุ่มมงคล

นางสาวนิชา สาทรกิจ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นางวณิสรา สุขวัฒน์

นายพัชรโรตม ลิ้มปิยะเชียว สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นางสาวพัชรี ไชยเรืองกิตติ

นายธีรวัฒน์ ธงภักดิ์ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

นายเกษม โกวิทพัฒนา

นางสาวเกศินี ทองชูศักดิ์

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายณัฐ สกลชัย

นายวีระ วีระกุล สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

นายวิทยา สุฤทธดำรง วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

รองศาสตราจารย์เกริก ภิมโยโสภา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอรุณภา เกตุพรหม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เจริญภูมิ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายอาซิส อัญญะโพธิ์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประธานคณะกรรมการ

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการ

นายสิทธิโชค ชัยปัญญา

กรมการปกครอง

นายธนะโชค รุ่งธิพานนท์

กรมบัญชีกลาง

นางสาวรัชดา สิริภานุพงศ์

นางสาวพณิชา เกื้อประจง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

นายพฤกษ์ธรรม ตามประทีป

กรมศุลกากร

นางสาวชนิษฐา สหเมธาพัฒน์

กรมสรรพากร

นายยุทธพล จินะสี

นางวณิสรา สุขวัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นายสุเมธี เกศพิทักษ์

พ.ต.อ.กิตติพรรค เป้าเปี่ยมทรัพย์

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ว่าที่ พ.ต.ต.วรกร ทองสุข

นายชาติ วรกุลพิพัฒน์

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นายสุภโชค จันทระประทีป

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายณัฐพัฒน์ ไรจนศุภมิตร

นายไพฑูรย์ ศิริฉัตรชัยกุล

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นายอมฤต พรายเสน

นายรัฐโรจน์ พณิชยจุติ

สมาคมไทยบล็อกเชน

คณะกรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรวิภา เกตุพรหม

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

นางสาวอุรชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธนัตถ์ โอมพรนุวัฒน์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นางสาวพิมพ์ชนก แจ็กกู๋	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล
ภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น จัดทำกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงาน
ของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยส่วนนี้จัดทำเพื่อให้สะดวกในการศึกษาและ
ดำเนินการ สำหรับหน่วยงานหรือบริการที่มีความพร้อมระดับเริ่มต้น โดยมาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้นฉบับนี้ได้จัดทำ
ตามมาตรฐานและแนวทางแห่ง

1. พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562[1]
2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565[2]

และได้มีการจัดงานประชาพิจารณ์เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป และนำข้อมูล ข้อเสนอ
ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานฉบับนี้มีความ
สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล
ภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น ฉบับนี้จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาล
ดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 6011

E-mail: sd-g1_division@dga.or.th

Website: www.dga.or.th

คำนำ

โดยที่มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ประกอบกับมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (ระเบียบสารบรรณฯ)[3] ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อราชการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่หน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้นตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติฯ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานหรือบริการที่มีระดับความพร้อมเริ่มต้นให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วนในระยะเริ่มต้น โดยแนะนำให้ดำเนินการดังนี้

สารบัญ

176		
177	สารบัญภาพ	10
178	มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วน	
179	ที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น	11
180	1. ขอบข่าย	11
181	2. บทนิยาม	12
182	3. การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน	13
183	3.1 การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่อง	13
184	3.2 การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล	15
185	3.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอีเมล	17
186	3.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือ	
187	ติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	21
188	3.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	23
189	3.6 อื่น ๆ	24
190	4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Official) ในการบริการประชาชน	25
191	4.1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน LINE เพื่อรับเรื่อง	
192	จากประชาชน ดังนี้	25
193	4.2 การรับเรื่องติดต่อทางสื่อสังคมออนไลน์	28
194	4.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์	30
195	4.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือ	
196	ติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	36
197	4.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	37
198	4.6 อื่นๆ	39
199	ภาคผนวก	40
200	ภาคผนวก ก. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการ	
201	ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ กค 0402.2/ว.140	41
202	ภาคผนวก ข. INFOGRAPHIC การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน	48
203	บรรณานุกรม	49

สารบัญภาพ

207	ภาพที่ 1 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	19
208	ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	19
209	ภาพที่ 3 ตัวอย่างสัญลักษณ์โล่สีต่างๆ ของแต่ละรูปแบบบัญชี.....	25
210	ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างตำแหน่งและสัญลักษณ์โล่ประเภทบัญชีรับรอง	26
211	ภาพที่ 5 ตัวอย่างระหว่าง Basic ID และ Premium ID.....	27
212	ภาพที่ 6 ตัวอย่างการใช้งาน Premium ID.....	27
213	ภาพที่ 7 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	32
214	ภาพที่ 8 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	32
215	ภาพที่ 9 ตัวอย่างการใช้งาน LINE OA กรณีมีการใช้งานหลายบัญชี	35
216	ภาพที่ 10 ตัวอย่างการใช้งาน LINE OA กรณีมีการใช้งาน 1 บัญชี	35

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

1. ขอบข่าย

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาในภาพรวมของการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลสำหรับการ “ขออนุญาต” หมายความว่ารวมถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอลดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ เป็นหลัก ทั้งนี้ กระบวนการและวิธีการในขั้นตอนการจ่ายเงินให้เป็นการดำเนินการภายในตามวิธีการของหน่วยงาน หรือตามที่กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติกำหนด มิได้ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานอื่นภายในหน่วยงานของรัฐ และข้อมูลทางเทคนิคของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับใช้ภายในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือเป็นการเสนอแนะแนวปฏิบัติวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ได้ตามระดับความพร้อมของแต่ละบริการ ซึ่งเนื้อหาได้อ้างอิงจากกฎหมาย มาตรฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาเท่านั้น

ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐอาจมีความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการในระดับที่แตกต่างกัน การจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลนั้นควรมีความสอดคล้องตามระดับ และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยแนวปฏิบัตินี้ได้เสนอวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานหรือบริการที่มีความระดับเริ่มต้น เพื่อให้หน่วยงานที่มีข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและงบประมาณสามารถให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งมาตรฐานฉบับนี้จะครอบคลุมการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และ สื่อสังคมออนไลน์ (แอปพลิเคชัน LINE Official)

โดยมาตรฐานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของชุดมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ที่ประกอบด้วย

- ภาพรวม
- การสืบค้นข้อมูล
- การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน
- การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ
- การตรวจและพิจารณาคำขอ
- การอนุมัติ
- การชำระค่าธรรมเนียม
- การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
- การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

ทั้งนี้ เนื้อหาภายในเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงแนวปฏิบัติโดยทั่วไป ไม่สามารถครอบคลุมประเด็นทางกฎหมาย หรือปัจจัยแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย และผู้เชี่ยวชาญ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการตามรายละเอียดของแนวปฏิบัติฉบับนี้

2. บทนิยาม

คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

“สพร.” หมายความว่ารวมถึง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่ารวมถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น [5]

“สพธอ.” หมายความว่ารวมถึง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่ารวมถึง อักษร อักษระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น [5]

“ใบรับรอง” หมายความว่ารวมถึง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือการบันทึกอื่นใด ซึ่งยืนยันความเชื่อมโยงระหว่างเจ้าของลายมือชื่อกับข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ [5]

3. การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน

3.1 การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่อง

3.1.1 หน่วยงานควรต้องเริ่มต้นด้วยการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้นำโดเมนเนมดังกล่าวไปใช้เป็นโดเมนเนมสำหรับอีเมลของหน่วยงานของรัฐต่อไป โดยในการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้น หน่วยงานสามารถดำเนินการดังนี้

(1) ให้หน่วยงานติดต่อเพื่อขอใช้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม ทางช่องทาง <https://thdomain.thnic.co.th/register>¹ ซึ่งทำหน้าที่ดูแลระบบทะเบียนและให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมน โดยใช้นามสกุลสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th

(2) ในการตั้งชื่อย่อของหน่วยงานสำหรับการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้นให้ตั้งชื่อตามแนวทางที่ระเบียบสารบรรณฯ[3] กำหนด โดยหน่วยงานอาจตั้งชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เช่น klongnoy.go.th, paktang.go.th และอาจจดทะเบียนชื่อภาษาไทยเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น คลองน้อย.รัฐบาล.ไทย, ปากทาง.รัฐบาล.ไทย (ข้อ 1 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรใช้โดเมนเนมภาษาอังกฤษเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของอาเซียนที่ให้อังกฤษเป็นภาษากลางและเพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถพิมพ์ภาษาไทยสามารถติดต่อหน่วยงานได้

(3) ในกรณีที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมขอให้หน่วยงานจัดส่งหลักฐานการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อประกอบการจดทะเบียนโดเมน หน่วยงานอาจนำส่งสำเนากฎหมายที่จัดตั้ง หรือจัดโครงสร้างของหน่วยงานของรัฐ เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ แทนการนำส่งหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท

