



ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ที่ ม ๓/๒๕๖๖

เรื่อง มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

.....

ด้วยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในการขับเคลื่อนประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งกลไกสำคัญในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ดังนั้น จึงได้จัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เนื่องจากมีความจำเป็นในการให้บริการประชาชนและมีความสำคัญในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำ และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ (๒) มาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกประกาศ เรื่อง มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ จำนวน ๔ เรื่อง เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติภายในของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

- ๑) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๑ เรื่อง ภาพรวม เลขที่ มสพร. ๖-๑ : ๒๕๖๖
- ๒) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๒ เรื่อง มาตรฐานอ้างอิง เลขที่ มสพร. ๖-๒ : ๒๕๖๖
- ๓) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๓ เรื่อง วิธีการระดับเริ่มต้น เลขที่ มสพร. ๖-๓ : ๒๕๖๖
- ๔) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๔ เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐาน เลขที่ มสพร. ๖-๔ : ๒๕๖๖

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุพจน์ เขียวรุฒ)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล





มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-4 : 2566

DGA 6-4 : 2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการ
ระดับมาตรฐาน

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 4
STANDARD LEVEL

เวอร์ชัน 2.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4
เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน

มสพร. 6-4 : 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 22 สิงหาคม 2566

คณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์
ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เตียรุจดี

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรสุดา หนูโพธิ์โรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญาโพธิ์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กรรมการ

นายเฉลิมชัย ก๊กเกียรติกุล

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

นายมารุต บุรณรัช

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นางสาวพลอย เจริญสม

นางบุญยิ่ง ชั่งสัจจา

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นายณัฐฐา พาชัยยุทธ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นางสาวนิชา สาทรกิจ

นายสุเมธี เกศวิทักษ์

นายพัชโรดม ลิ้มปิยะเรียม

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นางสาวพัชรี ไชยเรืองกิตติ

นายธีรสุดา ธงภักดิ์

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

นายกฤษณ์ โกวิทพัฒนา

นางสาวเกศินี ทองชูศักดิ์

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายณัฐ สกลชัย

นายวีระ วีระกุล

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

นายวิทยา สุหฤทธำรง

วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

นายอนันต์ วรดิพิพงศ์

นายรังสรรค์ จันทน์ฤกุล

นายคณพศ หงสาวรางกูร

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอรุชฎา เกตุพรหม

สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เตียรุจดี	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูโพโรจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายอาซิส อัญญาโพธิ์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประธานคณะกรรมการ

รองศาสตราจารย์เกริก ภริมย์โสภา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
--------------------------------	-----------------------

รองประธานคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
---	-----------------------

คณะกรรมการ

นายสิทธิโชค ชัยปัญญา	กรมการปกครอง
นายธนະโชค รุ่งธิพานนท์	กรมบัญชีกลาง
นางสาวรัชดา สิริภานุพงศ์	
นางสาวพนิดา เกื้อประจง	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
นายพฤกษ์ธรรม ตามประทีป	กรมศุลกากร
นางสาวชนิษฐา สหเมธาพัฒน์	กรมสรรพากร
นายยุทธพล จินะสี	
นางวณิสรา สุขวัฒน์	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
นายสุเมทธิ์ เกศวพิทักษ์	
พ.ต.อ.กิตติพรรค เป้าเปี่ยมทรัพย์	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ว่าที่ พ.ต.ต.วรกร ทองสุข	
นายชาติ วรกุลพิพัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
นายศุภโชค จันทระประทีน	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
นายณัฐชพัฒน์ โรจนศุภมิตร	
นายไพฑูรย์ ศิริฉัตรชัยกุล	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
นายอมฤต ทรายเสน	
นายรัฐโรจน์ พณิชย์จตุ	สมาคมไทยบล็อกเชน

คณะกรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
------------------------	---

