



คู่มือการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติ  
การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักกฎหมาย

สำนักพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## คำนำ

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นกฎหมายกลางที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องยึดถือปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหา และอุปสรรคทางข้อกำหนดและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนด และเพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดต่อไป

สำนักกฎหมายและสำนักพัฒนาระบบบริหาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ฉบับนี้ จะสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจแนวทาง/วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อยกระดับในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนต่อไป

สำนักกฎหมาย  
สำนักพัฒนาระบบบริหาร  
กันยายน 2566

## สารบัญ

<b>ส่วนที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขต	2
<b>ส่วนที่ 2 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565</b>	
2.1 วัตถุประสงค์ของกฎหมาย	3
2.2 ขอบเขตของกฎหมาย	3
2.3 สาระสำคัญของกฎหมาย	5
2.3.1 สิทธิของประชาชน	5
2.3.2 หน้าที่ของรัฐ	6
2.4 สภาพบังคับของกฎหมาย	8
<b>ส่วนที่ 3 การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์</b>	
3.1 กรอบแนวคิดสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	11
3.2 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	12
3.3 การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในระยะแรก	15
3.4 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16
<b>ส่วนที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์</b>	
4.1 การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	20
4.2 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลังได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์	22
4.3 การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ยื่นคำขอ	24
4.4 การรับชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	27
<b>รายการอ้างอิง</b>	<b>29</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>30</b>

## สารบัญญภาพ

รูปที่ 1	ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	22
รูปที่ 2	การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลังได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์	23
รูปที่ 3	การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ยื่นคำขอ	26
รูปที่ 4	การรับชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	28



## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	หน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการในระยะแรก	15
ตารางที่ 2	การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

การจัดเก็บข้อมูลเอกสารข่าวสารต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการกับเอกสารให้มีความพร้อมต่อการนำออกมาใช้งาน ดังนั้น การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารจึงเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถเข้ามาช่วยแก้ปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 จึงถือเป็นกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อต้องการส่งเสริมให้รูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล โดยสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ การขออนุมัติ การอนุญาต ขึ้นทะเบียน จดทะเบียน การแจ้งเพื่อประกอบกิจการของประชาชน การรับเงิน และการออกไปเสิร์ฟรับเงินของหน่วยงาน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และลดปัญหาการทุจริต ดังนั้น จึงทำให้พระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นความสำคัญของรัฐบาลไทยที่จะก้าวไปสู่ยุครัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ทั้งนี้ คู่มือการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญที่บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สามารถดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ดังกล่าวได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ อันจะเป็นการนำไปสู่มาตรฐานของการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อสร้างมาตรฐานงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการจัดคู่มือการดำเนินงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของพระราชบัญญัติฯ

### 1.3 ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานฉบับนี้ ครอบคลุมกระบวนการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อความมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 กำหนด

## ส่วนที่ 2

### พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

#### 2.1 วัตถุประสงค์ของกฎหมาย

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2565 และมีผลใช้บังคับทุกมาตรา เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 เป็นต้นไป ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ถือเป็นกฎหมายกลาง ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน สามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่าง หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติ ตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุม ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำ และตรวจสอบ ฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา ทางเทคโนโลยี ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ อันเป็นการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติ ของคณะรัฐมนตรี นอกจากนี้ พระราชบัญญัตินี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ซึ่งในบางกรณีอาจมีบทบาทหรือข้อความในกฎหมายหรือกฎระเบียบที่อาจตีความได้ว่า ต้องดำเนินการเป็นเอกสารหรือเป็นกระดาษเท่านั้น) ให้สามารถรับเรื่องและให้บริการประชาชนด้วยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมั่นใจว่าถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

#### 2.2 ขอบเขตของกฎหมาย

1. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มุ่งประสงค์ที่จะใช้บังคับ แก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการ ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ ทั้งนี้ หากหน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระ ตามรัฐธรรมนูญ หรือองค์กรอัยการ มีความพร้อมและประสงค์จะใช้พระราชบัญญัตินี้เพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ก็สามารถเสนอตราเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ ซึ่งจะกำหนดให้ใช้แก่หน่วยงานนั้นทั้งหมด

หรือเฉพาะบางหน่วยงานย่อยภายใน หรือจะกำหนดให้ใช้แรงงานเพียงบางประเภทของหน่วยงานนั้นก็ได้ (มาตรา 4 และ บทนิยามคำว่า “หน่วยงานของรัฐ” ในมาตรา 5)

2. พระราชบัญญัตินี้ให้สิทธิแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลสัญชาติไทยหรือไม่ และไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (และไม่ว่าจะแสวงหากำไรหรือไม่) หรือแม้แต่สถาบันการเงิน สถาบันการศึกษาเอกชน หรือองค์กรในภาคเอกชนหรือภาคประชาสังคมใด ๆ ต่างก็สามารถยื่นคำขอ ส่งหนังสือ ข้อมูล หรือรายงาน ติดต่อกับหรือแสดงเอกสารหลักฐานต่อหน่วยงานของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งสิ้น (เว้นแต่จะเป็นกรณีที่ได้รับการยกเว้นไว้ในกฎหมายหรือกฎกระทรวง)

3. พระราชบัญญัตินี้ให้ขอบเขตแห่งสิทธิแก่ประชาชนในการยื่นคำขอหรือติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวางมาก ตั้งแต่การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอลดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ (บทนิยามคำว่า “ขออนุญาต” และคำว่า “อนุญาต” ในมาตรา 5)

ดังนั้น จึงกล่าว โดยสรุปได้ว่า พระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่จะให้ประชาชนติดต่อกับรัฐ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ แทบทุกเรื่องทุกกรณี โดยมุ่งเน้นความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ มิใช่เพื่อให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น ดังนั้น การตีความพระราชบัญญัตินี้ย่อมต้องเป็นไปบนฐานของเจตนารมณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ หน่วยงานไม่สามารถใช้กฎหมายนี้ในการอ้างอิงเพื่อบังคับใช้ให้ประชาชนยื่นเรื่องมาโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น หากแต่ประชาชนยังคงมีสิทธิเลือกติดต่อราชการได้ทุกวิธีการตามความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ ณ สถานที่ทำการ ส่งไปรษณีย์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการอ้างว่าเอกสารประกอบมีจำนวนมาก จึงไม่สามารถรับเรื่องและเอกสารประกอบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ย่อมไม่อาจกระทำได้ รวมตลอดทั้ง หากถ้อยคำในกฎหมายเฉพาะไม่ตรงกับคำนิยามคำว่า “ขออนุญาต” และ “อนุญาต” ก็ควรต้องตีความให้เข้าบทนิยามดังกล่าวไว้ก่อน เช่น คำว่า “ขอให้พิจารณา ขอให้ดำเนินการ หรือขอรับบริการอื่นใด” ซึ่งคำเหล่านี้มีความหมายกว้างมาก เว้นแต่กรณีที่ไม่เข้าข่ายโดยชัดแจ้งเท่านั้น เช่น การขอประทานบัตร อนึ่ง สำหรับกิจการ ธุรกิจ หรือกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถรับเรื่อง หรือให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ต้องติดต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อประสานขอออกเป็นกฎกระทรวงตามมาตรา 7 วรรคห้า ต่อไป



## 2.3 สารสำคัญของกฎหมาย

### 2.3.1 สิทธิของประชาชน

1) ประชาชนสามารถยื่นคำขอใด ๆ ส่งหนังสือ เอกสาร รายงาน หรือข้อมูล ตลอดจน จ่ายเงิน แก่หน่วยงานของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศ กำหนด เช่น ทางอีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันติดต่อสื่อสาร หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด โดยให้ถือว่าการดำเนินการดังกล่าวชอบด้วยกฎหมายแล้ว ไม่ว่าจะกฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะเรื่องจะกำหนดไว้แตกต่าง หรือ ขัดแย้งอย่างไรหรือไม่ก็ตาม (มาตรา 7) ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับติดต่อหน่วยงานนั้น ประชาชนมีสิทธิที่จะติดต่อ ส่งหรือยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานนั้นใช้อยู่ เพื่อติดต่อหน่วยงานนั้นได้ โดยถือว่าเป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว (มาตรา 20 วรรคสอง)

2) ประชาชนสามารถตรวจสอบกับหน่วยงานว่าได้รับคำขอ หนังสือ หรือเอกสารที่ได้จัดส่ง ไปทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วหรือไม่ และในกรณีที่ประชาชนส่งผิดหน่วยงานหรือช่องทาง ประชาชนผู้ส่งนั้น มีสิทธิได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องว่าส่งผิดหน่วยงาน และหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น (มาตรา 10 วรรคสอง)

3) ประชาชนสามารถได้รับใบอนุญาตหรือเอกสารราชการจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11) โดยสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไปโดยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐด้วยตนเองหรือเป็นเอกสาร แต่ระบุในคำขอ อีเมล หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่า ประสงค์ขอรับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ในรูปแบบ และโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

4) กรณีที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ประชาชน สามารถแสดงโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดได้ (มาตรา 13 (1)) รวมตลอดทั้ง กรณีบัตร เอกสารสำคัญ หรือใบอนุญาตที่พกติดตัว ประชาชนก็สามารถแสดงเป็นภาพถ่ายทาง อิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดก็ได้เช่นเดียวกัน (เว้นแต่เป็นบัตรหรือเอกสารที่มีการออก กฎกระทรวงยกเว้น) (มาตรา 14)

5) กรณีใบอนุญาตที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ประชาชนหรือผู้บริโภคสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตของใบอนุญาตดังกล่าวผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่าย ในกรณีที่หน่วยงานผู้อนุญาตยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลทางออนไลน์ เกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว หรือยังจัดทำไม่ครบถ้วน ประชาชนมีสิทธิขอข้อมูลการอนุญาตในเรื่องนั้นได้

ซึ่งหน่วยงานผู้อนุญาตต้องจัดส่งให้ภายใน 3 วันโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ (มาตรา 13 (2) ประกอบมาตรา 21 วรรคสอง)

6) กรณีเอกสารหรือหลักฐานที่ประชาชนติดต่อกับหรือได้รับจากหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แม้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ก็ถือว่าชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับในรูปแบบเอกสาร หรือกระดาษรวมทั้งสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย (มาตรา 15 วรรคหนึ่ง)

7) กรณีที่ประชาชนไปติดต่อราชการด้วยตนเอง หากมิได้ทำสำเนาเอกสารราชการใดไป โดยเป็นเอกสารที่มีความจำเป็นต่อการพิจารณา และประชาชนได้นำเอกสารตัวจริงติดตัวไปด้วย หน่วยงานผู้อนุญาต และเจ้าหน้าที่ต้องจัดทำสำเนาให้ (มาตรา 12) โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเจ้าหน้าที่ต้องทำสำเนาและรับรองสำเนาถูกต้องเอง โดยเจ้าหน้าที่จะยกเหตุผลเรื่องนี้เป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

### 2.3.2 หน้าที่ของรัฐ

1) หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ส่งเอกสาร หรือติดต่อราชการใด ๆ ได้และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เช่น การจัดให้มีอีเมลกลางของหน่วยงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : saraban@moac.go.th) เว็บไซต์หน่วยงาน หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (มาตรา 10 วรรคหนึ่ง ประกอบมาตรา 20 วรรคหนึ่ง)

2) หน่วยงานของรัฐต้องรับเรื่องที่ยื่นคำขอ ส่งหนังสือหรือเอกสาร หรือติดต่อใด ๆ มาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทางช่องทางที่หน่วยงานประกาศแล้วดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน ทั้งนี้ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะปฏิเสธไม่รับคำขอหรือการติดต่อดังกล่าวเพียงเพราะเหตุที่ยื่นหรือส่งมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้ (มาตรา 7)

3) ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับคำขอหรือการติดต่อจากประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือได้รับคำขอ หรือการติดต่อจากประชาชนซึ่งเดินทางมาดำเนินการด้วยตนเอง หรือเป็นเอกสาร แต่ประชาชนระบุในคำขอหรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์จะได้รับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ในรูปแบบและโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานของรัฐต้องออกใบอนุญาต หนังสือ เอกสาร หรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กลับไปยังประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนแจ้งความประสงค์เช่นนั้นด้วยวาจา เจ้าหน้าที่จะบันทึกไว้เป็นหลักฐานแล้วให้ประชาชนลงนามรับรอง ก็สามารถกระทำได้ (มาตรา 11)

4) ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วย เช่น ส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่ไม่มีหน้าที่และอำนาจรับผิดชอบในเรื่องนั้น หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่พบเห็นหรือรับเรื่องห้ามเพิกเฉย ในกรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ให้ดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น แต่ถ้าเป็นกรณีที่หน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน ให้แจ้งกลับไปให้ประชาชน



ผู้ส่งทราบว่าส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย อย่างไรก็ตามหากทราบและแน่ใจว่าหน่วยงานใดถูกต้อง จะส่งต่อไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อบริการประชาชนก็ได้

อนึ่ง ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องส่งต่อไปยังช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด และแจ้งกลับให้ประชาชนรายนั้นทราบว่าเป็นการติดต่อที่ผิดช่องทาง รวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้น ให้ประชาชนทราบด้วย

5) หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ออกประกาศหรือคำสั่งต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ เช่น ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานตามมาตรา 10 วรรคหนึ่ง ประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13 (1) และคำสั่งกำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง

6) หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องพิจารณากฎหมาย ภารกิจ และกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ว่ามีกรณีใดบ้างหรือไม่ที่ไม่สามารถรับเรื่องหรือดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และจำเป็นต้องยกเว้น มิให้ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อรวบรวมเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาการออกกฎกระทรวงยกเว้นต่อไป

7) หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำระบบหรือฐานข้อมูล หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อรองรับและตรวจสอบการแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 13 และมาตรา 14

8) หน่วยงานของรัฐต้องยอมรับและรองรับการติดต่อราชการและเอกสารหลักฐานใด ๆ ในรูปแบบหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 15) รวมทั้งการติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ในกรณีที่มีกฎระเบียบขัดหรือแย้งกับหลักการดังกล่าวสมควรแก้ไขในโอกาสแรกที่กระทำได้

9) การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดแทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร ทั้งนี้ เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติตามมาตรา 17

10) บางหน่วยงานถูกกำหนดให้มีหน้าที่เฉพาะ ซึ่งไม่ใช่หน้าที่ทั่วไปของทุกหน่วยงาน อาทิ