(4) หากหน่วยงานประสงค์จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจดทะเบียนโดเมนเนมให้ติดต่อสอบถามผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมตาม (1) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 105 4007 ในเบื้องต้นก่อน และหากยังคงมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อหรือ สฟรอ. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 1234 หรืออีเมล info@etda.or.th

¹ บริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเดียวของประเทศไทยที่ได้รับสิทธิในการให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนภายใต้ .th และ .ไทย

3.1.2 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฯ และระเบียบสารบรรณฯ หน่วยงานจะต้องจัดหาบัญชีอีเมลในชื่อหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางในการรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) ทั้งกับหน่วยงานอื่นและประชาชนทั่วไป โดยในการจัดหาบัญชีอีเมลนั้น หน่วยงานสามารถเลือกขอรับบริการจากผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ได้

(1) ผู้ให้บริการอีเมลเอกชนทั่วไป เช่น outlook.com, gmail.com โดยอาจมีหรือไม่ มีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรูปแบบและระดับการให้บริการของอีเมลเอกชนแต่ละราย

(2) บริการอีเมลภาครัฐที่ให้บริการโดย สพร. โดยหน่วยงานสามารถติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 612 6060 หรืออีเมล contact@dga.or.th

(3) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เช่น อบจ. อบต. เทศบาล) ให้ติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 241 9000 ต่อ 1112, 1116, 1105 หรือติดต่อผ่านช่องทางเว็บไซต์ <http://www.dla.go.th/register/register.jsp>

3.1.3 ในการขอจัดตั้งบัญชีอีเมลตามข้อ 3.1.2 หน่วยงานสามารถแจ้งให้นำชื่อโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้แล้วตามข้อ 1.1 มากำหนดเป็นชื่ออีเมล โดยมีคำว่า saraban นำหน้าตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น saraban@klongnoy.go.th, saraban@paktang.go.th โดยในกรณีที่ใช้บริการอีเมลของผู้ให้บริการเอกชนแล้ว การเปลี่ยนชื่อโดเมนเนมสำหรับอีเมลอาจมีค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้บริการเอกชนแต่ละรายมีแนวทางในการคิดค่าบริการและขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงขอให้หน่วยงานติดต่อสอบถามผู้ให้บริการเอกชนโดยตรง

3.1.4 เมื่อได้ตั้งบัญชีอีเมลกลางและเปลี่ยนโดเมนเนมเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสาร มสพร. 6-1:2566 บทที่ 7 ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565[2] เพื่อให้หน่วยงานอื่นและประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ติดประกาศดังกล่าวในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

(2) เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมของหน่วยงาน เช่น Facebook, Line เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

(3) นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

(4) 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

3.1.5 เมื่อดำเนินการจัดตั้งอีเมลกลางแล้วเสร็จ หัวหน้าหน่วยงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่
 สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงานตามที่ระเบียบสารบรรณฯ
 กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมายดังกล่าวจะมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมาย
 เข้า (inbox) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้ง เมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (ตัวอย่างเช่น 8.30 น. และ
 16.30 น.) และต้องตรวจสอบทั้งในกล่องอีเมลขาเข้า (inbox) และกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam
 mail) ด้วย (ข้อ 2 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

3.1.6 ควรมีการทบทวน เพื่อตรวจสอบบัญชีอีเมลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่มี
 เป็นปัจจุบัน และมีมาตรการควบคุมกรณีมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอีเมลลาออกหรือโอนย้ายหน้าที่รับผิดชอบ

3.1.7 ควรพิจารณาถึงภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น เช่น อีเมลหลอกลวง (Phishing Mail) หรือ
 ไวรัส เวิร์ม และโทรจัน ที่อาจถูกส่งมากับอีเมล โดยสามารถป้องกันได้ด้วยการอบรมความตระหนัก
 (Awareness Training) และติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) เพื่อช่วยป้องกันภัยคุกคามดังกล่าว

3.1.8 ควรใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) และ ต้องแน่ใจว่า
 ข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด โดยการรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วน
 บุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง
 ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562[6]

3.2 การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล

3.2.1 เมื่อได้รับอีเมลจากหน่วยงานอื่นหรือประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่สารบรรณ ซึ่งได้รับ
 มอบหมายควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจากชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่น
 หรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นอีเมลขยะ อีเมลโฆษณาทั่วไป หรือ
 อีเมลชวนเชื่อ เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ แต่หาก
 ปรากฏว่าอีเมลดังกล่าวเป็นอีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการแล้ว ให้
 ถือว่าอีเมลดังกล่าวเป็นหนังสือราชการตามระเบียบสารบรรณฯ ที่กำหนดให้ต้องลงทะเบียนหนังสือรับและ
 ออกหลักฐานตอบกลับให้แก่ผู้ส่งอีเมล ทั้งนี้ ในการตรวจสอบอีเมลกลางนั้น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบ
 อีเมลติดต่อราชการปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมล
 ดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อน แล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง

3.2.2 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้ว
 และพบว่าอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับ
 ว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป เช่น ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามาในวันอาทิตย์ ที่ 22
 มกราคม เวลา 21.33 น. ก็ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ 23 มกราคม เวลา
 8.30 น. (มาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ)

3.2.3 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบว่าอีเมลที่หน่วยงานได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณมีหน้าที่ตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งอีเมลทราบด้วย ในการนี้ เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ต้องบันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาดนั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

3.2.4 สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ใด ๆ ของหน่วยงานพบว่ามีประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เช่น Facebook, Messenger, อีเมลอื่น ๆ ของหน่วยงานที่มิได้ประกาศเป็นช่องทางรับหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบเรื่องดังกล่าวมีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียนรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยให้ลงทะเบียนรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ 3.1 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

3.2.5 ในการบันทึกอีเมลลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานนั้น หากหน่วยงานยังไม่มีระบบทะเบียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณจัดทำทะเบียนหนังสือรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ โดยให้จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียนตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียนเดิม และใช้ทะเบียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้นในการบันทึกลงทะเบียนหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ)

3.2.6 ในการตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้บนทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ 3.2 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

3.2.7 เมื่อเจ้าหน้าที่สารบรรณได้บันทึกอีเมลที่ได้รับลงในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับผู้ส่งเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าวตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งต่อทางอีเมลของหน่วยงานก็ได้ แต่ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับส่งเอกสารภายในแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถใช้วิธีพิมพ์อีเมลที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าอีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเป็นเอกสารต้นเรื่องและให้ส่งต่ออีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

3.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอีเมล

3.3.1 เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ และหากพบว่าคำขอ เอกสาร หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และจำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้ และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางไลน์ แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจากอีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมนั้น เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชนไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้วจะดำเนินการอย่างไร

3.3.2 ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ 3.3.1 และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ยื่นคำขอมาทางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกส่งกลับคืนโดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

3.3.3 ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้

(1) ประชาชนอาจใช้วิธีการกรอกข้อมูลบนฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน แต่หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แล้วประชาชนอาจส่งอีเมลโดยพิมพ์ข้อความให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มก็มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ) ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย หน่วยงานควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่กรอกข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม

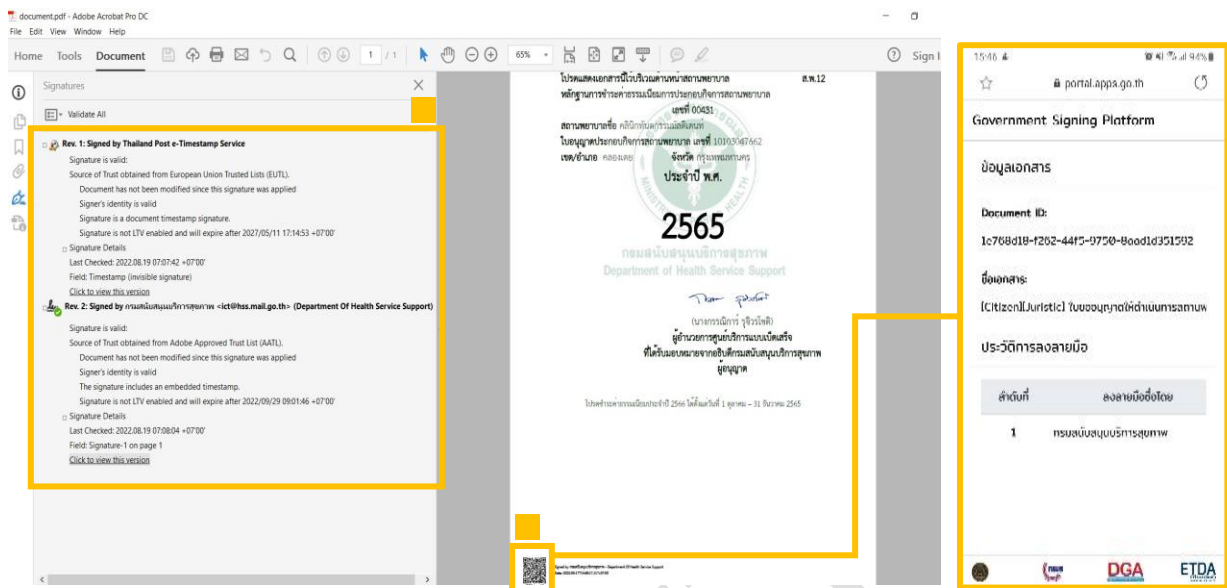
(2) รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ โดยในกรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ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