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธนต์ต์ โอมพรนุวัฒน์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นางสาวพิมพ์ชนก แจ็กกู๋	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐาน จัดทำแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยจัดทำเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกในการศึกษาและดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น การรับเรื่องจากประชาชน การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย โดยมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐานฉบับนี้ได้จัดทำตามมาตรฐานและแนวทางแห่ง

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

และได้มีการจัดงานประชาพิจารณ์เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐานฉบับนี้จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (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

ด้วยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1] มาตรา 12 (2) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลนั้นต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดเพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ นอกจากนี้ มาตรา 6 และ มาตรา 19 แห่ง พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 [2] ให้มีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยให้จัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป จึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวปฏิบัติพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง โดยมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพธ.) ว่าด้วยแนวปฏิบัติ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐานนี้ มีเนื้อหาครอบคลุม ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น การรับเรื่องจากประชาชน การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกไปอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

สารบัญ

สารบัญภาพ.....	(10)
1. ขอบข่าย.....	1
2. บทนิยาม.....	2
3. ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน).....	2
3.1. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น.....	3
3.2. การรับเรื่องจากประชาชน.....	4
3.3. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์.....	4
3.4. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	9
3.5. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย.....	10
3.6. อื่น ๆ.....	11
ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service.....	12
1. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล.....	12
2. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน.....	12
3. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ.....	13
4. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ.....	14
5. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ.....	15
6. แนวทางเฉพาะสำหรับ ระบบ e-Service.....	15
7. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น.....	16
8. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น.....	16
9. ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	16
10. ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน.....	17
ภาคผนวก ก. INFOGRAPHIC วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน ระดับมาตรฐาน.....	18
บรรณานุกรม.....	19

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	6
ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ	6

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับ มาตรฐาน

1. ขอบข่าย

มาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (มสพร.) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาในภาพรวมของ แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ ส่วนที่ 4 เรื่อง วิธีการระดับมาตรฐาน (GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 4 STANDARD LEVEL) รวมทั้งนำเสนอแนวทางการนำไปปฏิบัติใช้ ในส่วนของเนื้อหา มาตรฐานฉบับนี้ จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 6 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)

(2) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

(3) การรับเรื่องจากประชาชน

(4) การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

(5) การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(6) การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

โดยในเอกสารฉบับนี้มีรูปแบบของคำที่ใช้แสดงออกถึงคุณลักษณะของเนื้อหา เชิงบรรทัดฐาน (Normative) และเนื้อหาเชิงให้ข้อมูล (Informative) มีดังนี้

(1) “ต้อง” (Shall) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อกำหนด (Requirement) ที่ต้องปฏิบัติตาม

(2) “ควร” (Should) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อเสนอแนะ (Recommendation)

(3) “อาจ” (May) ใช้ระบุสิ่งที่ยินยอมหรืออนุญาตให้ทำได้ (Permission)

ทั้งนี้เอกสารฉบับนี้เป็นคำแนะนำโดยทั่วไปซึ่งไม่สามารถครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ควรมีการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายก่อนดำเนินการ

2. บทนิยาม

คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

“ระดับมาตรฐาน” หมายความว่า บริการที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end) อาจใช้บริการ Backend จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange), ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data), ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) และระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

3. ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)

โดยที่มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันเชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐจำนวนหนึ่งมีความพร้อมด้านงบประมาณและระดับความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาตรฐานได้อย่างครบถ้วน ดังต่อไปนี้

โดยที่มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานอาจพัฒนาการทำงานของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่ให้บริการระดับมาตรฐาน เพื่อนำมาใช้รับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบดังกล่าวอย่างน้อยต้องรองรับการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

ดำเนินการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือ บริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) โดยมีคุณสมบัติตามภาคผนวก

การพัฒนาระบบ e-Service ให้ใช้รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process) ที่เป็นสากล มีการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการ (User Centered Design) มีการทดสอบการใช้งานทั้ง การทดสอบการทำงานของซอฟต์แวร์ (Functional Testing) และ การทดสอบสิ่งที่อาจจะทำให้ระบบมีปัญหา (Non-Functional Testing) เช่น การทดสอบความปลอดภัย การทดสอบความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