(1) มาตรา 6 ประกอบมาตรา 19 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ 4 หน่วยงานกลาง ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร. หรือ DGA) ในการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนด เพื่อให้

หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ นำไปใช้และถือปฏิบัติ ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

(2) มาตรา 9 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ในการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ประชาชนยื่น และหน่วยงานผู้อนุญาตสอบถามมา ทั้งนี้ การสอบถาม การตรวจสอบ และการแจ้งผล ต้องกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และโดยพลัน เพื่อมิให้กระทบต่อระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน

(3) มาตรา 15 วรรคสอง กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ หรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน ในการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติใด ๆ ในความรับผิดชอบของตน ที่อาจขัดหรือแย้ง หรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้ออกสารหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่สอดคล้องรองรับกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(4) มาตรา 18 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีในการจัดทำราชกิจจานุเบกษา ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก รวมทั้งการจัดทำสำเนาให้ตามที่ประชาชนร้องขอโดยเร็ว

(5) มาตรา 22 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการติดตาม ตรวจสอบ เร่งรัด และแจ้งเตือน หน่วยงานในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการรายงานคณะรัฐมนตรีทราบความคืบหน้า<sup>1</sup>

(6) มาตรา 23 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในการจัดให้มีและปรับปรุงฐานข้อมูลกฎหมายและระบบสืบค้นกฎหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและรวดเร็ว

## 2.4 สภาพบังคับของกฎหมาย

ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 จะไม่มีบทกำหนดโทษไม่ว่าในทางอาญา ทางปกครอง แพ่งหรือพินัย ก็ตาม แต่อย่างไรก็ดี ผู้กระทำความผิดยังคงมีความผิดตามกฎหมายทั่วไปตามปกติ เช่น การยื่นคำขอหรือติดต่อราชการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมิข้อความอันเป็นเท็จ

<sup>1</sup> คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2565 มอบหมายให้ ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการติดตาม เร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามมาตรา 20 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุก 60 วัน ว่าหน่วยงานของรัฐโดยังมิได้ดำเนินการตามมาตรา 20 วรรคหนึ่ง พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป รวมทั้งแจ้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยทราบถึงหน้าที่ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ โดยให้แจ้งเตือนทุก 15 วันด้วย

หรือใช้เอกสารปลอม ย่อมมีความผิดตามมาตรา 137<sup>2</sup> และมาตรา 264 ถึงมาตรา 268<sup>3</sup> แห่งประมวลกฎหมายอาญา นอกจากนี้ ยังเข้าข่ายความผิดฐานนำข้อมูลปลอมหรือข้อมูลอื่นเป็นเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550<sup>4</sup> ด้วย

---

<sup>2</sup> ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 137 บัญญัติว่า “ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงาน ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 264 บัญญัติว่า “ผู้ใดทำเอกสารปลอมขึ้นทั้งฉบับหรือแต่ส่วนหนึ่งส่วนใดเติมหรือตัดทอนข้อความ หรือแก้ไขด้วยประการใด ๆ ในเอกสารที่แท้จริงหรือประทับตราปลอม หรือลงลายมือชื่อปลอมในเอกสาร โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น หรือประชาชน ถ้าได้กระทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดหลงเชื่อว่าเป็นเอกสารที่แท้จริง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานปลอมเอกสารต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดกรอกข้อความลงในแผ่นกระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งมีลายมือชื่อของผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม หรือโดยฝ่าฝืนคำสั่งของผู้นั้นนั้น ถ้าได้กระทำให้เอาเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการที่อาจเกิดเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือประชาชน ให้ถือว่าผู้นั้นปลอมเอกสาร ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน”

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 265 บัญญัติว่า “ผู้ใดปลอมเอกสารสิทธิ หรือเอกสารราชการต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงห้าปี และปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท”

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 266 บัญญัติว่า “ผู้ใดปลอมเอกสารดังต่อไปนี้ (1) เอกสารสิทธิอันเป็นเอกสารราชการ (2) พินัยกรรม (3) ใบหุ้น ใบหุ้นกู้ หรือใบสำคัญของใบหุ้นหรือใบหุ้นกู้ (4) ตั๋วเงิน หรือ (5) บัตรเงินฝาก ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท”

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 267 บัญญัติว่า “ผู้ใดแจ้งให้เจ้าพนักงานผู้กระทำการตามหน้าที่จดข้อความอันเป็นเท็จลงในเอกสารมหาชนหรือเอกสารราชการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำหรับใช้เป็นพยานหลักฐาน โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 268 บัญญัติว่า “ผู้ใดใช้หรืออ้างเอกสารอันเกิดจากการกระทำความผิดตามมาตรา 264 มาตรา 265 มาตรา 266 หรือมาตรา 267 ในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในมาตรานั้น ๆ ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคแรกเป็นผู้ปลอมเอกสารนั้น หรือเป็นผู้แจ้งให้เจ้าพนักงานจดข้อความนั้นเองให้ลงโทษตามมาตรานี้แต่กระหนงเดียว”

<sup>4</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ. 2550 มาตรา 14 บัญญัติว่า “ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (1) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน (1) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน (3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา (4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามก และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ (5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)

สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ก็ย่อมมีความผิดทางวินัย หรืออาจเข้าข่ายละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามมาตรา 157<sup>5</sup> แห่งประมวลกฎหมายอาญาด้วยก็ได้ นอกจากนี้ หากการละเว้นหรือเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามกฎหมายนี้ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ มาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็อาจเข้าข่ายละเมิด และต้องรับผิดทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหม ทดแทนแก่ประชาชนด้วย

---

<sup>5</sup> ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 บัญญัติว่า “ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”



## ส่วนที่ 3

### การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

#### 3.1 กรอบแนวคิดสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จะเป็นข้อมูลคำแนะนำให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องมือตามระดับความพร้อมของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการตามวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตามความพร้อมของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1) ระดับเริ่มต้น สำหรับหน่วยงานที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ เพื่อให้สามารถจัดทำบริการอย่างง่าย โดยอาศัยช่องทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

2) ระดับมาตรฐาน สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และ งบประมาณ ระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end)<sup>6</sup> อาจใช้บริการระบบจัดการเว็บไซต์ สำหรับผู้ดูแลโดยตรง (Backend)<sup>7</sup> จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคล แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)<sup>8</sup> หรือแอปพลิเคชันทางรัฐ

3) ระดับสูง สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณ ระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับ โทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น AI และ Machine Learning รองรับบริการประมวลผลที่ซับซ้อนมีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องประเมินตนเองและกำหนดระดับที่สามารถดำเนินการได้ และพิจารณาดำเนินการในระดับที่สูงขึ้นเมื่อมีความพร้อม

<sup>6</sup> บริการแบบ End-to-end หมายถึง บริการที่สามารถให้บริการได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องพึ่งพาบริการอื่น

<sup>7</sup> บริการระบบจัดการเว็บไซต์แบบ Backend หมายถึง ระบบในส่วนที่เป็นการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบประมวลผลข้อมูล

<sup>8</sup> ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคล แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เป็นระบบกลางในการขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจ โดยการกรอกแบบฟอร์มและยื่นเอกสารหลักฐานผ่านช่องทางออนไลน์ (<https://bizgovchannel.go.th/>) ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่หน่วยงานราชการด้วยตนเอง

3.2 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกออกเป็น (1) วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายในระดับเริ่มต้นได้อย่างครบถ้วน และ (2) วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน ซึ่งเป็นการยกระดับสู่การใช้ระบบ e-Service ของหน่วยงานในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขออนุญาต หรือติดต่อราชการ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

(1) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

วิธีการ สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับรับเรื่องจากประชาชน โดยข้อเสนอแนะขั้นต้น คือ การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับเรื่องจากประชาชน ซึ่งครอบคลุม การดำเนินการต่าง ๆ เช่น การจดทะเบียนโดเมนเนมเพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนม อีเมลของหน่วยงาน การจัดตั้ง และกำหนดชื่อบัญชีอีเมลกลางให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 รวมทั้งการมอบหมายเจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางและการตรวจสอบอีเมลในแต่ละวัน

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

วิธีการ สำหรับหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบ e-Service สำหรับรับเรื่องจากประชาชน อาจดำเนินการผ่านเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับ โทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือบริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ

(2) การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

วิธีการ สำหรับเจ้าหน้าที่สารบรรณเมื่อได้รับเรื่องจากประชาชนหรือหน่วยงานอื่น ทางอีเมล เช่น การตรวจสอบหัวข้ออีเมล การแจ้งกลับผู้ส่งกรณีส่งผิดหน่วยงาน การตอบกลับเมื่อได้รับเรื่องแล้ว การดำเนินการหากมีการส่งเรื่องผิดช่องทางจากที่ประกาศกำหนดไว้ เป็นต้น

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

วิธีการ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อได้รับเรื่อง จากประชาชนหรือหน่วยงานอื่น ทางระบบ e-Service เช่น การลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การแจ้งกลับผู้ส่งกรณีส่งผิดหน่วยงาน การตอบกลับเมื่อได้รับเรื่องแล้ว การดำเนินการหากมีการส่งเรื่องผิดช่องทางจากที่ประกาศกำหนดไว้ เป็นต้น

(3) การดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

วิธีการ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องจากสารบรรณ เช่น การตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐาน การดำเนินการหากไม่สามารถติดต่อกลับ ในกรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

วิธีการ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องส่งต่อจาก ระบบ e-Service เช่น การตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐาน การดำเนินการ หากไม่สามารถติดต่อกลับ ในกรณีคำขอหรือเอกสาร หลักฐานไม่ครบถ้วน การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการผ่านระบบ e-Service จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ และแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นกำหนดไว้ด้วย เช่น ข้อเสนอแนะ มาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหนังสือเวียนของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับด้านการเงินการคลัง

(4) การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

วิธีการ สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับออกเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแปลงจากเอกสารกระดาษให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำแนะนำในการจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ การทำให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ การจัดส่งใบอนุญาตหรือ การแจ้งผลการพิจารณาผ่านทางอีเมล การจัดเก็บและ สำรองข้อมูลของอีเมล

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

วิธีการ สำหรับหน่วยงานที่มีระบบสำหรับออกเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำแนะนำในการจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ การทำให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ การจัดส่งใบอนุญาตหรือ การแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบ e-Service ของหน่วยงาน การจัดเก็บและสำรองข้อมูลของระบบ e-Service



(5) การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

วิธีการ จัดทำฐานข้อมูลผ่านโปรแกรมพื้นฐาน เช่น Microsoft Excel Google Sheets Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใด แนวทางการเผยแพร่ฐานข้อมูลดังกล่าว เช่น เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือหน่วยงานต้นสังกัด เผยแพร่ผ่านการเชื่อมโยงกับศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

วิธีการ รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ e-Service แนวทางการเผยแพร่ฐานข้อมูลดังกล่าว เช่น ส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือหน่วยงานต้นสังกัด เผยแพร่ผ่านการเชื่อมโยงกับศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการดำเนินการตามกฎหมาย ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้

(6) เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น

การนำวิธีการฯ ระดับเริ่มต้นไปใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ สำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยี แต่มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะ เลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในวิธีการฯ ระดับเริ่มต้น นอกจากนี้ได้ กล่าวถึงช่องทางในการสอบถามข้อมูล หากมีข้อสงสัยหรือต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

- สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

ระบบ e-Service ของหน่วยงาน หากยังมีคุณสมบัติไม่ ครบถ้วนตามที่กำหนดในภาคผนวกของวิธีการฯ ระดับ มาตรฐาน หน่วยงานสามารถนำวิธีการฯ ระดับเริ่มต้นมาใช้ได้โดยอนุโลม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงช่องทางในการสอบถามข้อมูล หากมีข้อสงสัยหรือต้องการคำแนะนำ เพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงาน ก.พ.ร.

### 3.3 การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในระยะแรก

เมื่อพระราชบัญญัติฯ ผลใช้บังคับทุกมาตรา เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 ในระยะแรกกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อราชการตามมาตรา 10 คำสั่งในการกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 และประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 13 (1) ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย ดังนี้

#### ตารางที่ 1 หน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการในระยะแรก

หน่วยงาน	ประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา 10 และเผยแพร่ ให้ประชาชนรับทราบ	คำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ ตามมาตรา 16 และแจ้ง เวียน ให้เจ้าหน้าที่ ในสังกัดทราบ	ประกาศวิธีการแสดง ใบอนุญาตฯ ตามมาตรา 13 (1) ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา และจัดทำฐานข้อมูล ตามมาตรา 13 (2)
ราชการส่วนกลาง (ระดับกรม ลงนามโดย ปลัดกระทรวง หรือ เทียบเท่า)	✓ (มาตรา 20) ทั้งนี้ควรมีข้อมูลช่องทาง การติดต่อของหน่วยงานใน ภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชนในการติดต่อ/ ยื่นคำขอต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา 20)	จัดทำเฉพาะหน่วยงาน ที่มีกฎหมาย/ระเบียบ ที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาต ไว้ในที่เปิดเผย (มาตรา 21)
ราชการส่วนภูมิภาค (ระดับจังหวัด ลงนามโดย ผู้ว่าราชการจังหวัด)	✓ (มาตรา 20) ทั้งนี้ควรมีช่องทางทาง การติดต่อของหน่วยงานภายใน จังหวัดเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชนในการติดต่อ/ ยื่นคำขอ ต่อหน่วยงานนั้น ๆ	✓ (มาตรา 20)	ไม่ต้องจัดทำประกาศ ตามมาตรา 13 (1) ยกเว้นมี กฎหมาย/ระเบียบ ที่จังหวัดหรือส่วนราชการใน จังหวัดออกเอง และกำหนดให้ ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดง ใบอนุญาต ไว้ในที่เปิดเผย

ที่มา : หนังสือ ก.พ.ร. ที่ นร 1200/ว 6 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566

ทั้งนี้ การจัดทำประกาศตามมาตรา 10 นั้น การออกประกาศระดับกรมเพียงฉบับเดียวก็เพียงพอแล้ว แต่ก็ได้ห้ามที่หน่วยงานในระดับภูมิภาคจะประกาศช่องทางของตนด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ค้นหาช่องทางติดต่อได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น กรณีจึงเป็นดุลพินิจพิจารณาความเหมาะสมของผู้บริหาร แต่ละหน่วยงาน การพิจารณาว่าหน่วยงานส่วนภูมิภาคจะออกประกาศตามมาตรา 10 เองหรือไม่นั้น ให้คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกประชาชนเป็นหลัก