(3) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(4) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในตัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. 23-2563[7] ของ สพธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

(5) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา 9, 15 แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารยังไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ นอกจากนี้ หน่วยงานยังสามารถติดต่อขอใช้บริการตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนได้จากเว็บไซต์ 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

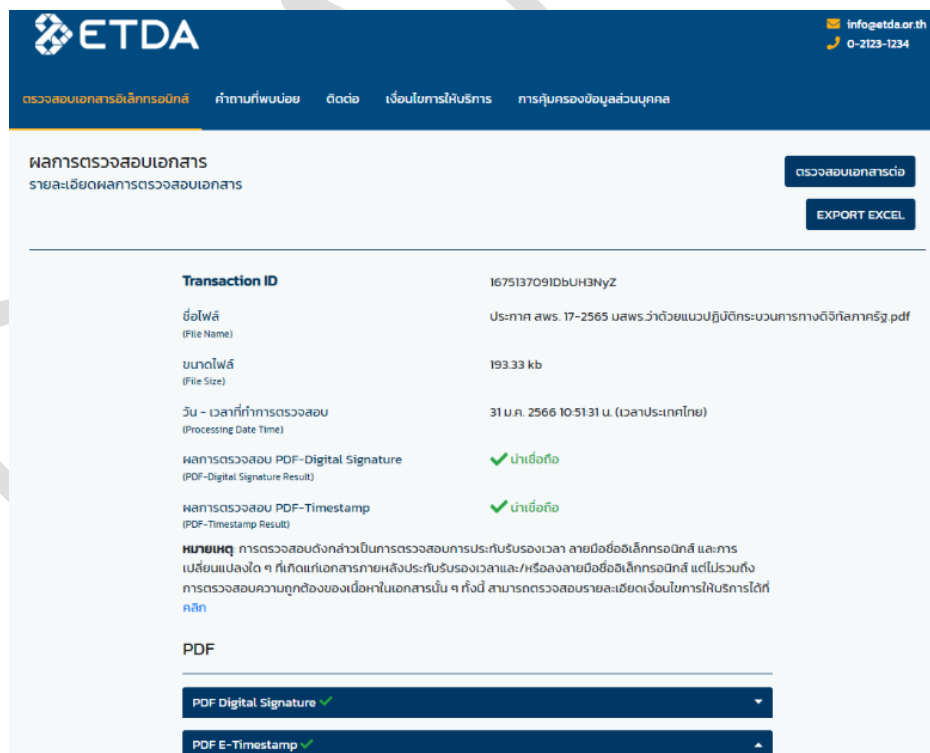
(6) วิธีการตรวจสอบเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพรอ.

<https://validation.teda.th/> ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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

3.3.4 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐ

(1) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ยื่นไปแล้ว

(2) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (1) หากหน่วยงานไม่สามารถกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ เช่น ให้มารับใบอนุญาตด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ผ่านโปรแกรมที่ประชาชนใช้งานกันทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านไลน์แอปพลิเคชัน หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้เจ้าหน้าที่บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลเก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (2) ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานประกอบ

3.3.5 การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชีเพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(2) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

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

(3) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้ง ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ก หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.3.6 การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(1) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์ แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ 365 หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(2) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในเอกสาร มสพร. 6-1:2566 บทที่ 7 เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(3) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถส่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

3.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3.4.1 เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 3.3 แล้วเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจึงส่งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น หน่วยงานต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน โดยอาจแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้ง ระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย ในการนี้ ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ

3.4.2 การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

3.4.3 เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารบรรณเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

3.4.4 หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรตามข้อ 3.4.3 ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ 3,000 บาท) โดยติดต่อ

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

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

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีข้อขัดข้องแล้ว หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 1234 หรือ info@etda.or.th

3.4.5 เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม 3.4.4 จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

3.4.6 การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนให้ส่งโดยใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. ตามข้อ 3.1.4 และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์โดยบันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

3.4.7 การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ 3.4.5 ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง

3.4.8 เนื่องจากบัญชีอีเมลนั้นมีพื้นที่จำกัด เพื่อให้อีเมลของหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอที่จะรับ
อีเมลจากประชาชนได้ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนที่
ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ 89/4 ของระเบียบสารบรรณฯ) โดยใน
กรณีที่พบว่าพื้นที่ของอีเมลกลางไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลด้วยการบันทึกในรูปแบบ archive
file เช่น ในสกุล PST เพื่อจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external
hard disk แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในอีเมลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน

3.4.9 ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทาง
อีเมลได้เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางอีเมลได้แล้ว หน่วยงานควรจะ
ซักซ้อมกับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งให้ประชาชนนำไฟล์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ใน Cloud Storage ที่เปิดให้บริการแก่
ประชาชนทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box แล้วนำส่ง link สำหรับ download ไฟล์ให้เจ้าหน้าที่
ในทางอีเมล โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ download จาก link ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควรส่งอีเมลแจ้งให้
ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ

3.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

3.5.1 ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้
ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยที่หน่วยงานเป็นผู้ออก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็น
ฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel, Google Sheets,
Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (ถ้ามี) โดยการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมี
ข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้ง ระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมี
ผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

3.5.2 ในการจัดทำฐานข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ 3.5.1 ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวม
และบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้
แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3.5.3 ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(1) เปิดเผยในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์เป็นของ
ตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้ใน Cloud Storage เช่น Google Drive, OneDrive พร้อม
ทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้
ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(2) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์
ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(3) เปิดเผยแพร่ไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ [www.data.go.th](https://data.go.th) โดยหน่วยงานสามารถลงทะเบียนที่เว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail> และเข้าใช้งาน [www.data.go.th](https://data.go.th) ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ ใน การนี้ ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (2) หรือ (3) ให้ตั้งสิทธิเข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

3.5.4 หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ 3.5.1 (1) ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลใน ฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

3.5.5 ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ 3.5.1 และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูล ดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เองตามข้อ 3.5.3 แล้ว หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน โดย จะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

3.6 อื่น ๆ

3.6.1 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐาน ขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มีได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มี มาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้

3.6.2 ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการ ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นตามเอกสาร ฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) หัวข้อ “ผลการพัฒนา ระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” หรือ <https://www.opdc.go.th/content/NzgZMA> หรือส่งคำถามมาที่อีเมล dx@opdc.go.th

4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Official) ในการบริการประชาชน

4.1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน LINE เพื่อรับเรื่องจากประชาชน ดังนี้

4.1.1 ผู้ให้บริการ LINE ได้มีบริการที่ชื่อ LINE Official Account หรือ LINE OA เพื่อใช้เป็นบัญชีทางการสำหรับธุรกิจ องค์กร หรือ หน่วยงาน ที่มีบริการกับประชาชน เพื่อสื่อสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้กับประชาชน รวมถึงการส่งข้อความ 1:1 ระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน เพื่อขอรับบริการอื่นได้ เช่นกัน ซึ่งการเปิดบัญชีทางการ LINE OA มีอยู่ 3 ประเภท โดยสามารถสังเกตได้จากสีของสัญลักษณ์โลโก้ในหน้าบัญชีทางการ

(1) สัญลักษณ์โลโก้สีเทา เป็นบัญชีทั่วไป (Unverified Account) ไม่มีการพิสูจน์ตัวตน และ การรับรองจากผู้ให้บริการ LINE

(2) สัญลักษณ์โลโก้สีน้ำเงิน เป็นบัญชีที่ได้รับการพิสูจน์ความมีอยู่จริงของหน่วยงาน และ การรับรองจาก LINE (Verified Account) ซึ่งเป็นประเภทที่แนะนำให้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อความน่าเชื่อถือในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชน ทั้งนี้บัญชีประเภทรับรองจะมีค่าใช้จ่าย 888 บาทตลอดอายุการใช้งานของบัญชีนี้

(3) สัญลักษณ์โลโก้สีเขียวเป็นบัญชีสำหรับธุรกิจหรือองค์กรขนาดใหญ่ (Premium Account) ที่เน้นการส่งเสริมการขายที่ต้องการเข้าถึงประชาชนเป็นจำนวนมาก และ บ่อยครั้ง ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก จึงเหมาะกับหน่วยงานที่มีรายได้เข้ามาอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 3 ตัวอย่างสัญลักษณ์โลโก้สีต่างๆ ของแต่ละรูปแบบบัญชี



ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างตำแหน่งและสัญลักษณ์โลโก้ประเภทบัญชีรับรอง

โดยสามารถศึกษาและขอรับรองบัญชีทางการทางช่องทาง

<https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features> และดำเนินการรับรองบัญชีได้จากช่องทาง