กรณีที่ระบบ e-Service เป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ให้ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมของหน่วยงานของรัฐ หรือชื่อบริการของหน่วยงานรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กำหนดในข้อ 4.1 และดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น ดังนี้

- (1) สร้าง Subdomain สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น e-filing.rd.go.th หรือ
- (2) กำหนด URL สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น www.rd.go.th/e-filing หรือ
- (3) โดเมนเนมเฉพาะสำหรับบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน เช่น ทางรัฐ.com

หรือ validation.teda.th

กรณีที่ระบบ e-Service เป็นโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ให้หน่วยงานลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชันดังกล่าวกับช่องทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store, Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่าง ๆ ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

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

เมื่อติดตั้งระบบ e-Service แล้ว ให้จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น https://.... หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บนตลาดขายของบนโลกออนไลน์ (Marketplace) อย่างชัดเจน และตีประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่น ๆ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ถ้ามี) รวมทั้งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ

มอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนให้มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบคำขอใหม่ในระบบ e-Service ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (8.30 น. และ 16.30 น.)

3.2. การรับเรื่องจากประชาชน

ให้ระบบ e-Service รับเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาเพื่อติดต่อดำเนินการ โดยให้มีการลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป

ในกรณีที่พบว่า เรื่องที่ได้รับผ่านระบบ e-Service นั้น เป็นเรื่อง que ส่งให้ผิดหน่วยงานเป็นเรื่องที่อยู่ นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตอบแจ้งกลับ (reply) ไปยังผู้ส่งโดยต้องแจ้งหน่วยงาน ที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย

เมื่อประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อดำเนินการ ให้ระบบ e-Service แจ้งต่อผู้ยื่นว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้หมายเลขติดต่อ สารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไป ให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้

หากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อดำเนินการนอกเวลาทำการ แล้ว ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป เช่น ส่งเรื่องในวัน อาทิตย์ที่ 22 มกราคม เวลา 21.33 น. ก็ให้ระบบ e-Service ลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ที่ 23 มกราคม เวลา 8.30 น. และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

3.3. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

3.3.1. เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบ ความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน และหากพบว่าเอกสารหรือหลักฐานไม่ ครบถ้วนถูกต้อง จำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ก็ให้แจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ ประชาชนทราบโดยทันที เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติมภายในวันและเวลาที่ หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็น ว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อ เพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

3.3.2. ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ยื่นคำขอมาททางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมล ไปแต่ถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนาม พิจารณานุมัติ

3.3.3. ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น ให้ พิจารณาดังนี้

(1) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้ โดยหากข้อมูลที่ส่ง มาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่ามิผลว่าเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

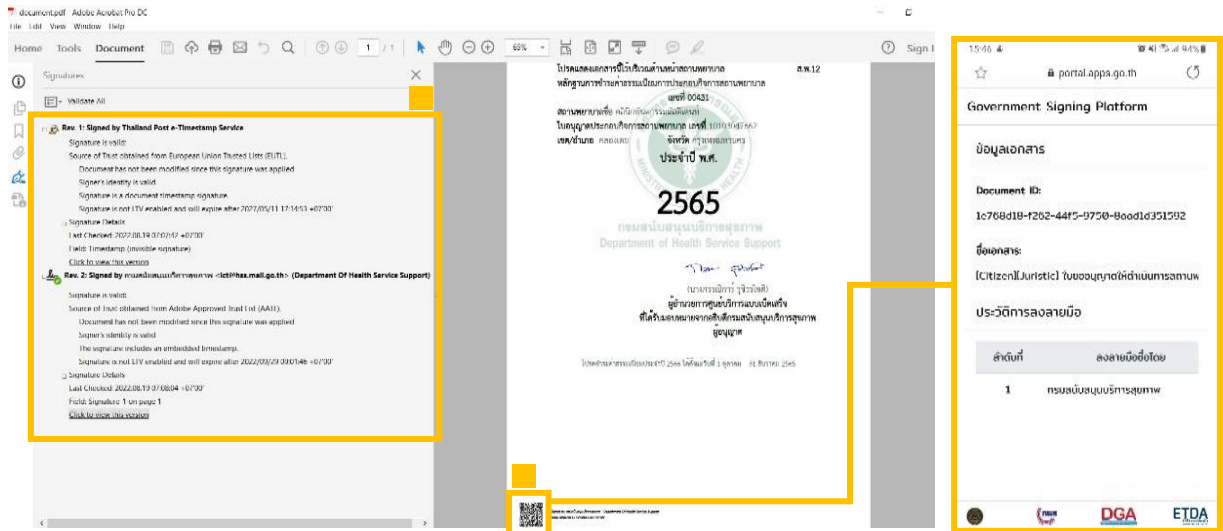
(2) รูปแบบเอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF, TIFF, JPEG, PNG หรือ BMP ก็ตาม トラบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งโดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

