

รายการข้อมูลคำถาม - คำตอบ
ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
(อัปเดตล่าสุด วันที่ ๙/๑๒/๖๕)

หมายเหตุ

คำถามต่อไปนี้เป็นกรรวบรวมข้อมูลคำถาม-คำตอบจากการแจ้งหน่วยงาน เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อความคำถามได้โดยง่าย

คำถาม	วันที่อัปเดตข้อมูล
หมวด ๑ การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	
คำถาม ๑.๑ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๗ ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหากจากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ saraban@โดเมนของหน่วยงานใช่หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา ๗ โดยอาจกำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๒ หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณหน่วยงาน แยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๓ หากมีการส่งเรื่องใด ๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลาานาน ทำให้เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๔ หน่วยงานส่วนกลางแต่ละหน่วยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทั้ง ๗๖ จังหวัด ต้องลงทะเบียนอีเมลหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๕ หากหน่วยงานมีอีเมลที่ลงทะเบียนกับ สพร. แล้ว และมีระบบ e-service สำหรับให้บริการประชาชนแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๖ หน่วยงานสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนอีเมลของตนเองได้จากช่องทางใด	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๑.๗ นอกจากการกำหนดให้มีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานแล้ว เป็นการดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายนี้แล้วหรือไม่ จำเป็นจะต้องจัดหาหรือพัฒนาระบบการยื่นคำขอเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๑.๘ หากประสงค์จะลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๒ การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน	
คำถาม ๒.๑ สำหรับขั้นตอนการยืนยันตัวตน ตามมาตรา ๘ จะกำหนดให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมก็ได้ หมายความว่า ถ้าไม่ได้กำหนดเพิ่มเติม การยืนยันตัวตนก็เป็นไปตามช่องทางปกติที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันใช่หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๒ ในการตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่รัฐออกให้ หากแสดงหลักฐานดังกล่าวในรูปแบบภาพถ่ายหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมั่นใจได้อย่างไรว่าหลักฐานดังกล่าวมิได้ถูกปลอมแปลงหรือเป็นของจริง	๒๔/๑๑/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
คำถาม ๒.๓ หากประชาชนยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาในวันที่ ๔ พฤศจิกายน แต่เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และประชาชนได้ยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจนครบสมบูรณ์ในวันที่ ๗ พฤศจิกายน จะถือว่าคำขอเข้าสู่ระบบวันที่ ๔ หรือวันที่ ๗ ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๔ กรณีเป็นการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน (ตาม พ.ร.บ. อำนาจฯ) ซึ่งมีการกำหนดเอกสารหลักฐาน กรณียื่น e-mail กลางซึ่งผู้รับผิดชอบเป็น สารบรรณกรม ไม่สามารถตรวจสอบได้ แต่ใน พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ บอกให้นับเวลาให้บริการนับตั้งแต่วันยื่นคำขอ กรณีนี้จะนับเวลา SLA ตั้งแต่เจ้าของกระบวนการตรวจสอบ หรือ นับตั้งแต่วันสารบรรณกรมรับเอกสาร	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๕ มีแนวทางปฏิบัติในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนที่ยื่นความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๒.๖ กรณีการขอรับจดทะเบียนโดยคณะบุคคล และต้องมีการยืนยันตัวตนบุคคล พร้อมความยินยอมของสมาชิกของคณะบุคคลว่าพร้อมใจกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีวิธีใดที่สามารถใช้ในการยืนยันได้ว่าสมาชิกให้ความเห็นชอบในการดำเนินการดังกล่าว	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๒.๗ มีระบบที่สามารถยับยั้งการยืนยันตัวตนของคนตายได้หรือไม่ เช่น มีคนสวมสิทธิ์ใช้ username กับ password ของคนที่ตายไปแล้ว มายื่นคำขอจดทะเบียน อนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๒.๘ การมอบอำนาจให้บุคคลทำธุรกรรมแทนในนามนิติบุคคลมีแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้มีผลทางกฎหมาย และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลทำอย่างไร	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๓ การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
คำถาม ๓.๑ การร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๙ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และได้มีการจัดทำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแล้วหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานจะได้เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๓.๒ มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ถือเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๓.๓ ตามมาตรา ๘ หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ วิธีการเพิ่มเติมดังกล่าว ได้แก่อะไรบ้าง	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๔ การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ	
คำถาม ๔.๑ มาตรา ๒๐ “ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์” ประกาศในที่นี้หมายถึงประกาศของส่วนราชการที่ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงาน หรือการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๒ มาตรา ๒๒ “การกำหนดหน่วยงานของรัฐให้ทำหน้าที่ติดตามเร่งรัด และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานรัฐได้ยังมีได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๐” การรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์นับจากวันใด	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๓ การจัดทำประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๒๐ มีนियามหรือรูปแบบ (template) หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
คำถาม ๔.๓ หากประชาชนมีการร้องเรียนผ่านช่องทาง social media ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในลักษณะการพิมพ์แสดงความคิดเห็นใน Facebook, Youtube หรือการพิมพ์ข้อความใน Line	๙/๑๒/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
<p>ในลักษณะประโยคสั้น ๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อนามสกุลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่</p>	
<p>คำถาม ๔.๔ หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ ช่องทางใด</p>	๙/๑๒/๖๕
<p>คำถาม ๔.๕ ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ e-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากงานใดที่ไม่มี e-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่</p>	๙/๑๒/๖๕
<p>คำถาม ๔.๖ หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ เช่น email บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๗ แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่</p>	๙/๑๒/๖๕
<p>คำถาม ๔.๗ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อคำถามดังนี้</p> <p>๔.๗.๑ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด</p> <p>๔.๗.๒ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง</p> <p>๔.๗.๓ หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการจากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้า หรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง</p> <p>๔.๗.๔ ประกาศในข้อ ๑ “ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่าหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่ากรฯ เท่านั้น</p> <p>๔.๗.๕ หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบรับสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา ๑๐ หรือไม่</p>	๙/๑๒/๖๕
<p>หมวด ๕. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	
<p>คำถาม ๕.๑ พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่</p>	๒๔/๑๑/๖๕
<p>คำถาม ๕.๒ การให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ หรือไม่</p>	๒๔/๑๑/๖๕
<p>คำถาม ๕.๓ หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าถึง จะต้องดำเนินการอย่างไร</p>	๒๔/๑๑/๖๕

