



# วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงาน ระดับเริ่มต้น



ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



# สารบัญคู่มือฯ

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	01
1. การจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name)	01
2. การกำหนดบัญชีอีเมลกลาง	02
3. การตั้งชื่อบัญชีอีเมลกลาง	02
4. จัดทำประกาศช่องทางการติดต่อของหน่วยงาน	03
5. มอบหมายหน้าที่	03
#2 การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล	04
1. ตรวจสอบประเภทอีเมลในเบื้องต้น	04
2. กรณีตรวจสอบอีเมลกลางนอกเวลาทำการ	05
3. กรณีได้รับอีเมลผิด	05
4. กรณีได้รับเรื่องผิดช่องทาง	06
5. การบันทึกอีเมลลงทะเบียนหนังสือรับ	06
6. การตอบกลับอีเมล (Reply)	07
7. การดำเนินการภายใน	07
#3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่อง จากประชาชนทางอีเมล	08
1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร	08
2. การพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร	09
3. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	11
4. การรับชำระค่าบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	11
5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน	12
#4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอ หรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	13
1. การออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ	13
2. การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	13
3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน	14
4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือการแจ้งผลการพิจารณา	15
5. กรณีที่ได้รับแจ้งว่าไฟล์ของผู้ยื่นคำขอมีขนาดใหญ่เกินกว่าจะส่งทางอีเมลได้	15
#5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชน ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	16
1. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต	16
2. การเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต	17
3. กรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูล	17
#6 อื่น ๆ เพิ่มเติม	18
หมายเหตุ	18
ช่วยเหลือ	18

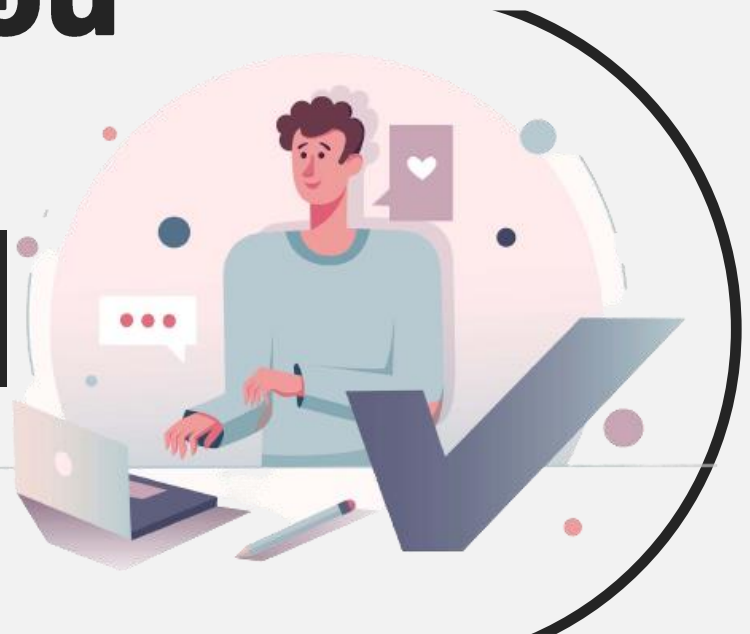


## #1

# การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรับเรื่องจากประชาชน และหน่วยงานอื่น

## 1. การจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name)

ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมอีเมลของหน่วยงานของรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้



## 2. ตั้งชื่อโดเมน

- มีข้อกำหนด ดังนี้
- เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564
  - ต้องจดทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ



## 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>) โดยใช้ชื่อบริษัทสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th



## 3. ส่งหลักฐาน

ใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการฯ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นๆ





## 2. การกำหนดบัญชีอีเมลกลาง

ตั้งบัญชีอีเมลอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางสำหรับรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) โดยการเลือกผู้ให้บริการอีเมลดังนี้

1



บริการอีเมลภาครัฐจาก สพร.  
โดยติดต่อได้ที่หมายเลข 02-612-6060  
หรืออีเมล [contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th)