(3) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ กำหนดให้ประชาชนต้องส่งสำเนาเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(4) การส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นกรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษแล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ขมธอ.) 23-2563 ของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) [3] ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาติจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร

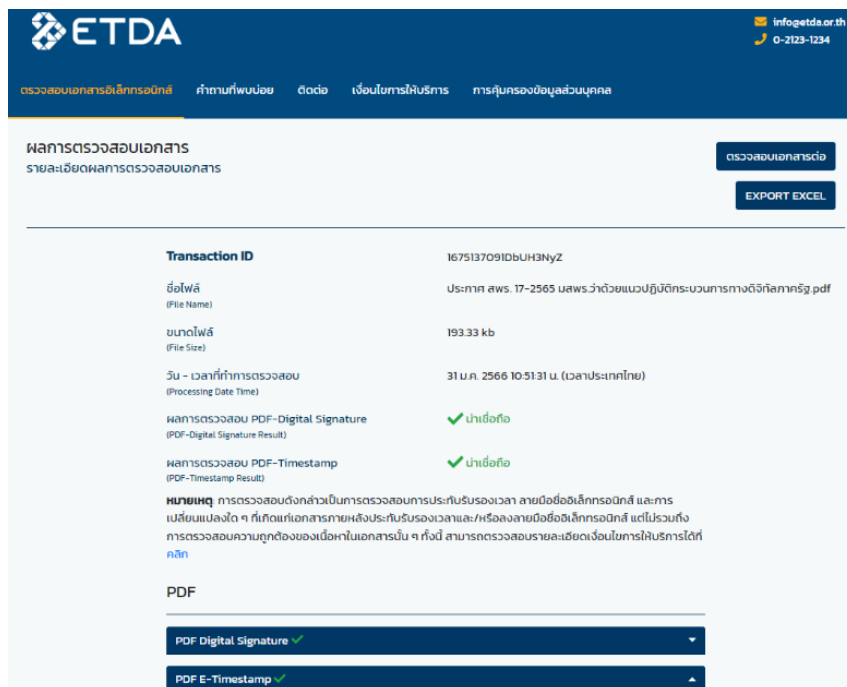
(5) ในกรณีที่เป็นสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) หรือให้ระบบ e-Service ตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 9, 15 แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีระบบให้ตรวจสอบ ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ ทั้งนี้ หากเอกสารนั้นมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) รับรองที่ระบุไว้ในรายการตาม URL <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้วให้ถือว่าสำเนานั้นถูกต้องโดยไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(6) วิธีการตรวจสอบเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่า เอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพรอ. <https://validation.teda.th/>



ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

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

3.3.4. การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service ควรมีการประเมินความเสี่ยงของบริการและกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรด.1-1:2564) [4] กรณีที่หน่วยงานประเมินแล้ว พบว่า บริการที่เกี่ยวข้องเป็นบริการที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เกินกว่าระดับความสามารถของเทคโนโลยีที่หน่วยงานใช้อยู่ในปัจจุบัน หน่วยงานอาจพิจารณามาตรการในลดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น เจ้าหน้าที่อาจขอเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาต เช่น ภาพถ่ายของบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ หรือ ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการ ที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority) เป็นต้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่อาจติดต่อขอยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาตแบบการโทรศัพท์ภาพ หรือ วิดีโอคอล (Video Call) เจ้าหน้าที่อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อยืนยันตัวตนของผู้ขออนุญาตต่อไปได้ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวประชาชนต้องสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น (มาตรา 8 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565) กรณีที่บริการมีระดับความเสี่ยงสูงควรมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

(1) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(2) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรม (1) หากไม่สามารถเลือกให้พิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการแล้ว ให้ระบบ e-Service ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการเองตาม มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่อง การใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) หรืออาจพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการโดยเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น แอปพลิเคชัน ThalD แต่สำหรับการพิสูจน์เฉพาะเรื่องนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงาน เช่น ความ พิกการ หรือทักษะเฉพาะอาชีพ หรืออาจให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอ คอลที่ประชาชนใช้งานอยู่ทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลนั้นเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันตัวตน ด้วย ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (2) ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับ บริการใช้ในการติดต่อมา เพื่อเก็บเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินการ

3.3.5. การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับ ชำระเงินจากประชาชน

(2) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดย ประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(2.1) วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น โอน เงินผ่าน internet-banking หรือ mobile banking ผ่าน QR-Code หรือชำระ ผ่านตัวแทนสาขาธนาคาร หรือตู้ ATM

(2.2) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับ ชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรม ชำระเงิน (transaction reference number)

(3) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับ เงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของ กระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 หรือตามระเบียบเฉพาะของ หน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี โดยในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วน งานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.3.6. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากระบบ e-Service รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) หัวหน้าหน่วยงานอาจออกคำสั่งเพื่อกำหนดให้ระบบ e-Service เป็นหนึ่งในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(2) ในกรณีที่ระบบ e-Service ไม่รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน ให้นำการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น ๆ หัวข้อ 6.6 มาใช้โดยอนุโลม

3.4. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3.4.1. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 3.3 และเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ รวมทั้งการมีหนังสือปฏิเสธคำขออนุญาต ให้ระบบ e-Service จัดทำใบอนุญาตหรือหลักฐานดังกล่าวเป็นไฟล์ และให้มีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3.4.2. การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสารโดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีแปลงไฟล์ภาพให้เป็นไฟล์ในสกุล PDF ก็ได้ โดยสามารถเลือกใช้บริการของเว็บไซต์ Adobe.com ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

3.4.3. เพื่อประโยชน์ในการรักษาความน่าเชื่อถือของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก ในกรณีที่มียกประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดทำใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รับรองหนังสือและเอกสารทุกฉบับที่จะจัดส่งให้ประชาชน

3.4.4. หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์การตามข้อ 7.3 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 หน่วยงานอาจใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 [5] กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2564 [6] หรือประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล [7] และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีคำถามหรือปัญหาใด สามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สฟธอ. ได้ที่หมายเลข 02 123 1234 หรือ info@etda.or.th

3.4.5. เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม 7.4 จากผู้ให้บริการแล้ว ให้หน่วยงานติดตั้งใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบ e-Service เพื่อรับรองเอกสารโดยอัตโนมัติ หรือ ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ คู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

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

3.4.7. การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ 7.5 ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

3.4.8. หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service อย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีที่พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ e-Service ไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลจากระบบ e-Service แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน

3.5. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

3.5.1. ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานเป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานประกอบการ จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของระบบ e-Service โดยต้องมีข้อมูลให้ตรงตามที่ปรากฏบนใบอนุญาต พร้อมทั้งบันทึกสถานะของใบอนุญาตว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

