

รวมคำถาม – คำตอบ

ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (ครั้งที่ 1-2)

1. การกำหนดให้มี และการดำเนินการต่าง ๆ โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คำถาม 1.1 ที่อยู่อีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา 7 ต้องกำหนดใหม่เพื่อใช้ต่างหากจากที่ใช้รับ-ส่งหนังสือราชการปกติที่กำหนดในระเบียบสารบรรณที่ใช้ชื่อ sarabun@โดเมนของหน่วยงานใช่หรือไม่ หรือต้องมีการกำหนดให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการดำเนินการในมาตรา 7 โดยอาจกำหนดเป็นชื่ออื่นและ@โดเมนของหน่วยงานด้วยหรือไม่

คำตอบ ประชาชนสามารถติดต่อหน่วยงานโดยใช้ที่อยู่อีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ sarabun@โดเมนหน่วยงาน เพื่อลดความซับซ้อน ลดภาระงานที่จะเกิดขึ้น สำหรับการรับเรื่องและส่งต่อ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานจะกำหนดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชาชนติดต่อโดยตรง สามารถแจ้งให้ประชาชนทราบเพิ่มเติมได้ตามช่องทางตามที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศตามมาตรา 20 นอกเหนือจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยจะต้องมีระบบรับ-ส่ง และตรวจสอบติดตามเรื่องระหว่างไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นด้วย

คำถาม 1.2 หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่มีการรับ-ส่งทางสารบรรณหน่วยงานแยกกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน หรือไม่ ซึ่งหากมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์รวมสำหรับทุกงานบริการ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แยกเฉพาะของแต่ละงานบริการ จำเป็นลงทะเบียนไปรษณีย์ดังกล่าวกับ สพร. หรือไม่

คำตอบ หากหน่วยงานมีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมกับ สพร. ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปประกาศเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 20 เพื่อให้ประชาชนรับทราบได้ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องส่งเรื่อง รวมทั้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการต่างๆ ไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ได้

คำถาม 1.3 หากมีการส่งเรื่องใดๆ มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้า จะถือว่าเจ้าหน้าที่มีความผิดหรือไม่ อย่างไร

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

คำถาม 1.4 หน่วยงานส่วนกลางแต่ละหน่วยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทั้ง 76 จังหวัด ต้องลงทะเบียนอีเมลหรือไม่

คำตอบ ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้จามข้อ 89/1 วรรคสอง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ซึ่งหากเห็นว่าหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจำเป็นต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง ส่วนราชการสามารถกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้

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

คำตอบ ให้เตรียมการจัดประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และระบบสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา 20 โดยก่อนประกาศดังกล่าว หน่วยงานก็สามารถให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หลังจากทีคณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แล้ว หน่วยงานจะต้องพิจารณาระบบ e-service ให้สอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

คำถาม 1.6 หน่วยงานสามารถตรวจสอบการลงทะเบียนอีเมลตนเองได้จากช่องทางใด

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

คำถาม 1.7 นอกจากการกำหนดให้มีประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานแล้ว เป็นการดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายนี้แล้วหรือไม่ จำเป็นจะต้องจัดหาหรือพัฒนาระบบการยื่นคำขอเพิ่มเติมอื่นๆ อีกหรือไม่

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

คำถาม 1.8 หากประสงค์จะลงทะเบียนประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ สามารถติดต่อสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2612 6060 หรือประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@dga.or.th และ dcc_division@dga.in.th

2.การยืนยันตัวตน/ยืนยันความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน

คำถาม 2.1 สำหรับขั้นตอนการยืนยันตัวตน ตามมาตรา 8 จะกำหนดให้ดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมก็ได้ หมายความว่า ถ้าไม่ได้กำหนดเพิ่มเติม การยืนยันตัวตนก็เป็นไปตามช่องทางปกติที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันใช่หรือไม่

คำตอบ ใช่ หากการยืนยันตัวตนนั้น สามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินความจำเป็น

คำถาม 2.2 ในการตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่รัฐออกให้ หากแสดงหลักฐานดังกล่าวในรูปแบบภาพถ่าย หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะมั่นใจได้อย่างไรว่าหลักฐานดังกล่าวมิได้ถูกปลอมแปลง หรือเป็นของจริง

คำตอบ ในช่วงแรกให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ผู้ขอรับบริการยื่นประกอบด้วยวิธีการเดียวกับที่ท่านตรวจสอบเอกสารที่ได้รับมาเป็นการดาช ในระยะถัดไป ทั้ง 4 หน่วยงาน จะผลักดันให้มีการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นจากรัฐในรูปแบบ Electronic Document ที่มีมาตรการต่างๆ รองรับการตรวจสอบความถูกต้องที่แท้จริงของเอกสารมากขึ้น เช่น มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ในเอกสารเพื่อป้องกันการปลอมแปลง และมี QR Code สำหรับใช้ตรวจสอบย้อนกลับไปยังหน่วยงานผู้ออกเอกสารดังกล่าว เป็นต้น

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

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

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

คำตอบ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีเมลกลางของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตนั้นได้ มาตรา 10 ได้กำหนดให้มีผลนับแต่คำขอนั้นเข้าสู่ระบบที่กำหนด คือ นับตั้งแต่สารบรรณกรมรับเอกสาร อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรกำหนดกระบวนการหรือ SLA ภายใน เพื่อให้สารบรรณกลางส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าของกระบวนการเพื่อดำเนินการโดยเร็วต่อไป รวมทั้งหน่วยงานสามารถกำหนดเงื่อนไขการนับระยะเวลาในคู่มือประชาชนภายหลังสารบรรณกรมรับเอกสารให้ชัดเจนได้ ทั้งกรณีเอกสารครบถ้วนหรือเอกสารไม่ครบ และหน่วยงานควรมีแจ้งกลับให้ผู้ยื่นคำขอทราบผลด้วย

คำถาม 2.5 มีแนวทางปฏิบัติในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนที่ยื่นความประสงค์ขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

คำตอบ ปัจจุบัน สพร. ได้มี “มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ” เพื่อกำหนดแนวทางในการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งหน่วยงานรัฐสามารถศึกษาวิธีการจากมาตรฐานดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ทาง สพร. และ สพร. กำลังร่วมจัดทำแนวทางปฏิบัติการพิสูจน์ตัวตนของบัตรประชาชน และจะประกาศให้ทราบต่อไป

คำถาม 2.6 กรณีการขอรับจดทะเบียนโดยคณะบุคคล และต้องมีการยืนยันบุคคล พร้อมความยินยอมของสมาชิกของคณะบุคคลว่าพร้อมใจกันดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีวิธีใดที่สามารถใช้ในการยืนยันได้ว่าสมาชิกให้ความเห็นชอบในการดำเนินการดังกล่าว

คำตอบ เพื่อแสดงความยินยอมของคณะบุคคลในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจจะใช้วิธีการปฏิบัติที่ใช้อยู่แล้ว เช่น การยื่นรายงานการประชุมที่แสดงมติความเห็นชอบของคณะบุคคล และมีลายมือชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยต้องเป็นลายมือชื่อที่สามารถเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่ลงนาม

ได้ เช่น ระบุว่าเห็นชอบโดยใช้อีเมลบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยงานหรือหน่วยงานกลาง อาจพิจารณาจัดทำหรือปรับระบบยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีฟังก์ชันที่แสดงความยินยอมของสมาชิกคณะบุคคลในเรื่องนั้นๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม 2.7 มีระบบที่สามารถยับยั้งการยืนยันตัวตนของคนตายได้หรือไม่ เช่น มีคนสวมสิทธิ์ใช้ username กับ password ของคนที่ตายไปแล้ว มายืนยันคำขอจดทะเบียน อนุมัติ อนุญาตต่างๆ

คำตอบ เพื่อป้องกันการใช้ Digital ID ของคนตายเข้ามาทำธุรกรรมแทน หน่วยงานอาจป้องกันโดยการเพิ่มความเข้มข้นของการมาตรการยืนยันตัวตน เช่น

ทางเลือกที่ 1 : ใช้การยืนยันตัวตนแบบ 2 ขั้นตอน (two factor authentication – 2FA) ในกรช่วยลดความเสี่ยงจากการสวมรอยเป็น บุคคลอื่น ทั้งนี้ หากใช้ Biometric เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ เป็นขั้นตอนหนึ่งของ 2FA ก็จะปิดความเสี่ยงเรื่องการสวมรอยเป็นผู้ที่เสียชีวิตไปแล้วได้

ทางเลือกที่ 2 : หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะของบุคคลได้จากกรมการปกครอง (ซึ่ง สพรอ. อยู่ระหว่างหารือเพื่อหาช่องทางการตรวจสอบสถานะบุคคลให้กับหน่วยงานรัฐ) กรณีมีผู้ใช้บริการไม่มากหน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะได้ทุกครั้ง แต่หากเป็นกรณีมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก หน่วยงานอาจสุ่มทำ Post Audit แทน เพื่อลดภาระที่เกิดจากปริมาณการตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง

คำถาม 2.8 การมอบอำนาจให้บุคคลทำธุรกรรมแทนในนามนิติบุคคลมีแนวทางการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรให้มีผลทางกฎหมาย และการยืนยันตัวตนของนิติบุคคลทำอย่างไร

คำตอบ สามารถใช้วิธีตามเดิม โดยเปลี่ยนจากการใช้เอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล ให้ใช้เป็นหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ส่วนหนังสือมอบอำนาจสามารถทำเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากข้อเสนอแนะมาตรฐานการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. 31-2565) หรืออาจกำหนดให้ใช้ Digital ID ในการยืนยันตัวตนแทนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน

3.การจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำถาม 3.1 การร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และได้มีการจัดทำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแล้วหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานจะได้เตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำตอบ สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ร่วมงานกับ 3 หน่วยงานได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จัดทำแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มสพร. 6-2565 สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถศึกษาแนวทางปฏิบัติฯ ได้จาก standard.dga.or.th และหากมีประเด็น/ข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติม สามารถแจ้ง สพร. ได้ที่ contact@dga.or.th

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

คำตอบ ยังไม่ถือว่าเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทั้งนี้ การจัดทำมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เป็นข้อเสนอแนะที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการให้บริการประชาชนตลอดทั้งกระบวนการ โดย สพร. จะรวบรวมความเห็นและประเด็นปัญหาข้อจำกัดต่างๆ เพื่อปรับปรุงสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

คำถาม 3.3 ตามมาตรา 7 หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ วิธีการเพิ่มเติมดังกล่าวได้แก่อะไรบ้าง

คำตอบ วิธีการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมสามารถดำเนินการได้หลากหลายแบบ เช่น การมีแบบฟอร์มคำขอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลในกระดาษและสแกนส่งในรูปแบบไฟล์ การเพิ่มระบบ/ขั้นตอนการยืนยันตัวตนในกิจการสำคัญที่มีความเสี่ยงอย่างยิ่งหรือการทำแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับกระบวนการนั้นๆ ก็สามารถดำเนินการได้

4. การกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำหรับประชาชนติดต่อราชการ

คำถาม 4.1 มาตรา 20 “ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์” ประกาศในที่นี้หมายถึงประกาศของส่วนราชการที่ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงาน หรือการประกาศผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน

คำตอบ กฎหมายไม่ได้กำหนดรูปแบบ ดังนั้นโดยทั่วไปจะเป็นประกาศแบบใดก็ได้ (announcement) ที่แจ้งให้ประชาชนได้รับทราบถึงช่องทางการติดต่อส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม การออกประกาศอย่างเป็นทางการที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานย่อมมีผลทางกฎหมายที่ถูกต้องและชัดเจนกว่า

คำถาม 4.2 มาตรา 22 “การกำหนดหน่วยงานของรัฐให้ทำหน้าที่ติดตามเร่งรัด และรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบ ทุกหกสัปดาห์ว่าหน่วยงานรัฐยังมิได้ดำเนินการตามมาตรา 20” การรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบทุกหกสัปดาห์นับจากวันใด

คำตอบ “มาตรา 20 ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางฯ และระบบสำหรับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ให้แล้วเสร็จในเก้าสิบวันนับตั้งแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา 20” หมายถึงเมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หัวหน้าหน่วยต้องดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน และหน่วยงานตามมาตรา 22 จะเริ่มรายงานทุกหกสัปดาห์ โดยอาจเริ่มนับวันถัดจากเก้าสิบวันนับจากวันที่มีมติคณะรัฐมนตรีเป็นวันที่หนึ่งจนครบหกสัปดาห์

คำถาม 4.3 การจัดประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 20 มีนิยามหรือรูปแบบ (template) หรือไม่

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

คำถาม 4.4 หากประชาชนมีการร้องเรียนผ่านช่องทาง social media ต่างๆ ของหน่วยงาน ในลักษณะการพิมพ์ แสดงความคิดเห็นใน Facebook, Youtube หรือการพิมพ์ข้อความใน Line ในลักษณะประโยคสั้นๆ ไม่ชัดเจน และไม่มีการระบุชื่อนามสกุลของผู้ร้องเนื่องจากไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หน่วยงานต้องรับเรื่องดังกล่าวหรือไม่ และการร้องเรียนดังกล่าวต้องมีหลักฐานประกอบหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานควรกำหนดเงื่อนไขการบริการให้ชัดเจน เช่น ในการยื่นขอรับบริการ หรือการรับเรื่องร้องเรียน ควรกำหนดให้มีการระบุข้อมูลต่างๆ เท่าที่จำเป็นให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มที่ประกาศกำหนดและแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ

คำถาม 4.5 หากพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ฯ สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ ช่องทางใด

คำตอบ สามารถร้องเรียนได้ตามปกติเช่นเดียวกับกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอหรือติดต่อเป็นเอกสาร หรือกระดาษ โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 10

คำถาม 4.6 ถ้าหน่วยงานมีระบบการให้บริการผ่าน e-Service อยู่แล้ว จะประกาศช่องทางรับบริการ s-Service เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ หรือ หากมีงานใดที่ไม่มี s-Service หน่วยงานจะสามารถประกาศช่องทางรับบริการผ่าน e-mail เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่

คำตอบ การประกาศช่องทาง e-Service หรือแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับบางกระบวนการสามารถทำได้แต่ หน่วยงานต้องมีอีเมลกลางสำหรับติดต่อทั่วไประวมทั้งกระบวนการที่ไม่มี e-Service เฉพาะด้วย

คำถาม 4.7 หากหน่วยงานได้ประกาศช่องทาง e-Service แล้ว แต่ประชาชนส่งคำขอมายังช่องทางอื่นที่ไม่ได้ ประกาศ เช่น e-mail บุคลากร หรือ Line แต่คำขอดังกล่าวเป็นไปตามมาตรา 7 แล้ว หากหน่วยงานไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่คู่มือประชาชนกำหนด จะถือว่าไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ หรือไม่

คำตอบ ในกรณีที่ประชาชนส่งเรื่องมาทางช่องทางที่ไม่สอดคล้องกับที่หน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 10 เช่น อีเมลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ Facebook, Messenger ของเพจหน่วยงาน หรือไลน์ จะไม่เข้ามาตรา 7 อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรแจ้งช่องทางที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบรวมถึงสามารถส่งเรื่องต่อให้ประชาชนได้โดยไม่ เพิกเฉย

คำถาม 4.8 จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา 10 วรรคหนึ่งเรื่องการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงาน มีข้อความดังนี้

4.8.1 หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ผู้ลงนามในประกาศจะต้องเป็นผู้บริหารจากส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

คำตอบ หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค สามารถออกประกาศได้จาก 2 หน่วยงาน ดังนี้

- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนกลาง ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ซึ่งลงนามโดยหัวหน้าส่วนราชการนั้น ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคที่สังกัดส่วนราชการนั้นด้วยก็ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการนั้นให้กับประชาชน

- หากเป็นการออกประกาศจากส่วนภูมิภาค ควรมีข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อหน่วยงานส่วนภูมิภาคทุกหน่วยที่อยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ การประกาศดังกล่าวจะมีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคพื้นที่จังหวัดนั้นด้วยก็ได้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างการรับรู้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของทุกหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนั้นให้กับประชาชน

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลช่องทางที่ปรากฏในประกาศทั้ง 2 ฉบับจะต้องเป็นข้อมูลเดียวกัน เช่น จังหวัดลพบุรีประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด ซึ่งหากกรมปศุสัตว์ที่เป็นต้นสังกัดของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลพบุรีรวมอยู่ด้วย จะต้องเป็นข้อมูลทางเดียวกันกับที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรีประกาศไว้

4.8.2 หากเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ที่อำเภอ หรือเขต ต้องลงนามโดยนายอำเภอหรือผู้บริหารจากส่วนกลาง

คำตอบ สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกันกับกรณีของส่วนกลางที่มาตั้งอยู่ในภูมิภาคข้างต้น

4.8.3 หากหน่วยงานส่วนกลางจะออกประกาศ จะต้องรวบรวมช่องทางของทุกงานบริการ จากทุกจังหวัดเลยหรือไม่ เนื่องจากแต่ละจังหวัดมีงานบริการจำนวนมาก หากรวบรวมจากทุกจังหวัดจะทำให้ประกาศมีหลายหน้าหรือกรณีของหน่วยงานส่วนภูมิภาค หากต้องรวบรวมช่องทางจากทุกหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคอาจทำให้ประกาศมีหลายหน้าเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