2



ผู้ให้บริการอีเมลเอกชนทั่วไป เช่น outlook.com, gmail.com โดยอาจมีหรือไม่มีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรูปแบบและระดับการให้บริการของอีเมลเอกชนแต่ละราย

3



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



ลงทะเบียนกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

## 3. การตั้งชื่อบัญชีอีเมลกลาง

ให้นำชื่อโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้แล้วมากำหนดเป็นชื่ออีเมล โดยมีคำว่า **saraban** นำหน้า ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น



ตัวอย่างการตั้งชื่ออีเมลกลาง  
[saraban@klongnoy.go.th](mailto:saraban@klongnoy.go.th)  
[saraban@paktang.go.th](mailto:saraban@paktang.go.th)



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564



## 4. จัดทำประกาศช่องทาง การติดต่อของหน่วยงาน

เมื่อได้ตั้งบัญชีอีเมลกลางและเปลี่ยนโดเมนเนมเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐาน 10 และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้



1



ติดประกาศดังกล่าว  
ในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับ  
การประกาศอื่นๆ ของหน่วยงาน

2



เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่าน  
ช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมของ  
หน่วยงาน เช่น Facebook Line  
เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

3



นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าว  
ให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

4



แจ้งลงทะเบียนอีเมลกลางของหน่วยงานกับ aws. โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรือแจ้งทางอีเมล contact@dga.or.th โดยนำส่งสำเนาประกาศไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ aws. รวบรวมจัดทำเป็นนามสงเคราะห์ให้หน่วยงานอื่นๆ และประชาชนสืบค้นได้



ช่องทางลงทะเบียน  
อีเมลกลางกับ aws.

## 5. มอบหมายหน้าที่

มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงานตามที่ระเบียบสารสนเทศฯ กำหนดไว้ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (inbox) ทุกวัน ทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (8.30 น. และ 16.30 น.)
- ต้องตรวจสอบทั้งในกล่องอีเมลขาเข้า (inbox) และกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ด้วย



# #2

## การรับเรื่องติดต่อ ทางอีเมล



### 1. ตรวจสอบประเภท อีเมลเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมาย  
หน้าที่ควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจาก  
ชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า  
เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่นหรือประชาชน  
ส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่

#### การพิจารณาอีเมล

อีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือ  
ประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการ

อีเมลดังกล่าวเป็นหนังสือราชการ  
ตามระเบียบสารบรรณฯ

ลงทะเบียนหนังสือรับและออก  
หลักฐานตอบกลับให้แก่ผู้ส่งอีเมล

อีเมลขยะ/โฆษณา

ลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้อง  
บันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ

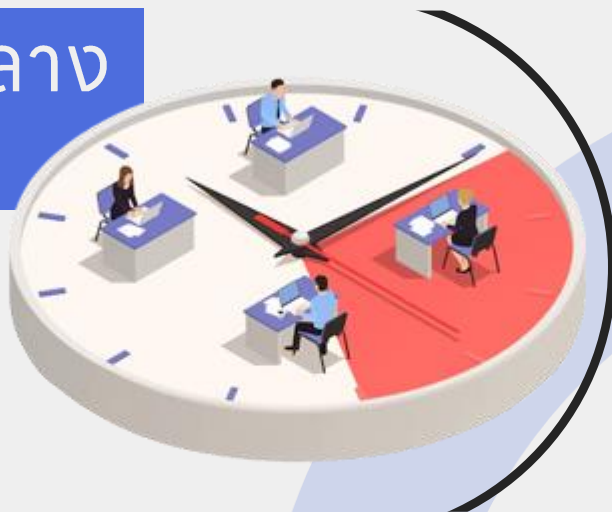


ในการตรวจสอบอีเมลกลางนั้น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบอีเมลติดต่อราชการ  
ปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมล  
ดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อน แล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับ  
และตอบกลับไปยังผู้ส่ง



## 2. กรณีตรวจสอบอีเมลกลางนอกเวลาทำการ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้วและพบว่า มีอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป (มาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ)



ตัวอย่าง

ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามาในวันอาทิตย์ ที่ 22 มกราคม เวลา 21.33 น. ให้บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็น วันจันทร์ ที่ 23 มกราคม เวลา 8.30 น.