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
คำถาม ๕.๕ การรับส่งเรื่องชั้นลับที่สุด สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนวิธีการทางเอกสารได้หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๖ คำนิยาม “อนุญาต” “ขออนุญาต” จะมีคำว่า ขอรับสวัสดิการ และให้ได้รับสวัสดิการ คำว่า สวัสดิการในที่นี้รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยหรือไม่ หรือหมายถึงสวัสดิการของประชาชนเท่านั้น	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๗ ยกตัวอย่างงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรา 7 (นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. แล้ว) หรือมีหลักเกณฑ์อะไรที่แบ่งได้ว่างานใดดำเนินการได้หรือดำเนินการไม่ได้	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๘ การขอรับบริการอื่น ๆ เช่น การรับสมัครบุคลากร การขอสวัสดิการ หรือขอรับบริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน จะต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. นี้ด้วยหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๙ กรณีที่ระบบของหน่วยงานฯ มีมาตรฐานระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนกระบวนการ พิสูจน์ตัวตน หรือมาตรฐานของไฟล์ รวมถึงกระบวนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว หากมีลักษณะที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. นี้ จะมีผลกระทบต่อระบบงานที่ใช้อยู่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๐ มาตรา ๑๙ วรรคสาม ของ พ.ร.บ. นี้ กล่าวถึง " มาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย.." มาตรฐานดังกล่าว มีตัวอย่าง เช่น อะไรบ้าง	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๑ ประชาชนในที่นี้ รวมถึงนิติบุคคลที่มารับบริการจากภาครัฐด้วยใช่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๕.๑๒ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความดังนี้ ๕.๑๒.๑ ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หมายความว่า ประกาศนี้มีผลใช้บังคับวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ หรือ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ และหน่วยงานต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วยหรือไม่ ๕.๑๒.๒ หากหน่วยงานไม่มีการกิจการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวใช่หรือไม่ ๕.๑๒.๓ หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ด้วยหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
หมวด ๖ การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ	
คำถาม ๖.๑ มาตรา ๗ เป็นกรณีเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขออนุญาตที่ให้ดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่รวมถึงขั้นตอนการยืนยันตัวตน และขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตใช่หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๒ หากในขั้นการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการตามมาตรา ๗ หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๓ การตรวจสอบเรื่องที่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ หรือเรื่องที่ไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น ตามมาตรา ๑๕ มีรูปแบบ (template) และวิธีการจัดทำหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
คำถาม ๖.๔ ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร	๙/๑๒/๖๕

คำถาม - คำตอบ

ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

1. การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คำถาม 1.1 ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา 7 ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหากจากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ saraban@โดเมนของหน่วยงานใช้หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา 7 โดยอาจกำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่

คำตอบ ประชาชนสามารถติดต่อหน่วยงานโดยใช้ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ saraban@โดเมนหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดภาระงานที่จะเกิดขึ้น สำหรับการรับเรื่องและส่งต่อ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานจะกำหนดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชาชนติดต่อโดยตรง สามารถแจ้งให้ประชาชนทราบเพิ่มเติมได้ตามช่องทางตามที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศตามมาตรา 20 นอกเหนือจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยจะต้องมีระบบรับ-ส่งและตรวจสอบติดตามเรื่องระหว่างไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นด้วย