### 3.4 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นั้น เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้สามารถปฏิบัติและดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ให้ครอบคลุมตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบ และการจัดเก็บเอกสารราชการ เพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ ฯ และสนับสนุนให้สามารถให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมั่นใจว่าถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้พิจารณาข้อกำหนดภารกิจหน้าที่ ประกอบกับแนวทางการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นแล้ว จึงได้ดำเนินการในเบื้องต้นให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ดังนี้

#### ตารางที่ 2 การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มาตรา 7 ประกอบมาตรา 10 วรรคหนึ่ง
<p><b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนสามารถยื่นคำขอใด ๆ ส่งหนังสือ เอกสาร รายงาน หรือข้อมูล ตลอดจน จ่ายเงิน แก่หน่วยงานของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด และหน่วยงานของรัฐจะปฏิเสธไม่ได้</li> <li>- สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง</li> <li>- หากยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบฟอร์ม/เงื่อนไขของหน่วยงาน ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด</li> <li>- หากมีการกำหนดให้ส่งเอกสารมากกว่า 1 ชุด ถ้าส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าส่งครบตามจำนวนแล้ว</li> </ul>

### แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม

- ลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน สำหรับเป็นช่องทางติดต่อขั้นพื้นฐาน
  - อีเมลกลาง: saraban@moac.go.th
  - ปัจจุบันทุกหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. มีอีเมลที่เป็นโดเมนเนมของ สป.กษ. แล้ว (@moac.go.th / @opsmoac.go.th)
- จัดทำประกาศเผยแพร่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน
  - ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2566 เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2566
- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว
  - สพบ. ได้มีหนังสือ ที่ กษ 0221/ว 913 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2566 แจ้งเวียนหน่วยงานในส่วนกลาง และหนังสือ ที่ กษ 0221/ว 914 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2566 แจ้งเวียนเกษตรและสหกรณ์ทุกจังหวัด แจ้งเวียนบุคลากรภายในหน่วยงาน รับทราบประกาศฯ และให้เกษตรและสหกรณ์จังหวัดแจ้งเวียนบุคลากรที่รับผิดชอบงานในส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งศึกษาทำความเข้าใจแบบฟอร์มมาตรฐานกลาง ในการให้บริการประชาชน และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ
- จัดทำคู่มือปฏิบัติงานคู่มือการดำเนินงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่
  - อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำ
- เผยแพร่/สื่อสาร/แจ้งประชาชนรับทราบ
  - สพบ. ได้มีหนังสือ ที่ กษ 0221/ว 913 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2566 แจ้งเวียนหน่วยงานในส่วนกลาง และหนังสือ ที่ กษ 0221/ว 914 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2566 แจ้งเวียนเกษตรและสหกรณ์ทุกจังหวัด ขอความร่วมมือให้ดำเนินการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ สป.กษ. ในทุกช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน

### มาตรา 7 วรรคท้าย

#### หน้าที่/การดำเนินการ :

- ตรวจสอบว่ามีงานบริการใดที่ไม่สามารถรับคำขอหรือรับการติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามหลักเกณฑ์ขั้นต้นในการพิจารณา เพื่อเสนอเรื่องไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาการขอยกเว้นการดำเนินการ

<p><b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ตรวจสอบงานบริการในหน่วยงานตามหลักเกณฑ์และกระบวนการพิจารณาการขอยกเว้นการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จากการตรวจสอบในเบื้องต้นยังไม่พบว่าม้งานบริการของหน่วยงานใดไม่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้</li> </ul>
<p><b>มาตรา 9</b></p>
<p><b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประจำตัวประชาชน</li> </ul>
<p><b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ขอเชื่อมโยงระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจุบัน สป.กษ. มีการดำเนินโครงการเชื่อมโยงระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) แล้ว</li> </ul>
<p><b>มาตรา 10</b></p>
<p><b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อใด ๆ จากประชาชน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานประกาศกำหนด ถือว่าหน่วยงานได้รับตามวันและเวลาที่การติดต่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน</li> <li>- ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่พบเห็นหรือรับเรื่องห้ามเพิกเฉย ในกรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ให้ดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น หรือถ้าเป็นกรณีที่หน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน ให้แจ้งกลับไปให้ประชาชนผู้ส่งทราบว่าจะส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย</li> <li>- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องส่งต่อไปยังช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด และแจ้งกลับไปให้ประชาชนรายนั้นทราบว่าเป็นการติดต่อที่ผิดช่องทางรวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้นให้ประชาชนทราบด้วย</li> </ul>



<b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b> <input type="checkbox"/> แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ - อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน (Work Manual) <input type="checkbox"/> จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ <sup>9</sup>
<b>มาตรา 16 วรรคหนึ่ง</b>
<b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b> - เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าของรัฐกำหนด แทนการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีกฎหมายกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษร
<b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b> <input checked="" type="checkbox"/> กำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์ <sup>10</sup> ที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบ - คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ 994/2565 เรื่อง ระบบสำหรับปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2566 เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2565

ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฯ ได้ตามรายการตรวจสอบ (Checklist) ข้างต้น โดยพิจารณาให้เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

<sup>9</sup> เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณสำหรับตรวจสอบช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

<sup>10</sup> ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง หมายถึง ระบบปฏิบัติงานภายในของเจ้าหน้าที่ ที่มีไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การลาหรือการจอร์นยนต์ส่วนกลาง โดยไม่ต้องเขียนเอกสาร ระบบประชุมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ไม่ต้องมาประชุมแบบ onsite โลกของหน่วยงาน อีเมลที่ @โดเมนของหน่วยงาน หรือระบบสารสนเทศอื่นใดที่หน่วยงานจัดทำขึ้น

## ส่วนที่ 4

### ขั้นตอนการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 4.1 การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

1. เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการจัดให้มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ซึ่งมีโดเมนเนมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แล้ว (@moac.go.th / @opsmoac.go.th) ให้หน่วยงานมีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ รับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการตรวจสอบในโพลเดอร์อีเมลขยะและโพลเดอร์อื่นใดที่อาจมีอีเมลเข้ามาได้ ทั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่ากว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้าและอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย

2. เมื่อได้เรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่สารบรรณที่ได้รับมอบหมายควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจากชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่นหรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นอีเมลขยะ อีเมลโฆษณาทั่วไป หรืออีเมลชวนเชื่อ เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ ทั้งนี้ ในการตรวจสอบอีเมลนั้น หากตรวจพบอีเมลติดต่อราชการปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมลดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อนแล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับ

2.2 ลงทะเบียนรับหนังสือที่แนบมากับอีเมลนั้นในทะเบียนหนังสือรับตามข้อ 38 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบพบว่ามีอีเมลส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณบันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป

2.3 แจ้งยืนยันการได้รับอีเมลโดยการตอบกลับ (Reply) อีเมลนั้นไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมาหรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ส่งได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับนอกเวลาทำการให้ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน 10.00 นาฬิกา ของวันทำการถัดไป โดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกรับไว้ในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลข ทั้งนี้ เนื้อหาของอีเมลที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่าส่วนราชการนั้นได้รับอีเมลแล้วพร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วยตัวอย่างเช่น



“ได้รับอีเมลของท่านแล้ว

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

0 2281 5955

Your e-mail is well received.

General affairs Division,

Office of the Permanent Secretary for Ministry of Agriculture and Cooperatives

+66 281 5955”

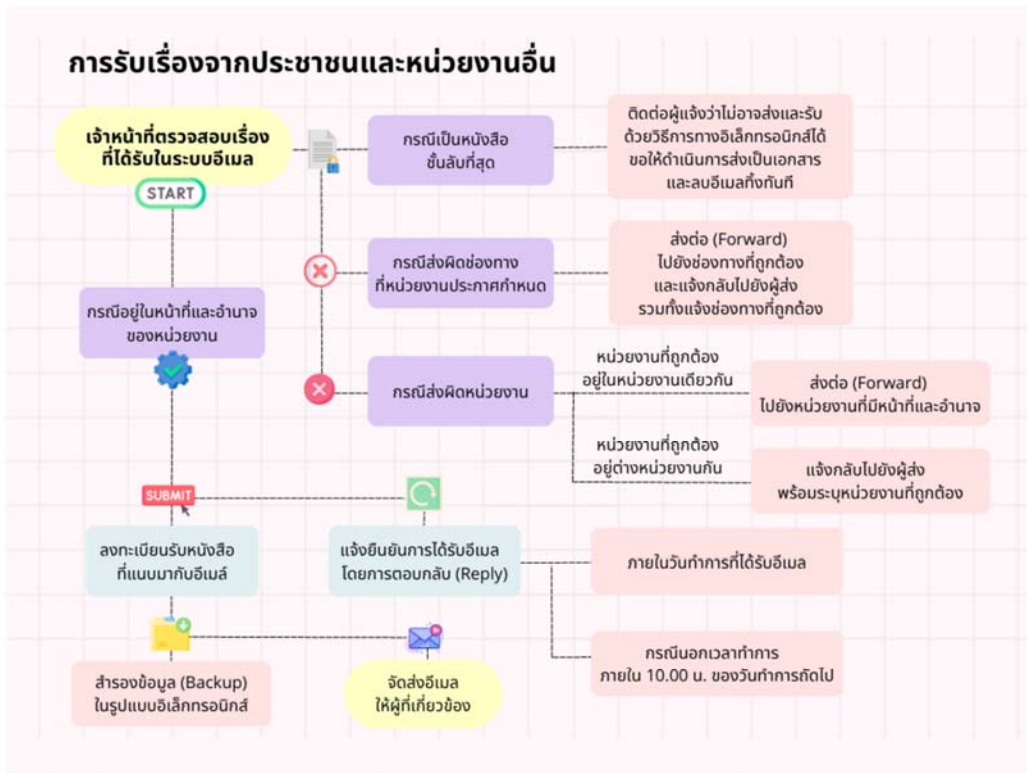
2.4 สำรองข้อมูล (Backup) อีเมลนั้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ซึ่งต้องสามารถเรียกดูในภายหลังได้

2.5 การจัดส่งอีเมลที่ได้ลงทะเบียนรับแล้วให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในส่วนราชการ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

3. ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วย เช่น ส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่ไม่มีหน้าที่และอำนาจรับผิดชอบในเรื่องนั้น ในกรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น แต่ถ้าเป็นกรณีที่หน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน ให้แจ้งกลับไปให้ประชาชนผู้ส่งทราบว่าส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย ในกรณีนี้ ไม่ต้องบันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาดนั้น ลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

4. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องส่งต่อ (Forward) ไปยังช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนดเพื่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียนรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง และแจ้งให้ประชาชนรายนั้นทราบว่าเป็นการติดต่อที่ผิดช่องทาง รวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้นให้ประชาชนทราบด้วย โดยให้ลงทะเบียนรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ

5. ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับที่สุด ให้ติดต่อผู้ส่งเพื่อแจ้งให้ทราบว่าหนังสือนั้นไม่อาจส่งและรับด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และขอให้ดำเนินการส่งใหม่อีกครั้งเป็นเอกสาร เมื่อได้แจ้งแล้วให้เจ้าหน้าที่สารบรรณลบอีเมลนั้นทิ้งทันที



รูปที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

## 4.2 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลังได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์

1. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากหน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1.1 กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้ภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ 365 หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานใช้

1.2 หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสาร และหากพบว่าคำขอ เอกสาร หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และจำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก้ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชน โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติม

เช่น ทางโทรศัพท์หรือทางไลน์แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจาก อีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าได้ดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมนั้น เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชน ไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้ว จะดำเนินการอย่างไร

3. ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมาทางอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วแต่ได้รับแจ้งกลับมาว่าไม่สามารถส่งไปยังอีเมลปลายทางได้ โดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงาน ลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

4. เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการงานตามหน้าที่และอำนาจแล้ว ให้ดำเนินการ จัดทำร่างหนังสือใบรับแจ้ง หนังสือแจ้งผลการพิจารณา หรือผลการดำเนินการให้ผู้มีอำนาจลงชื่อ หรือให้ความเห็นชอบร่างหนังสือที่จะส่งออกไปภายนอก เมื่อผู้มีอำนาจลงชื่อได้ลงลายมือชื่อหรือให้ความเห็นชอบหนังสือแล้ว ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วย แปลงเอกสารดังกล่าวให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) แล้วจึงจัดส่งไฟล์เอกสาร รวมทั้งอีเมล หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณที่ได้รับมอบหมาย เพื่อดำเนินการส่งอีเมลหรือติดต่อผู้ยื่นคำขอต่อไป



รูปที่ 2 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลังได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์

### 4.3 การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ยื่นคำขอ

1. เมื่อเจ้าหน้าที่สารบรรณที่ได้รับมอบหมายได้รับไฟล์เอกสาร รวมทั้งอีเมล หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอรหัสจากเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดังกล่าวแล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ลงทะเบียนหนังสือส่ง โดยระบุเลขทะเบียนส่งตามที่ระบุไว้ในหนังสือส่ง โดยให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการส่งหนังสือเป็นเอกสาร

1.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แล้วจึงเข้าสู่ระบบอีเมล โดยให้ใช้ที่อยู่อีเมลกลางของส่วนราชการเท่านั้น

2. ในส่วนชื่อเรื่องของอีเมล (subject) ให้ระบุโดยใช้ชื่อเรื่องตามที่ระบุในหนังสือ ทั้งนี้ ในกรณีมีการกำหนดชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วในชื่อเรื่องของอีเมลแล้วจึงระบุชื่อเรื่อง ตัวอย่างเช่น

“ด่วนที่สุด : ขอเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามสัญญาเลขที่.. ครั้งที่..”