## 3. กรณีได้รับอีเมลผิด

หากได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณมีหน้าที่**ตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply)** เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว ในการนี้ เจ้าหน้าที่สารบรรณ**ไม่ต้องบันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาด**นั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

อีเมลผิด



ตอบเมลกลับหาผู้ส่ง และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งอีเมลทราบด้วย





## 4. กรณีได้รับเรื่อง ผิดช่องทาง

กรณีที่พบว่า มีประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงาน ที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบเรื่องดังกล่าว มีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียณรับ และตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยให้ลงทะเบียณรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ 3.1 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

## 5. การบันทึกอีเมล ลงทะเบียณหนังสือรับ

ในการบันทึกอีเมลลงทะเบียณหนังสือรับของ หน่วยงานนั้น หากหน่วยงานยังไม่มีระบบ ทะเบียณหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้ยกเลิกการใช้ สมุดทะเบียณเดิม และใช้ทะเบียณหนังสือ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้น ในการบันทึกลงทะเบียณรับหนังสือทั้งที่เป็น อีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ 29/1 ของระเบียบสารบรรณฯ)



1

จัดทำทะเบียณหนังสือรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ 29/1 ของ ระเบียบสารบรรณฯ

2

จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่อง ตารางตามหัวข้อ เดียวกับสมุดทะเบียณ ตามระเบียบ สารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม

3

ยกเลิกการใช้สมุด ทะเบียณเดิม และ ใช้ทะเบียณหนังสือ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้น ในการบันทึกลงทะเบียณ รับหนังสือทั้งที่เป็น อีเมลและที่เป็นหนังสือ ที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ



## 6. การตอบกลับ อีเมล(Reply)

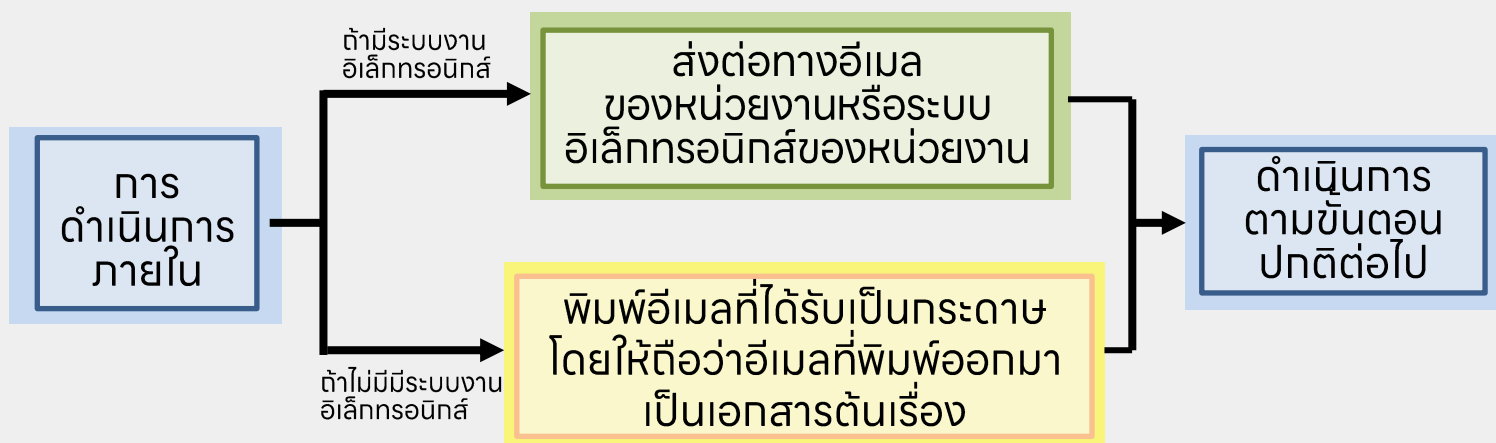


การตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุ เลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้ไว้ในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงาน สารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อ ประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ 3.2 ของภาคผนวก 7 แห่งระเบียบสารบรรณฯ)