<https://lineforbusiness.com/th/service/line-official-account/verified-account>

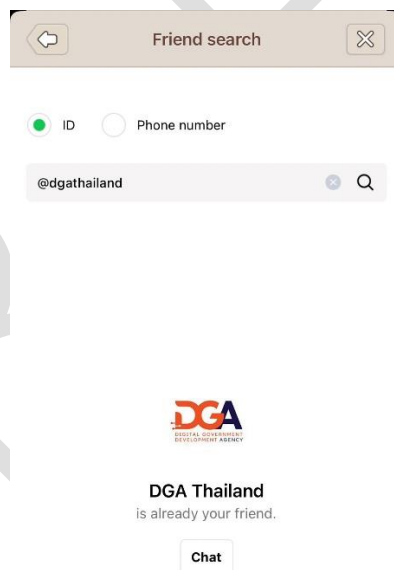
4.1.2 ดำเนินการสมัครบัญชีรับรอง โดยหน่วยงานต้องบัญชี LINE ของหน่วยงานอยู่ก่อนแล้ว

เพื่อทำการล็อกอิน ไปยังหน้าการสมัครบัญชีทางแบบรับรอง

<https://lineforbusiness.com/th/service/line-official-account/verified-account>

- (1) ตั้งชื่อบัญชี หน่วยงานสามารถกำหนดชื่อบัญชีได้ 20 ตัวอักษร ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- (2) กำหนดอีเมล หน่วยงานต้องกำหนดอีเมล เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบัญชี
- (3) ชื่อหน่วยงาน หน่วยงานสามารถกำหนดได้ 100 ตัวอักษร ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ กรณีชื่อหน่วยงานชื่อเดียวกัน แต่อยู่ต่างพื้นที่ ให้ใช้การตั้งชื่อที่ประกอบด้วย ชื่อหน่วยงาน อำเภอ จังหวัด เช่น เทศบาลคลองน้อย อ.ปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช หรือ เทศบาลคลองน้อย อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี เป็นต้น

4.1.3 กำหนดอัตลักษณ์บัญชี (Account ID) เมื่อหน่วยงานดำเนินการสร้างบัญชีเรียบร้อยแล้ว ระบบจะกำหนดหมายเลข ID มาให้ โดยจะขึ้นต้นด้วย สัญลักษณ์ @ เพื่อใช้ในการให้ประชาชนค้นหาบัญชีที่ต้องการ ซึ่งเริ่มแรกระบบจะทำการสุ่มหมายเลขขึ้น หรือ ที่เรียกว่า Basic ID หมายเลขดังกล่าวจะเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษผสมตัวเลข เช่น @s2345z ในการใช้งานจริงหมายเลขแบบสุ่มจะยากต่อการจดจำของประชาชน ซึ่งอาจจะแก้ไขด้วยวิธีการสร้าง QR Code มาช่วย โดยจะกล่าวถึงในส่วนของการ QR Code แต่ถ้าหากหน่วยงานต้องการหมายที่ง่ายต่อการจดจำ ก็สามารถดำเนินการอัปเกรดเป็น Premium ID ได้ โดยจะมีค่าใช้จ่ายในการอัปเกรดเป็นบัญชีแบบกำหนดเอง หน่วยงานจำเป็นต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีให้กับ ผู้ให้บริการ LINE โดยจะมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 444 บาทต่อปี กรณีสมัครใช้งานผ่านระบบแอนดรอยด์ หรือ เว็บไซต์ และ 459 บาทต่อปี กรณีสมัครผ่านระบบ iOS (ไม่สามารถตั้งชื่อซ้ำกับที่มีอยู่ได้)



4.1.4 เมื่อได้สร้างบัญชีทางการของหน่วยงานหรือบริการเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารมสพร. 6-1:2566 บทที่ 7 ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565[2] เพื่อให้หน่วยงานอื่นและประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

- (1) ติดประกาศดังกล่าวในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

(2) เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

(3) นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

4.1.5 เมื่อดำเนินการจัดตั้งบัญชีทางการของหน่วยงานแล้วเสร็จ หัวหน้าหน่วยงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีทางการของหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจะมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบกล่องข้อความ (chats) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (ตัวอย่าง เช่น เวลา 8.30 น. และ 16.30 น.)

4.1.6 ควรมีการทบทวน เพื่อตรวจสอบบัญชีทางการของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่มีเป็นปัจจุบัน และ มีมาตรการควบคุมกรณีมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอีเมลลาออกหรือโอนย้ายหน้าที่รับผิดชอบ

4.1.7 ควรพิจารณาถึงภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ข้อความหลอกลวงที่มีลิงก์แนบมาด้วย (Phishing) หรือ ไวรัส เวิร์ม โทรจันที่อาจถูกส่งมากับไฟล์แนบ โดยสามารถป้องกันได้ด้วยการอบรมความตระหนัก (Awareness Training) เพื่อช่วยป้องกันภัยคุกคามดังกล่าว

4.1.8 ควรใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) และ ต้องแน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด โดยการขอรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4.2 การรับเรื่องติดต่อทางสื่อสังคมออนไลน์

4.2.1 เมื่อได้รับข้อความจากประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจากข้อความว่าส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นข้อความขยะ หรือ โฆษณาทั่วไป หรือข้อความชวนเชื่อ เจ้าหน้าที่สามารถลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ แต่หากปรากฏว่าข้อความดังกล่าวมาจากประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการแล้ว ให้ถือว่าข้อความดังกล่าว

4.2.2 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อความนอกเวลาทำการแล้วและพบว่ามีความที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้ข้อความดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป เช่น ตรวจสอบพบข้อความที่ส่งเข้ามาในวันอาทิตย์ ที่ 22 มกราคม เวลา 21.33 น. ก็ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ 23 มกราคม เวลา 8.30 น. (มาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ)

4.2.3 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจพบว่าข้อความที่หน่วยงานได้รับนั้นเป็นข้อความที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ตอบกลับข้อความ เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งข้อความทราบด้วย ในการนี้ เจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกการรับข้อความที่ส่งผิดพลาดนั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

4.2.4 สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ใด ๆ ของหน่วยงานพบว่าประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เช่น Facebook, Messenger, อีเมลอื่น ๆ ของหน่วยงานที่มิได้ประกาศเป็นช่องทางรับหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบเรื่องดังกล่าวมีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียนรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยให้ลงทะเบียนรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ 3.1 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

4.2.5 ในการบันทึกข้อความ หากหน่วยงานยังไม่มีระบบทะเบียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนหนังสือรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ โดยให้จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียนตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียนเดิม และใช้ทะเบียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้นในการบันทึกลงทะเบียนรับหนังสือทั้งจากอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ)

4.2.6 ในการตอบกลับข้อความว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับทางข้อความ หรือช่องทางอีเมลตามที่ประชาชนแจ้งเข้ามา โดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้บนทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ 3.2 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

4.2.7 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อความที่ได้รับลงในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับผู้ส่งเพื่อยืนยันว่าได้รับข้อความแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่งต่อให้งานสารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าว ดำเนินการตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งต่อทางอีเมลของหน่วยงานก็ได้ แต่ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับส่งเอกสารภายในแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถใช้วิธีพิมพ์ข้อความที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าข้อความที่พิมพ์ออกมานั้นเป็นเอกสารต้นเรื่อง และให้ส่งต่อข้อความที่พิมพ์ออกมานั้นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

4.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์

4.3.1 เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ และหากพบว่าคำขอ เอกสาร หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และจำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้ และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางไลน์ แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจากอีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม นั้น เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชนไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้วจะดำเนินการอย่างไร

4.3.2 ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ 4.3.1 และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกส่งกลับคืนโดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

4.3.3 ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้

(1) ประชาชนอาจใช้วิธีการกรอกข้อมูลบนฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน แต่หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แล้วประชาชนอาจส่งอีเมลโดยพิมพ์ข้อความให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มก็มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ) ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย หน่วยงานควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่กรอกข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม

(2) รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ โดยในกรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า