คำตอบ การออกประกาศดังกล่าวมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สืบค้นช่องทางการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้โดยสะดวก ดังนั้นหน่วยงานสามารถจัดทำประกาศได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับความพร้อมและการบริหารจัดการภายใน เช่น กรม A มีระบบให้บริการทุกงานและทุกจังหวัดอยู่ในระบบเดียวกัน ก็สามารถประกาศระบบเดียวกันได้ กรม B มีระบบให้บริการบางงาน แต่บางงานยังไม่มีกรให้บริการออนไลน์ ก็สามารถประกาศระบบดังกล่าว พร้อมทั้งอีเมล/ช่องทางอื่นๆ สำหรับประชาชนติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่ยังไม่มีระบบออนไลน์ จังหวัด C มี 40 งานบริการและ 40 ช่องทางในการขอรับบริการ ก็สามารถออกประกาศ โดยมีแนบท้ายหรือ QR Code ที่เป็นรายละเอียดช่องทางขอรับบริการต่างๆ กรม D มีหน่วยงานส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด แต่จะประกาศช่องทางเดียวและมี SLA รองรับบริการการจัดส่งต่อไปยังจังหวัดต่างๆ พร้อมกรอบเวลาที่ชัดเจน ก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

4.8.4 ประกาศในข้อ 1 “ระบุตำแหน่งของหัวหน้างาน” หมายถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม/จังหวัด เท่านั้น หรือสามารถเป็นระดับนายทะเบียนหรือผู้มีความสามารถในการออกใบอนุญาตได้ เนื่องจากไม่มีคำจำกัดความว่าหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นระดับปลัด อธิบดี ผู้ว่าราชการ ผู้ว่าการฯ เท่านั้น

คำตอบ ตามมาตรา 5 หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย และตามมาตรา 20 ให้หัวหน้างานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 10 รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ ตามมาตรา 16 ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานในที่นี้จึงหมายถึง หัวหน้างานราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย

4.8.5 หากผู้รับบริการไม่ใช่ประชาชน แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องออกประกาศช่องทางตามมาตรา 10 วรรคหนึ่งหรือไม่ เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. มีระบบสมัครรางวัล PMQA จะต้องประกาศในระบบดังกล่าวในประกาศตามมาตรา 10 หรือไม่

คำตอบ ประกาศดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะประชาชนติดต่อหน่วยงานรัฐเท่านั้น หากหน่วยงานไม่มีการกีดในการให้บริการประชาชน สามารถระบุช่องทางสำหรับประชาชนติดต่อในเรื่องอื่นๆ ทั่วไป หรือร้องเรียนได้

5. แนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

คำถาม 5.1 พ.ร.บ. ฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุโทษกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนั้นจะสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงหรือไม่

คำตอบ การไม่ระบุโทษเป็นไปตามรัฐธรรมนูญมาตรา 77 ซึ่งบัญญัติให้รัฐพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง แต่แม้ถึง พ.ร.บ. นี้จะไม่มีบทกำหนดโทษเป็นการเฉพาะ แต่ก็สามารถนำโทษตามกฎหมายทั่วไปมาปรับ

ใช้ได้ เช่น การแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน การปลอมแปลงเอกสารหรือใช้เอกสารปลอมตามประมวลกฎหมายอาญา รวมทั้งความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และโทษทางปกครองหรือวินัย นอกจากนั้น ในกรณีการฝ่าฝืนกฎหมายนี้ก่อความเสียหายแก่ประชาชน ผู้เสียหายย่อมสามารถใช้สิทธิเรียกร้องทางแพ่งเรียกค่าเสียหายได้ตามปกติวิสัยด้วยเช่นกัน

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

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

คำถาม 5.3 หากมีงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากต้องดำเนินการด้วยตนเอง หรือผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตก็ไม่สามารถเข้าถึงจะต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ในส่วนของงานบริการที่ผู้ขอรับบริการต้องดำเนินการด้วยตนเองนั้น ขอให้พิจารณาว่างานบริการดังกล่าวได้รับยกเว้นตามมาตรา 7 แล้วหรือไม่ และในส่วนของกรณี que ผู้รับบริการอยู่ในพื้นที่ห่างไกล วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ประชาชนจะเข้าถึงการบริการต่างๆ ของภาครัฐได้ ดังนั้นหน่วยงานสามารถให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการให้บริการผ่านช่องทางปกติได้ และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องขยายพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม จึงไม่สามารถนำมาใช้เป็นเหตุผลในการยกเว้นการให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้

คำถาม 5.4 การรับส่งเรื่องชั้นลับที่สุด สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนวิธีการทางเอกสารได้หรือไม่

คำตอบ เจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงและปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้เอกสารราชการที่มีชั้นความลับระดับ “ลับที่สุด” ยังคงให้ดำเนินการในรูปแบบการกระดาษ แต่สำหรับเอกสารที่มีชั้นความลับรองลงมาสามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งมีตัวอย่างของวิธีการในการรักษาชั้นความลับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้วิธีการเข้ารหัสทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการตั้ง password เพื่อเข้าใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้จัดทำเอกสารควรส่ง password ให้ผู้รับที่มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารนั้นในอีกช่องทาง เช่น ผู้ส่งไฟล์เอกสารที่มี password ให้ผู้รับผ่านช่องทางใดมหลหนึ่ง จากนั้นส่ง password เพื่อเปิดไฟล์ให้ผู้รับในอีเมลที่ต่างฉบับ หรือส่ง password ผ่าน SMS เป็นต้น

คำถาม 5.5 คำนิยาม “อนุญาต” “ขออนุญาต” จะมีคำว่า ขอรับสวัสดิการและให้ได้รับสวัสดิการ คำว่าสวัสดิการ ในที่นี้ รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยหรือไม่ หรือหมายถึงสวัสดิการของประชาชนเท่านั้น

คำตอบ รวมถึงสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วย

คำถาม 5.6 ยกตัวอย่างงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรา 7 (นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. แล้ว) หรือมี หลักเกณฑ์อะไรที่แบ่งไว้ว่างานใดดำเนินการได้หรือดำเนินการไม่ได้

คำตอบ กรณีหรือสาเหตุที่ต้องยกเว้น เช่น เป็นเรื่องที่คุณต้องมาเฉพาะตัวหรือต้องทำอะไรบางอย่างต่อหน้าเจ้าหน้าที่หรือสถานที่ทำการ เช่น ในการยื่นคำขอต่ออายุใบขับขี่ ต้องทดสอบการขับรถต่อหน้าเจ้าหน้าที่งานและจึงได้ ใบอนุญาตในวันนั้นเลย

คำถาม 5.7 การขอรับบริการอื่นๆ เช่น การรับสมัครบุคลากร การขอสวัสดิการ หรือขอรับบริการระหว่าง เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน จะต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. นี้ด้วยหรือไม่

คำตอบ กรณีบริการบุคลากรในสังกัดหน่วยงาน ไม่ผูกบังคับให้ต้องดำเนินการ แต่สามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรา 15 วรรคแรก จัดเป็นการให้บริการเจ้าหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามก็พึงระวังว่า บางกรณีที่เกี่ยวข้องอาจเข้าข่าย มาตรา 7 ได้ เช่น เมื่อหน่วยงานประกาศรับสมัครบุคลากร การยื่นใบสมัครของผู้สมัครจัดเป็นการยื่นคำขอตาม มาตรา 7 (เนื่องจากอาจเป็นการขอให้พิจารณาหรือขอให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง) เป็นต้น

คำถาม 5.8 กรณีที่ระบบของหน่วยงานฯ มีมาตรฐานระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนกระบวนการพิสูจน์ตัวตนหรือ มาตรฐานของไฟล์ รวมถึงกระบวนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว หากมีลักษณะที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์ ตาม พ.ร.บ. นี้ จะมีผลกระทบต่อระบบงานที่ใช้หรือไม่

คำตอบ ในกรณีหน่วยงานกำหนดรูปแบบที่มีคุณสมบัติที่เทียบเท่าหรือดีกว่าวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดตามกฎหมายฉบับนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้รูปแบบที่กำหนดไว้มีคุณสมบัติที่ความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าเกณฑ์ตามกฎหมายนี้ หน่วยงานควรพิจารณาปรับรูปแบบการทำงานของระบบให้สอดคล้องต่อไป

คำถาม 5.9 มาตรา 19 วรรคสาม ของ พ.ร.บ. นี้ กล่าวถึง “มาตรฐานอื่นใดที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย..” มาตรฐานดังกล่าว มีตัวอย่าง เช่น อะไรบ้าง

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

คำถาม 5.10 ประชาชนในที่นี้ รวมถึงนิติบุคคลที่มารับบริการจากภาครัฐด้วยหรือไม่

คำตอบ ประชาชน ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 นั้นจะหมายถึงผู้ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอดจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณาขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้

คำถาม 5.11 จากตัวอย่างประกาศตามมาตรา 13(1) เรื่องการแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อคำถามดังนี้

5.11.1 ข้อ1 ประกาศให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หมายความว่าประกาศนี้มีผลบังคับใช้วันที่ 13 ตุลาคม 2565 หรือ 10 มกราคม 2566 และหน่วยงานต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วยหรือไม่