3.5.2. ในการจัดทำบันทึกข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ 8.1 ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3.5.3. ให้หน่วยงานส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์ และเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

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

(2) ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(3) เปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (www.data.go.th) โดยให้หน่วยงาน ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail> และเข้าใช้งาน www.data.go.th ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ไว้ในระบบ และให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการ ปรับปรุงข้อมูล

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

3.5.4. หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ 8.3.1 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใด ที่มีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

3.5.5. ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ 3.5.1 และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้ตามข้อ 3.5.3 ให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดส่งข้อมูลให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายใน 3 วัน ในกรณีที่ประชาชนขอข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว

3.6. อื่น ๆ

3.6.1. หากระบบ e-Service ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามภาคผนวก หรือ ยังไม่รองรับการดำเนินการตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานอาจนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น ๆ มาใช้ได้โดยอนุโลม

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

ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service

1. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล

- (1) ระบบ e-Service ควร มีหน้าแรก (Landing Page) ที่มีรายละเอียดโดยย่อของบริการที่ใช้ งานผ่านแอปพลิเคชัน ฯ นี้ได้ และอาจมีลิงค์ (Link) ไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก็ได้
- (2) ระบบ e-Service ควรรองรับการสืบค้นข้อมูล (Search)
- (3) ระบบ e-Service ควร มีรายละเอียดข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ขออนุญาตมี คำถามเพิ่มเติม

2. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

กรณีที่เป็น การขอใช้ บริการครั้งแรก หรือ ผู้ขออนุญาต ยังไม่มี สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ใช้ กับระบบ e-Service ได้ ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาต ดำเนินการขอรับ สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตามวิธีการที่ หน่วยงานกำหนด ดังนี้

- (1) รองรับ การสมัครสมาชิกกับ ระบบ e-Service หรือ
- (2) รองรับ การสมัครสมาชิกกับ ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงานกำหนด และนำ สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าว มาใช้กับระบบ e-Service ได้
- (3) ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ประสงค์ขออนุญาต ทำการยืนยันตัวตน (Authentication) ด้วย สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึง
 - การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบบ Login และ Password หรือ
 - การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบบ OTP หรือ
 - การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service ผ่านผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงาน กำหนด เช่น Login โดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiD หรือ Login โดยใช้แอปพลิเคชัน ทาง รัฐ เป็นต้น หรือ
 - การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบงำอยู่บนระบบ e-Service นั้น ๆ (Superapp) เช่น Login เข้าสู่แอปพลิเคชัน ทางรัฐ ก่อนเข้าสู่บริการของหน่วยงาน

กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-Service อาจรองรับการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียดการมอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน การ จัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ เพิ่มเติม ก็ได้

3. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

(1) ระบบ e-Service ต้องแสดงแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ให้ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มได้

(2) ระบบ e-Service อาจกรอกข้อมูลบางส่วน (Prefill) ในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลโดยผู้ประสงค์ที่ยื่นคำขอ โดยข้อมูลที่กรอกแบบอัตโนมัติอาจมาจากระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ได้

(3) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ควรใช้องค์ประกอบต่าง ๆ สอดคล้องกับแบบคำขอปกติของหน่วยงาน และอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนองค์ประกอบให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต หรือการประมวลผลเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การใช้ Drop Down List การใช้ Checklist การใช้ Date Selector เป็นต้น

กรณีที่บริการนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้เอกสาร/หลักฐานประกอบ ที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ

(1) ระบบ e-Service ต้องระบุรายการเอกสาร/หลักฐาน พร้อมปุ่มให้แนบไฟล์เอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ

(2) ระบบ e-Service ควรระบุรูปแบบไฟล์ที่ยอมรับได้สำหรับเอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ โดยควรรองรับไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG ได้เป็นอย่างดี

