

กองทัพอากาศ
เลขรับ..... ๒๕๕๕
วันที่..... ๑๕ ธ.ค. ๖๕
เวลา..... ๐๘.๕๕



ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๓๕

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน หัวหน้าส่วนราชการ จังหวัด องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่นของรัฐ
อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๓๐ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กำหนดการจัดคลินิกให้คำปรึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
๒. คำถาม - คำตอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ครั้งที่ ๒
๓. การดำเนินการที่หน่วยงานต้องเตรียมดำเนินการตามพระราชบัญญัติ (To - Do List)

กพร.ทอ.
๑๕ ธ.ค. ๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามมาตรา ๒๒ ที่คณะรัฐมนตรีมีมติมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานที่จะแจ้งให้หน่วยงานของรัฐทราบถึงหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ โดยให้แจ้งเดือนทุก ๑๕ วัน พร้อมได้จัดส่งคำถาม-คำตอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ครั้งที่ ๑ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดจัดคลินิกให้คำปรึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในวันพุธที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ผ่าน Zoom meeting (Meeting ID: 999 4813 9145 และ Passcode: 800299) และ Facebook Live ของสำนักงาน ก.พ.ร. รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จึงขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดของท่านเข้าร่วมคลินิกให้คำปรึกษาดังกล่าว โดยสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมคลินิกให้คำปรึกษา และส่งข้อความล่วงหน้าผ่าน QR code ด้านล่าง พร้อมกันนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำส่งคำถาม-คำตอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ครั้งที่ ๒ มาด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- ๑๐๗, มทบ ๓ จ.รบ

- กตป.๗ กำแพงเพชร

พล.อ.ท. ๐ ๐

พล.อ.ท.ทอ.

๑๖ ธ.ค. ๖๕

ขอแสดงความนับถือ

(นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร. ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กพร.ทอ.
เลขรับ..... ๓๒๐๕
วันที่..... ๑๕ ธ.ค. ๖๕
เวลา..... ๐๘.๕๕

กองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๑๐ (ณัฐบติ) หรือ ๘๘๒๙ (พรรษมนต์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๐๔๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย



ลงทะเบียน
เข้าร่วมคลินิก



ส่งข้อความ
ล่วงหน้า

กำหนดการ

การจัดคลินิกให้คำปรึกษาการดำเนินการตาม
พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
วันพุธ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Meeting และ Facebook Live)

- ๑๕.๓๐ - ๑๕.๔๐ น. กล่าวทักทายและวัตถุประสงค์การจัดคลินิกให้คำปรึกษา
โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
- ๑๕.๔๐ - ๑๖.๓๐ น. การตอบข้อซักถามของหน่วยงานเกี่ยวกับรายละเอียด/แนวทางการดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
โดย ผู้แทนจากสำนักงาน ก.พ.ร.
ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ผู้แทนจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ผู้แทนจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ

- กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
- ข้อคำถามและคำตอบจะมีการรวบรวมและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕”
- กำหนดวันจัดคลินิกเดือนมกราคมจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง



Zoom meeting

Meeting ID: 999 4813 9145

และ Passcode: 800299

(รองรับ 1,000 account)



Facebook

สำนักงาน ก.พ.ร.

[https://www.facebook.com/](https://www.facebook.com/OPDCThailand)

[OPDCThailand](https://www.facebook.com/OPDCThailand)

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 หากประสงค์จะลงทะเบียนประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร

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 และต้องมีการยืนยันตัวตนบุคคล 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 อนุวัติ 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 และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลอย่างไร

คำตอบ สามารถใช้วิธีการตามเดิม โดยเปลี่ยนจากการใช้เอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล ให้ใช้เป็นหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ส่วนหนังสือมอบอำนาจสามารถทำเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากข้อเสนอแนะมาตรฐานการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. 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.๖ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ ช่องทางใด

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 แต่ประชาชนส่งคำขอมาทงช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ 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 จะต้องเป็นข้อมูลช่องทางเดียวกันกับผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรีประกาศไว้

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 แต่บางงานยังไม่มีการให้บริการออนไลน์ 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/จังหวัดเท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่าหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่ากรมฯ เท่านั้น

คำตอบ ตามมาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย และตามมาตรา ๒๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ 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 ทั่วไป 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 อย่างไรก็ตามก็ตีพิมพ์ระบุว่าบางกรณีที่เกี่ยวข้องเนื่องอาจเข้าข่าย มาตรา ๗ ได้ เช่น เมื่อหน่วยงานประกาศรับสมัครบุคลากร การยื่นใบสมัครของผู้สมัครจัดเป็นการยื่นคำขอตาม มาตรา ๗ (เนื่องจากอาจเป็นการขอให้พิจารณาหรือขอให้ดำเนินการอย่างหนึ่ง) เป็นต้น

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

คำตอบ ในกรณีที่หน่วยงานกำหนดรูปแบบที่มีคุณสมบัติที่เทียบเท่าหรือดีกว่าวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดตามกฎหมายฉบับนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้หากรูปแบบที่กำหนดไว้มีคุณสมบัติที่ความน่าเชื่อถือน้อยกว่าเกณฑ์ตามกฎหมายนี้ หน่วยงานควรพิจารณาปรับรูปแบบการทำงานของระบบให้สอดคล้องต่อไป

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

คำตอบ หน่วยงานสามารถอ้างอิงจากมาตรฐานสากล หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด เช่น มาตรฐานที่ สพร. กำหนด (<https://www.eta.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 นั้นจะหมายถึงผู้ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอดจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณาขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงินขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้

คำถาม ๕.๑๒ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความดังนี้

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

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 (มิได้บังคับให้หน่วยงานต้องปฏิบัติตามราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ ๑๐๐%) ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยในชั้นแรกมุ่งหมายแค่การยื่นเรื่อง รับเรื่อง ติดต่อกับ และออกเอกสาร

คำถาม ๖.๒ หากในขั้นการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวงยกเว้น การดำเนินการตามมาตรา ๗ ใช่หรือไม่

คำตอบ ใช่

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

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

คำถาม ๖.๔ ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร

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

**การดำเนินการที่หน่วยงานต้องเตรียมดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (To - Do List)**

.....

๑. ลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

เพื่อเป็นช่องทางชั้นพื้นฐานสำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงาน รวมทั้งเป็นช่องทางหนึ่งสำหรับหน่วยงานในการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ซึ่งแม้ว่ามาตรา ๒๐ จะกำหนดให้หน่วยงานดำเนินการภายหลังจากคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากการดำเนินการตามมาตรานี้ เช่น มาตรา ๗ (การยื่นเรื่อง) มาตรา ๑๑ (การติดต่อกับประชาชน) มาตรา ๑๕ (การติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันระหว่างหน่วยงาน ระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน ฯลฯ) มาตรา ๑๖ (ระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่) สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในการดำเนินการได้

๒. จัดทำประกาศ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงาน ตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาตรา ๑๓ (๑) และคำสั่ง เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา ๑๖ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำตัวอย่างประกาศ/คำสั่ง ที่สำนักงาน ก.พ.ร. แนบพร้อมหนังสือเวียน มาปรับใช้ได้ หรือดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕” ซึ่งหน่วยงานควรดำเนินการภายในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นวันที่กฎหมายมีผลใช้บังคับทุกมาตรา และสามารถทบทวนให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ในภายหลัง

๓. จัดเตรียมช่องทางสำหรับเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ (มาตรา ๒๑) ดำเนินการเฉพาะในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเท่านั้น และต้องออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาตรา ๑๓ (๑) ตามที่แจ้งในข้อ ๒

.....