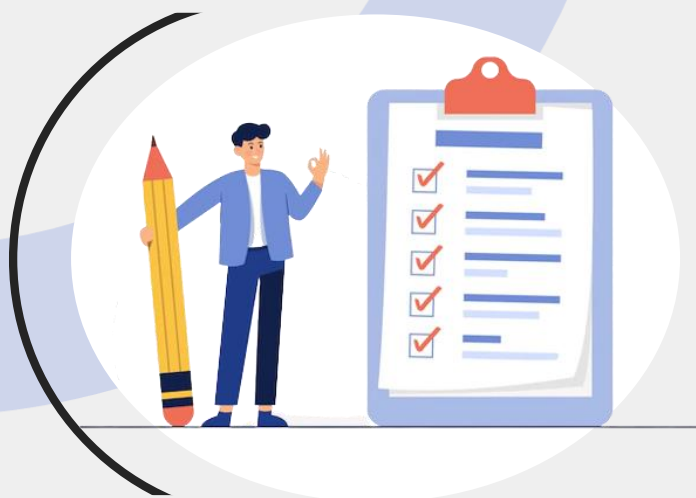
## 7. การดำเนินการภายใน

ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าวตาม ขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการ ต่อไป สามารถทำได้โดย



## #3

# การดำเนินการภายใน หน่วยงานหลังจากได้รับเรื่อง จากประชาชนทางอีเมล



## 1. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ

### ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
ไม่ครบถ้วนถูกต้อง

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
ครบถ้วนถูกต้อง

แจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้น เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้

การแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม  
เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลา  
จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
ไม่ครบถ้วนถูกต้อง

ตรวจสอบความถูกต้อง  
ครบถ้วนของเอกสารอีกครั้ง

คำขอ เอกสาร หรือ  
หลักฐานครบถ้วนถูกต้อง

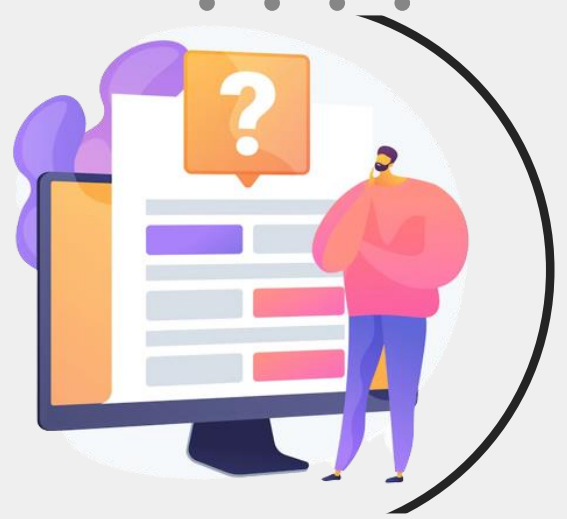
ดำเนินการต่อ  
ตามขั้นตอนปกติ



หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมายังอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไป แต่ถูกส่งกลับคืนโดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

## 2. การพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของคำขอและเอกสาร

ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของ คำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทาง อีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้



1



หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ให้หน่วยงานจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบ **อิเล็กทรอนิกส์** โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่ครอบคลุมข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่า มีความเหมาะสม เพื่อให้สามารถตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย

2



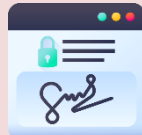
**รูปแบบไฟล์เอกสาร (format)** จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือ เข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ กรณีที่เอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำ ภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

3



หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนา **เอกสารมาครบ**ตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว (โดยผลของมาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ)

4



ผู้ส่งไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสาร ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในตัว ยกเว้น

- กรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น
- กรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร

ทั้งนี้อาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตาม ประกาศ ขมธอ. 23-2563 ของ สพรอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น นำภาพลายมือชื่อมาประทับ ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



**5** เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกเอง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ โดยสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการดังนี้



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

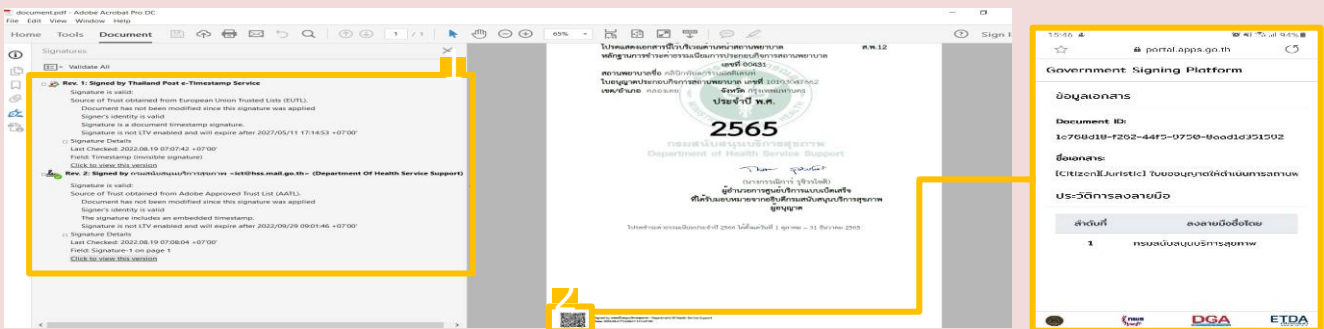


หากหน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีการให้บริการระบบตรวจสอบเอกสาร ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมล เพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้



หากเอกสารที่หน่วยงานของรัฐออกได้มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย 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 กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

**6** วิธีการตรวจใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้เห็นผู้ใช้งานทราบในหน้าจอโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและต่อด้วยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพประกอบ



**7** ในกรณีที่เอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยแนะนำให้เข้าไปที่หน้า [www.rd.go.th](http://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 ให้ดำเนินการดังนี้

- 1



ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

- 2

หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ดังต่อไปนี้



วิธีการในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น internet-banking, mobile banking, QR-Code, ตู้ ATM

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงิน หรือแจ้งการชำระเงิน โดยต้องมี ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

- 3



ทุกสิ้นวันทำการ ให้ตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 ส.ค. 2563 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป





## 5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1



กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล Line microsoft365 หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

2



หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

3



หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย



ให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใช้ใด



เพื่อให้หน่วยงานสามารถสั่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว



## #4

# การออกใบอนุญาต การแจ้งผล การพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

## 1. การออกใบอนุญาตหรือ ออกหลักฐานอื่นใดตามที่ ประชาชนร้องขอ

เมื่อเห็นควรให้ออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต สามารถดำเนินการได้ดังนี้



ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนาม  
ในเอกสารกระดาษตามปกติ

ส่งต่อ

ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสาร  
ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่งต่อ

ส่งต่อให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ  
ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น ส่วนงาน  
ต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน

### 💡 Tips

- สามารถแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย
- อย่าลืม!! ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกไปให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ

## 2. การแปลงเอกสารให้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย





### 3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน

เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มียกงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารสนเทศเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

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

**TDID**

ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

TDID ได้ที่

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

**INET CA**

INET ได้ที่

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

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ หากมีข้อขัดข้องแล้ว หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพรอ.

ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-123-1234 หรือ [info@etda.or.th](mailto:info@etda.or.th)

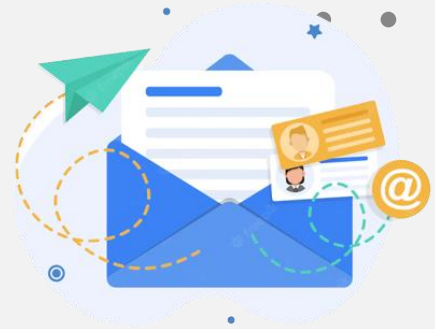
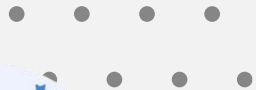
- 2



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



การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง



## 4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือ การแจ้งผลการพิจารณา

การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ให้ปฏิบัติดังนี้

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



### Tips

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



## 5. กรณีที่ได้รับแจ้งว่า ไฟล์ของผู้ยื่นคำขอมีขนาดใหญ่เกินกว่าจะส่งทางอีเมลได้

ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทางอีเมลได้ เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางอีเมลได้แล้ว หน่วยงานดำเนินการดังนี้

1



จัดส่ง link Cloud Storage ของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขออัปโหลดไฟล์ โดยอาจเลือกใช้ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box

2



นำส่ง link สำหรับ download ไฟล์ให้เจ้าหน้าที่ในทางอีเมล โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ download จาก link ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควรส่งอีเมลแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ



### Tips

หน่วยงานสามารถใช้ e-form ในการรับเรื่อง เพื่อป้องกันกรณีดังกล่าว

## #5

# การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต ที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชน ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

## 1. การจัดทำ ฐานข้อมูลใบอนุญาต



- 1 ให้นำหน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยที่หน่วยงานเป็นผู้ออก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็นฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกจากรายการดังนี้



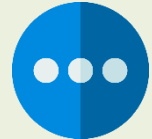
Microsoft Excel



Google Sheets



Apple Numbers

แอปพลิเคชันอื่นใด  
ก็ได้ (ถ้ามี)

### Tips

การบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

2



ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3



หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง



## 2. การเปิดเผย ไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต

ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต  
ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

### 1 ช่องทางการเปิดเผยใบอนุญาต



เปิดเผยในเว็บไซต์  
ของหน่วยงาน



Google Drive



OneDrive



Cloud Storage  
อื่น ๆ

ตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็น  
ประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

### 2



จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาต  
ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้  
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
หน่วยงานต้นสังกัด และ  
ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มี  
การปรับปรุงข้อมูล

### 3 เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ([www.data.go.th](http://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](http://www.data.go.th)  
ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ  
เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ

#### 3. อัปเดตข้อมูล

ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือน  
ที่มีการปรับปรุงข้อมูล



#### Tips

ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผย ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only)  
เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

## 3. ในกรณีที่หน่วยงาน ยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล



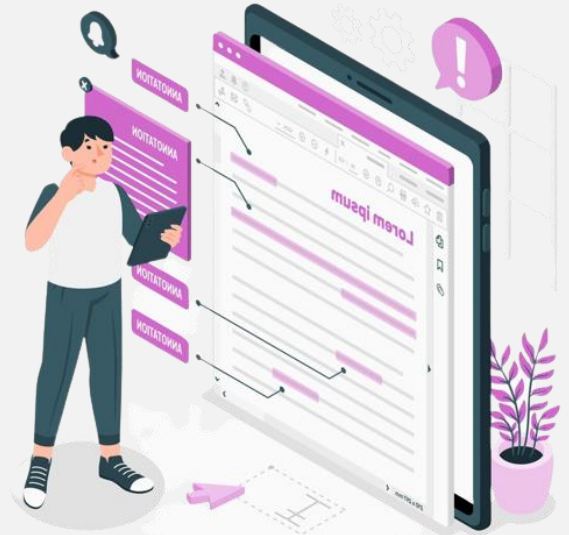
ในกรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล หรือยังมีได้นำฐานข้อมูลดังกล่าว  
ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เองแล้ว หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21  
วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่  
ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้



# #6 อื่นๆ

## หมายเหตุ

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานตามเอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อม และศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้



## ช่วยเหลือ

ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>  
หรือส่งคำถามมาที่ [dx@opdc.go.th](mailto:dx@opdc.go.th)



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น (ฉบับเต็ม)



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564