คำตอบ ประกาศดังกล่าวออกตามมาตรา 13(1) ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อพ้นกำหนด 90วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งตรงกับวันที่ 10 มกราคม 2566 หมายถึง เมื่อครบกำหนด 90 วันแล้ว หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

5.11.2 หากหน่วยงานไม่มีการกึ่งเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ไม่ต้องดำเนินการออกประกาศดังกล่าวใช่หรือไม่

คำตอบ การออกประกาศตามมาตรา 13(1) จะดำเนินการเฉพาะใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ในที่เปิดเผยเท่านั้น ดังนั้นหากหน่วยงานไม่มีการกึ่งการออกใบอนุญาต หรือมีการกึ่งออกใบอนุญาตแต่ไม่มีใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้แสดงไว้ในที่เปิดเผย ก็ไม่ต้องออกประกาศดังกล่าว

5.11.3 หากกฎหมายเดิมของหน่วยงานไม่ได้ระบุให้ต้องแสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย จะต้องออกประกาศนี้ด้วยหรือไม่

คำตอบ หน่วยงานไม่ต้องออกประกาศตามมาตรา 13(1)

หมวด 6 การออกกฎกระทรวง/พระราชกฤษฎีกายกเว้นการดำเนินการ

คำถาม 6.1 มาตรา 7 เป็นกรณีเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขออนุญาตที่ให้ดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่รวมถึงขั้นตอนการยืนยันตัวตน และขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตใช่หรือไม่

คำตอบ มาตรา 7 หมายถึงเฉพาะขั้นตอนการยื่นคำขอหรือการติดต่อราชการ แต่ไม่รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต (มิได้บังคับให้หน่วยงานต้องปฏิบัติราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ 100%) ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยในชั้นแรกมุ่งหมายแค่การยื่นเรื่องรับเรื่อง ติดต่อ และออกเอกสาร

คำถาม 6.2 หากในขั้นตอนการยื่นคำขอ จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนจึงจะยื่นได้ จะต้องออกเป็นกฎกระทรวง ยกเว้นการดำเนินการตามมาตรา 7 หรือไม่

คำตอบ ใช่

คำถาม 6.3 การตรวจสอบเรื่องที่สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรื่องที่ไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกายกเว้น ตามมาตรา 15 มีรูปแบบ (template) และวิธีการจัดทำหรือไม่

คำตอบ ไม่มี หากแต่ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถติดต่อประสานสำนักงาน ก.พ.ร. หรือ สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อชี้แจงเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องตราพระราชกฤษฎีกา ยกเว้นและนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี

คำถาม 6.4 ในการออกกฎกระทรวงยกเว้นการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ หน่วยงานควรทบทวนในรายกระบวนการว่ามีขั้นตอนใดที่ไม่สามารถปรับ/พัฒนาการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ พร้อมทั้งจัดเตรียมข้อมูลกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนโดยละเอียดสำหรับเตรียมการชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น ปัญหาอุปสรรคที่ไม่ดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้และประสานส่งเรื่องมายังสำนักงาน ก.พ.ร. สำหรับเตรียมเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาและจัดเตรียมเรื่องเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ข้อมูลคำถาม-คำตอบที่พบบ่อจากคลินิกให้คำปรึกษา

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 3 และ ครั้งที่ 4

กลุ่มคำถามที่ 1: การจัดทำประกาศ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานตาม มาตรา 10 และการจัดทำคำสั่ง เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม มาตรา 16

1. เรื่องประกาศ/คำสั่งตามมาตรา 10 และ 16

- หากคณะรัฐมนตรีประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แล้ว และหน่วยงานจะปรับประกาศ/คำสั่งตามมาตรา 10 และ 16 หน่วยงานจะต้องมีคำสั่งยกเลิกประกาศ/คำสั่งเดิมที่เคยออกไปแล้วหรือไม่ รวมถึงหากหน่วยงานมีการปรับช่องทางหรือระบบต่างๆ ในอนาคตจะต้องมีคำสั่งยกเลิกประกาศ/คำสั่งเดิมหรือไม่
- **คำตอบ** หากประกาศ/คำสั่งสอดคล้องตามมาตรฐานอยู่แล้วก็ไม่จำเป็นต้องแก้ไขหรือปรับปรุง (แต่สามารถทำเพิ่มก็ได้ ไม่มีข้อห้ามแต่อย่างใด) สำหรับกรณีที่ช่องทางหรือระบบมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลง ต้องแก้ไขประกาศ/คำสั่ง ทั้งนี้ ขอเสนอแนะให้ปรับปรุงทั้งฉบับ คือมีการยกเลิกฉบับเดิมไปด้วย และเพิ่มเติมข้อมูลปัจจุบันไปด้วย จะเหมาะสมกว่าการแก้ไขทีละจุดทีละแห่ง เพื่อที่ประชาชนจะได้ไม่สับสน หรือเปิดผิดฉบับและส่งผิดช่องทาง (เช่น สืบค้นเจอฉบับเก่าที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน)
- หน่วยงานที่ตั้งในส่วนภูมิภาคควรยกเลิกประกาศของตนเอง และใช้ประกาศเดียวกับจังหวัดหรือไม่
- **คำตอบ** ไม่จำเป็นต้องยกเลิกประกาศของตนเอง โดยควรมุ่งเน้นที่ความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก (เช่น ถ้าประกาศฉบับใหญ่ของจังหวัดมีการรวบรวมไว้หลายหน่วยงาน หลายช่องทางมากจนประชาชนสืบค้นได้ยาก ก็สามารถมีประกาศฉบับแยกของหน่วยงานภายใต้สังกัดจังหวัดหรือภูมิภาคที่หัวหน้าหน่วยงานนั้นเป็นผู้ลงนามได้) อย่างไรก็ตาม หากช่องทางขัดแย้งกันก็ควรยกเลิก หรือปรับแก้ไขสอดคล้องกัน
- ถ้าหน่วยงานต้นสังกัดจะเพิ่มเติมประกาศฯ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะเพิ่มเติมหน่วยงานในสังกัดต่างๆ ทั้งที่เป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถเพิ่มเติมได้ทันทีหรือต้องรอความชัดเจนฯ อีกครั้ง
- **คำตอบ** แม้ว่าหน่วยงานต้นสังกัดมีประกาศที่รวบรวมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานในสังกัดแล้ว หน่วยงานในสังกัดสามารถประกาศเพิ่มเติมและเผยแพร่ในเว็บไซต์ของตนเองได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น อย่างไรก็ตาม การประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ของหน่วยงานในสังกัดจะต้องเป็นข้อมูลเดียวกับการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานต้นสังกัด

- กรณีหน่วยงานต้นสังกัดประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัดแล้ว เมื่อมีหน่วยงานในสังกัดขอแก้ไขข้อมูลช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้นสังกัดจะต้องออกประกาศใหม่เพื่อแก้ไขในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ทุกครั้งใช่หรือไม่

➤ คำตอบ ใช่ โดยหลักแล้วทุกหน่วยงานต้องมีการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยคือระดับกรม ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีหน่วยงานย่อยจำนวนมาก แม้จะจำเป็นต้องประกาศช่องทางของหน่วยงานทั้งหมดในประกาศตามมาตรา 10 แต่สามารถบริหารจัดการได้ ตัวอย่างเช่น

- ยินยอมให้หน่วยงานย่อยออกประกาศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยอาจเป็นรายหน่วยงาน หรือเป็นหมวดหมู่ก็ได้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมช่องทางก็ให้แจ้งมายังส่วนกลางเพื่อ update ด้วย
- จำกัดช่องทางในการประกาศของหน่วยงานต้นสังกัดเท่าที่จำเป็น เพื่อลดปัญหาการแก้ไขรายละเอียดในภายหลัง
- ฯลฯ ตามที่หน่วยงานหรือผู้บริหารเห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ว่า ถึงแม้ประชาชนส่งหรือยื่นเรื่องมาผิดช่องทาง เพราะไปตรวจสอบหรือสืบค้นมาจากประกาศฉบับเดิม (กรณีมีการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศ) เจ้าหน้าที่ทุกคนย่อมมีหน้าที่ตามมาตรา 10 วรรคสอง ในการส่งเรื่องต่อไปยังช่องทางหรือหน่วยงานที่ถูกต้องโดยเร็วเพื่อเป็นการบริการประชาชน และไม่ให้เกิดความเสียหายแก่กิจการของผู้ยื่นคำขอหรือส่งเรื่องมาทางอิเล็กทรอนิกส์

2. การจัดทำคำสั่งตามมาตรา 16 กรณีหน่วยงานมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับกระดาษ หรือใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์นำร่องเพียงบางกอง ไม่ได้ใช้ทุกคน ทุกกองในหน่วยงาน จะต้องระบุในคำสั่งนี้หรือไม่ หรือต้องเลือกระบุเฉพาะระบบที่รับรองการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว 100% เท่านั้น