คำถาม 1.2 หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณหน่วยงาน แยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่

คำตอบ หากหน่วยงานมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมกับ สพร. ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปประกาศเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 20 เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องส่งเรื่อง รวมทั้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการต่าง ๆ ไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้

คำถาม 1.3 หากมีการส่งเรื่องใด ๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ กรณีดังกล่าวสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรก หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา 10 วรรคสอง โดยดำเนินการส่งต่อเรื่องไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องทันที หรือส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยรายละเอียดการดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานสามารถกำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ที่รวมถึงควรกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ สำหรับกรณีที่สอง หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวอื่น ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ จะไม่ถือเป็นความผิดของเจ้าหน้าที่

คำถาม 1.4 หน่วยงานส่วนกลางแต่ละหน่วยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทั้ง 76 จังหวัด ต้องลงทะเบียนอีเมลหรือไม่

คำตอบ ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ตามข้อ 89/1 วรรคสอง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ซึ่งหากเห็นว่าหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจำเป็นต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง ส่วนราชการสามารถกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดที่มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้

คำถาม 1.5 หากหน่วยงานมีอีเมลที่ลงทะเบียนกับ สพร. แล้ว และมีระบบ e-service สำหรับให้บริการประชาชนแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร

คำตอบ ให้เตรียมการจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และระบบสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา 20 โดยก่อนประกาศดังกล่าว หน่วยงานก็สามารถให้บริการผ่านระบบ e-Service เดิมได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หลังจากที่คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แล้ว หน่วยงานจะต้องพิจารณา ระบบ e-Service ให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

คำถาม 1.6 หน่วยงานสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนอีเมลของตนเองได้จากช่องทางใด

คำตอบ สามารถตรวจสอบได้จากเว็บไซต์ของ สพร. ที่ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/mailgothai/> หรือ DGA Contact Center โดยหากปรากฏชื่ออีเมลของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้ลงทะเบียนอีเมลไว้เรียบร้อยแล้ว

2. การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน

คำถาม 2.1 สำหรับขั้นตอนการยืนยันตัวตน ตามมาตรา 8 จะกำหนดให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมก็ได้ หมายความว่า ถ้าไม่ได้กำหนดเพิ่มเติม การยืนยันตัวตนก็เป็นไปตามช่องทางปกติที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันใช่หรือไม่

คำตอบ ใช่ หากการยืนยันตัวตนนั้น สามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินความจำเป็น

คำถาม 2.2 ในการตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่รัฐออกให้ หากแสดงหลักฐานดังกล่าวในรูปแบบภาพถ่ายหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมั่นใจได้อย่างไรว่าหลักฐานดังกล่าวมิได้ถูกปลอมแปลง หรือเป็นของจริง

คำตอบ ในช่วงแรกให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ผู้ขอรับบริการยื่นประกอบด้วยวิธีการเดียวกับที่ท่านตรวจสอบเอกสารที่ได้รับมาเป็นกระดาษ ในระยะถัดไป ทั้ง 4 หน่วยงาน จะผลักดันให้มีการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นจากรัฐในรูปแบบ Electronic Document ที่มีมาตรการต่าง ๆ รองรับการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของเอกสารมากขึ้น เช่น มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ในเอกสารเพื่อป้องกันการปลอมแปลง และมี QR Code สำหรับใช้ตรวจสอบย้อนกลับไปยังหน่วยงานผู้ออกเอกสารดังกล่าว เป็นต้น

คำถาม 2.3 หากประชาชนยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาในวันที่ 4 พฤศจิกายน แต่เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และประชาชนได้ยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจนครบสมบูรณ์ในวันที่ 7 พฤศจิกายน จะถือว่าคำขอเข้าสู่ระบบวันที่ 4 หรือวันที่ 7 ตามมาตรา 10 วรรคหนึ่ง

คำตอบ ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการฯ คือ ถือเอาวันที่เอกสารครบถ้วน เป็นวันที่การยื่นสมบูรณ์

คำถาม 2.4 กรณีเป็นการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน (ตาม พ.ร.บ. อำนวยฯ) ซึ่งมีการกำหนดเอกสารหลักฐาน กรณียื่น e-mail กลางซึ่งผู้รับผิดชอบเป็น สารบรรณกรม ไม่สามารถตรวจสอบได้ แต่ใน พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ บอกให้นับเวลาให้บริการนับตั้งแต่ยื่นคำขอ กรณีนี้จะนับเวลา SLA ตั้งแต่เจ้าของกระบวนการตรวจสอบ หรือ นับตั้งแต่สารบรรณกรมรับเอกสาร