3. ในเนื้อหาของอีเมลต้องมีการจัดเรียงและมีเนื้อหาของข้อความ ดังต่อไปนี้

1) คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่อีเมลนั้นมีถึง ตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2 ของระเบียบฯ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

2) ข้อความ ให้ลงสรุปสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

3) คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือกำหนดไว้ในภาคผนวก 2 ของระเบียบฯ

4) ลงชื่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือนั้น

5) ข้อมูลติดต่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของเรื่องและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นได้ไว้ด้วย

6) ข้อความขอให้ตอบกลับ เพื่อขอให้ผู้รับอีเมลแจ้งตอบกลับ (Reply) ว่าได้รับอีเมลนั้นแล้ว ตัวอย่างเช่น

“หากท่านได้รับอีเมลนี้แล้วกรุณาแจ้งการได้รับกลับมายังที่อยู่ อีเมลนี้ด้วย จะขอบคุณยิ่ง”

7) เส้นปิดข้อความ โดยให้มีเส้นปิดข้อความยาวตลอดบรรทัดที่อยู่ใต้ข้อมูลติดต่อเพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ้นสุดเนื้อหาของอีเมล

8) กรณีที่อาจต้องมีข้อจำกัดความรับผิด ให้พิมพ์ข้อความจำกัดความรับผิดมาตรฐาน ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังต่อไปนี้



“อีเมลและเอกสารแนบนี้เป็นข้อมูลที่เป็นความลับ และอาจเป็นข้อมูลที่เป็นเอกสิทธิ์ เฉพาะบุคคลการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้หรือเปิดเผยให้บุคคลอื่นใดล่วงรู้ เป็นการกระทำที่ไม่ได้รับอนุญาต หากท่านมิได้เป็นบุคคลที่อีเมลฉบับนี้ระบุถึงแล้ว กรุณาลบอีเมลนี้ออกจากคอมพิวเตอร์ที่ท่านได้รับ ทั้งนี้ ขอขอบคุณหากท่านได้แจ้งผู้ส่งถึงการจัดส่งอีเมลผิดพลาดด้วย

This e-mail and attachments is confidential and may be privileged. Use or disclosure of it by anyone other than a designated addressee is unauthorized. If you are not an intended recipient, please delete this e-mail from the computer on which you received it. We thank you for notifying us immediately.”

4. ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับไว้ในช่อง “ถึง” (To) โดยในกรณีที่มีผู้รับหลายคนให้เรียงลำดับที่อยู่อีเมลในช่องเดียวกัน แต่สำหรับกรณีที่ต้องส่งอีเมลที่ส่งออกเป็นสำเนาให้บุคคลอื่นใดด้วยแล้ว ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับสำเนาในช่อง “สำเนาถึง” (CC) โดยให้ส่งสำเนาไปยังที่อยู่อีเมลของเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องด้วย (ถ้ามี) และให้ใช้ช่อง “สำเนาลับถึง” (BCC) สำหรับกรณีดังต่อไปนี้

1) การส่งไปจัดเก็บเป็นสำเนาภายในระบบของส่วนราชการ

2) การส่งหนังสือไปยังผู้รับจำนวนเกินกว่าหนึ่งคนซึ่งส่วนราชการเห็นว่าจำเป็นต้องมีการปกปิดไม่ให้ผู้รับทราบว่าได้ส่งไปยังบุคคลอื่นด้วย

5. ก่อนการส่งอีเมลออกให้เจ้าหน้าที่สารบรรณแนบหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วยที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF และไฟล์อื่นใด (ถ้ามี) พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง หากเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนจึงส่งอีเมลนั้น พร้อมทั้งบันทึกในทะเบียนหนังสือส่งด้วยว่าได้ส่งหนังสือโดยทางอีเมลแล้ว

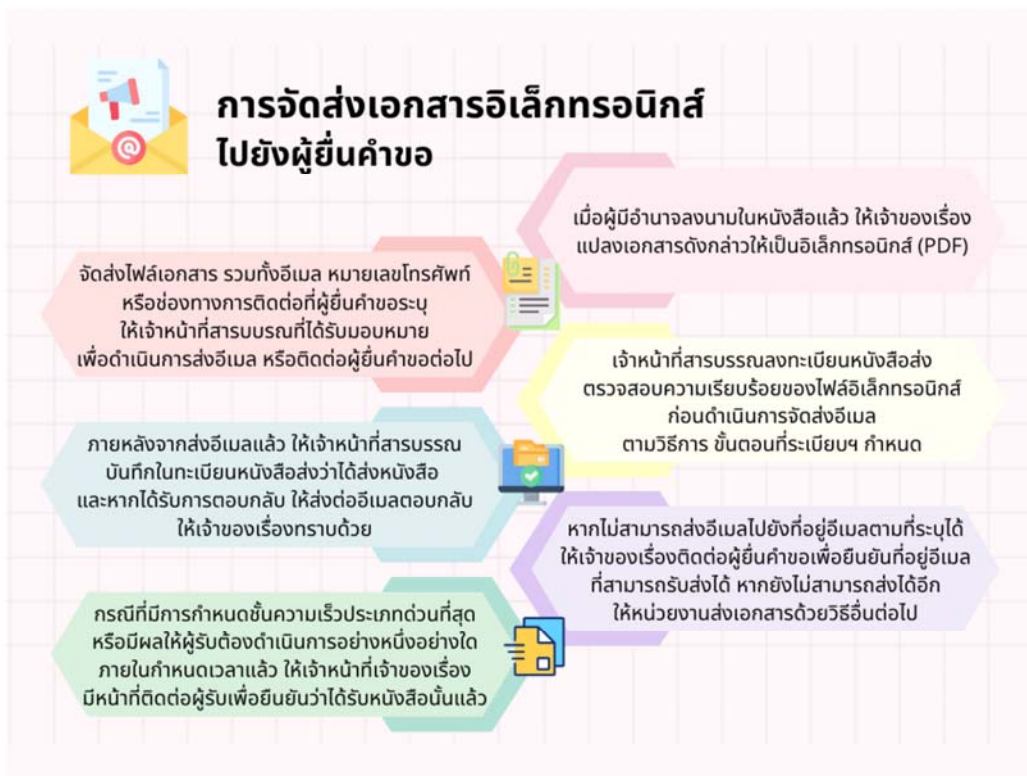
6. ในกรณีที่ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะแนบไปกับอีเมลมีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถแนบไปได้แล้วให้นำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ในที่ที่ผู้รับอีเมลหรือผู้รับหนังสือ สามารถเข้าถึงได้ตามที่ส่วนราชการกำหนด และให้คัดลอกที่อยู่ของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นไประบุไว้ในส่วนเนื้อหาของอีเมลแทน

7. ภายหลังจากได้ส่งอีเมลแล้ว หากได้รับการตอบกลับ (Reply) ว่าได้รับอีเมลแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณส่งต่อ (Forward) อีเมลตอบกลับดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องทราบด้วย

8. ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังผู้รับได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบและแก้ไขที่อยู่อีเมลให้ถูกต้องแล้วส่งใหม่อีกครั้ง หากตรวจสอบพบว่าถูกต้องแล้วหรือไม่สามารถแก้ไขที่อยู่อีเมลได้ให้แจ้งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยเร็ว

9. เมื่อได้รับแจ้งว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลของหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องติดต่อหน่วยงานหรือบุคคล ผู้รับอีเมลเพื่อยืนยันที่อยู่อีเมลที่สามารถรับส่งได้ และแจ้งเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อดำเนินการส่งอีกครั้ง หากเจ้าหน้าที่สารบรรณส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลที่ได้รับการยืนยันหรือแจ้งใหม่แล้ว แต่ยังไม่สามารถส่งได้สำเร็จ ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการส่งหนังสือให้หน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวด้วยวิธีการอื่นต่อไป เพื่อให้ส่งหนังสือนั้นได้โดยไม่เกิดความเสียหายแก่ราชการ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับหนังสือเป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ผู้ส่งระบุเหตุการณ์ที่ไม่สามารถส่งหนังสือนั้นโดยทางอีเมลได้ไว้ในหนังสือนั้น เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานผู้รับได้ทราบด้วย

10. กรณีอีเมลที่มีการกำหนดชั้นความเร็วประเภทด่วนที่สุด หรือมีผลให้ผู้รับต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดภายในกำหนดเวลาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องมีหน้าที่ติดต่อผู้รับทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นใด เพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้วภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้จัดส่งอีเมล และเมื่อได้รับแจ้งแล้ว ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณบันทึกไว้ในหมายเหตุของทะเบียนหนังสือส่งว่าได้ยืนยันกับผู้รับแล้ว พร้อมทั้งระบุวันและเวลาที่ได้รับการยืนยันจากผู้รับด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่กรณีที่ได้รับการตอบกลับว่าได้รับอีเมลแล้ว จะไม่ดำเนินการตามข้อนี้ก็ได้



รูปที่ 3 การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ยื่นคำขอ

#### 4.4 การรับชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1. ให้หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าว ต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1.1 วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน ผ่านช่องทางอย่างน้อยหนึ่งช่องทาง ดังนี้<sup>11</sup>

- 1) ธนาคาร
- 2) หน่วยบริการรับชำระเงินที่เป็นของรัฐหรือเอกชนตามที่หน่วยงานกำหนด
- 3) เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM)
- 4) บัตรอิเล็กทรอนิกส์
- 5) โมบายล์แบงกิง (Mobile Banking)
- 6) อินเทอร์เน็ตแบงกิง (Internet Banking)
- 7) สถานที่หรือวิธีการอื่นใดที่สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้

1.2 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (Transaction Reference Number)

2. ในการติดต่อสื่อสารที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการติดต่อผู้ถูกกล่าวหาจะสามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เมื่อผู้ถูกกล่าวหายินยอมหรือร้องขอเท่านั้น<sup>12</sup>

3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจปรับเป็นพินัยพิจารณาแล้วพบว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิด ให้เจ้าหน้าที่มีคำสั่งปรับเป็นพินัยและส่งคำสั่งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โดยมีรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนด<sup>13</sup>

4. ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการ และรายการของเงินที่ได้รับชำระ โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่กระทรวงการคลังกำหนด<sup>14</sup> หรือระเบียบเฉพาะของหน่วยงาน

<sup>11</sup> กฎกระทรวงการชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2566

<sup>12</sup> ข้อ 4 วรรคสาม ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปรับเป็นพินัย พ.ศ. 2566

<sup>13</sup> มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการปรับเป็นพินัย พ.ศ. 2565 ประกอบกับ ข้อ 12 และข้อ 13 วรรคสอง ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปรับเป็นพินัย พ.ศ. 2566

<sup>14</sup> หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563



5. เมื่อเจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบพบว่าผู้ถูกกล่าวหาชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



รูปที่ 4 การรับชำระค่าปรับเป็นพินัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

## รายการอ้างอิง

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. “สรุปข่าวการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 9 พฤษภาคม 2566.” 9 พฤษภาคม 2566.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.” 26 ธันวาคม 2565.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.” 10 มกราคม 2566.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.” 24 มกราคม 2566.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.” 24 กุมภาพันธ์ 2566.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การแจ้งหน่วยงานของรัฐเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.” 12 พฤษภาคม 2566.

กระทรวงการคลัง. “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment).” 19 สิงหาคม 2563

## ภาคผนวก

## รายการตรวจสอบ (Checklist)

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



## รายการตรวจสอบ (Checklist)

### การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

<b>มาตรา 7 ประกอบมาตรา 10 วรรคหนึ่ง</b>
<b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ประชาชนสามารถยื่นคำขอใด ๆ ส่งหนังสือ เอกสาร รายงาน หรือข้อมูล ตลอดจน จ่ายเงิน แก่หน่วยงานของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด และหน่วยงานของรัฐจะปฏิเสธไม่ได้</li><li>- สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง</li><li>- หากยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบฟอร์ม/เงื่อนไขของหน่วยงาน ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด</li><li>- หากมีการกำหนดให้ส่งเอกสารมากกว่า 1 ชุด ถ้าส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าส่งครบตามจำนวนแล้ว</li></ul>
<b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน สำหรับเป็นช่องทางติดต่อขั้นพื้นฐาน</li><li><input type="checkbox"/> จัดทำประกาศเผยแพร่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน</li><li><input type="checkbox"/> แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว</li><li><input type="checkbox"/> จัดทำคู่มือปฏิบัติงานคู่มือการดำเนินงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่</li><li><input type="checkbox"/> เผยแพร่/สื่อสาร/แจ้งประชาชนรับทราบ</li></ul>
<b>มาตรา 7 วรรคท้าย</b>
<b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบว่ามีงานบริการใดที่ไม่สามารถรับคำขอหรือรับการติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามหลักเกณฑ์ขั้นต้นในการพิจารณา เพื่อเสนอเรื่องไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาการขอยกเว้นการดำเนินการ</li></ul>
<b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ตรวจสอบงานบริการในหน่วยงานตามหลักเกณฑ์และกระบวนการพิจารณาการขอยกเว้นการดำเนินการ</li></ul>
<b>มาตรา 9</b>
<b>หน้าที่/การดำเนินการ :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- การตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประจำตัวประชาชน</li></ul>
<b>แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ประสานสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย</li><li><input type="checkbox"/> ขอเชื่อมโยงระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center)</li></ul>

## มาตรา 10

### หน้าที่/การดำเนินการ :

- การติดต่อใด ๆ จากประชาชน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานประกาศกำหนด ถือว่าหน่วยงานได้รับตามวันและเวลาที่การติดต่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
- ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่พบเห็นหรือรับเรื่องห้ามเพิกเฉย ในกรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ให้ดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น หรือถ้าเป็นกรณีที่หน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน ให้แจ้งกลับไปให้ประชาชนผู้ส่งทราบว่าจะส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย
- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องส่งต่อไปยังช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด และแจ้งกลับให้ประชาชนรายนั้นทราบว่า เป็นการติดต่อที่ผิดช่องทาง รวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้นให้ประชาชนทราบด้วย

### แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม

- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบแนวปฏิบัติดังกล่าว โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

## มาตรา 16 วรรคหนึ่ง

### หน้าที่/การดำเนินการ :

- เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าของรัฐกำหนด แทนการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีกฎหมายกำหนดว่าจะต้องทำเป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษร

### แนวทางปฏิบัติ/การเตรียมความพร้อม

- จัดทำคำสั่งกำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบ

การดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้มีความเหมาะสมแก่การอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อ ๒ ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) saraban@moac.go.th

๒) เว็บไซต์ <https://www.opsmoac.go.th>

๓) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ สำหรับการขอแจ้งการขอให้พิจารณา การร้องทุกข์ หรือร้องเรียน การขอให้ดำเนินการและการขอรับบริการอื่น ๆ ที่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะ

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๒ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๑๗ และ ๑๑๙ หรือหมายเลขโทรศัพท์ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๔ ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทางช่องทางตามข้อ ๒ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายประยูร อินสกุล)  
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