คำตอบ เจตนารมณ์ของมาตรา 16 คือการกำหนดระบบภายในของหน่วยงาน โดยจะถือว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบที่ระบุนั้น เป็นการชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นสามารถระบุชื่อระบบดังกล่าวของหน่วยงานได้เลย

3. คำสั่งตามมาตรา 16 ถ้าไม่จัดทำเป็นคำสั่งแต่จะทำการเป็นประกาศได้หรือไม่

คำตอบ หากออกเป็น “ประกาศ” อาจหมายถึงการประกาศออกไปข้างนอกให้ประชาชนเห็น บุคลากรภายนอก รับทราบโดยทั่วกัน ในขณะที่ “คำสั่ง” จะไม่ใช่เป็นการทั่วไป (ไม่ได้ใช้กับประชาชน) แต่จะใช้เฉพาะกับบุคลากรในหน่วยงานที่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการนั้น อย่างไรก็ตาม สามารถออกเป็นประกาศหรือคำสั่งก็ได้ขึ้นอยู่กับพิจารณาของหน่วยงาน ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายเป็นสำคัญ

4. ตามมาตรา 20 กำหนดให้หน่วยงานจัดทำประกาศ/คำสั่งตามมาตรา 10 และ 16 ภายใน 90 วัน หลังจาก คณะรัฐมนตรีมีมติแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 หากตอนนี้หน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินการ ก็ถือว่า ไม่ได้ผิดกฎหมายใช่หรือไม่

คำตอบ ไม่ผิดกฎหมาย เพียงแต่หน่วยงานต้องรับผลของกฎหมายตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 15 วรรคสาม มาตรา 20 วรรคสอง และมาตรา 21 วรรคสาม กล่าวคือ ประชาชนสามารถส่งคำขออนุญาตหรือติดต่อผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ของหน่วยงานของรัฐก็ได้ รวมทั้งจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ก็ถือว่าชอบด้วยกฎหมาย

กลุ่มคำถามที่2 :กรณีที่ถูกกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยตาม ตาม**มาตรา 13**

5. หน่วยงานภูมิภาคและท้องถิ่นต้องจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1) หรือไม่

คำตอบ หน่วยงานภูมิภาคและท้องถิ่นไม่ต้องจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1) โดยขอให้หน่วยงานส่วนกลาง เป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ และจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1) แต่เพียงผู้เดียวไปก่อน ดังนั้น ในขั้นตอนแรกขอให้ หน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้จัดทำประกาศไปก่อน โดยสามารถสอบถาม/รับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ เช่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้กรมอนามัยเป็นผู้ออกประกาศฉบับเดียว และแจ้งเวียนให้ ท้องถิ่นทราบ เว้นแต่หน่วยงานภูมิภาคและท้องถิ่นมีการออกกฎระเบียบ/ข้อบัญญัติที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงเอกสารโดยเปิดเผย กรณีนั้นหน่วยงานผู้จัดทำกฎระเบียบ/ข้อบัญญัตินั้น ต้องจัดทำตามประกาศตาม มาตรา 13(1) โดยสรุปคือ ถ้าเป็นงานที่ได้รับมอบอำนาจ ขอให้หน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้ออกประกาศ แต่งานไหน ที่เป็นงานของภูมิภาคและท้องถิ่นและได้มีการกำหนดเป็นกฎระเบียบขึ้นเอง โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้อง แสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย กรณีนี้จะต้องจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1)

6. ในการออกประกาศตามมาตรา 13(1) หากหน่วยงานยอมรับการแสดงใบอนุญาต/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทุก กรณีตามมาตรา 21 วรรคท้าย จะต้องออกประกาศตามมาตรา 13(1) หรือไม่

คำตอบ หน่วยงานยังมีหน้าที่ต้องออกประกาศตามมาตรา 13(1) ตามปกติตามมาตรา 21 วรรค 1 ซึ่งจะทำให้ ได้รับประโยชน์จากร่างตัวอย่างประกาศด้วย (เช่น ร่างข้อ 4 เรื่องขนาดและความละเอียดของการแสดงใบอนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์) รวมทั้งหากไม่ออกประกาศตามมาตรา 13(1) อาจได้รับผลทางกฎหมายจาก มาตรา 22 วรรค 2 พ.ร.บ. หลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายฯ ด้วย

7. หากระบบหรือฐานข้อมูลสำหรับเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตตามมาตรา 13(2) ยังไม่สมบูรณ์ ยังไม่ต้องจัดทำประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13(1) ได้หรือไม่ เนื่องจากประกาศจำเป็นต้องระบุช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูลหรือระบบตามมาตรา 13(2)

คำตอบ มาตรา 13(1) คือการจัดทำประกาศ ในขณะที่มาตรา 13(2) คือการจัดทำระบบ/ฐานข้อมูลการอนุญาตสำหรับให้ประชาชนสืบค้นได้ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องเดินทางไปตรวจสอบใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย ณ สถานประกอบการของผู้รับอนุญาต ซึ่งเป็นคนละส่วนกัน ดังนั้นจึงสามารถจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1) และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาก่อนได้ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาระบบ/ฐานข้อมูลสำหรับเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตตามมาตรา 13(2) ให้สมบูรณ์ในภายหลังได้

8. หากจัดทำประกาศตามมาตรา 13(1) แล้ว แต่ระบบหรือฐานข้อมูลสำหรับเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตตามมาตรา 13(2) ยังไม่สมบูรณ์ จะมีผลอย่างไร

คำตอบ จะมีผลตามมาตรา 21 วรรค 2 หน่วยงานจะต้องจัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ผู้ร้องขอจนกว่าฐานข้อมูลตามมาตรา 13(2) จะแล้วเสร็จ (มาตรา 21 เป็นบทเฉพาะกาลในการเร่งรัดการดำเนินการตามมาตรา 13) โดยหน่วยงานสามารถจัดทำฐานข้อมูลในรูปแบบที่ง่ายที่สุดได้ เช่น การจัดทำรูปแบบไฟล์ excel ที่มีการเปิดเผยข้อมูลเช่นเดียวกันกับข้อมูลที่เปิดเผยในใบอนุญาตกระดาษ

9. หากไม่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเท่ากับว่าประกาศตามมาตรา 13(1) ไม่มีผลทางกฎหมายใช้หรือไม่ และจะมีผลอย่างไร

คำตอบ ใช้ ประกาศจะยังไม่มีผลทางกฎหมายจนกว่าจะประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยจะมีผลตามมาตรา 21 วรรค 3 ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดก็ได้จนกว่าจะประกาศในราชกิจจานุเบกษา

10. ประกาศตามมาตรา 13(1) หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หน่วยงานจะต้องแจ้งยกเลิกในราชกิจจานุเบกษา และอัปเดตข้อมูลและนำไปประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้หรือไม่

คำตอบ ไม่ต้องยกเลิกก่อนแล้วทำใหม่ แต่ทำฉบับใหม่ส่งไปราชกิจจานุเบกษาได้เลย (โดยมีข้อยกเลิกฉบับเดิม) แต่ก็ไม่เป็นการห้ามหากจำเป็นต้องยกเลิกก่อน (เช่น วิธีการที่ระบุไม่สามารถตรวจสอบได้แล้ว) ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนแสดงแบบไหนวิธีการใดก็ได้ตามมาตรา 21 วรรคท้าย

11. ขอให้ช่วยอธิบายเจตนารมณ์ที่ต้องนำประกาศตามมาตรา 13(1) ไปประกาศในราชกิจจานุเบกษา

คำตอบ เนื่องจากหน้าที่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยนั้นถูกบัญญัติไว้ในกฎหมาย ประกอบกับเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และเพื่อความชัดเจนและความสะดวกในการตรวจสอบ/ค้นหาของประชาชน

12. ตามมาตรา 13 วรรคท้าย การออกกฎกระทรวงกำหนดให้ต้องทำเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หมายถึงอย่างไร และแต่ละหน่วยงานต้องเป็นผู้ออกหรือไม่

คำตอบ ในเบื้องต้นตามมาตรา 13 กำหนดให้หน่วยงานผู้อนุญาตสามารถประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ได้ตาม (1) เฉพาะสำหรับใบอนุญาตและเอกสารหลักฐานที่ออกตามกฎหมายในความรับผิดชอบของตน แต่ในกรณีที่ประกาศต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันเล็กน้อย หรืออาจก่อความสับสนแก่ประชาชน หน่วยงานกลางก็สามารถเสนอออกกฎกระทรวงตามมาตรา 13 วรรคสอง เพื่อกำหนดวิธีการกลางที่ประชาชนสามารถแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภทใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่น

13. การประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีวิธีการดำเนินการอย่างไร

คำตอบ โดยปกติจะหน่วยงานเจ้าของร่างกฎหมายจะดำเนินการประสานกับกลุ่มงานราชกิจจานุเบกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แต่ในระยะแรกหน่วยงานต้นสังกัดอาจมีการพิจารณาเพื่อรวบรวมประกาศของหน่วยงานในสังกัดสำหรับนำไปประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งอาจจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อหน่วยงานในสังกัดได้

14. ขอรบกวนแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลตามมาตรา 13(2)

คำตอบ มาตรา 13 กรณีเฉพาะใบอนุญาตที่ต้องแสดงในที่เปิดเผย หลักในการจัดทำฐานข้อมูลคือ การนำข้อมูลต่างๆ มาบันทึกใส่เข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ และบันทึกในลักษณะที่สามารถสืบค้น/ใช้ข้อมูลได้โดยง่าย ซึ่งในเบื้องต้นหน่วยงานได้มีการใช้โปรแกรมเหล่านี้อยู่แล้ว วิธีการที่แนะนำคือ เมื่อหน่วยงานออกใบอนุญาตที่ต้องแสดงในที่เปิดเผย ก็บันทึกข้อมูลในไฟล์ excel สำหรับข้อมูลที่ต้องการปรากฏในใบอนุญาตกระดาษอยู่แล้ว เช่น เลขที่ใบอนุญาต วันหมดอายุ ฯลฯ ซึ่งภูมิภาคและท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ทันที และสามารถส่งฐานข้อมูลชุดนี้มาอัปเดตกับหน่วยงานส่วนกลางซึ่งจะเป็นผู้รวบรวมฐานข้อมูลใหญ่ต่อไป นอกจากนี้หน่วยงานสามารถทำให้เป็นข้อมูลเปิดสาธารณะผ่านระบบกลาง เช่น ระบบ data.or.th ของ สพร. โดยหน่วยงานสามารถนำข้อมูลมาเปิดเผยผ่านระบบดังกล่าวได้ โดยไม่จำเป็นต้องพัฒนาฐานข้อมูลเอง ทั้งนี้ สามารถประสาน สพร. ได้ที่ DGA Contact Center หมายเลขโทรศัพท์ 0 2612 6060 ดังนั้นการจัดทำฐานข้อมูลจะช่วยให้หน่วยงานผู้ออกเอกสาร หน่วยงานผู้ใช้เอกสาร รวมถึงประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้โดยง่าย (หากหน่วยงานต้นทางผู้ออก

เอกสารไม่ได้มีการจัดทำฐานข้อมูล และมีหน่วยงานปลายทางผู้ใช้เอกสารติดต่อสอบถาม หน่วยงานผู้ออกเอกสาร จะไม่มีข้อมูลสำหรับนำมายืนยันกับหน่วยงานปลายทาง) นอกจากประโยชน์ในการตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารแล้ว หน่วยงานจะมีข้อมูลสำหรับรายงานผู้บริหาร เช่น จำนวนผู้ขอรับใบอนุญาตเฉลี่ยต่อเดือน/ต่อปี ช่วง ใดมีผู้ขออนุญาตมากน้อย นำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่าวางนโยบายต่างๆ ได้

15. การจัดทำฐานข้อมูลตามมาตรา 13(2) เป็นการดำเนินการเฉพาะใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงไว้ ในที่เปิดเผยใช้หรือไม่

คำตอบ ใช่ อย่างไรก็ดี สำหรับใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่หน่วยงานต้นทางเป็นผู้ออกโดยหน่วยงาน ปลายทางย่อมสามารถติดต่อเพื่อขอให้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้อยู่แล้ว ดังนั้น เมื่อมาตรา 15 วรรค หนึ่ง บัญญัติให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานสามารถกระทำด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ หน่วยงานปลายทางจึง สามารถติดต่อหน่วยงานต้นทางที่ออกใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานใด เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารได้ ไม่ว่าจะติดต่อไปด้วยวิธีปกติหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม หน่วยงานต้นทางผู้ออกเอกสารจึง ควรเตรียมข้อมูลของใบอนุญาตต่างๆ เพื่อให้พร้อมตรวจสอบและแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานปลายทางผู้ใช้ เอกสารที่ร้องขอมาทราบด้วย

กลุ่มคำถามที่ 3: ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

16. ถ้าเคยลงทะเบียนอีเมลไปแล้ว แต่มีการเปลี่ยนชื่ออีเมลให้ถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ ทาง สพร. จะเป็น ผู้อัปเดตชื่ออีเมลใหม่ในเว็บ สพร. เอง หรือหน่วยงานต้องแจ้งชื่ออีเมลใหม่ไปยัง สพร.

คำตอบ สามารถประสาน สพร. เพื่อ rename account ได้ที่ DGA Contact Center หมายเลขโทรศัพท์ 0 2612 6060

17. กรณีหน่วยงานยังไม่มีอีเมล สามารถแจ้ง สพร. เพื่อสร้างอีเมลพร้อมกับลงทะเบียนอีเมลได้เลยใช้หรือไม่ หรือ หน่วยงานจะต้องสร้างอีเมลใหม่เอง และนำไปลงทะเบียนอีเมลกับ สพร. ในภายหลัง

คำตอบ สพร. มีบริการอีเมลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบัน (มกราคม 2566) สพร. ได้ให้บริการ อีเมลเต็มโควตาที่รองรับได้แล้ว อย่างไรก็ดีตาม หน่วยงานยังคงสามารถแจ้งความประสงค์มาได้ โดยในเบื้องต้น หาก เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถขอรับอีเมลจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น หากเป็นหน่วยงานส่วน ภูมิภาคอาจขอรับอีเมลจากหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางได้ เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางส่วนใหญ่จะมีบริการ ให้บริการอีเมลกับหน่วยงานในสังกัดอยู่แล้ว และเมื่อหน่วยงานได้รับอีเมลเรียบร้อยแล้วสามารถนำอีเมลดังกล่าว มาลงทะเบียนกับ สพร. ได้ โดยสามารถประสานมาที่ DGA Contact Center หมายเลขโทรศัพท์ 0 2612 6060

18. การสร้าง auto reply mail แจ้งตอบกลับผู้ยื่นคำขอ/ประชาชน เป็นวิธีการที่เหมาะสมและสามารถทำได้หรือไม่

คำตอบ สามารถทำได้ และควรจะมีการแจ้งเลขทะเบียนรับและเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่สารบรรณหรือผู้รับผิดชอบในข้อความ auto reply mail นั้นได้ เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอสามารถประสานเพื่อติดตามเรื่องได้

กลุ่มคำถามที่ 4: วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

19. มาตรฐาน สพร. ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ คือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีใช้หรือไม่ และหน่วยงานจะต้องเตรียมความพร้อมอย่างไร

คำตอบ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีการแบ่งเป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อไป (มาตรา 19) โดยในระยะเริ่มต้นจะเสนอคณะรัฐมนตรีภายใน 240 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับโดยมาตรฐาน สพร. ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ จะมีการปรับปรุงให้สมบูรณ์สำหรับเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเสนอคณะรัฐมนตรี อย่างไรก็ตาม จากการรับฟังความคิดเห็นต่อมาตรฐานฯ ในช่วงที่ผ่านมาพบว่า ควรจะมีมาตรฐานสำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นแยกจากหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐาน ดังนั้น 4 หน่วยงานจึงร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระยะเริ่มต้น สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐานเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระยะเริ่มต้น จะเหมือนกับมาตรฐาน สพร. ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ โดยมีการปรับรูปแบบให้มีรายละเอียดคำอธิบายมากขึ้นจะเป็นแนวปฏิบัติที่ไม่ซับซ้อน สามารถใช้เครื่องมือที่ทุกหน่วยงานมีอยู่ในการดำเนินการได้ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมระดับมาตรฐาน เป็นร่างมาตรฐานใหม่ที่ สพร. ได้จัดทำขึ้น โดยจะเป็นแนวปฏิบัติสำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมมากขึ้น มีระบบการให้บริการต่างๆ เช่น แอปพลิเคชัน หรือ โซเชียลมีเดีย ต่างๆ ซึ่งมีวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองฉบับจะช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องตามมาตรฐาน มีความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

กลุ่มคำถามที่ 5 : การยืนยันตัวตน การมอบอำนาจ การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

20. การมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์

○ สพร. มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

➤ คำตอบ สพร. ได้ออกข้อเสนอแนะมาตรฐานทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ขมธอ. ฉบับที่ 31 – 2565 ว่าด้วยการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ สพร.) ซึ่งจะกล่าวถึงวิธีการมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ อธิบายข้อความการมอบอำนาจต้องมีข้อความอย่างไร เอกสารหลักฐานประกอบการมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ โดยหน่วยงานสามารถศึกษารายละเอียด และนำไปจัดทำประกาศหรือให้ความรู้แก่ประชาชนต่อไป