คำตอบ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีเมลกลางของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตได้นั้น มาตรา 10 ได้กำหนดให้มีผลนับแต่คำขอนั้นเข้าสู่ระบบที่กำหนด คือนับตั้งแต่สารบรรณกรมรับเอกสาร อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรกำหนดกระบวนการหรือ SLA ภายใน เพื่อให้สารบรรณกลางส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าของกระบวนการเพื่อดำเนินการโดยเร็วต่อไป รวมทั้งหน่วยงานสามารถกำหนดเงื่อนไขการนับระยะเวลาในคู่มือประชาชนภายหลังสารบรรณกรมรับเอกสารให้ชัดเจนได้ ทั้งกรณีเอกสารครบถ้วนหรือเอกสารไม่ครบ และหน่วยงานควรมีการแจ้งกลับให้ผู้ยื่นคำขอทราบผลด้วย

คำถาม 2.5 มีแนวทางปฏิบัติในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนที่ยื่นความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

คำตอบ ปัจจุบัน สพร. ได้มี “มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ” เพื่อกำหนดแนวทางในการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานรัฐสามารถศึกษาวิธีการจากมาตรฐานดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตาม ทาง สพร. และ สพร. กำลังร่วมจัดทำแนวปฏิบัติการพิสูจน์ตัวตนของประชาชน และจะประกาศให้ทราบต่อไป

3. การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม 3.1 การร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และได้มีการจัดทำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแล้วหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานจะได้เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำตอบ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ร่วมกับ 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จัดทำแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มสพร. 6-2565 สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถศึกษาแนวปฏิบัติฯ ได้จาก standard.dga.or.th และหากมีประเด็น/ข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติม สามารถแจ้ง สพร. ได้ที่ contact@dga.or.th

คำถาม 3.2 มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ถือเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 หรือไม่

คำตอบ ยังไม่ถือว่าเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทั้งนี้ การจัดทำมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เป็นข้อเสนอแนะที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน ตลอดทั้งกระบวนการ โดย สพร. จะรวบรวมความเห็นและประเด็นปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

4. การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ

คำถาม 4.1 มาตรา 20 “ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์” ประกาศในที่นี้ หมายถึงประกาศของส่วนราชการที่ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงาน หรือการประกาศผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำตอบ กฎหมายไม่ได้กำหนดรูปแบบ ดังนั้นโดยทั่วไปจะเป็นประกาศแบบใดก็ได้ (announcement) ที่แจ้งให้ประชาชนได้รับทราบถึงช่องทางการติดต่อส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม การออกประกาศอย่างเป็นทางการที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานย่อมมีผลทางกฎหมายที่ถูกต้องและชัดเจนกว่า

คำถาม 4.2 มาตรา 22 “การกำหนดหน่วยงานของรัฐให้ทำหน้าที่ติดตามเร่งรัด และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานรัฐได้ยังมีได้ดำเนินการตามมาตรา 20” การรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์นับจากวันใด

คำตอบ “มาตรา 20 ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางฯ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา 20” หมายถึงเมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หัวหน้าหน่วยต้องดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน และหน่วยงานตามมาตรา 22 จึงจะเริ่มรายงานทุกหกสัปดาห์ โดยอาจเริ่มนับวันถัดจากเก้าสิบวันนับจากวันที่มีมติคณะรัฐมนตรีเป็นวันที่หนึ่งจนครบหกสัปดาห์

คำถาม 4.3 การจัดทำประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 20 มีนियามหรือรูปแบบ (template) หรือไม่

คำตอบ ไม่มีรูปแบบหรือ template ตายตัวใด ๆ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เอง ซึ่งหน่วยงานกลางทั้งสี่ได้ร่วมจัดทำตัวอย่างของประกาศตามมาตรา 10 วรรค 1 ประกาศตามมาตรา 13 (1) และคำสั่งตามมาตรา 16 วรรค 1 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับระบบงานหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565”

5. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

คำถาม 5.1 พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่

คำตอบ การไม่ระบุโทษเป็นไปตามรัฐธรรมนูญมาตรา 77 ซึ่งบัญญัติให้รัฐพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง แต่ถึงแม้ พ.ร.บ. นี้จะไม่มีบทกำหนดโทษเป็นการเฉพาะ แต่ก็สามารถนำโทษตามกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ได้ เช่น การแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน การปลอมเอกสารหรือใช้เอกสารปลอมตามประมวลกฎหมายอาญา รวมทั้งความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และโทษทางปกครองหรือวินัย นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายนี้ก่อความเสียหายแก่ประชาชน ผู้เสียหายย่อมสามารถใช้สิทธิเรียกร้องทางแพ่งเรียกค่าเสียหายได้ตามปกติวิสัยด้วยเช่นกัน