บัญชีเอกสารแนบท้าย

การประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ประเภทงาน	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
	เว็บไซต์/ระบบงาน	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
<b>๑. สถาบันเกษตรกรบริการ</b>		
๑.๑ การสมัครขอทดสอบสมรรถนะความสามารถสำหรับ SMART OFFICER	<a href="https://kst-register.moac.go.th/smart-officer">https://kst-register.moac.go.th/smart-officer</a>	ktki_gd@opsmoac.go.th
๑.๒ การทดสอบความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ (Placement Test)	<a href="https://www.kst.go.th/placement-test/">https://www.kst.go.th/placement-test/</a>	
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๔๐ ๕๕๙๓		
<b>๒. สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน</b>		
๒.๑ การสมัครขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	<a href="https://www.opsmoac.go.th/revolving-fund-qa">https://www.opsmoac.go.th/revolving-fund-qa</a>	bfpa@opsmoac.go.th
๒.๒ การขอรับทราบความคืบหน้าของการดำเนินการขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน (เฉพาะกรณีผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน อยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ)		
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๐ ๗๗๕๐ หรือ ๐ ๒๒๘๐ ๗๗๕๓		
๒.๓ การสมัครขอรับความช่วยเหลือผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	<a href="https://complain.moac.go.th">https://complain.moac.go.th</a>	moacbfa@gmail.com
๒.๔ การขอรับทราบความคืบหน้าติดตามผลการดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการร้องเรียน		
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๒๙ ๙๐๙๑ หรือ ๐ ๒๖๒๙ ๙๐๗๒		
๒.๕ การยื่นคำขอการจัดสรรเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร	<a href="https://www.opsmoac.go.th/fund-home">https://www.opsmoac.go.th/fund-home</a>	saraban_faf@opsmoac.go.th
๒.๖ การยื่นคำขอการปรับปรุงรายละเอียดโครงการเพื่อเสนอขอรับการจัดสรรเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร		
๒.๗ การยื่นคำขอการตอบรับเข้าร่วมประชุมคณะอนุกรรมการฯ / คณะกรรมการสงเคราะห์เกษตรกร		
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๒ ๖๗๙๗ หรือ ๐ ๒๒๘๒ ๖๑๑๐		

ประเภทงาน	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
	เว็บไซต์/ระบบงาน	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
<b>๓. สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา</b>		
๓.๑ การแจ้งประกอบธุรกิจทางการเกษตรในระบบเกษตรพันธสัญญา	<a href="https://contractfarming.moac.go.th">https://contractfarming.moac.go.th</a> <a href="https://www.opsmoac.go.th/contractfarming">https://www.opsmoac.go.th/contractfarming</a>	contractfarming@moac.go.th
๓.๒ การแจ้งยกเลิกการประกอบธุรกิจทางการเกษตรในระบบเกษตรพันธสัญญา		
๓.๓ การจัดส่งสำเนาเอกสารสำหรับการชื้อชวนเกษตรกร		
๓.๔ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
๓.๕ การดำเนินการปรับเป็นพินัย		
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๒ ๔๐๒๒		
<b>๔. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต</b>		
๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการ	<a href="https://forms.gle/kmqJayTSm๒JrHTM๕๖">https://forms.gle/kmqJayTSm๒JrHTM๕๖</a>	anti@opsmoac.go.th anticor.moac@outlook.com
กรณีประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยัน ให้สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๒๙ ๙๖๖๓		



คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
ที่ ๙๙๑ /๒๕๖๕  
เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่มาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่าในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว สมควรกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ข้อ ๒ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(๑) เอกสารราชการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์

(๒) แอปพลิเคชันไลน์

ข้อ ๓ คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายประยูร อินสกุล)

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร โทร ๐ ๒๖๒๙ ๙๖๕๓ ภายใน ๑๘๕  
ที่ กษ ๐๒๒๑/ว ๕๖๓ วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน/หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ตามที่คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีมติเห็นชอบตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ การกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานตามมาตรา ๒๐ ที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ (มาตรา ๑๐) และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรา ๑๖) ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน หรือภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปแล้วเมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ ต่อมาได้ดำเนินการพิจารณาทบทวนประกาศฯ ให้สอดคล้องกับมติกรมดังกล่าวผ่านการประชุมหารือทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ลงนามในประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ และมอบหมายให้สำนักพัฒนาระบบบริหาร (สพบ.) ดำเนินการแจ้งเวียนประกาศฯ ดังกล่าว รวมถึงเผยแพร่แบบฟอร์มมาตรฐานกลางในงานบริการประชาชนตามมาตรา ๕ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบและถือปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน นั้น (เอกสารแนบ ๑)

ในการนี้ สำนักพัฒนาระบบบริหาร จึงขอความร่วมมือหน่วยงานท่านดำเนินการดังนี้

๑. เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๒) ในทุกช่องทางสื่อสารของหน่วยงาน ได้แก่ Facebook เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

๒. แจ้งเวียนให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบประกาศ (เอกสารแนบ ๒) และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารแนบ ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอัจฉริยา จันทรวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบบริหาร



เอกสารแนบ ๑



เอกสารแนบ ๒



เอกสารแนบ ๓





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๒๙ ๙๖๕๓ ภายใน ๑๘๕  
ที่ กษ ๐๒๒๑/ว ๕๖๕ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน เกษตรและสหกรณ์จังหวัดทุกจังหวัด

ตามที่คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีมติเห็นชอบตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ การกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานตามมาตรา ๒๐ ที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ (มาตรา ๑๐) และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรา ๑๖) ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน หรือภายในวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปแล้วเมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ ต่อมาได้ดำเนินการพิจารณาทบทวนประกาศฯ ให้สอดคล้องกับมติกรมดังกล่าวผ่านการประชุมหารือทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ลงนามในประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ และมอบหมายให้สำนักพัฒนาระบบบริหาร (สพบ.) ดำเนินการแจ้งเวียนประกาศฯ ดังกล่าว รวมถึงเผยแพร่แบบฟอร์มมาตรฐานกลางในงานบริการประชาชนตามมาตรา ๕ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบและถือปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน นั้น (เอกสารแนบ ๑)

ในการนี้ สำนักพัฒนาระบบบริหาร จึงขอความร่วมมือหน่วยงานท่านดำเนินการดังนี้

๑. เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๒) ในทุกช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน ได้แก่ Facebook เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
๒. แจ้งเวียนให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบประกาศ (เอกสารแนบ ๒) และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารแนบ ๓)
๓. แจ้งเวียนให้บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๔) และงานด้านระบบเกษตรพันธสัญญา (เอกสารแนบ ๕) ศึกษาและทำความเข้าใจในแบบฟอร์มมาตรฐานกลางในการให้บริการประชาชนและยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอัจฉริยา จันทรวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบบริหาร



เอกสารแนบ ๑



เอกสารแนบ ๒



เอกสารแนบ ๓



เอกสารแนบ ๔



เอกสารแนบ ๕

ตัวอย่าง

การจัดทำประกาศเผยแพร่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน  
ตามมาตรา 10 วรรคหนึ่ง



ประกาศ .....(หน่วยงาน).....

เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ .....(หน่วยงาน).....

พ.ศ. ....

โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่า หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นเข้าสู่ระบบ สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้ประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อ .....(หน่วยงาน)..... โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ .....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน)..... ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อ .....(หน่วยงาน)..... หรือ .....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน)..... โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๑) ที่อยู่อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) .....(อีเมลกลางของหน่วยงาน เช่น .....saraban@moac.go.th).....

(๒) เว็บไซต์ .....(เว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น www.opsmoac.go.th).....

(๓) แอปพลิเคชัน .....(แอปพลิเคชันของหน่วยงาน เช่น ไลน์ @..... หรือแอปพลิเคชัน ทางรัฐ ในระบบ iOS และ Android (ถ้ามี)).....

๒. ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับ คำยืนยันจาก.....(หน่วยงาน)..... ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

(๑) .....(หมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน).....

(๒) .....(หมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....

๓. ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(หน่วยงาน)..... หรือ .....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน)..... ทางช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ .....

(.....)

.....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน).....

ตัวอย่าง

การจัดทำคำสั่งกำหนดระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง



คำสั่ง .....(หน่วยงาน).....

ที่...../๒๕๖๖

เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์\*

โดยที่มาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่าในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว สมควรกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....(หน่วยงาน)..... โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ .....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน)..... จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. ในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า .....(หน่วยงาน).....

๒. ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้\*\*

- (๑) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)
- (๒) ระบบเครือข่ายภายใน (Intranet)
- (๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ชื่อโดเมน @moac.go.th หรือ @opsmoac.go.th
- (๔) ระบบจัดเก็บข้อมูลกลาง (File-Sharing)
- (๕) ระบบเกษตรพันธสัญญา (e-Contract farming)
- (๖) ระบบสื่อสารคมนาคมออนไลน์ต่าง ๆ ตามที่สำนักงานกำหนด

๓. คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ .....

(.....)

.....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน).....

หมายเหตุ

\*ระบบปฏิบัติงานภายในของเจ้าหน้าที่ที่มีไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

\*\*เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น



ตัวอย่างคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์  
โดยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)



คำสั่ง .....(หน่วยงาน).....

ที่...../๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์  
โดยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ.....(หน่วยงาน).....  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม  
และเป็นไปตามแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖  
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ.....(หน่วยงาน)..... ดังนี้

๑. .... ตำแหน่ง .....
๒. .... ตำแหน่ง .....
๓. .... ตำแหน่ง .....

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ตรวจสอบหนังสือทางระบบอีเมลของ.....(หน่วยงาน)..... หรือ.....(อีเมล).....  
เป็นประจำทุกวัน อย่างน้อยวันละสองครั้ง ในเวลาราชการพร้อมลงทะเบียนรับหนังสือที่แนบมากับอีเมลนั้น  
ในทะเบียนหนังสือรับ

๒. แจ้งตอบกลับ (Reply) ยืนยันการได้รับอีเมลนั้น ตามที่อยู่ที่ส่งมาหรือตามอีเมลที่ผู้ส่ง  
ได้ระบุไว้ ภายในวันและเวลาราชการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือกรณีที่ได้รับนอกวันและเวลาราชการ ให้ตอบกลับ  
อย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ นาฬิกา ของวันทำการถัดไป

๓. ลงทะเบียนหนังสือส่ง ตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งหนังสือ  
โดยเข้าระบบอีเมลของ.....(หน่วยงาน)..... หรือ.....(อีเมล).....

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ .....

(.....)

.....(ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน).....

หมายเหตุ : เป็นเพียงตัวอย่างสำหรับหน่วยงานที่ประสงค์จะมอบหมายเจ้าหน้าที่โดยจัดทำเป็นคำสั่ง  
หน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ โดยไม่จำเป็นต้องทำเป็นคำสั่งได้

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



## พระราชบัญญัติ

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. ๒๕๖๕

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ

พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เป็นปีที่ ๗ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว  
มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอม  
ของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์  
พ.ศ. ๒๕๖๕”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศ  
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๒ มาตรา ๑๕ วรรคสอง มาตรา ๑๙ และมาตรา ๒๒  
ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ เมื่อพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแล้ว การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์  
ให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่ต้องปฏิบัติตามหมวด ๔ จุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ เว้นแต่คณะรัฐมนตรีจะมีมติกำหนดเป็นอย่างอื่น

มาตรา ๔ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ที่มีใช้หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง

เมื่อจะใช้พระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือบางส่วนแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือองค์การอัยการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะกำหนดให้ใช้แก่องค์กรดังกล่าวทั้งองค์กรหรือบางหน่วยงาน หรืองานบางประเภทก็ได้

มาตรา ๕ ในพระราชบัญญัตินี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

“ขออนุญาต” หมายความว่า ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอดทะเบียน ขอนั้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ

“อนุญาต” หมายความว่า ออกใบอนุญาต อนุมัติ จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง รับจดทะเบียน ออกอาชญาบัตร รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น แจ้งผลการพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการ จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ และให้บริการอื่นใดแก่ประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๖ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีประสิทธิภาพ ให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก



มาตรา ๗ บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้อนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง

ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้ว และในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าวกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐด้วยโดยอนุโลม

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

มาตรา ๘ ในการดำเนินการตามมาตรา ๗ ผู้อนุญาตจะกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ขออนุญาตปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกหรือป้องกันความเสี่ยงแก่ผู้ขออนุญาต หรือเพื่อการยืนยันตัวตน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น

การยืนยันตัวตนตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดให้ดำเนินการด้วยวิธีอื่นนอกจากการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางก็ได้ ถ้าวิธีอื่นดังกล่าวนั้นจะเป็นการสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้อนุญาตประสงค์จะตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้ขออนุญาตยื่นหรือแสดงต่อผู้อนุญาต ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะติดต่อกับสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางที่จะตรวจสอบและแจ้งผล ทั้งนี้ ให้กระทำโดยพลัน โดยผ่านทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการดังกล่าวมิให้ถือว่าเป็นการเปิดเผยข้อความหรือตัวเลขตามมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔

มาตรา ๑๐ บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเรื่องตามวรรคหนึ่งไม่มีหน้าที่หรืออำนาจที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง แต่ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงอยู่ต่างหน่วยงานกัน จะแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตหรือติดต่อกับผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ

มาตรา ๑๒ ภายใต้บังคับมาตรา ๗ ในการดำเนินการพิจารณาอนุญาต หากมีความจำเป็นที่ผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐต้องมีสำเนาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐใด ๆ เป็นผู้ออกให้แก่ผู้ขออนุญาต เมื่อผู้ขออนุญาตได้นำเอกสารหลักฐานต้นฉบับมาแสดงแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้นมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนามาเป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

มาตรา ๑๓ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตและหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาต ประกาศกำหนดก็ได้ และให้ถือว่าการแสดงเช่นว่านั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ประกาศดังกล่าว เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและเผยแพร่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ใช้บังคับได้

(๒) ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การเปิดเผยดังกล่าวอย่างน้อยต้องมี รายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต และต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพื่อประโยชน์ในการลดภาระของผู้รับอนุญาต วิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดตาม (๑) จะออกกฎกระทรวงกำหนดให้ต้องทำเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็ได้