- อาการแสดมบียังคงมีความจำเป็นต้องติดอยู่หรือไม่
- คำตอบ เพื่อให้การมอบอำนาจมีผลทางกฎหมาย อาการแสดมบียังคงจำเป็นที่จะต้องติดอยู่โดยหากเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ e-Stamp Duty ของกรมสรรพากรได้ โดยสามารถศึกษาวิธีใช้งานได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
- ในการยื่นคำขอ หากมีการมอบอำนาจให้บุคคลหรือนิติบุคคลมาดำเนินการแทน จะสามารถยื่นโดยอิเล็กทรอนิกส์ได้หรือไม่ เพราะยังต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน หรือเอกสารของผู้มอบอำนาจอยู่
- คำตอบ สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเอกสารดังกล่าว สามารถส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ตามกฎหมาย ทั้งการมอบอำนาจจากบุคคลหรือนิติบุคคล ก็สามารถทำได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

21. หากหัวหน้าหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่น จะลงนามอิเล็กทรอนิกส์ในใบอนุญาต/เอกสารหลักฐานใดๆ ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของ สพรอ. จะต้องดำเนินการอย่างไร ขอทราบรายละเอียดขั้นตอน และมีค่าใช้จ่ายหรือไม่อย่างไร

คำตอบ สพรอ. แนะนำการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป เช่น การใช้ภาพสแกนลายมือชื่อ หรือใช้ปากกา stylus ลงนามในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีความพร้อม และมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณสามารถใช้รูปแบบนี้ได้ หากแต่รูปแบบนี้จะต้องมีการควบคุมเอกสารให้สามารถตรวจสอบกลับได้ว่าเอกสารนี้ออกโดยหน่วยงานจริง กล่าวคือต้องควบคู่กับการทำฐานข้อมูลสำหรับการตรวจสอบข้อมูลการอนุญาต และแบบที่2 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ หรือ digital signature จะเป็นรูปแบบของลายมือชื่อที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น แปลว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยหน่วยงาน ถ้ามีการแก้ไขจะมีกลไกในการตรวจสอบได้ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น การจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องซื้อจากผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรอง (CA : Certification authority) ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายประจำปี (ประมาณ 3,000 บาท/ปี) โดยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกให้โดย CA เมื่อนำมาใช้กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานจะทำให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

22. การออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานโดยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแปะภาพลายมือชื่อ หรือการใช้ปากกา stylus ในใบอนุญาต/เอกสารหลักฐาน จะถือว่าใบอนุญาต/เอกสารหลักฐานนั้นสามารถนำไปใช้ยื่นคำขอต่างๆ กับหน่วยงานปลายทางได้หรือไม่ หรือจะต้องมีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จาก CA เท่านั้นจึงจะสามารถนำไปใช้ได้

คำตอบ สามารถนำเอกสารเหล่านั้นไปยื่นคำขอต่างๆ กับหน่วยงานปลายทางได้ เนื่องจากการวางภาพลายมือชื่อหรือการใช้ปากกา stylus ลงนามบนไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบหนึ่ง ซึ่งหน่วยงานปลายทางจะต้องมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ดังนั้นหน่วยงานต้นทางจึงต้องจัดเตรียมช่องทางสำหรับการตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อาจมี QR Code / เว็บไซต์ / ฐานข้อมูล หรือในขั้นต้นอาจจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ทำให้หน่วยงานปลายทางสามารถสอบถามเพื่อยืนยันเอกสาร/ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้ สำหรับกรณีที่หน่วยงานต้นทางอาจไม่จำเป็นจะต้องจัดช่องทางการตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากหน่วยงานปลายทางสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่เปิดไฟล์ โดยไม่ต้องกลับมาสอบถามที่หน่วยงานผู้ออกเอกสาร สรุปคือ ใช้ได้ทั้ง 2 วิธี แต่วิธีแรกต้องเพิ่มช่องทางการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเอกสาร

23. การตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้อนุญาต สามารถดำเนินการได้อย่างไรบ้าง และหน่วยงานจะทราบได้อย่างไรว่าการทำธุรกรรมแบบไหน ควรใช้การยืนยันตัวตนแบบใด สฟธอ. มีหลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติหรือไม่

คำตอบ สฟธอ. ได้พัฒนาเครื่องมือประมวลผลอัตโนมัติสำหรับการประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้พิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับบริการภาครัฐ (Assessment Tool for Government Digital ID) โดยผลลัพธ์จากการประมวลผลอัตโนมัติจะแนะนำระดับความน่าเชื่อถือที่เหมาะสมว่าบริการที่ได้ประเมินความเสี่ยงด้วยเครื่องมือฯ ควรจะกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของไอเดนทิตี (Identity Assurance Level : IAL) และระดับความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (Authenticator Assurance Level : AAL) อยู่ในระดับใด โดยจะเป็นแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูล เช่น งานบริการของหน่วยงานเป็นธุรกรรมแบบไหน มีความเสี่ยงอะไร มีผลกระทบต่อชีวิตหรือไม่ มีผลกระทบต่อการเงินหรือไม่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับนำมาประเมินว่าธุรกรรมของท่านควรใช้การยืนยันตัวตนระดับใด

24. มีข้อแนะนำเกี่ยวกับแนวทาง/วิธีการในการยืนยัน/พิสูจน์ email address ของผู้ส่ง ว่าเป็นบุคคลผู้นั้นจริงและเป็นเจ้าของข้อมูลที่จัดส่งผ่าน email address นั้นหรือไม่

คำตอบ ปัจจุบัน สฟธอ. อยู่ในช่วงการจัดทำร่างวิธีการเกี่ยวกับการใช้อีเมลในการส่งเอกสารจะต้องใช้กระบวนการ/เอกสารอะไรบ้างในการยืนยัน โดยในเบื้องต้นอาจให้ผู้ส่งเอกสารแนบเอกสารอื่นๆ ในการยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น การถ่ายรูปคู่กับบัตรประชาชน หรืออาจต้องมีกระบวนการเพิ่มเติม เช่น video call ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น line หรือ facebook เพื่อยืนยันตัวตนของผู้ส่งเอกสารแต่หากเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความเสี่ยง ก็ไม่ต้องกังวลเรื่องการยืนยันตัวตน เพราะจะมีกระบวนการอื่นมาช่วยยืนยันตัวตนเพิ่มเติม เช่น การดำเนินการเฉพาะตัวหลังจากยื่นคำขอ

25. ควรมีแนวทางส่งเสริมให้ประชาชนมีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

คำตอบ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีหลายรูปแบบ เช่น การพิมพ์ชื่อทำอีเมล การใช้ pincode การใช้ stylus การใส่ passcode ล้วนเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป และธุรกรรมก็มีความเสี่ยงหลายระดับ ธุรกรรมที่ไม่มีความเสี่ยงสูงอาจจะใช้ลายมืออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป เช่น pincode/OTP ก็เพียงพอ และอีกรูปแบบ คือ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ ดังนั้นอาจต้องส่งเสริมให้ประชาชนใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ โดยอาจมีการส่งเสริมให้ใช้ลายมือชื่อที่เหมาะสม แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมกระบวนการของหน่วยงาน หรืออาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป แต่ใช้กลไกการตรวจสอบย้อนกลับเพิ่มเติมร่วมด้วย

26. หน่วยงานสามารถใช้เว็บไซต์หรือโปรแกรมอะไรที่น่าเชื่อถือในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ประชาชนยื่นมาทางอิเล็กทรอนิกส์

คำตอบ มี 2 กรณี คือ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปที่ไม่มี digital signature ซึ่งจะย้อนไปที่หน่วยงานต้นทางผู้ออกเอกสารว่า หน่วยงานต้นทางต้องมีช่องทาง/ฐานข้อมูลการตรวจสอบเอกสารได้หรือไม่ ส่วนกรณีเอกสารมีการลง digital signature อาจใช้เครื่องมือที่เป็น free software ในการตรวจสอบเช่น acrobat reader หรือ foxit reader ซึ่งเป็นโปรแกรมอ่านไฟล์ pdf ทั่วไปที่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และจะรู้ได้อย่างไรว่าไฟล์นี้มีการลงนาม digital signature โดย สฟธอ. มีเว็บไซต์สำหรับตรวจสอบใบอนุญาตในชื่อ <http://validation.teda.th/> ซึ่งหน่วยงานสามารถอัปโหลดไฟล์บนเว็บไซต์ และเว็บไซต์จะตรวจสอบว่าเอกสารนี้มีการลง digital signature หรือไม่ ถ้ามีเอกสารถูกแก้ไขหรือไม่ เอกสารนี้ลงนามโดยหน่วยงานใด สรุปคือสามารถตรวจสอบได้ผ่านทางโปรแกรมและเว็บไซต์ที่แจ้งข้างต้น โดยหากตรวจสอบพบการลงนาม digital signature อาจต้องตรวจสอบต่อว่าเอกสารออกโดยหน่วยงานไหน และหน่วยงานนั้นมีฐานข้อมูลหรือช่องทางในการตรวจสอบข้อมูลการอนุญาตหรือไม่ หากไม่มีอาจต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอตรวจสอบเอกสารดังกล่าว

