

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

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

คำถาม	วันที่อัปเดต ข้อมูล
ในลักษณะประโยคสั้น ๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อบุคคลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่	
<b>คำถาม ๔.๔</b> หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ ช่องทางใด	๙/๑๒/๖๕
<b>คำถาม ๔.๕</b> ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ e-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากงานใดที่ไม่มี e-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
<b>คำถาม ๔.๖</b> หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมาทางช่องทางอื่นที่ไม่ได้ประกาศ เช่น email บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา ๗ แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่	๙/๑๒/๖๕
<p><b>คำถาม ๔.๗</b> จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อคำถามดังนี้</p> <p><b>๔.๗.๑</b> หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด</p> <p><b>๔.๗.๒</b> หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง</p> <p><b>๔.๗.๓</b> หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการจากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้า หรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง</p> <p><b>๔.๗.๔</b> ประกาศในข้อ ๑ “ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้นหรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีอำนาจในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่าหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่ากรฯ เท่านั้น</p> <p><b>๔.๗.๕</b> หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบรับสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา ๑๐ หรือไม่</p>	๙/๑๒/๖๕
<b>หมวด ๕. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</b>	
<b>คำถาม ๕.๑</b> พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
<b>คำถาม ๕.๒</b> การให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ หรือไม่	๒๔/๑๑/๖๕
<b>คำถาม ๕.๓</b> หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าถึง จะต้องดำเนินการอย่างไร	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 จะมีผลกระทบต่อระบบงานที่ใช้หรือไม่	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 รวมถึงนิติบุคคลที่มารับบริการจากภาครัฐด้วยหรือไม่	๙/๑๒/๖๕
<p>คำถาม ๕.๑๒ จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา ๑๓ (๑) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความดังนี้</p> <p>๕.๑๒.๑ ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หมายความว่า ประกาศนี้มีผลใช้บังคับวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ หรือ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ และหน่วยงานต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วยหรือไม่</p> <p>๕.๑๒.๒ หากหน่วยงานไม่มีการกิจการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวใช่หรือไม่</p> <p>๕.๑๒.๓ หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ด้วยหรือไม่</p>	๙/๑๒/๖๕
<b>หมวด ๖ การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ</b>	
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 ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหาก จากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ saraban@โดเมนของหน่วยงาน ใช้หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา 7 โดยอาจ กำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่

**คำตอบ** ประชาชนสามารถติดต่อหน่วยงานโดยใช้ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ saraban@โดเมนหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดภาระงานที่จะเกิดขึ้น สำหรับการรับเรื่อง และส่งต่อ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานจะกำหนดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่ประชาชนติดต่อโดยตรง สามารถแจ้งให้ประชาชนทราบเพิ่มเติมได้ตามช่องทางตามที่หัวหน้า หน่วยงานประกาศตามมาตรา 20 นอกเหนือจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยจะต้องมีระบบรับ-ส่ง และตรวจสอบติดตามเรื่องระหว่างไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นด้วย

**คำถาม 1.2** หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณ หน่วยงาน แยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่

**คำตอบ** หากหน่วยงานมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สามารถใช้ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมกับ สพร. ซึ่งหน่วยงาน สามารถนำไปประกาศเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 20 เพื่อให้ ประชาชนรับทราบได้ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการ ประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องส่งเรื่อง รวมทั้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการต่าง ๆ ไปยัง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้

**คำถาม 1.3** หากมีการส่งเรื่องใด ๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่อง ดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน ทำให้ เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร

**คำตอบ** กรณีดังกล่าวสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรก หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา 10 วรรคสอง โดยดำเนินการส่งต่อเรื่อง ไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องทันที หรือส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยรายละเอียดการดำเนินการ ดังกล่าว หน่วยงานสามารถกำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ ที่รวมถึงควร กำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวที่หน่วยงานกำหนดให้ สำหรับกรณีที่สอง หากเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวอื่น ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ จะไม่ถือเป็นความผิดของ เจ้าหน้าที่

**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 ถ้ามิได้กำหนดเพิ่มเติม 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 “มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล 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](http://standard.dga.or.th) และหากมีประเด็น/ข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติม สามารถแจ้ง สพร. ได้ที่ [contact@dga.or.th](mailto: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](http://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 รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับหารปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ 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 ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนกระบวนการพิสูจน์ตัวตนหรือมาตรฐานของไฟล์ 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 ขอดจดทะเบียน 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 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 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