(3) ระบบ e-Service อาจจำกัดขนาดไฟล์ที่รับได้ โดยพิจารณาจากขนาดของไฟล์ที่เป็นไปได้ หน่วยงานอาจพิจารณาจัดหา Shared drive ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถนำไฟล์มาวางได้ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่สามารถนำไฟล์เข้าระบบ e-Service ได้ เพราะมีขนาดใหญ่เกินที่ระบบกำหนดเอาไว้ โดยหน่วยงานจะจัดส่ง URL ของ Shared drive ให้กับผู้ขออนุญาต โดยกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงได้เฉพาะผู้ขออนุญาตนั้นๆ

(4) ระบบ e-Service ควรมีตัวอย่างเอกสาร/หลักฐานที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ พร้อมคำอธิบาย

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

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

(7) ระบบ e-Service ควรแสดงข้อมูลที่ทั้งหมดที่กรอก ให้ผู้ขออนุญาตตรวจสอบ (Confirmation) ก่อนที่จะยืนยันการยื่นคำขอ โดยสามารถให้ผู้ขออนุญาตสามารถกลับไปแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ในการยืนยันการยื่นคำขอ (Submission) ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 1 ตามที่ระบุใน ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วย แนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC SIGNATURE GUIDELINE) ชมธอ. 23-2563 เป็นอย่างน้อย ซึ่งครอบคลุมถึง

- มีการแสดงข้อความ และบันทึกเจตนา มีการเก็บหลักฐานเพื่อแสดงว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล (เช่น ให้ทำเครื่องหมายยืนยันเจตนา หรือ แสดงหน้าต่างให้ยืนยันเจตนา เป็นต้น) หรือ
- มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

(8) ระบบ e-Service ต้องบันทึกข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และอาจออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตามสถานะความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล

(9) ระบบ e-Service ควรแสดงข้อความยืนยันว่าได้รับข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบแล้ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาคำขอฯ ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น

4. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

(1) คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบรายการคำขอฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ขออนุญาตส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้

(2) เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้

(3) เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบรายละเอียดคำขอฯ ระบุ ข้อมูลหรือเอกสารที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่นเพิ่มเติมได้

(4) ระบบฯ สามารถแจ้งผลการตรวจสอบคำขอฯ ให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้

(5) หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณระยะเวลาการให้บริการโดยยึดเอาเวลาที่ระบุในข้อความที่ข้อมูลการขออนุญาตเข้าสู่ระบบฯ เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

(6) ระบบฯ ควรรองรับการจำหน่ายคำขอฯ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้ หรือเกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอเป็นการปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล

5. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ

- (1) เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายการคำขอฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ยื่นคำขอส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้
- (2) เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้
- (3) เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนสำหรับแต่ละคำขอฯ
- (4) ระบบสนับสนุนการให้บริการ e-Service ส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามลำดับถัดไปในลักษณะ (Workflow) ตามขั้นตอน และเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด
- (5) ระบบฯ สามารถแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้
- (6) หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณ และแจ้งเตือนระยะเวลาการให้บริการได้

6. แนวทางเฉพาะสำหรับ ระบบ e-Service

- (1) ระบบ e-Service แจ้งค่าธรรมเนียมที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ผู้ขออนุญาตทราบ พร้อมทั้ง ช่องทางการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน ระยะเวลาที่ต้องชำระ และวิธีการยืนยันการชำระเงิน
- (2) กรณีที่ระบบ e-Service รองรับการชำระเงินออนไลน์ ให้แอปพลิเคชันแสดงวิธีการชำระเงินที่รองรับ เช่น
 - ชำระออนไลน์
 - ชำระด้วยเช็ค
 - ชำระด้วยเงินสด ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส
 - ชำระผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต
- (3) กรณีที่เป็นการชำระออนไลน์ เช่น QR Code แบบ Bill Payment หรือการชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ระบบ e-Service ตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน และดำเนินการในขั้นตอนต่อไปโดยอัตโนมัติ
- (4) กรณีที่เป็นการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ๆ ผู้ขออนุญาตชำระเงินตามช่องทางที่กำหนด แปลงหลักฐานการชำระเงินเป็นไฟล์ และยืนยันการชำระเงินผ่านระบบ e-Service
- (5) กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ 1-4 ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งค่าธรรมเนียม และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขออนุญาตทราบตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนด และให้ผู้ขออนุญาตแจ้งยืนยันการชำระเงินกลับไปยังเจ้าหน้าที่พร้อมไฟล์หลักฐานการชำระเงิน
- (6) เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