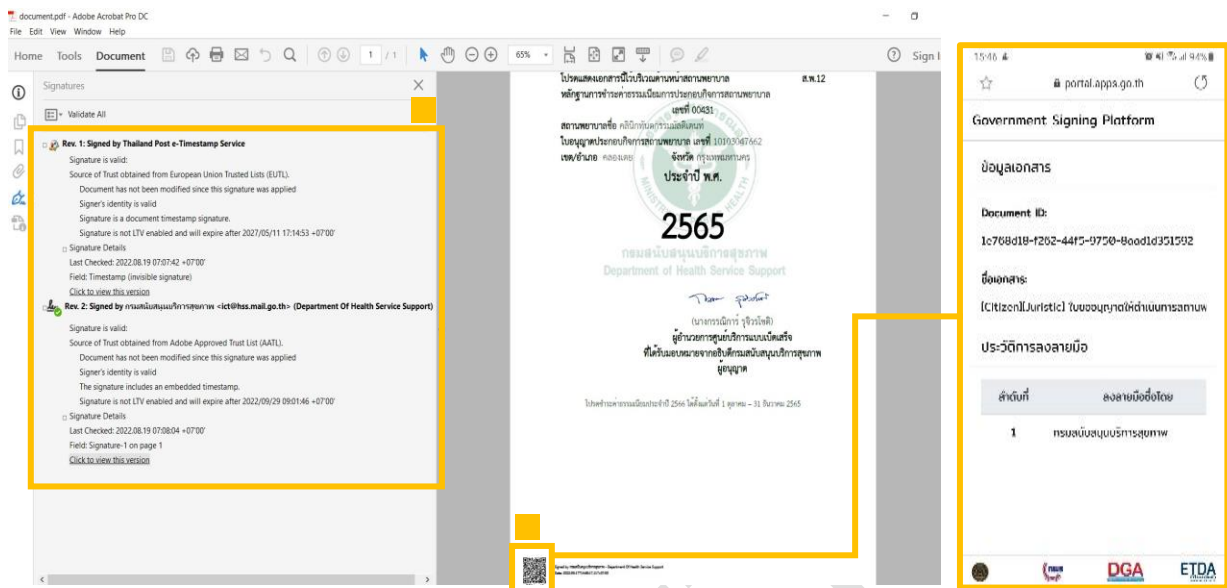
เอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือ
ภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

(3) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้
ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่ง
ชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้
โดยผลของมาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(4) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วใน
ตัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่
เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้อง
ลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อน
แล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. 23-2563 ของ สพธ.
ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดีจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกน
เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

(5) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนา
บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบ
ความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัว
ประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage
center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา 9, 15 แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่
หน่วยงานที่ออกเอกสารยังไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าว
ทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ นอกจากนี้หน่วยงานยังสามารถติดต่อขอใช้บริการ
ตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนได้จากเว็บไซต์ gdx.dga.or.th โดยไม่ต้องพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติม ส่วนเอกสารอื่น
ที่หน่วยงานของรัฐออกที่ได้มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้
ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA)
ได้รับรองตามที่ระบุไว้ใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออก
ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมีความ
ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออก
โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

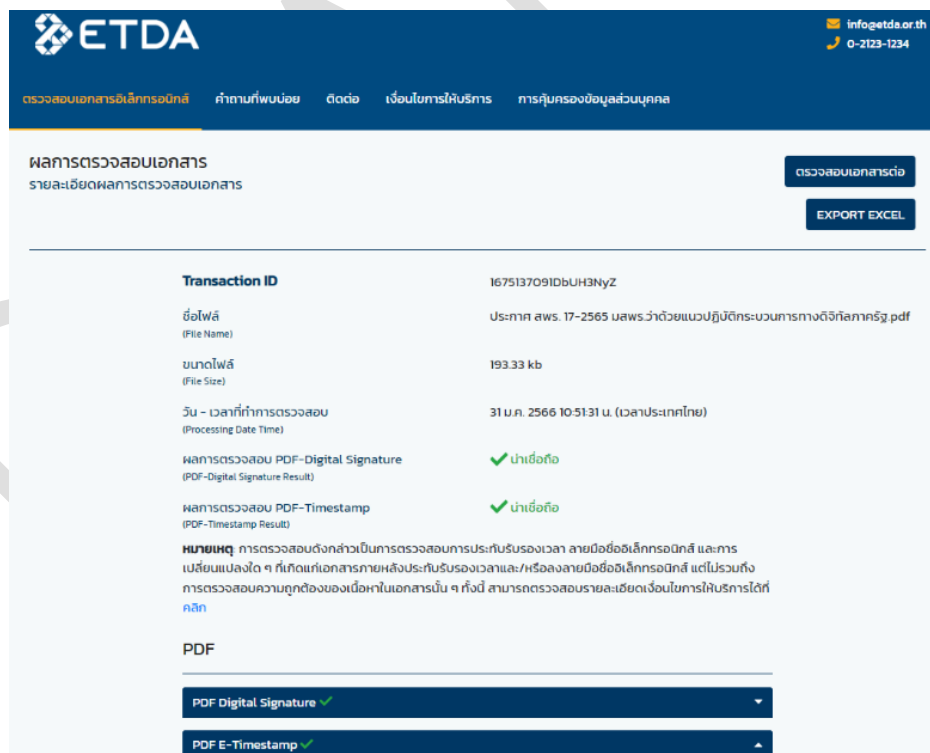
(6) วิธีการตรวจสอบเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA
สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสาร
เพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของ
โปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 7 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพรอ.

<https://validation.teda.th/> ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 8 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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

4.3.4 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐ

(1) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ยื่นไปแล้ว

(2) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (1) หากหน่วยงานไม่สามารถกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ เช่น ให้มารับใบอนุญาตด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ผ่านโปรแกรมที่ประชาชนใช้งานกันทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านไลน์แอปพลิเคชัน หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้เจ้าหน้าที่บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลเก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (2) ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานประกอบ

4.3.5 การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชีเพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(2) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

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

(3) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้ง ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ก หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

4.3.6 การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(1) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์ แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ 365 หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(2) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในเอกสาร มสพร. 6-1:2566 บทที่ 7 เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

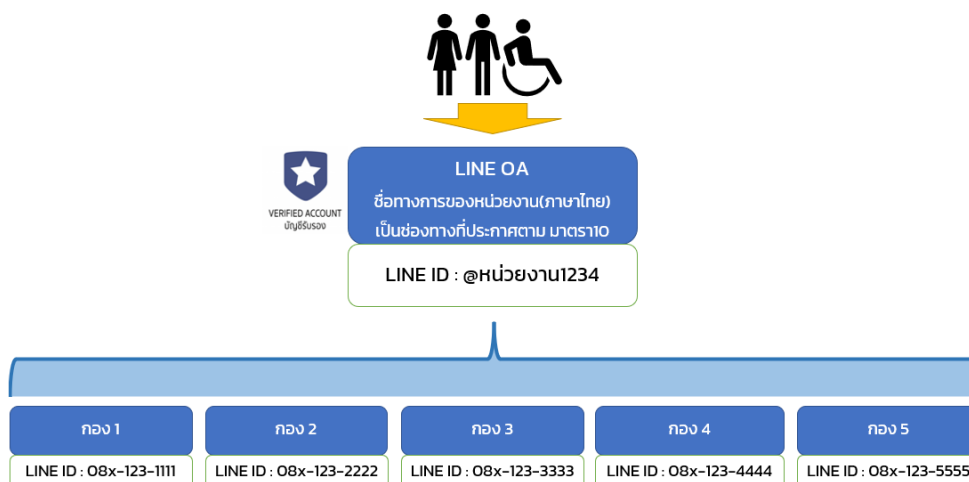
(3) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใดให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถส่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

4.3.7 ตัวอย่างการใช้งานของเจ้าหน้าที่หลังจากรับเรื่องจากประชาชนทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ กรณีตัวอย่างที่ 1 : มี Line มากกว่า 1 บัญชี หน่วยงานใช้ Line Official Account และใช้งานร่วมกับบัญชี Line อื่นๆ

(1) ประชาชนติดต่อมาที่ Line Official Account ของหน่วยงาน สำหรับ LineID @org1234 และ ชื่อทางการคือ เทศบาล1234 อำเภอโกโก้ จังหวัดจ๊อดาน ตามที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไว้สำหรับงานบริการที่กำหนด เป็นช่องทางตามประกาศมาตรา 10

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายตามคำสั่งมาตรา 16 รับเรื่อง และดำเนินการติดต่อผ่านไปยังกลุ่มไลน์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ โดยแบ่งตามกองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หากหน่วยงานมี 6 กอง มีบัญชีกลุ่ม Line 6 กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานให้ประชาชนติดต่อสอบถาม

(3) เจ้าหน้าที่แจ้งประชาชนให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยแจ้งเลขที่รับเรื่องและเบอร์ติดต่อกองหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ประชาชนทราบ



ภาพที่ 9 ตัวอย่างการใช้งาน LINE OA กรณีมีการใช้งานหลายบัญชี

4.3.8 ตัวอย่างการใช้งานของเจ้าหน้าที่หลังจากรับเรื่องจากประชาชนทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ กรณีตัวอย่างที่ 2: มี LineOA 1 บัญชีเท่านั้น หน่วยงานใช้ Line Official Account ในการติดต่อกับระบบบริการอื่นๆ ของหน่วยงาน

(1) ประชาชนติดต่อมาที่ Line Official Account ของหน่วยงาน สำหรับ LineID @org1234 และ ชื่อทางการคือ เทศบาล1234 อำเภอเกาะ จังหวัดจอน ตามที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไว้สำหรับงานบริการที่กำหนด เป็นช่องทางตามประกาศมาตรา 10

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายตามคำสั่งมาตรา 16 รับเรื่องนำข้อมูลเข้าสู่ระบบบริการ e-service ของหน่วยงานและแจ้งประชาชนให้ทราบสถานะการติดต่อ ด้วยบริการที่มีให้เลือกใน LineOA Rich Menu ดังตัวอย่างของ LineOA หมอพร้อม ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม



ภาพที่ 10 ตัวอย่างการใช้งาน LINE OA กรณีมีการใช้งาน 1 บัญชี

4.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอ หรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4.4.1 เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 4.3 แล้วเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจึงส่งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น ส่วนงานต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน โดยอาจแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้ง ระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย ในการนี้ ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกไปให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ

4.4.2 การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำโดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

4.4.3 เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารบรรณเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

4.4.4 หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรตามข้อ 4.4.3 ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ 3,000 บาท) โดยติดต่อ

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

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

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีข้อขัดข้องแล้ว หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพรอ. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 1234 หรือ info@etda.or.th

4.4.5 เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม 4.4.4 จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

4.4.6 การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ให้ส่งโดยใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. ตามข้อ 3.1.4 และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์โดยบันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

4.4.7 การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ 4.4.5 ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง

4.4.8 เนื่องจากบัญชีสื่อสังคมออนไลน์นั้นมีระยะเวลาที่จำกัดสำหรับเอกสารแนบ เช่น ภาพถ่าย หรือ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมีอายุแค่เพียง 7 วัน เพื่อป้องกันการหมดอายุของเอกสารหน่วยงานมีหน้าที่สำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนที่ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ 89/4 ของระเบียบสารบรรณฯ) ไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external hard disk ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.4.9 ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทางข้อความได้เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางข้อความได้แล้ว หน่วยงานควรจะซักซ้อมกับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งให้ประชาชนนำไฟล์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ใน Cloud Storage ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box แล้วนำส่ง link สำหรับ download ไฟล์ให้เจ้าหน้าที่ในทางข้อความ โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ download จาก link ดังกล่าวเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ควรส่งข้อความแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ

4.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

4.5.1 ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยที่หน่วยงานเป็นผู้ออก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็นฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel, Google Sheets, Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (ถ้ามี) โดยการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้ง ระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

4.5.2 ในการจัดทำฐานข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ 4.5.1 ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวม และบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

4.5.3 ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

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

(5) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(6) เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ www.data.go.th โดยหน่วยงานสามารถลงทะเบียนที่เว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail> และเข้าใช้งาน www.data.go.th ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ ในกรณีนี้ ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (2) หรือ (3) ให้ตั้งสิทธิเข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

4.5.4 หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ 4.5.1 (1) ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

4.5.5 ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ 4.5.1 และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เองตามข้อ 4.5.3 แล้ว หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

4.6 อื่นๆ

4.6.1 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้

4.6.2 ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้นฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> หรือส่งคำถามมาที่ dx@opdc.go.th

918

919

920

921

922

923

924

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งคลังหรือฝาก

คลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-PAYMENT) ที่ กค 0402.2/ว.140



ด่วนที่สุด
ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ ๑๑๕๐

กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๕๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

เรียน ปลัดกระทรวง อธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด เลขาธิการ ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ อธิการบดี

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๓๐๓ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๙
 ๒. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๓๖๖ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐
 ๓. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๕ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓
 ๔. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๓๐๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓
 ๕. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๓๑๐ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบแจ้งข้อมูลการรับเงินโอนผ่าน KTB Corporate Online
 ๒. ตัวอย่างแบบใบแจ้งการชำระเงิน
 ๓. ตัวอย่างแบบใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in) เบิกเกินส่งคืน

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ - ๕ กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ ที่เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งมีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ในแผนงานโครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยในส่วนของกรมบัญชีกลางและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ให้ปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อผลักดันการรับจ่ายเงินระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชนให้เป็นการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙ เห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่มีการรับเงินจากประชาชน คิดตั้งอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการกับประชาชน นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า โดยที่กระทรวงการคลังได้มีการยกเลิกระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดขึ้นใหม่เป็นระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งระเบียบกระทรวงการคลังดังกล่าวได้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติในการรับ - จ่ายเงินของส่วนราชการเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามมติและรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้น โดยกำหนดให้การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการต้องดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นไปตามนโยบายระเบียบกระทรวงการคลังข้างต้น และส่วนราชการมีวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้ โดยนำเครื่องมือของธนาคารมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTB Corporate Online) สำหรับ

กลุ่ม ...

- ๒ -

กลุ่มภาครัฐ (GFMS) อุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Electronic Data Capture : EDC) หรือ QR Code จึงเห็นสมควรยกเลิกหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึง ๓ - ๕ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ขึ้นใหม่ โดยให้ส่วนราชการถือปฏิบัติดังนี้

๑. การจ่ายเงิน

๑.๑ ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคารกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับรับเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณที่ขอเบิกจากคลัง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ได้ขอเปิดให้บริการด้านการโอนเงิน (Bulk Payment) ผ่านระบบ KTB Corporate Online ไว้แล้วกับธนาคารกรุงไทยฯ เพื่อการจ่ายเงินที่เบิกจากคลัง

๑.๒ การขอเบิกเงินจากคลังเพื่อให้กรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้แก่หนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ผู้รับบำนาญ ผู้รับเบี้ยหวัด หรือบุคคลภายนอก ให้จ่ายผ่านระบบ KTB Corporate Online

๑.๓ การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้จ่ายในกรณีดังนี้

(๑) การจ่ายเงินเพื่อเป็นเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใด หรือกรณีที่เกิดกระทรวงการคลังกำหนด

(๒) การจ่ายเงินของส่วนราชการสำหรับการซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สินตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๒๘ (๒)

(๓) การจ่ายเงินเพื่อชดเชยคืนเงินทดรองราชการ

(๔) การจ่ายเงินอื่น

(๕) การจ่ายเงินค่าจ้างตามสัญญาจ้างเหมาบริการจากบุคคลธรรมดา

(๖) การจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้บุคคลที่สามที่มีกฎหมายอนุญาตให้จ่ายได้

๑.๔ บัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

(๑) กรณีเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้สำหรับรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน แล้วแต่กรณี หรือบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิรับเงิน ตามที่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกอนุญาต

(๒) กรณีเป็นผู้รับบำนาญ ผู้รับเบี้ยหวัด บุคลากรต่างสังกัด หรือกรณีบุคคลภายนอกที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

๑.๕ ในการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินครั้งแรก ให้ส่วนราชการจัดให้ผู้มีสิทธิรับเงินกรอกแบบแจ้งข้อมูลการรับเงินโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ และนำรายละเอียดทั้งหมดของผู้มีสิทธิรับเงิน รวมทั้งเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารในแบบดังกล่าวมาจัดทำเป็นทะเบียนคุมการโอนเงินในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการโอนเงินต่อไป

๑.๖ การจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ให้ดำเนินการโอนเงินเต็มจำนวนตามสิทธิเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online และเมื่อการโอนเงินสำเร็จ ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามเบอร์โทรศัพท์หรือ e-mail address ที่ผู้มีสิทธิรับเงินได้แจ้งไว้

กรณีที่ผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินตามแบบคำขอเบิกเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือสัญญาการยืมเงิน เมื่อได้รับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารจากส่วนราชการแล้ว ผู้มีสิทธิรับเงินไม่ต้องลงชื่อรับเงินในแบบคำขอเบิกเงินดังกล่าวอีก

๓.๒๗ ...

- ๓ -

๓.๗ ให้ใช้รายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report และ Summary Report / Transaction History) ที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online เป็นหลักฐานการจ่าย และเก็บรักษาไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

๓.๘ ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการผู้เบิกตรวจสอบการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินแต่ละรายการจากรายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report และ Summary Report / Transaction History) รายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement / Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online และข้อมูลในทะเบียนคุมการโอนเงินตามข้อ ๓.๕ ให้ถูกต้องตรงกัน

๒. การรับเงิน

๒.๑ การรับเงินของส่วนราชการ การรับคืนเงินเหลือจ่ายที่อิม และการรับคืนเงินงบประมาณที่จ่ายไปแล้วจากบุคลากรในสังกัดหรือบุคคลภายนอก ให้รับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยใช้บริการรับชำระเงินในระบบ KTB Corporate Online หรือรับชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (เดบิต/เครดิต) หรือ QR Code ผ่านเครื่อง EDC

๒.๒ การรับเงินผ่านบริการรับชำระเงิน (Bill Payment) ผ่านระบบ KTB Corporate Online

(๑) ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคารชื่อบัญชี "...ชื่อส่วนราชการ... เพื่อการรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์" ที่ได้ขอเปิดใช้บริการรับชำระเงิน (Bill Payment) ผ่านระบบ KTB Corporate Online ไว้แล้วกับธนาคารกรุงไทย เพื่อการรับเงินของส่วนราชการ การรับคืนเงินเหลือจ่ายที่อิม และการรับคืนเงินงบประมาณที่จ่ายไปแล้วคืน