คำถาม 5.2 การให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ หรือไม่

คำตอบ พ.ร.บ. ครอบคลุมการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานด้วย (มาตรา 15 วรรคหนึ่ง) อย่างไรก็ตาม โดยหลักแล้วกฎหมายนี้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ความสะดวกของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องรอง แต่หากเจ้าหน้าที่รัฐจะขอรับสวัสดิการจากหน่วยงานต้นสังกัดตนก็เข้ามาตรา 7 ได้

คำถาม 5.3 หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าถึงจะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ในส่วนของงานบริการที่ผู้ขอรับบริการต้องดำเนินการด้วยตนเองนั้น ขอให้พิจารณาว่างานบริการดังกล่าวได้รับยกเว้นตามมาตรา 7 แล้วหรือไม่ และในส่วนของกรณีที่ผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกล วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ ดังนั้นหน่วยงานสามารถให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการให้บริการผ่านช่องทางปกติได้

และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องขยายพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม จึงไม่สามารถนำมาใช้เป็นเหตุผลในการยกเว้นการให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้

คำถาม - คำตอบ

ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒
(ข้อมูล ณ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕)

๑. การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คำถาม ๑.๗ นอกจากการกำหนดให้มีประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานแล้ว เป็นการดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายนี้แล้วหรือไม่ จำเป็นจะต้องจัดหาหรือพัฒนาระบบการยื่นคำขอเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกหรือไม่

คำตอบ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องมีประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อปฏิบัติขั้นต้นสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีช่องทางสำหรับให้ประชาชนติดต่อหน่วยงานของรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานสามารถพัฒนาการให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นต่อไปได้ เช่น การใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal (สำหรับให้บริการนิติบุคคล) หรือ Citizen Portal (สำหรับให้บริการประชาชน) และหน่วยงานที่มีความพร้อมอาจจัดหาระบบเพื่อรองรับการให้บริการที่เหมาะสมกับระบบงานของตนเพิ่มเติมได้

คำถาม ๑.๘ หากประสงค์จะลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ สามารถติดต่อสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dga.or.th และ dcc_division@dga.or.th

๒. การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน

คำถาม ๒.๖ กรณีการขอรับจดทะเบียนโดยคณะบุคคล และต้องมีการยืนยันตัวบุคคล พร้อมความยินยอมของสมาชิกของคณะบุคคลว่าพร้อมใจกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีวิธีใดที่สามารถใช้ในการยืนยันได้ว่าสมาชิกให้ความเห็นชอบในการดำเนินการดังกล่าว

คำตอบ เพื่อแสดงความยินยอมของคณะบุคคลในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจจะใช้วิธีการปฏิบัติที่ใช้กันอยู่แล้ว เช่น การยื่นรายงานการประชุมที่แสดงมติความเห็นชอบของคณะบุคคล และมีลายมือชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยต้องเป็นลายมือชื่อที่สามารถเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่ลงนามได้ เช่น ระบุว่าเห็นชอบโดยใช้อีเมลของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานหรือหน่วยงานกลางอาจพิจารณาจัดทำหรือปรับระบบยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีฟังก์ชันที่แสดงความยินยอมของสมาชิกคณะบุคคลในเรื่องนั้น ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม ๒.๗ มีระบบที่สามารถยับยั้งการยืนยันตัวตนของคนตายได้หรือไม่ เช่น มีคนสวมสิทธิ์ใช้ username กับ password ของคนที่ตายไปแล้ว มายื่นคำขอจดทะเบียน อนุมัติ อนุญาตต่าง ๆ

คำตอบ เพื่อป้องกันการใช้ Digital ID ของคนตายเข้ามาทำธุรกรรมแทน หน่วยงานอาจป้องกันโดยการเพิ่มความเข้มข้นของการมาตรการยืนยันตัวตน เช่น

ทางเลือกที่ ๑: ใช้การยืนยันตัวตนแบบ ๒ ขั้นตอน (two factor authentication - 2FA) ในการช่วยลดความเสี่ยงจากการสวมรอยเป็นบุคคลอื่น ทั้งนี้ หากใช้ Biometric เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ เป็นขั้นตอนหนึ่งของ 2FA ก็จะช่วยลดความเสี่ยงเรื่องการสวมรอยเป็นผู้ที่เสียชีวิตไปแล้วได้

ทางเลือกที่ ๒: หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะของบุคคลได้จากกรมการปกครอง (ซึ่ง สพร. อยู่ระหว่างหาหรือเพื่อหาช่องทางการตรวจสอบสถานะบุคคลให้กับหน่วยงานรัฐ) กรณีมีผู้ใช้บริการไม่มาก