(7) กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ 6 ให้เจ้าหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินเป็นกระดาษ แล้วแปลงเอกสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การถ่ายภาพ หรือการสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบคำขอฯ) และต้องมีความละเอียดไม่น้อยกว่า X DPI (อ้างอิง ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ครอ.) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553) [8] แล้วส่งไฟล์ใบเสร็จรับเงินดังกล่าวไปยังผู้ขออนุญาต

(8) กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายคำขอออกจากระบบ

7. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น

- (1) เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อจัดทำร่างใบอนุญาตได้ (ถ้ามี)
- (2) ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดทำ (ร่าง) ใบอนุญาตได้
- (3) เจ้าหน้าที่สามารถเสนอ (ร่าง) ใบอนุญาตให้ผู้มีอำนาจลงนามพิจารณาได้
- (4) ผู้มีอำนาจลงนามสามารถลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- (5) ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สร้างใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์เตรียมส่งให้ผู้ขออนุญาต

8. ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

- (1) เจ้าหน้าที่สามารถให้ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ดำเนินการจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตให้ผู้ขออนุญาตทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ครบถ้วนตามเงื่อนไขแล้ว
- (2) ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตโดยอัตโนมัติทันที่ตามเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

9. ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

- (1) ระบบ e-Service มีการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน โดยรองรับการทำงานสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานอย่างน้อย ดังนี้
 - ประชาชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ยื่นคำขอ
 - เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/อนุญาต และผู้มีอำนาจลงนาม
 - ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)
- (2) หน่วยงานควรพิจารณานำ แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ (Website Security Guideline) ที่จัดทำขึ้นโดย สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) [9] มาใช้กับระบบ e-Service ส่วนที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บเซอร์วิส

10. ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

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

- (1) แบบคำขอฯ ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่น
- (2) ลำดับขั้นตอนในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต (Workflow)
- (3) ตรรกะในการประมวลผลข้อมูล
- (4) เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้
- (5) รายงานสถิติ และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

ภาคผนวก ก. INFOGRAPHIC วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน ระดับมาตรฐาน

ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



**วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
สำหรับหน่วยงาน
ระดับมาตรฐาน**

ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

nws CCS ETDA DGA
DIGITAL GOVERNMENT
DEVELOPMENT AGENCY



<https://www.opdc.go.th/file/reader/bnx8OTA2N3x8ZmlsZV91cGxvYWQ>

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

บรรณานุกรม

- [1] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-dg-256/dga-046/>
- [2] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>
- [3] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ.) 23-2563 ของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). สืบค้นจาก <https://www.eta.or.th/getattachment/b32f6418-d64f-4ba6-8247-e3424a013f50/%E0%B8%82%E0%B8%A1%E0%B8%98%E0%B8%AD-18-2564-%E0%B9%80%E0%B8%A7%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B8%8A%E0%B8%99-2-0.aspx>
- [4] มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรด.1-1:2564). สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/dga-005/54152-2/>
- [5] พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. สืบค้นจาก <https://mspc.ocsc.go.th/sites/default/files/2017-04/5.3phrb.prabprungthuengchbabthii1642hnaa.pdf>
- [6] กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/filelist/MjQxMQ>
- [7] ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/89024>
- [8] ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ครอ.) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553. สืบค้นจาก <https://ictlawcenter.eta.or.th/laws/detail/no-etc-policy-procedure-dp-public-sector-2553>
- [9] แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ (Website Security Guideline) โดย สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. สืบค้นจาก <https://www-test.ncsa.or.th/ncsa2/>