(๒) ให้ส่วนราชการกำหนดแบบใบแจ้งการชำระเงินเพื่อให้ผู้ชำระเงินใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตาม (๑) ซึ่งจะต้องมีข้อมูลประกอบด้วย ชื่อส่วนราชการผู้รับชำระเงิน วันที่รับชำระ ชื่อผู้ชำระเงิน รายการหรือประเภทของรายได้ที่รับชำระ และจำนวนเงินที่รับชำระ โดยรูปแบบของรหัส (Company Code/Product Code) และข้อมูลอ้างอิง (Reference Code) ที่จะระบุใบแบบใบแจ้งการชำระเงินจะต้องมีความสอดคล้องและสามารถแสดงข้อมูลดังกล่าวได้ ตามตัวอย่างในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

สำหรับการรับคืนเงินเหลือจ่ายที่อิม และการรับคืนเงินงบประมาณที่จ่ายไปแล้วคืน เป็นเงินเบิกเงินส่งคืน และเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืนของหน่วยงานผู้เบิก ให้ใช้ใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in) เบิกเงินส่งคืน ซึ่งปรากฏรหัสหน่วยงานผู้เบิกที่ใช้สำหรับทำรายการชำระเงิน (Company Code) เพื่อการชำระคืนเงินตามตัวอย่างในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

(๓) ผู้ชำระเงินสามารถชำระเงินผ่านช่องทางบริการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ได้ทุกช่องทาง ได้แก่ เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร (Teller Payment) Internet Banking ตู้ ATM และ Mobile Banking เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตาม ๒.๒ (๑) และจะได้เอกสารหลังจากการทำธุรกรรมชำระเงินกับธนาคารกรุงไทย ในช่องทางต่าง ๆ ข้างต้น เป็นหลักฐานในการรับเงินของส่วนราชการ โดยส่วนราชการผู้รับเงินไม่ต้องออกใบเสร็จรับเงิน เว้นแต่กรณีที่มีผู้ชำระเงินต้องการใบเสร็จรับเงิน ให้แจ้งความประสงค์มายังส่วนราชการเพื่อออกใบเสร็จรับเงินและส่งให้ผู้ชำระเงินต่อไป

(๔) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการจากรายงานการรับชำระเงินระหว่างวัน (Receivable Information Online) กับรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ให้ถูกต้องครบถ้วน และในวันทำการถัดไป ให้ส่วนราชการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งจากรายงานสรุปรายละเอียดการรับเงินของส่วนราชการ (Receivable Information Download และ/หรือ Download Miscellaneous) ก่อนการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง

(๕) ...

- ๕ -

(๕) ให้ส่วนราชการเก็บรักษารายงานสรุปรายละเอียดการรับเงินของส่วนราชการ (Receivable Information Download และ/หรือ Download Miscellaneous) เพื่อเป็นหลักฐานในการรับเงินและสำเนาใบเสร็จรับเงิน (ถ้ามี) ไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

๒.๓ การรับเงินของส่วนราชการด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (เดบิต/เครดิต) และ QR Code ผ่านเครื่อง EDC

(๑) ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคารชื่อบัญชี "...ชื่อส่วนราชการ...เพื่อการรับเงินผ่านเครื่อง EDC" ที่ได้เปิดไว้แล้วกับธนาคารที่วางเครื่อง EDC เพื่อการรับเงินของส่วนราชการ การรับเงินเหลือจ่ายที่ยืม และการรับเงินงบประมาณที่จ่ายไปแล้วคืน ด้วยบัตรเดบิต/เครดิต และ QR Code ซึ่งปรากฏบนหน้าจอเครื่อง EDC

สำหรับการรับการรับคืนเงินเหลือจ่ายที่ยืม และรับเงินงบประมาณที่จ่ายไปแล้วคืน เป็นเงินเบิกเกินส่งคืน และเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืน ให้รับเฉพาะบัตรเดบิต และ QR Code ผ่านเครื่อง EDC โดยทำการรายการเบิกเกินส่งคืน (BR) ผ่านเครื่อง EDC ที่ธนาคารกรุงไทยฯ จัดตั้งให้

(๒) กรณีส่วนราชการที่รับวางเครื่อง EDC กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่ไม่ใช่ธนาคารกรุงไทยฯ ให้ใช้บัญชีเงินฝากธนาคาร ชื่อบัญชี "...ชื่อส่วนราชการ...เพื่อการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง" ที่ได้เปิดไว้แล้ว เพื่อรับโอนเงินจากบัญชีสำหรับรับเงินที่ชำระด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ในการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง

(๓) วิธีปฏิบัติในการรับเงินด้วยบัตรเดบิต/เครดิต

(๓.๓) เมื่อผู้ชำระเงินซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดหรือบุคคลภายนอกแจ้งความประสงค์จะชำระเงินด้วยบัตรเดบิต/เครดิต ให้ส่วนราชการรับชำระเงินด้วยบัตรดังกล่าว โดยทำการรายการผ่านเครื่อง EDC ที่ธนาคารจัดตั้งให้ กรณีชำระด้วยบัตรเครดิตให้ผู้ชำระเงินเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

(๓.๒) เมื่อเครื่อง EDC ทำการตรวจสอบสถานะบัตรเดบิต/เครดิตของผู้ชำระเงิน โดยสถานะบัตรถูกต้องและยอดเงินหรือวงเงินของผู้ชำระเงินมีเพียงพอจ่าย ระบบจะทำการหักบัญชีของผู้ชำระเงิน และพิมพ์หลักฐานการชำระเงิน (Payment Slip) ที่แสดงรายละเอียด และยืนยันการชำระเงิน จำนวน ๒ ฉบับ คือ หลักฐานการชำระเงินที่ส่วนราชการให้ผู้ชำระเงินลงลายมือชื่อ (Merchant Copy) ๑ ฉบับ และหลักฐานการชำระเงินที่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานโดยไม่ต้องลงลายมือชื่อ (Customer Copy) ๑ ฉบับ

(๓.๓) กรณีที่บัตรเดบิต/เครดิตของผู้ชำระเงินผ่านการหักบัญชีแล้ว ให้ส่วนราชการออกใบเสร็จรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการชำระเงิน (Customer Copy) ให้แก่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานจำนวน ๑ ชุด และส่วนราชการเก็บสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมหลักฐานการชำระเงิน (Merchant Copy) จำนวน ๓ ชุด ไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของการรับเงินต่อไป

(๓.๔) หากการชำระเงินผ่านเครื่อง EDC เรียบร้อยแล้ว แต่ได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงินหรือส่วนราชการพบว่ามีการชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงิน หรือรายการที่รับชำระไม่ถูกต้อง ก่อนที่จะมีการทำการรายการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) จากเครื่อง EDC โดยดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานของธนาคาร และให้ส่วนราชการทำการรายการรับชำระเงินใหม่ตามขั้นตอนในข้อ (๓.๒) และ (๓.๓)

หากส่วนราชการได้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินไปแล้วก่อนมีการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) ให้ส่วนราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงินและขีดฆ่าเล็กใช้ใบเสร็จรับเงินนั้นทิ้งฉบับ แล้วออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้หน้าใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเล็กใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงิน

(๔) ...

- ๕ -

(๔) วิธีปฏิบัติในการรับเงินด้วย QR Code ผ่านเครื่อง EDC

(๔.๑) เมื่อผู้ชำระเงินซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดหรือบุคคลภายนอกแจ้งความประสงค์จะชำระเงินด้วย QR Code ให้ส่วนราชการรับชำระเงินโดยทำรายการ QR Payment ผ่านเครื่อง EDC โดยให้ส่วนราชการแจ้งรายการและจำนวนเงินที่ผู้ชำระเงินต้องชำระ

(๔.๒) ในการชำระเงิน ผู้ชำระเงินต้องใช้ Smartphone ที่ได้ดาวน์โหลด Mobile Banking Application ของธนาคารที่ผู้ชำระเงินใช้บริการ เพื่อใช้สำหรับชำระเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการตามข้อ ๒.๓ (๑) โดยส่วนราชการจะพิมพ์ Sale Slip ที่ปรากฏ QR Code และจำนวนเงินออกจากเครื่อง EDC เพื่อให้ผู้ชำระเงิน Scan QR Code และกดยืนยันการชำระเงิน โดยผู้ชำระเงินจะได้รับหลักฐานการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Slip) ซึ่งบันทึกอยู่ใน Smartphone ของผู้ชำระเงิน

(๔.๓) เมื่อผู้ชำระเงินซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดหรือบุคคลภายนอกได้ทำรายการชำระเงินด้วย QR Code เรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการหักบัญชีของผู้ชำระเงิน ให้ส่วนราชการทำรายการตรวจสอบการชำระเงินบนเครื่อง EDC เมื่อตรวจพบรายการชำระเงิน เครื่อง EDC จะนำรายการนั้นมาพิมพ์หลักฐานการชำระเงิน (Payment Slip) ให้ส่วนราชการออกใบเสร็จรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินเก็บไว้เป็นหลักฐาน และส่วนราชการเก็บสำเนาใบเสร็จรับเงินเพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงิน (Payment Slip) ไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของการรับเงิน และเก็บไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