มาตรา ๑๔ ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ ตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดง ใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ โดยให้ถือว่าการแสดงเช่นว่านั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นบัตร ใบอนุญาตหรือ เอกสารสำคัญที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๕ ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย หากหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานใดไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะตราพระราชกฤษฎีกายกเว้นให้เป็นกรณี ๆ ไปก็ได้ โดยต้องระบุเหตุผล ความจำเป็น และระยะเวลาที่จะยกเว้นให้

ให้เป็นหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ หรือ ตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน การใช้จ่ายเงิน หรือความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในระหว่างที่ยังมิได้แก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติตามวรรคสอง ผู้ใดจะปฏิเสธความมีอยู่หรือความถูกต้องของเอกสารหลักฐานตามวรรคหนึ่งเพียงเพราะเหตุที่เอกสารหลักฐานนั้นทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

มาตรา ๑๖ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว

ระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดตามวรรคหนึ่งต้องสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๖

มาตรา ๑๗ บรรดาข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติของคณะรัฐมนตรี ถ้าข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารนั้นมีได้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะรัฐมนตรีจะมีมติให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และส่งมอบเอกสารต้นฉบับให้กรมศิลปากรเพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติได้

วิธีการจัดเก็บและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๖

มาตรา ๑๘ การจัดทำและเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดพิมพ์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และสามารถจัดทำสำเนาได้โดยตนเอง และในกรณีที่ประชาชนประสงค์จะได้สำเนาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่จะต้องจัดให้โดยเร็ว โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีประกาศกำหนดก็ได้

มาตรา ๑๙ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๖ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้



หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป ก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องจัดทำให้แล้วเสร็จ เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายในสองร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ข้อเสนอตามวรรคหนึ่ง ต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงถึงกันโดยสามารถใช้อุปกรณ์และข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ในระหว่างที่คณะรัฐมนตรียังมิได้มีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามมาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายไปพลางก่อนได้

มาตรา ๒๐ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา ๑๐ รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา ๖

ในระหว่างที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐยังมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๑๐ หรือกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๖ ให้ถือว่าการส่งคำขออนุญาตหรือติดต่อหรือการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ นั้น เป็นการส่งหรือติดต่อที่ชอบตามมาตรา ๑๐ หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ชอบตามมาตรา ๑๖ แล้วแต่กรณีแล้ว

มาตรา ๒๑ ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา ๑๓ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในระหว่างที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหน้าที่จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย

ในระหว่างที่ยังไม่มีการออกประกาศตามวรรคหนึ่ง ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดก็ได้ และให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว

มาตรา ๒๒ ให้คณะรัฐมนตรีกำหนดหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งให้ทำหน้าที่ในการติดตาม เร่งรัด ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานของรัฐโดยังมิได้ดำเนินการตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐตามวรรคหนึ่งที่จะแจ้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยทราบถึงหน้าที่ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการ โดยให้แจ้งเดือนทุกสัปดาห์

มาตรา ๒๓ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการทำความเข้าใจ เนื้อหาสาระและปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาที่จะจัดให้มีและปรับปรุงฐานข้อมูลทางกฎหมายและระบบการสืบค้นกฎหมายโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงของประชาชนโดยเร็ว

มาตรา ๒๔ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่บทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่เอื้อต่อการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาต การให้บริการ หรือการให้สวัสดิการแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีภาระและต้นทุนในการติดต่อกับภาครัฐ ที่สูงเกินสมควร เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และไม่สอดคล้องกับ เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สมควรมีกฎหมายกลางว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ และ โดยที่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติราชการนั้นเป็นการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ ๑ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์  
ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565  
ตามมติคณะรัฐมนตรี  
ในคราวการประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566

**วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕**  
(สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น)

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ประกอบกับ มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระเบียบ สารบรรณฯ) ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องติดต่อราชการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่หน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากรในการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้นตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติฯ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานขนาดเล็กให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วนในระยะเริ่มต้น โดยแนะนำให้ดำเนินการดังนี้

**๑. การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น**

๑.๑ หน่วยงานควรต้องเริ่มต้นด้วยการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้นำโดเมนเนมดังกล่าวไปใช้เป็นโดเมนเนมสำหรับอีเมลของหน่วยงานของรัฐต่อไป โดยในการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้น หน่วยงานสามารถดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานติดต่อเพื่อขอใช้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม<sup>๑</sup> ทางช่องทาง <https://thdomain.thnic.co.th/register> ซึ่งทำหน้าที่ดูแลระบบทะเบียนและให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมน โดยใช้นามสกุลสำหรับหน่วยงานของรัฐ เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th

(๒) ในการตั้งชื่อย่อของหน่วยงานสำหรับการจดทะเบียนโดเมนเนมนั้นให้ตั้งชื่อตามแนวทางที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนด โดยหน่วยงานอาจตั้งชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เช่น *klongnoy.go.th*, *paktang.go.th* และอาจจดทะเบียนชื่อภาษาไทยเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น *คลองน้อย.รัฐบาล.ไทย*, *ปากทาง.รัฐบาล.ไทย* (ข้อ ๑ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรใช้โดเมนเนมภาษาอังกฤษเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของอาเซียนที่ให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางและเพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถพิมพ์ภาษาไทยสามารถติดต่อหน่วยงานได้

<sup>๑</sup> บริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเดียวของประเทศไทยที่ได้รับสิทธิ์ในการให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนภายใต้ .th และ .ไทย



(๓) ในกรณีที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมขอให้หน่วยงานจัดส่งหลักฐานการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อประกอบการจดทะเบียนโดเมน หน่วยงานอาจนำส่งสำเนากฎหมายที่จัดตั้งหรือจัดโครงสร้างของหน่วยงานของรัฐ เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบกับหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ แทนการนำส่งหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท

(๔) หากหน่วยงานประสงค์จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจดทะเบียนโดเมนเนม ให้ติดต่อสอบถามผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนมตาม (๑) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๐๕ ๔๐๐๗ ในเบื้องต้นก่อน และหากยังคงมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อหรือ สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรืออีเมล [info@etda.or.th](mailto:info@etda.or.th)

๑.๒ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฯ และระเบียบสารบรรณฯ หน่วยงานจะต้องจัดทำบัญชีอีเมลในชื่อหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีอีเมลกลางในการรับส่งหนังสือของหน่วยงาน (อีเมลกลาง) ทั้งกับหน่วยงานอื่นและประชาชนทั่วไป โดยในการจัดทำบัญชีอีเมลนั้น หน่วยงานสามารถเลือกขอรับบริการจากผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ได้

(๑) ผู้ให้บริการอีเมลเอกชนทั่วไป เช่น outlook.com, gmail.com โดยอาจมีหรือไม่มีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรูปแบบและระดับการให้บริการของอีเมลเอกชนแต่ละราย

(๒) บริการอีเมลภาครัฐที่ให้บริการโดย สพร. โดยหน่วยงานสามารถติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรืออีเมล [contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th)

(๓) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เช่น อบจ. อบต. เทศบาล) ให้ติดต่อขอจัดตั้งบัญชีอีเมลจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๑๑๒, ๑๑๑๖, ๑๑๐๕ หรือติดต่อผ่านช่องทางเว็บไซต์ <http://www.dla.go.th/register/register.jsp>

๑.๓ ในการขอจัดตั้งบัญชีอีเมลตามข้อ ๑.๒ หน่วยงานสามารถแจ้งให้นำชื่อโดเมนเนมที่จดทะเบียนไว้แล้วตามข้อ ๑.๑ มากำหนดเป็นชื่ออีเมล โดยมีคำว่า saraban นำหน้าตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ เช่น [saraban@klongnoy.go.th](mailto:saraban@klongnoy.go.th), [saraban@paktang.go.th](mailto:saraban@paktang.go.th) โดยในกรณีที่ใช้บริการอีเมลของผู้ให้บริการเอกชนแล้ว การเปลี่ยนชื่อโดเมนเนมสำหรับอีเมลอาจมีค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้บริการเอกชนแต่ละรายมีแนวทางในการคิดค่าบริการและขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงขอให้หน่วยงานติดต่อสอบถามผู้ให้บริการเอกชนโดยตรง

๑.๔ เมื่อได้ตั้งบัญชีอีเมลกลางและเปลี่ยนโดเมนเนมเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานจัดทำประกาศตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๑ เพื่อให้หน่วยงานอื่นและประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ และเมื่อจัดทำประกาศแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) ติดประกาศดังกล่าวในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

(๒) เผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมของหน่วยงาน เช่น Facebook, Line เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้มากที่สุด

(๓) นำส่งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบ

(๔) แจ้งลงทะเบียนอีเมลกลางของหน่วยงานกับ สพร. โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรือแจ้งทางอีเมล [contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th) โดยนำส่งสำเนาประกาศไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ สพร. รวบรวมจัดทำเป็นนามสงเคราะห์ให้หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนสืบค้นได้

๑.๕ เมื่อดำเนินการจัดตั้งอีเมลกลางแล้วเสร็จ หัวหน้าหน่วยงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารบรรณคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชีอีเมลกลางของหน่วยงานตามที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมายดังกล่าวจะมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (inbox) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (ตัวอย่างเช่น ๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.) และต้องตรวจสอบทั้งในกล่องอีเมลขาเข้า (inbox) และกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ด้วย (ข้อ ๒ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

๑.๖ ควรมีการทบทวน เพื่อตรวจสอบบัญชีอีเมลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่มีเป็นปัจจุบัน และมีมาตรการควบคุมกรณีมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอีเมลลาออกหรือโอนย้ายหน้าที่รับผิดชอบ

๑.๗ ควรพิจารณาถึงภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น อีเมลหลอกลวง (Phishing Mail) หรือ ไวรัส เวิร์ม และโทรจันที่อาจถูกส่งมากับอีเมล โดยสามารถป้องกันได้ด้วยวิธีการอบรมความตระหนักและติดตั้งซอฟต์แวร์โปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) เพื่อช่วยป้องกันภัยคุกคามดังกล่าว

๑.๘ ควรใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) และต้องแน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวสูงสุด โดยการรวบรวมหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

## ๒. การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล

๒.๑ เมื่อได้รับอีเมลจากหน่วยงานอื่นหรือประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งได้รับมอบหมายควรต้องพิจารณาในเบื้องต้นจากชื่อผู้ส่งและหัวข้ออีเมลที่ได้รับก่อนว่า เป็นอีเมลที่หน่วยงานอื่นหรือประชาชนส่งมาเพื่อติดต่อราชการหรือไม่ หากปรากฏชัดเจนว่าเป็นอีเมลขยะ อีเมลโฆษณาทั่วไป หรืออีเมลชวนเชื่อ เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถลบอีเมลดังกล่าวได้โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ แต่หากปรากฏว่าอีเมลดังกล่าวเป็นอีเมลจากหน่วยงานของรัฐอื่นหรือประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อราชการแล้ว ให้ถือว่าอีเมลดังกล่าวเป็นหนังสือราชการตามระเบียบสารบรรณฯ ที่กำหนดให้ต้องลงทะเบียนหนังสือรับและออกหลักฐานตอบกลับให้แก่ผู้ส่งอีเมล ทั้งนี้ ในการตรวจสอบอีเมลกลางนั้น หากเจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบอีเมลติดต่อราชการปรากฏอยู่ในกล่องอีเมลขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้เจ้าหน้าที่ย้ายอีเมลดังกล่าวไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) ก่อน แล้วจึงบันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง

๒.๒ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจสอบอีเมลกลางของหน่วยงานนอกเวลาทำการแล้วและพบว่าไม่มีอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าวในวันและเวลาทำการถัดไป เช่น ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามา

ในวันอาทิตย์ ที่ ๒๒ มกราคม เวลา ๒๑.๓๓ น. ก็ให้เจ้าหน้าที่บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ ๒๓ มกราคม เวลา ๘.๓๐ น. (มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติฯ)

๒.๓ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่สารบรรณตรวจพบว่าอีเมลที่หน่วยงานได้รับนั้นเป็นอีเมลที่ส่งให้ผิดหน่วยงานหรือเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณมีหน้าที่ตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว และหากเป็นไปได้ควรต้องแนะนำหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจให้ผู้ส่งอีเมลทราบด้วย ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ต้องบันทึกการรับอีเมลที่ส่งผิดพลาดนั้นลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานแต่อย่างใด

๒.๔ สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ใด ๆ ของหน่วยงานพบว่ามีประชาชนหรือหน่วยงานใด ๆ ส่งเรื่องมาในช่องทางอื่นของหน่วยงานที่หน่วยงานมิได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อ เช่น Facebook, Messenger, อีเมลอื่น ๆ ของหน่วยงานที่มิได้ประกาศเป็นช่องทางรับหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่พบเรื่องดังกล่าวมีหน้าที่ส่งต่อให้ส่วนงานสารบรรณลงทะเบียนรับและตอบกลับไปยังผู้ส่ง (มาตรา ๑๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยให้ลงทะเบียนรับหนังสือในวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่สารบรรณได้รับ (ข้อ ๓.๑ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ)

๒.๕ ในการบันทึกอีเมลลงทะเบียนหนังสือรับของหน่วยงานนั้น หากหน่วยงานยังไม่มีระบบทะเบียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณจัดทำทะเบียนหนังสือรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers ตามข้อ ๒๙/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ โดยให้จัดทำหน้าตาม (sheet) ให้มีช่องตารางตามหัวข้อเดียวกับสมุดทะเบียนตามระเบียบสารบรรณฯ ที่ใช้อยู่เดิม และให้ยกเลิกการใช้สมุดทะเบียนเดิม และใช้ทะเบียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำขึ้นใหม่นั้นในการบันทึกลงทะเบียนรับหนังสือทั้งที่เป็นอีเมลและที่เป็นหนังสือที่ได้รับในรูปแบบกระดาษ (ข้อ ๒๙/๑ ของระเบียบสารบรรณฯ)

๒.๖ ในการตอบกลับอีเมลไปยังผู้ส่ง (reply) เพื่อตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณจะต้องตอบกลับทางอีเมลโดยระบุเลขรับที่ตามที่ลงบันทึกไว้ลงทะเบียนหนังสือรับ พร้อมแจ้งหมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ด้วย (ถ้าทราบ) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานในภายหลังต่อไป (ข้อ ๓.๒ ของภาคผนวก ๗ แห่งระเบียบสารบรรณฯ) รวมถึงการสำรองข้อมูลทะเบียนรับหนังสือ