กลุ่มคำถามที่ 6: เรื่องอื่นๆ

27. หากปัจจุบันหน่วยงานกำหนดให้ต้องแสดงใบอนุญาตเป็นหนังสือ และยังไม่สามารถแสดงเป็นภาพถ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ หน่วยงานสามารถประกาศหรือกำหนดเป็นกฎกระทรวง ยกเว้นให้ต้องแสดงเป็นหนังสือเช่นเดิมได้หรือไม่

คำตอบ ประชาชนสามารถแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานราชการอื่นใดเป็นภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์หรือเผยแพร่วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 จนกว่าหน่วยงานจะสามารถประสานออกกฎกระทรวง ยกเว้นตามมาตรา 14 ได้สำเร็จ

28. มาตรา 14 หน่วยงานจะต้องจัดทำฐานข้อมูลสำหรับตรวจสอบการอนุญาตใช้หรือไม่ และหน่วยงานส่วนกลาง หรือ ภูมิภาค หรือท้องถิ่น หน่วยงานใดจะต้องเป็นผู้จัดทำ

คำตอบ ควรต้องทำเพื่อความถูกต้องรวดเร็วและชัดเจนสำหรับการตรวจสอบ และประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย โดยหลักคือส่วนกลางควรต้องมีพื้นฐานข้อมูลของภูมิภาคและท้องถิ่นครบถ้วน ดังนั้น อาจมีการวางแผนร่วมกันในการจัดทำฐานข้อมูล เช่น หากภูมิภาคและท้องถิ่นมีการอนุญาตควรจัดทำฐานข้อมูลและส่วนกลางเป็นผู้รวบรวม และควรมีการ update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (ถ้าเช่นนั้นภูมิภาคและท้องถิ่นก็จะมีข้อมูลครบถ้วน และได้ update ในส่วนของตนเองด้วยเช่นกัน) อย่างไรก็ตาม ควรเป็นหน้าที่ของทุกส่วนในการเชื่อมฐานข้อมูลร่วมกัน ทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค ท้องถิ่น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน

29. กรณีนอกช่วงเวลาทำการ หากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณาคำขอโดยกดอนุมัติใบอนุญาตหรือคำขอในห้วงเวลานั้นๆ จะมีความผิดทางระเบียบและข้อกฎหมายใดหรือไม่

คำตอบ ไม่มีความผิด สามารถดำเนินการได้

30. หากฝ่ายการเงินยืนยันว่ายังจำเป็นต้องใช้ต้นฉบับที่เป็นกระดาษเพื่อการตรวจสอบความถูกต้อง ถือว่าขัดต่อกฎหมายดังกล่าวหรือไม่ หรือต้องเสนอออกพระราชกฤษฎีกาก่อนตามมาตรา 15 หรือไม่

คำตอบ กฎหมายฉบับนี้รับรองการใช้เอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์แล้วตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 รวมถึงการเบิกจ่ายเงินด้วย หากฝ่ายการเงินยืนยันการใช้เอกสารกระดาษ ก็จะเป็นการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายตามมาตรา 15 และหากยังไม่ได้รับการยกเว้นตามพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา 15 วรรคหนึ่ง ก็จะถือว่าปฏิบัติราชการที่ขัดต่อกฎหมาย (ทั้งนี้ การออกพระราชกฤษฎีกายกเว้นตามมาตรา 15 ต้องผ่านการดำเนินการและความเห็นชอบหลายขั้นตอน เนื่องจากเป็นการออกกฎหมายในระดับพระราชกฤษฎีกา ดังนั้นจึงควรทบทวนถึงเหตุผลความจำเป็นในการเสนอออกพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว)

31. กรณีที่กฎหมายเดิมไม่ได้กำหนดให้มีการขออนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือยังขัดหรือไม่สอดคล้องต่อกฎหมายดังกล่าว จะต้องแก้ไขให้สอดคล้องหรือยกเลิกหรือกำหนดกฎระเบียบขึ้นใหม่ให้เรียบร้อยก่อน หรือสามารถปฏิบัติได้ทันที

คำตอบ สามารถดำเนินการตามกฎหมายฉบับนี้ได้เลย เนื่องจากเจตนารมณ์ของกฎหมายคือเพื่อเป็นกฎหมายกลางที่เปิดช่องให้กฎหมายเดิมที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และหน่วยงานควรทบทวนกฎระเบียบของตนให้สอดคล้องกับกฎหมายฉบับนี้ (กฎหมายฉบับนี้ไม่ได้ห้ามหรือลบล้างวิธีการปฏิบัติราชการรูปแบบเดิมหากแต่เป็นการขยายช่องทางให้สามารถรองรับการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกช่องทางหนึ่ง และมีได้เป็นการบังคับให้ประชาชนต้องมาใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพียงแต่ให้ประชาชนสามารถเลือกขอรับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกช่องทางหนึ่ง)

32. มีเอกสารคู่มือให้หน่วยงานปฏิบัติตาม พ.ร.บ. นี้หรือไม่

คำตอบ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ในหัวข้อ “ผลการพัฒนาระบบราชการ” หัวข้อย่อย “พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” โดยมีข้อมูลแนวปฏิบัติ คำอธิบายกฎหมาย ตัวอย่างการจัดทำประกาศ วัตถุประสงค์ย้อนหลัง คำถาม-คำตอบ ซึ่งหน่วยงานสามารถศึกษาและทำความเข้าใจจากเอกสารเผยแพร่ดังกล่าวได้ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระหว่างเสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งหากมีมติคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำมารวบรวมไว้ในช่องทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป

33. กรณีมีผู้ยื่นคำขอมาตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานประกาศแล้ว และจำเป็นจะต้องมีการสอบปากคำ เพื่อประกอบคำขอนั้นๆ มีแนวทางการดำเนินการอย่างไร

คำตอบ เมื่อหน่วยงานได้รับคำขอมาแล้ว กระบวนการหลังจากนั้นหากต้องมีการดำเนินการเรื่องใดๆ ที่ต้องเชิญให้ประชาชนมาที่หน่วยงาน เช่น สอบปากคำ หรือตรวจร่างกาย ฯลฯ หรือต้องมีการนัดหมายเพื่อตรวจสอบสถานที่ สถานประกอบการ ก็สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้บังคับใช้เฉพาะตอนรับคำขอ และตอนตอบกลับเท่านั้น สำหรับการดำเนินการระหว่างนั้นสามารถกระทำได้ตามที่กฎหมายเฉพาะกำหนดไว้

34. กรณีประชาชนส่งเอกสารมาให้หน่วยงาน A ทางอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงาน A ส่งต่อเอกสารมาให้หน่วยงาน B เพื่อดำเนินการต่อ กรณีนี้จะต้องรับรองสำเนาหรือไม่ ประชาชนหรือหน่วยงานต้องเป็นผู้รับรอง

คำตอบ ถ้าประชาชนให้หน่วยงาน A ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยชอบตามมาตรา 7 วรรคหนึ่ง และไม่ได้ลงนามรับรองสำเนาตามมาตรา 7 วรรคสองโดยชอบเช่นกัน หน่วยงาน B ย่อมต้องรับและดำเนินการต่อไปตามปกติ และหากกรณีส่งต่อยังหน่วยงาน C ก็ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น หน่วยงาน C จึงไม่อาจส่งคืนเอกสารกลับไปให้ประชาชนผู้นั้นลงนามรับรองใดๆ อีกได้

35. การขอรับบริการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 รวมความไปถึงการทำนิติกรรมสัญญา ด้วยหรือไม่ และหากดำเนินการทำนิติกรรมสัญญาในระบบของหน่วยงานจะมีผลในทางกฎหมายหรือไม่ และมีผลปิดกฎหมายหรือไม่ ประการใด

คำตอบ โดยปกติจะใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แต่กฎหมายฉบับนี้ก็สามารถใช้ในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างได้โดยชอบ โดยอาจเริ่มจากการขอให้พิจารณาหรือขอให้ดำเนินการแล้ว reply ได้ตอบกันไปมาเพื่อเป็นหลักฐาน

36. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องหรือสนับสนุนกับพระราชบัญญัติกำหนดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2565 อย่างไร หรือเกี่ยวเนื่องกันด้านใดบ้าง

คำตอบ เกี่ยวข้องเฉพาะหน่วยงานในฝ่ายบริหารที่อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงไม่รวมถึงศาล อัยการ และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ แต่การดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมนั้นสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด เช่น การประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จตามมาตรา 6 การแจ้ง/รายงานต่างๆ ก็สามารถใช้มาตรา 15 มาตรา 16 ได้ รวมตลอดทั้งกรณีมาตรา 8 เรื่องฐานข้อมูลในการตรวจสอบความคืบหน้าการดำเนินการด้วยได้