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะได้ทุกครั้ง แต่หากเป็นกรณีมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก หน่วยงานอาจสุ่มทำ Post Audit แทน เพื่อลดภาระที่เกิดจากปริมาณการตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง

คำถาม ๒.๘ การมอบอำนาจให้บุคคลทำธุรกรรมแทนในนามนิติบุคคลมีแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้มีผลทางกฎหมาย และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลทำอย่างไร

คำตอบ สามารถใช้วิธีการตามเดิม โดยเปลี่ยนจากการใช้เอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล ให้ใช้เป็นหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ส่วนหนังสือมอบอำนาจสามารถทำเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากข้อเสนอแนะมาตรฐานการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (ขมธอ. ๓๑-๒๕๖๕) หรืออาจกำหนดให้ใช้ Digital ID ในการยืนยันตัวตนแทนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

๓. การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม ๓.๓ ตามมาตรา ๘ หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ วิธีการเพิ่มเติมดังกล่าว ได้แก่อะไรบ้าง

คำตอบ วิธีการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมสามารถดำเนินการได้หลากหลาย เช่น การมีแบบฟอร์มคำขอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลในกระดาษและสแกนส่งในรูปแบบไฟล์ การเพิ่มระบบ/ขั้นตอนการยืนยันตัวตนในกิจการสำคัญที่มีความเสี่ยงอย่างยิ่ง หรือการทำแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับกระบวนการนั้น ๆ ก็สามารถดำเนินการได้

๔. การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ

คำถาม ๔.๓ หากประชาชนมีการร้องเรียนผ่านช่องทาง social media ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในลักษณะการพิมพ์แสดงความคิดเห็นใน Facebook, Youtube หรือการพิมพ์ข้อความใน Line ในลักษณะประโยคสั้น ๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อนามสกุลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานควรกำหนดเงื่อนไขการบริการให้ชัดเจน เช่น ในการยื่นขอรับบริการ หรือการรับเรื่องร้องเรียน ควรกำหนดให้มีการระบุข้อมูลต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มที่ประกาศกำหนดและแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ

คำถาม ๔.๔ หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ช่องทางใด

คำตอบ สามารถร้องเรียนได้ตามปกติเช่นเดียวกับกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอหรือติดต่อเป็นเอกสารหรือกระดาษ โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๐

คำถาม ๔.๕ ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ e-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากงานใดที่ไม่มี e-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่

คำตอบ การประกาศช่องทาง e-Service หรือแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับบางกระบวนการสามารถทำได้ แต่หน่วยงานต้องมีอีเมลกลางสำหรับติดต่อทั่วไปรวมทั้งกระบวนการที่ไม่มี e-Service เฉพาะด้วย

คำถาม ๔.๖ หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ เช่น email บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๗ แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่

คำตอบ ในกรณีที่ประชาชนส่งเรื่องมาทางช่องทางที่ไม่สอดคล้องกับที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๐ เช่น อีเมลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ Facebook, Messenger ของเพจหน่วยงาน หรือไลน์ จะไม่เข้ามาตรา ๗ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรแจ้งช่องทางที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบรวมถึงสามารถส่งเรื่องต่อให้ประชาชนได้โดยไม่เพิกเฉย

คำถาม ๔.๗ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อความดังนี้

๔.๗.๑ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

คำตอบ หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค สามารถออกประกาศได้จาก ๒ หน่วยงาน ดังนี้

- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนกลาง ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ซึ่งลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการนั้น ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคที่สังกัดส่วนราชการนั้นด้วยก็ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการนั้นให้กับประชาชน
- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนภูมิภาค ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานส่วนภูมิภาคทุกหน่วยที่อยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดนั้นด้วยก็ได้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนั้นให้กับประชาชน

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลช่องทางที่ปรากฏในประกาศทั้ง ๒ ฉบับจะต้องเป็นข้อมูลเดียวกัน เช่น จังหวัดลพบุรีประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด ซึ่งหากกรมปศุสัตว์ที่เป็นต้นสังกัดของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ โดยมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีรวมอยู่ด้วย จะต้องเป็นข้อมูลช่องทางฯ เดียวกันกับผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรีประกาศไว้

๔.๗.๒ หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง

คำตอบ สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับกรณีของส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ในภูมิภาคตามข้างต้น

๔.๗.๓ หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการ จากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้าหรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

คำตอบ การออกประกาศดังกล่าวมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สืบค้นช่องทางการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้โดยสะดวก ดังนั้นหน่วยงานสามารถจัดทำประกาศได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับความพร้อม