๒.๗ เมื่อเจ้าหน้าที่สารบรรณได้บันทึกอีเมลที่ได้รับลงในทะเบียนหนังสือรับและตอบกลับผู้ส่งเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณนำส่งหนังสือดังกล่าวตามขั้นตอนปกติภายในของหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งต่อทางอีเมลของหน่วยงานก็ได้ แต่ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับส่งเอกสารภายในแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถใช้วิธีพิมพ์อีเมลที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าอีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเป็นเอกสารต้นเรื่อง และให้ส่งต่ออีเมลที่พิมพ์ออกมานั้นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

### ๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอีเมล

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อจากส่วนงานสารบรรณแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ และหากพบว่าคำขอ เอกสาร หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง และจำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งประชาชนทางอีเมลให้แก่ไขโดยทันที โดยในการแจ้งประชาชนทางอีเมลนั้นเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งติดต่อประชาชนโดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้ และอาจใช้ช่องทางติดต่ออื่นในการแจ้งเพิ่มเติมด้วยก็ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางไลน์แอปพลิเคชัน แต่การแจ้งทางอีเมลนั้นเป็นช่องทางหลักเนื่องจากอีเมลนั้นเป็นหลักฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ว่าดำเนินการแจ้งแล้ว ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมนั้นเจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลาจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งด้วยว่าหากประชาชนไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาแล้วจะดำเนินการอย่างไร

๓.๒ ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๓.๑ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมายังอีเมลได้ เช่น ส่งอีเมลไปแต่ได้รับแจ้งกลับมาว่าไม่สามารถส่งไปยังอีเมลปลายทางได้ โดยประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ในอีเมล ให้เจ้าหน้าที่เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว

๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางอีเมลนั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้

(๑) ประชาชนอาจใช้วิธีการกรอกข้อมูลบนฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน แต่หากหน่วยงานไม่มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แล้วประชาชนอาจส่งอีเมลโดยพิมพ์ข้อความให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มก็มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ) ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องได้ง่าย หน่วยงานควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจเลือกใช้รูปแบบไฟล์ PDF ที่กรอกข้อความได้ หรือรูปแบบอื่นที่เห็นว่ามีเหมาะสม

(๒) รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ โดยในกรณีที่เจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

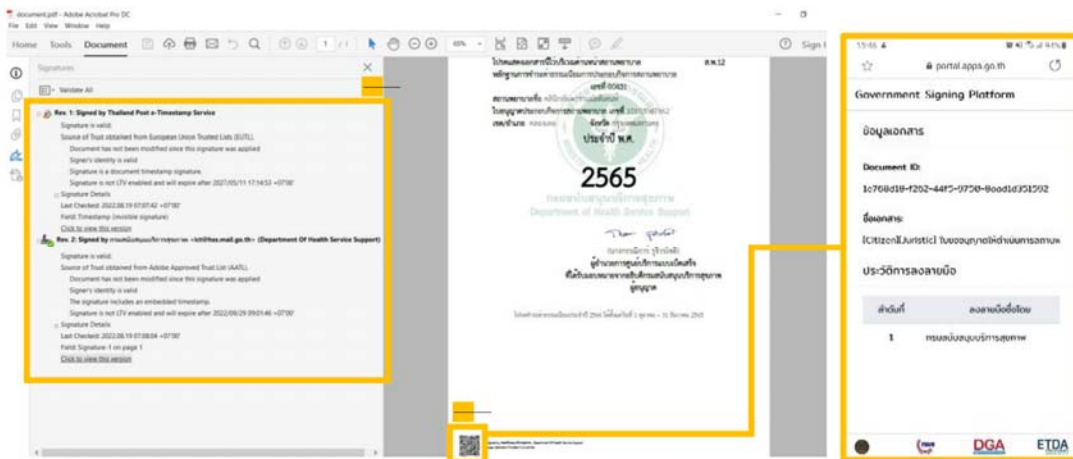
(๓) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ ในเรื่องใดกำหนดให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องส่งสำเนาเอกสารใด ๆ มากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

(๔) การส่งอีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอีเมลอยู่แล้วในตัว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องแจ้งให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่น

นอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนาม โดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง ตามประกาศ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สฟธอ.ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดีจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพสแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับ ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยให้มืองค์ประกอบตาม ขมธอ. กำหนดก็ได้

(๕) ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอส่งสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสาร มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ของกรมการปกครอง (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา ๙, ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารยังไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ นอกจากนี้หน่วยงานยังสามารถติดต่อขอใช้บริการตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนได้จากเว็บไซต์ [gdx.dga.or.th](http://gdx.dga.or.th) โดยไม่ต้องพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติม ส่วนเอกสารอื่นที่หน่วยงานของรัฐออกที่ได้มีการ รับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออก ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) ได้ รับรองตามที่ ระบุไว้ใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออก ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก Adobe Approved Trust List (AATL) แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมี ความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

(๖) วิธีการตรวจเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออก โดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดย เมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ ผู้ใช้งานทราบในหน้าจอโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ



หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ สพอ. <https://validation.teda.th/> ดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

(๗) ในกรณีที่เอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยแนะนำให้เข้าไปที่หน้า [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” และเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งรหัส e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถนำรหัสดังกล่าวเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องที่ช่องทางเดียวกันได้ (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐ

(๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสละสิทธิ์ใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสละสิทธิ์และปฏิเสธสิทธิ์ใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว

(๒) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (๑) หากหน่วยงานไม่สามารถกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ เช่น ให้มารับใบอนุญาตด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ผ่านโปรแกรมที่ประชาชนใช้งานกันทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านไลน์แอปพลิเคชัน หรือผ่าน Facebook Messenger กับผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้เจ้าหน้าที่บันทึกภาพจากการวิดีโอคอล เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว ทั้งนี้ การแจ้งนัดหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (๒) ให้แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานประกอบ

๓.๕ การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

(๒) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๒.๑) วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น โอนเงินผ่าน internet-banking หรือ mobile banking ผ่าน QR-Code หรือชำระผ่านตัวแทนสาขา ธนาคาร หรือตู้ ATM

(๒.๒) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้งการชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

(๓) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงาน ตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก ๒ หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงิน แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้กันภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล ไลน์แอปพลิเคชัน ไมโครซอฟท์ ๓๖๕ หรือระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดที่หน่วยงานใช้

(๒) หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีงบประมาณที่จะจัดหาอีเมลหรือระบบอื่นใด ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้ได้ หน่วยงานอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไปลงทะเบียนใช้อีเมลหรือระบบอื่นใดกับผู้ให้บริการที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย และให้ส่วนงานสารบรรณหรือส่วนงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบันทึกไว้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดใช้อีเมลหรือบัญชีผู้ใช้ใด เพื่อให้หน่วยงานสามารถส่งการและใช้รับส่งเอกสารได้ และให้ถือว่าเอกสารที่ส่งโดยใช้อีเมลบัญชีที่ได้บันทึกไว้แล้วดังกล่าว เป็นเอกสารที่ได้มีการลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าของอีเมลหรือบัญชีนั้นแล้ว

#### ๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๔.๑ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ แล้วเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขออนุญาต ผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วจึงส่งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ในการส่งให้ประชาชนนั้น หน่วยงานต้องส่งโดยใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน โดยอาจแนบเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF พร้อมทั้ง ระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมลด้วย ในการนี้ ให้บันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เช่นเดียวกับการส่งเป็นหนังสือในรูปแบบกระดาษ

๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำโดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF เช่น บริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ [Adobe.com](https://www.adobe.com/thailand/acrobat/convert-to-pdf.html) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่นใดที่สามารถแปลงเป็นไฟล์ PDF ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานและมอบให้ส่วนงานสารบรรณเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

๔.๔ หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรตามข้อ ๔.๓ ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ ๓,๐๐๐ บาท) โดยติดต่อ

(๑) TDID ได้ที่ <https://www.thaidigitalid.com/certificate/> หรือ

(๒) INET ได้ที่ <https://ca.inet.co.th/inetca/certDetail.html>

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีข้อขัดข้องแล้ว หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สทธ. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๓ ๑๒๓๔ หรือ [info@etda.or.th](mailto:info@etda.or.th)

๔.๕ เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๔ จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

๔.๖ การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนให้ส่งโดยใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร. ตามข้อ ๑.๔ และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์โดยบันทึกอีเมลที่ส่งออกให้ประชาชนไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตามข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง

๔.๘ เนื่องจากบัญชีอีเมลนั้นมีพื้นที่จำกัด เพื่อให้อีเมลของหน่วยงานมีพื้นที่เพียงพอที่จะรับอีเมลจากประชาชนได้ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในส่วนที่ประชาชนยื่นมาหรือในส่วนที่หน่วยงานของรัฐส่งให้ประชาชน (ข้อ ๘๙/๔ ของระเบียบสารบรรณฯ) โดยในกรณีที่พบว่าพื้นที่ของอีเมลกลางไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลด้วยการบันทึกในรูปแบบ archive file เช่น ในสกุล PST เพื่อจัดเก็บไว้ในสื่อบันทึกที่มีความมั่นคงปลอดภัย เช่น cloud storage, external harddisk แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในอีเมลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่เหมาะสม หรือตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

๔.๙ ในกรณีที่ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าไม่สามารถยื่นคำขอและเอกสารประกอบคำขอทางอีเมลได้เนื่องจากจำเป็นต้องมีการส่งไฟล์ขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถส่งทางอีเมลได้แล้ว หน่วยงานควรจะซักซ้อมกับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งให้ประชาชนนำไฟล์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ใน Cloud Storage ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เช่น OneDrive, Google Drive, Box แล้วนำส่ง link สำหรับ download ไฟล์ให้เจ้าหน้าที่ในทางอีเมล โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ download จาก link ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควรส่งอีเมลแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการดำเนินการ

## ๕. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

๕.๑ ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยที่หน่วยงานเป็นผู้ออก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาบันทึกเป็นฐานข้อมูลใบอนุญาตไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel, Google Sheets, Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ (ถ้ามี) โดยการบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

๕.๒ ในการจัดทำฐานข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานดำเนินการรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันให้ครบถ้วนก่อน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

๕.๓ ให้หน่วยงานเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

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

(๒) จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

(๓) เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ [www.data.go.th](http://www.data.go.th) โดยหน่วยงานสามารถลงทะเบียนที่เว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail>

และเข้าใช้งาน [www.data.go.th](http://www.data.go.th) ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ ในการนี้ ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (๒) หรือ (๓) ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

๕.๔ หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

๕.๕ ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เองตามข้อ ๕.๓ แล้ว หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา ๒๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน ๓ วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

## ๖. อื่น ๆ

๖.๑ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางเทคโนโลยี แต่คู่มือฉบับนี้มีได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้

๖.๒ ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นตามเอกสารฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ([www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)) หัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” หรือ <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> หรือส่งคำถามมาที่อีเมล [dx@opdc.go.th](mailto:dx@opdc.go.th)



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

ภาคผนวก 7

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร  
และหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

## ภาคผนวก ๗

### หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๑. ให้ส่วนราชการจัดให้มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกโดยย่อว่า “อีเมล” กลางของส่วนราชการ เพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยให้ใช้ชื่อ saraban ตามด้วยชื่อโดเมน (domain name) ของส่วนราชการนั้น หรืออย่างน้อยต้องลงท้ายด้วยชื่อโดเมนของส่วนราชการต้นสังกัด ตัวอย่างเช่น

ราชการบริหารส่วนกลาง	saraban@opm.go.th saraban@dwr.mail.go.th
ราชการบริหารส่วนภูมิภาค	saraban-phayao@moi.go.th saraban_lampang@dopa.go.th
ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น	saraban@sirachacity.go.th saraban_6301209@dla.go.th

ส่วนราชการอาจจัดหลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) เพื่อใช้รับรองหนังสือของส่วนราชการที่จะส่งทางอีเมลด้วยก็ได้

๒. ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่รับหนังสือทางที่อยู่อีเมลตามข้อ ๑ รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการที่ได้รับในระบบอีเมลของส่วนราชการเป็นประจำตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบในโฟลเดอร์อีเมลขยะและโฟลเดอร์อื่นใดที่อาจมีอีเมลเข้ามาได้ ทั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้าและอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งตรวจสอบพบอีเมลขยะหรืออีเมลโฆษณา เช่น Spam mail หรือ Junk mail หรือ Hoax mail ไม่ควรเปิดอีเมลนั้น และห้ามมิให้ตอบกลับ เปิดเอกสารหรือคลิกลิงก์ที่แนบมากับอีเมลนั้นโดยเด็ดขาด โดยให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งลบอีเมลนั้นทิ้งทันที

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งมาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐในโฟลเดอร์อีเมลขยะหรือโฟลเดอร์อื่นใด ให้ย้ายไปยังกล่องจดหมายเข้า (inbox) แล้วดำเนินการตามข้อ ๓ ต่อไป

๓. เมื่อได้รับอีเมลจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๒ ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ลงทะเบียนรับหนังสือที่แนบมากับอีเมลนั้นในทะเบียนหนังสือรับตามข้อ ๓๘ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

๓.๒ แจ้งยืนยันการได้รับอีเมลโดยการตอบกลับ (reply) อีเมลนั้นไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมาหรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ส่งได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับภายหลัง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ให้ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ นาฬิกา ของวันทำการถัดไป ทั้งนี้ เนื้อหาของอีเมลที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่าส่วนราชการนั้นได้รับอีเมลแล้วพร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย ตัวอย่างเช่น

“ได้รับอีเมลของท่านแล้ว

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

0 2283 4244

Your e-mail is well received.

Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office

+66 2283 4244”

๓.๓ สำรองข้อมูล (backup) อีเมลนั้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด ซึ่งต้องสามารถเรียกดูในภายหลังได้ เช่น การส่งเข้าอีเมลของส่วนราชการที่กำหนดขึ้นเพื่อสำรองข้อมูลเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ การจัดเก็บหรือสำรองข้อมูลหนังสือราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้นำหลักเกณฑ์การตั้งชื่อไฟล์ในข้อ ๔ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

๓.๔ ในกรณีที่ส่วนราชการนั้นมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้นำเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่ส่วนราชการนั้นไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้พิมพ์ออก (print out) เป็นเอกสารแล้วดำเนินการต่อไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

๓.๕ การจัดส่งอีเมลที่ได้ลงทะเบียนรับแล้วให้ผู้ที่เกี่ยวข้องภายในส่วนราชการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

๓.๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับหนังสือราชการที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับที่สุด ให้ติดต่อผู้ส่งเพื่อแจ้งให้ทราบว่าหนังสือนั้นไม่อาจส่งและรับด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และขอให้ดำเนินการส่งใหม่อีกครั้งเป็นเอกสาร เมื่อได้แจ้งแล้วให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางลบอีเมลนั้นทิ้งทันที การพิมพ์หนังสือตามวรรคหนึ่งออกเป็นเอกสาร ให้นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ หรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ดำเนินการ ในระหว่างการดำเนินการดังกล่าวต้องระมัดระวังมิให้บุคคลอื่นได้อ่านหรือเข้าถึงอีเมลและหนังสือนั้นได้

๓.๗ ในกรณีที่ส่วนราชการ หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ได้รับหนังสือราชการถึงส่วนราชการทางที่อยู่อีเมลอื่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ เช่น ที่อยู่อีเมลของหน่วยงานภายใน หรือที่อยู่อีเมลของเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการจัดให้เจ้าหน้าที่นั้นในการปฏิบัติงาน ให้เป็นหน้าที่ของผู้ดูแลหรือใช้งานที่อยู่อีเมลนั้นที่จะส่งต่อ (forward) ไปยังที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ เพื่อดำเนินการต่อไปตามที่กำหนดในข้อนี้ และให้เจ้าหน้าที่ตามข้อ ๒ ส่งอีเมลแจ้งกลับไปยังผู้ส่งเพื่อทราบที่อยู่อีเมลที่ถูกต้องสำหรับการจัดส่งครั้งต่อไปด้วย

๓.๘ การดำเนินการตามข้อ ๓ อาจใช้ระบบอัตโนมัติที่ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดก็ได้

๔. การจัดทำข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการเพื่อส่งทางอีเมล ให้ส่วนราชการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดทำร่างหนังสือให้ผู้มีอำนาจลงชื่อหรือให้ความเห็นชอบร่างหนังสือที่จะส่งออกไปภายนอก

๔.๒ เมื่อผู้มีอำนาจลงชื่อได้ลงลายมือชื่อหรือให้ความเห็นชอบหนังสือแล้ว ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วย และให้ประสานหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อกำหนดเลขทะเบียนหนังสือส่งและลงรายการทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔.๓ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แล้วนำเลขดังกล่าวมากำหนดไว้ในหนังสือที่จะส่งไปภายนอก

ในกรณีที่ส่วนราชการใดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งหนังสือทางอีเมล โดยระบบดังกล่าวสามารถจัดทำหนังสือและออกเลขหนังสือได้โดยอัตโนมัติเมื่อผู้มีอำนาจลงชื่อได้แสดงเจตนาเห็นชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าได้ปฏิบัติตาม ๔.๒ แล้ว

๔.๓ ให้เจ้าของเรื่องแปลงหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF เป็นไฟล์เดียว ความละเอียดไม่น้อยกว่า ๓๐๐ dpi เว้นแต่กรณีที่สิ่งที่จะส่งไปด้วยมีจำนวนหน้ามาก จะแยกไฟล์ต่างหากก็ได้ และให้ตั้งชื่อไฟล์ตามหลักเกณฑ์และลำดับ ดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ชื่อไฟล์ให้ใช้เลขอารบิก และใช้เครื่องหมายขีดกลาง ( \_ ) แทนการเว้นวรรคหรือเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์พิเศษที่สงวนไม่ให้ใช้ในชื่อไฟล์ (reserved characters) เช่น (/) (.) หรือ (\$)

๔.๓.๑ ปีพุทธศักราช

๔.๓.๒ รหัสตัวอักษรโรมันประจำส่วนราชการตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายภาคผนวกนี้

๔.๓.๓ เลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๔.๓.๔ เลขที่ของหนังสือตามทะเบียนหนังสือส่ง

๔.๓.๕ กรณีมีหลายไฟล์ ให้ไฟล์สิ่งที่จะส่งไปด้วยใช้ชื่อไฟล์เดียวกับหนังสือแล้วตามด้วยตัวเลขตั้งแต่เลข 1 เป็นต้นไปตามลำดับ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าเป็นตัวเลขเดียวกับตัวเลขของสิ่งที่ส่งมาด้วยตามที่ระบุในหนังสือหรือไม่

ตัวอย่างเช่น 2564\_OPM0913\_56.pdf

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ 2564\_OPM0913\_56\_1.pdf

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ 2564\_OPM0913\_56\_2.pdf

๕. การส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการทางอีเมล ให้ส่วนราชการดำเนินการดังนี้

๕.๑ ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการนั้นคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือของส่วนราชการนั้นทางอีเมล

๕.๒ ให้เจ้าของเรื่องนำส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๓ รวมทั้งแจ้งที่อยู่อีเมลของผู้รับ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับ (ถ้ามี) ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ เพื่อดำเนินการส่งอีเมลต่อไป

๕.๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

๕.๓.๑ ลงทะเบียนหนังสือส่งโดยระบุเลขทะเบียนส่งตามที่ระบุไว้ในหนังสือส่ง โดยให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการส่งหนังสือเป็นเอกสาร

๕.๓.๒ ตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) (ถ้ามี) เพื่อรับรองความถูกต้องของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้น

๕.๓.๓ เข้าสู่ระบบอีเมล โดยในการส่งหนังสือราชการ ให้ใช้ที่อยู่อีเมลกลางของส่วนราชการตามข้อ ๑ เท่านั้น

๕.๓.๔ ในส่วนชื่อเรื่องของอีเมล (subject) ให้ระบุโดยใช้ชื่อเรื่องตามที่ระบุในหนังสือ ทั้งนี้ ในกรณีมีการกำหนดชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วในชื่อเรื่องของอีเมลตามด้วยเครื่องหมายทวิภาค (: ) แล้วจึงระบุชื่อเรื่อง ตัวอย่างเช่น ด่วนที่สุด : ขอเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามสัญญาเลขที่ .. ครั้งที่ ..

๕.๓.๕ ในเนื้อหาอีเมล ให้จัดรูปแบบเนื้อหาเป็น HTML โดยให้ใช้การเข้ารหัสข้อความ (text encoding) แบบ UTF-8 และใช้ตัวแบบอักษร (font) Arial หรือ Verdana หรือ Times New Roman หรือ font อื่นใดซึ่งรองรับการแสดงผลภาษาไทย และสามารถแสดงผลบนอุปกรณ์ส่วนใหญ่ได้

๕.๓.๖ เนื้อหาของอีเมลต้องมีการจัดเรียงและมีเนื้อหาของข้อความดังต่อไปนี้

๕.๓.๖.๑ คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่อีเมลนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

๕.๓.๖.๒ ข้อความ ให้ลงสรุปสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

๕.๓.๖.๓ คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

๕.๓.๖.๔ ลงชื่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือนั้น

๕.๓.๖.๕ ข้อมูลติดต่อ ให้พิมพ์ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ และหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของเรื่องและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นได้ไว้ด้วย

๕.๓.๖.๖ ข้อความขอให้ตอบกลับ เพื่อขอให้ผู้รับอีเมลหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบกลับ (reply) ว่าได้รับอีเมลนั้นแล้ว ตัวอย่างเช่น

“หากท่านได้รับอีเมลนี้แล้วกรุณาแจ้งการได้รับกลับมายังที่อยู่อีเมลนี้ด้วย จะขอบคุณยิ่ง”



๕.๓.๖.๗ เส้นปิดข้อความ โดยให้มีเส้นประหรือเส้นทึบปิดข้อความยาวตลอดบรรทัดที่อยู่ได้ข้อมูลติดต่อ เพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ้นสุดเนื้อหาของอีเมล

๕.๓.๖.๘ ข้อความจำกัดความรับผิดชอบมาตรฐาน ให้พิมพ์ข้อความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังต่อไปนี้

“อีเมล (และ/หรือเอกสารแนบ) นี้เป็นข้อมูลที่เป็นความลับและอาจเป็นข้อมูลที่เป็นเอกสิทธิ์เฉพาะบุคคล การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้หรือเปิดเผยให้บุคคลอื่นใดล่วงรู้ เป็นการกระทำที่ไม่ได้รับอนุญาต หากท่านมิได้เป็นบุคคลที่อีเมลฉบับนี้ระบุถึงแล้ว กรุณาลบอีเมลนี้ออกจากคอมพิวเตอร์ที่ท่านได้รับ ทั้งนี้ ขอขอบคุณหากท่านได้แจ้งผู้ส่งถึงการจัดส่งอีเมลผิดพลาดด้วย

This e-mail (and/or attachments) is confidential and may be privileged. Use or disclosure of it by anyone other than a designated addressee is unauthorized. If you are not an intended recipient, please delete this e-mail from the computer on which you received it. We thank you for notifying us immediately.”

๕.๓.๗ ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับไว้ในช่อง “ถึง” (To) โดยในกรณีที่มีผู้รับหลายคน ให้เรียงลำดับที่อยู่อีเมลในช่องเดียวกัน แต่สำหรับกรณีที่ต้องส่งอีเมลที่ส่งออกเป็นสำเนาให้บุคคลอื่นใดด้วยแล้ว ให้ระบุที่อยู่อีเมลของผู้รับสำเนาในช่อง “สำเนาถึง” (CC) โดยให้ส่งสำเนาไปยังที่อยู่อีเมลของเจ้าของเรื่องด้วย (ถ้ามี) และให้ใช้ช่อง “สำเนาถึง” (BCC) สำหรับกรณีดังต่อไปนี้

๕.๓.๗.๑ การส่งไปจัดเก็บเป็นสำเนาภายในระบบของส่วนราชการ

๕.๓.๗.๒ การส่งหนังสือไปยังผู้รับจำนวนเกินกว่าหนึ่งคนซึ่งส่วนราชการเห็นว่าจำเป็นต้องมีการปกปิดไม่ให้ผู้รับทราบว่าได้ส่งไปยังบุคคลอื่นด้วย

๕.๓.๘ ก่อนการส่งอีเมลออก ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ แนบหนังสือและสิ่งที่จะส่งไปด้วยที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF และไฟล์อื่นใด (ถ้ามี) พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง หากเห็นว่าถูกต้องครบถ้วน ให้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) (ถ้ามี) เพื่อรับรองความถูกต้องและส่งอีเมลนั้น พร้อมทั้งบันทึกในทะเบียนหนังสือส่งด้วยว่าได้ส่งหนังสือโดยทางอีเมลแล้ว

๕.๓.๙ ในกรณีที่ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะแนบไปกับอีเมลมีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะสามารถแนบไปได้แล้ว ให้นำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปจัดเก็บไว้ในที่ที่ผู้รับอีเมลหรือผู้รับหนังสือสามารถเข้าถึงได้ตามที่ส่วนราชการกำหนด และให้คัดลอกที่อยู่ของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นไประบุไว้ในส่วนเนื้อหาของอีเมลแทน

๕.๓.๑๐ ภายหลังจากได้ส่งอีเมลแล้ว หากได้รับการตอบกลับ (reply) ตาม ๓.๒ ว่าได้รับอีเมลแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ส่งต่อ (forward) อีเมลตอบกลับดังกล่าวให้เจ้าของเรื่องทราบด้วย

๕.๓.๑๑ ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังผู้รับได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ตรวจสอบและแก้ไขที่อยู่อีเมลให้ถูกต้องตามที่มีการประกาศเผยแพร่หรือที่ได้ให้ไว้แก่ส่วนราชการนั้น แล้วส่งใหม่อีกครั้ง หากตรวจสอบพบว่าถูกต้องแล้วหรือไม่สามารถแก้ไขที่อยู่อีเมลได้ ให้แจ้งเจ้าของเรื่องโดยเร็ว

๕.๔ เมื่อได้รับแจ้งว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลของหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับอีเมลตามที่มีการประกาศเผยแพร่หรือที่ได้ให้ไว้แก่ส่วนราชการนั้น ให้เจ้าของเรื่องติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับอีเมลเพื่อยืนยันที่อยู่อีเมลที่สามารถรับส่งได้ และแจ้งเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ เพื่อดำเนินการส่งตาม ๕.๓ อีกครั้ง หากเจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ส่งอีเมลไปยังที่อยู่อีเมลที่ได้รับการยืนยันหรือแจ้งใหม่แล้วแต่ยังไม่สามารถส่งได้สำเร็จ ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการส่งหนังสือให้หน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวด้วยวิธีการอื่นต่อไป เพื่อให้ส่งหนังสือนั้นได้โดยไม่เกิดความเสียหายแก่ราชการ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับหนังสือเป็นหน่วยงานของรัฐ ให้ผู้ส่งระบุเหตุการณ์ที่ไม่สามารถส่งหนังสือนั้นโดยทางอีเมลได้ในหนังสือนั้น เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานผู้รับได้ทราบด้วย

๕.๕ กรณีอีเมลที่มีการกำหนดชั้นความเร็วประเภทด่วนที่สุด หรือมีผลให้ผู้รับต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดภายในกำหนดเวลาแล้ว ให้เจ้าของเรื่องมีหน้าที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้รับทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นใดเพื่อยืนยันว่าได้รับหนังสือแล้วภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ ได้จัดส่งอีเมล และเมื่อได้รับแจ้งแล้ว ให้เจ้าของเรื่องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตาม ๕.๑ บันทึกไว้ในหมายเหตุของทะเบียนหนังสือส่งว่าได้ยืนยันกับผู้รับแล้ว พร้อมทั้งระบุวันและเวลาที่ได้รับการยืนยันจากผู้รับด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่กรณีที่ได้รับการตอบกลับว่าได้รับอีเมลแล้ว จะไม่ดำเนินการตามข้อนี้ก็ได้

๖. ในกรณีที่ส่วนราชการได้อนุญาตหรือจัดให้มีที่อยู่อีเมลกลางตามข้อ ๑ สำหรับหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค หรือหน่วยงานในสังกัดที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลางแยกต่างหากจากส่วนกลาง หรือกรณีมีเหตุผลความจำเป็นอื่นใด ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อทำหน้าที่รับหรือส่งหนังสือทางอีเมลกลางดังกล่าว และให้นำความในข้อ ๒ ข้อ ๓ ข้อ ๔ และข้อ ๕ มาใช้บังคับแก่หน่วยงานนั้นด้วยโดยอนุโลม