(๔.๔) หากรายการรับชำระเงินด้วย QR Code ผ่านเครื่อง EDC เรียบร้อยแล้ว แต่ได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงิน หรือส่วนราชการพบว่าการชำระเงินมีข้อผิดพลาด เช่น จำนวนเงิน หรือรายการที่รับชำระไม่ถูกต้อง ก่อนที่จะมีการทำรายการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ดำเนินการดังนี้

๑) กรณีผู้ชำระเงินใช้ Mobile Banking Application ของธนาคารกรุงไทย ให้ส่วนราชการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) จากเครื่อง EDC และให้ทำรายการรับชำระเงินใหม่ตามขั้นตอนในข้อ (๔.๒) และ (๔.๓)

หากส่วนราชการได้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินไปแล้ว ก่อนมีการยกเลิกรายการรับชำระ (Void Payment) ให้ส่วนราชการเรียกใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้ชำระเงิน และขีดฆ่าเลิกใช้ใบเสร็จรับเงินนั้นทั้งฉบับ แล้วออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้แก่ผู้ชำระเงิน โดยให้นำใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงิน

๒) กรณีผู้ชำระเงินไม่ได้ใช้ Mobile Banking Application ของธนาคารกรุงไทย ผู้ชำระเงินจะต้องติดต่อธนาคารเจ้าของ Mobile Banking Application ในการรับเงินคืน หลังจากนั้นธนาคารกรุงไทย จะแจ้งเป็นหนังสือมายังส่วนราชการว่าได้ดำเนินการปรับปรุงรายการรับชำระเงินให้ถูกต้องแล้ว ให้ส่วนราชการพิมพ์รายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online เก็บไว้เป็นหลักฐานให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

(๔.๕) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการสรุปยอดรายการรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC ใบแต่ละวัน (Settlement) เพื่อประมวลผลการรับชำระเงินระหว่างวัน แล้วส่งพิมพ์ใบสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement Report Slip) จากเครื่อง EDC เพื่อนำมาตรวจสอบกับหลักฐานการชำระเงิน (Merchant Copy) สำเนาใบเสร็จรับเงินตาม (๓.๓) หรือ (๔.๓) และข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการจากรายงานการรับชำระเงินระหว่างวัน (EDC Receivable Information Online) กับรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี

(e-Statement ...)

- ๖ -

(e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ให้ถูกต้องครบถ้วน และในวันทำการถัดไปให้ส่วนราชการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งจากรายงานสรุปรายละเอียดการรับเงิน (EDC Receivable Information Download และ/หรือ Download Miscellaneous) โดยให้เก็บรักษาเอกสารทั้งหมดไว้เพื่อเป็นหลักฐานให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

(๔.๖) เมื่อส่วนราชการทำการสรุปยอดรายการรับเงินที่รับชำระในแต่ละวัน (Settlement) แล้ว ธนาคารจะทำการโอนยอดเงินเต็มจำนวนตามใบสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement Report Slip) ไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินผ่านเครื่อง EDC ของแต่ละธนาคารตามข้อ ๒.๓ (๑) ภายในวันทำการเดียวกัน

(๔.๗) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับแจ้งจากผู้ชำระเงิน หรือส่วนราชการพบว่า มีข้อผิดพลาดในการชำระเงินหลังจากที่มีการทำรายการสรุปยอดรับชำระเงิน (Settlement) ทุกสิ้นวันทำการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

๑) กรณีมีการรับเงินด้วยบัตรเดบิต/เครดิต หรือกรณีมีการรับเงินด้วย QR Code ผ่านเครื่อง EDC และผู้ชำระเงินใช้ Mobile Banking Application ของธนาคารกรุงไทยฯ ให้ส่วนราชการแจ้งขอปรับปรุงรายการ EDC โดยให้ดำเนินการดังนี้

๑.๑) กรอกข้อมูลการขอปรับปรุงรายการ EDC ตามแบบฟอร์มที่ธนาคารกำหนด และแจ้งไปยังธนาคารเพื่อขอปรับปรุงรายการรับชำระเงินที่ผิดพลาด

๑.๒) เมื่อได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากธนาคารกรุงไทยฯ ว่าได้ดำเนินการปรับปรุงรายการรับชำระเงินให้ถูกต้องแล้ว ให้พิมพ์รายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online เก็บไว้เป็นหลักฐานให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

๒) กรณีมีการรับเงินด้วย QR Code ผ่านเครื่อง EDC และผู้ชำระเงินไม่ได้ใช้ Mobile Banking Application ของธนาคารกรุงไทยฯ ผู้ชำระเงินจะต้องติดต่อธนาคารเจ้าของ Mobile Banking Application ในการรับเงินคืน หลังจากนั้นธนาคารกรุงไทยฯ จะแจ้งเป็นหนังสือมายังส่วนราชการว่าได้ดำเนินการปรับปรุงรายการรับชำระเงินให้ถูกต้องแล้ว ให้ส่วนราชการพิมพ์รายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online เก็บไว้เป็นหลักฐานให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

๓. การนำเงินส่งคลัง

๓.๑ ให้ส่วนราชการผู้เบิกนำเงินส่งคลัง หรือฝากคลัง หรือนำส่งเงินเบิกเกินส่งคืน หรือเงินเหลือจ่ายเบิกส่งคืนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

๓.๒ ให้ส่วนราชการทำรายการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง หรือเบิกเกินส่งคืน หรือเงินเหลือจ่ายเบิกส่งคืนผ่านระบบ KTB Corporate Online ในวันทำการถัดจากวันที่มีการรับเงิน ก่อนเวลา ๑๐.๐๐ น. ดังนี้

(๑) กรณีส่วนราชการรับชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (เดบิต/เครดิต) และ QR Code ผ่านเครื่อง EDC โดยวางเครื่อง EDC และมีบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้สำหรับรับเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบัญชีของธนาคารพาณิชย์อื่นที่ไม่ใช่ธนาคาร กรุงไทยฯ ให้ส่วนราชการตรวจสอบยอดเงินในบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้เปิดไว้ตามข้อ ๒.๓ (๑) กับรายงานการรับชำระเงินที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ให้ถูกต้องตรงกัน และให้ส่วนราชการโอนเงินจากบัญชีธนาคารดังกล่าวผ่านระบบ Internet Banking ของแต่ละธนาคาร เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยฯ ที่เปิดไว้สำหรับนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังตามข้อ ๒.๓ (๒)

(๒) ...

- ๗ -

(๒) ในการทำรายการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง หรือเบิกเงินส่งคืน หรือเงินเหลือจ่าย ปีเก่าส่งคืนผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เลือกหมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการตาม ข้อ ๒.๒ (๑) ข้อ ๒.๓ (๑) หรือข้อ ๒.๓ (๒) พร้อมทั้งระบุประเภทและจำนวนเงินที่จะนำส่งคลังหรือฝากคลัง และโอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารดังกล่าวผ่านระบบ KTB Corporate Online เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ของกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัดเพื่อรับเงินของหน่วยงานภาครัฐ แล้วแต่กรณี และเมื่อทำรายการ แล้วเสร็จ ให้พิมพ์หน้าจอการทำรายการสำเร็จจากระบบ KTB Corporate Online เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำ การนำเงินส่งคลัง หรือฝากคลัง หรือเบิกเงินส่งคืน หรือเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืน แล้วแต่กรณี

๓.๓ ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการตรวจสอบการนำเงินส่งคลัง หรือฝากคลัง หรือเบิกเงินส่งคืน หรือเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืนผ่านระบบ KTB Corporate Online จากเอกสารที่พิมพ์จาก หน้าจอการทำรายการสำเร็จ กับรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement/Account Information) ที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ให้ถูกต้องตรงกัน

๓.๔ ให้เก็บรักษาหลักฐานที่เรียกจากระบบ KTB Corporate Online ตามข้อ ๓.๓ ไว้ให้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

๔. ให้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการกำหนดแนวทางการตรวจสอบความถูกต้อง ของการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

๕. วิธีปฏิบัติงานในระบบ GFMS และการบันทึกบัญชีให้ถือปฏิบัติตามที่กรมบัญชีกลาง กำหนด

๖. ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัตินี้ได้ ให้ขอทำความเข้าใจกับ กระทรวงการคลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจักรกฤตย์ พาราพันธกุล)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

กรมบัญชีกลาง

กองกฎหมาย

โทร. ๐ ๒๑๒๗ ๗๒๕๖

โทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๒๕๐

ภาคผนวก ข. INFOGRAPHIC การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน
สำหรับหน่วยงานหรือบริการระดับเริ่มต้น ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



<https://clouddrive.opdc.go.th/s/abkix6oy8QrGe8R>

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

บรรณานุกรม

- [1] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก, น. 57-66).
- [2] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (2565, 12 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก, น. 1-9).
- [3] ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (2564, 25 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 138 ตอนที่ 113 ง, น. 1-6).
- [4] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554* สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- [5] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (2544, 4 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 118 ตอนที่ 112 ก, น. 26-42) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- [6] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, น. 52-95).
- [7] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ชมธอ. 23-2563 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 1.0*. สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th>.