และการบริหารจัดการภายใน เช่น กรม A มีระบบให้บริการทุกงานและทุกจังหวัดอยู่ในระบบเดียว ก็สามารถประกาศระบบเดียวได้ กรม B มีระบบให้บริการบางงาน แต่บางงานยังไม่มีบริการออนไลน์ ก็สามารถประกาศระบบดังกล่าว พร้อมทั้งอีเมล/ช่องทางอื่น ๆ สำหรับประชาชนติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่ยังไม่มีระบบออนไลน์ จังหวัด C มี ๔๐ งานบริการและ ๔๐ ช่องทางในการขอรับบริการ ก็สามารถออกประกาศ โดยมีแนบท้ายหรือ QR code ที่เป็นรายละเอียดช่องทางขอรับบริการต่างๆ กรม D มีหน่วยงานส่วนภูมิภาค ๗๖ จังหวัด แต่จะประกาศช่องทางเดียวและมี SLA รองรับการบริหารจัดการส่งต่อเรื่องไปยังจังหวัดต่าง ๆ พร้อมกรอบเวลาที่ชัดเจน ก็สามารถดำเนินการได้เช่นกัน

๔.๗.๔ ประกาศในข้อ ๑ “ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่า หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่าการฯ เท่านั้น

คำตอบ ตามมาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย และตามมาตรา ๒๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ตามมาตรา ๑๐ รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับบริหารปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา ๑๖ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานในที่นี้จึงหมายถึง หัวหน้าหน่วยงานราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย

๔.๗.๕ หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบรับสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา ๑๐ หรือไม่

คำตอบ ประกาศดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะประชาชนติดต่อหน่วยงานรัฐเท่านั้น หากหน่วยงานไม่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน สามารถระบุช่องทางสำหรับประชาชนติดต่อในเรื่องอื่น ๆ ทัวไป หรือเรื่องร้องเรียนได้

๕. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำถาม ๕.๕ การรับส่งเรื่องชั้นลับที่สุด สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนวิธีการทางเอกสารได้หรือไม่

คำตอบ เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงและปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้เอกสารราชการที่มีชั้นความลับระดับ “ลับที่สุด” ยังคงให้ดำเนินการในรูปแบบกระดาษ แต่สำหรับเอกสารที่มีชั้นความลับรองลงมาสามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งมีตัวอย่างของวิธีการในการรักษาชั้นความลับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้วิธีการเข้ารหัสทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการตั้ง password เพื่อเข้าใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้จัดทำเอกสารควรส่ง password ให้ผู้รับที่มีสิทธิเข้าถึงเอกสารนั้นในอีกช่องทาง เช่น ผู้ส่งส่งไฟล์เอกสารที่มี password ให้ผู้รับผ่านช่องทางอีเมลหนึ่ง จากนั้นส่ง password เพื่อเปิดไฟล์ให้ผู้รับในอีเมลที่ต่างฉบับ หรือส่ง password ผ่าน SMS เป็นต้น

คำถาม ๕.๖ คำนิยาม “อนุญาต” “ขออนุญาต” จะมีคำว่า ขอรับสวัสดิการ และให้ได้รับสวัสดิการ คำว่า สวัสดิการในที่นี้รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยหรือไม่ หรือหมายถึงสวัสดิการของประชาชนเท่านั้น

คำตอบ รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วย

คำถาม ๕.๗ ยกตัวอย่างงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรา 7 (นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. แล้ว) หรือมีหลักเกณฑ์อะไรที่แบ่งได้ว่างานใดดำเนินการได้หรือดำเนินการไม่ได้

คำตอบ กรณีหรือสาเหตุที่ต้องขอยกเว้น เช่น เป็นเรื่องที่คุณต้องมาเฉพาะตัวหรือต้องทำอะไรบางอย่างต่อหน้าเจ้าหน้าที่หรือสถานที่ทำการ เช่น ในการยื่นคำขอต่ออายุใบขับขี่ ต้องทดสอบการขับรถต่อหน้าเจ้าพนักงานและจึงได้ใบอนุญาตในวันนั้นเลย

คำถาม ๕.๘ การขอรับบริการอื่น ๆ เช่น การรับสมัครบุคลากร การขอสวัสดิการ หรือขอรับบริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน จะต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. นี้ด้วยหรือไม่

คำตอบ กรณีบริการบุคลากรในสังกัดหน่วยงาน ไม่ถูกบังคับให้ต้องดำเนินการ แต่สามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรา ๑๕ วรรคแรก จัดเป็นการให้บริการเจ้าหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามก็ตีพิมพ์ไว้ว่าบางกรณีที่เกี่ยวข้องเนื่องอาจเข้าข่าย มาตรา ๗ ได้ เช่น เมื่อหน่วยงานประกาศรับสมัครบุคลากร การยื่นใบสมัครของผู้สมัครจัดเป็นการยื่นคำขอตาม มาตรา ๗ (เนื่องจากอาจเป็นการขอให้พิจารณาหรือขอให้ดำเนินการอย่างหนึ่ง) เป็นต้น

คำถาม ๕.๙ กรณีที่ระบบของหน่วยงานฯ มีมาตรฐานระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนกระบวนการพิสูจน์ตัวตน หรือมาตรฐานของไฟล์ รวมถึงกระบวนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว หากมีลักษณะที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. นี้ จะมีผลกระทบต่อระบบงานที่ใช้อยู่หรือไม่

คำตอบ ในกรณีที่หน่วยงานกำหนดรูปแบบที่มีคุณสมบัติที่เทียบเท่าหรือดีกว่าวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดตามกฎหมายฉบับนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้หากรูปแบบที่กำหนดไว้มีคุณสมบัติที่ความน่าเชื่อถือน้อยกว่าเกณฑ์ตามกฎหมายนี้ หน่วยงานควรพิจารณาปรับรูปแบบการทำงานจากระบบให้สอดคล้องต่อไป

คำถาม ๕.๑๐ มาตรา ๑๙ วรรคสาม ของ พ.ร.บ. นี้ กล่าวถึง " มาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย.." มาตรฐานดังกล่าว มีตัวอย่าง เช่น อะไรบ้าง

คำตอบ หน่วยงานสามารถอ้างอิงจากมาตรฐานสากล หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด เช่น มาตรฐานที่ สพอ. กำหนด (<https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Recommendation.aspx>) หรือมาตรฐานที่ สพร. (<https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/>) กำหนดไว้ก่อนหน้า

คำถาม ๕.๑๑ ประชาชนในที่นี้ รวมถึงนิติบุคคลที่มารับบริการจากภาครัฐด้วยใช่หรือไม่

คำตอบ ประชาชน ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้นจะหมายถึง ผู้ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณาขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้

คำถาม ๕.๑๒ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความดังนี้

๕.๑๒.๑ ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หมายความว่าประกาศนี้มีผลใช้บังคับวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ หรือ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ และหน่วยงานต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาดังต่อไปนี้

คำตอบ ประกาศดังกล่าวออกตามมาตรา ๑๓ (๑) ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อพ้นกำหนด ๙๐ วันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งตรงกับวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ หมายถึง เมื่อครบกำหนด ๙๐ วันแล้ว หน่วยงาน จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัตินี้

๕.๑๒.๒ หากหน่วยงานไม่มีภารกิจเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าว ใช่หรือไม่

คำตอบ การออกประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) จะดำเนินการเฉพาะใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ใน ที่เปิดเผยเท่านั้น ดังนั้นหากหน่วยงานไม่มีภารกิจการออกใบอนุญาต หรือมีภารกิจออกใบอนุญาตแต่ไม่มี ใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ในที่เปิดเผย ก็ไม่ต้องออกประกาศดังกล่าว

๕.๑๒.๓ หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ ด้วยหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานไม่ต้องออกประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑)

หมวด ๖ การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ

คำถาม ๖.๑ มาตรา ๗ เป็นกรณีเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขออนุญาตที่ให้ดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่รวมถึงขั้นตอนการยื่นยันตัวตน และขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตใช่หรือไม่

คำตอบ มาตรา ๗ หมายถึงเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขอหรือการติดต่อราชการ แต่ไม่รวมถึงขั้นตอนการพิจารณา อนุญาต (มิได้บังคับให้หน่วยงานต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ ๑๐๐%) ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยในชั้นแรกมุ่งหมายแค่การยื่นเรื่อง รับเรื่อง ติดต่อ และออกเอกสาร

คำถาม ๖.๒ หากในขั้นการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวงยกเว้น การดำเนินการตามมาตรา ๗ หรือไม่

คำตอบ ใช่

คำถาม ๖.๓ การตรวจสอบเรื่องที่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ หรือเรื่องที่ไม่สามารถรองรับ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น ตามมาตรา ๑๕ มีรูปแบบ (template) และวิธีการจัดทำหรือไม่

คำตอบ ไม่มี หากแต่ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของ รัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่สามารถดำเนินการ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถติดต่อประสานสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา เพื่อชี้แจงเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น และนำเสนอต่อคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี

คำถาม ๖.๔ ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ หน่วยงานควรทบทวนในรายกระบวนการว่ามีขั้นตอนใดที่ไม่สามารถปรับ/พัฒนาการดำเนินการด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ พร้อมทั้งจัดเตรียมข้อมูลกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนโดยละเอียดสำหรับ เตรียมการชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น ปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และประสานส่งเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. สำหรับเตรียมเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาและ จัดเตรียมเรื่องเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ มกราคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: คำถาม-คำตอบ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คำถาม-คำตอบ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า)

วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พศวีร์ วัชรบุตร

(นายพศวีร์ วัชรบุตร)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