



คู่มือแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ขั้นตอนด้วยวิธีการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

Practice Guidelines for Digital Government Process – Email Baseline Procedure

เวอร์ชัน (ร่าง)

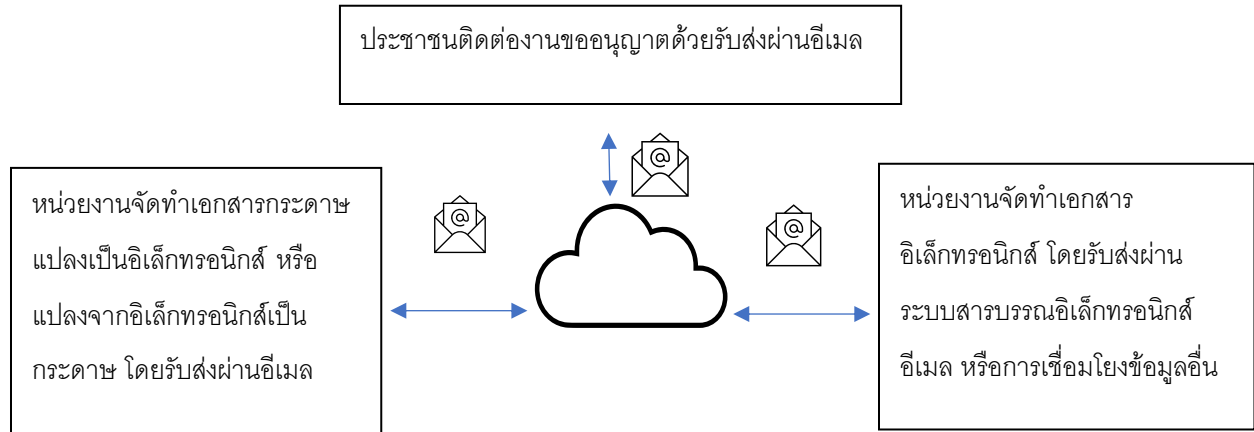
# คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๒ (๒) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลนั้นต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐานข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดเพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ นอกจากนี้ มาตรา ๖ และ มาตรา ๑๙ แห่ง พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้มีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ ทั้งนี้ฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ประกาศมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม หรือ มสพร. ๖ - ๒๕๖๕ โดยจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป รวมถึงแนวปฏิบัติพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง โดยคู่มือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นต่ำ (Baseline) ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ จะมีเนื้อหาเฉพาะแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล ๘ กระบวน โดยการประยุกต์ใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) เพื่อตอบโต้ภัยกระบวนการทางดิจิทัล อันได้แก่ การสืบค้นข้อมูล การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ การอนุมัติ การชำระค่าธรรมเนียม การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น รวมทั้ง การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น โดยคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงาน ความสะดวกของผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

## สารบัญ

บทนำ.....	๑
การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล .....	๓
แนวปฏิบัติ ๘ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ระดับเริ่มต้น ด้วยวิธีการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) .....	๗
การสืบค้นข้อมูล.....	๗
การพิสูจน์และยืนยันตัวตน.....	๘
การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ .....	๙
การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ .....	๑๐
การอนุมัติ .....	๑๑
การชำระค่าธรรมเนียม.....	๑๑
การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น.....	๑๒
การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น .....	๑๒
ภาคผนวก.....	๑๓
ภาคผนวก ๑ การจัดหาอีเมล .....	๑๔
ภาคผนวก ๒ การตั้งชื่ออีเมลกลางของส่วนราชการ.....	๑๕
ภาคผนวก ๓ การจัดการอีเมลประจำวัน .....	๑๖
ภาคผนวก ๔ กรณีสืบศึกษา .....	๑๘
ภาคผนวก ๕ การแก้ปัญหาอีเมลเบื้องต้น .....	๒๐
บรรณานุกรม.....	๒๑





**ภาพที่ ๑** ลักษณะการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล ในการให้บริการประชาชน และการรับส่งเอกสารสารบรรณ

## การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทั้งการศึกษาการแนวทางการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและการบริหารจัดการเทคโนโลยี เพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ปัจจุบันหน่วยงานรัฐได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน รวมถึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการการบริหารราชการ ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้หลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางเรียนรู้ และการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

ทั้งนี้การดำเนินการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ซึ่งมีหน่วยงานหลากหลายระดับความพร้อมที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้องจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลที่แตกต่างกัน ซึ่งตามเอกสารมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม หรือ มสพร. ๖ - ๒๕๖๕ ได้จัดระดับความพร้อมของหน่วยงานออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับเริ่มต้น (Initial) คือ หน่วยงานที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี หรืองบประมาณสามารถจัดทำบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทางอีเมล หรือ สื่อสังคมออนไลน์ และ เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

ระดับมาตรฐาน (Standard) คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end) อาจใช้บริการ Backend จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) และพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

ระดับสูง (Advance) คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning รองรับการผลิตผลที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

ตารางที่ ๑ ตัวอย่างการเปลี่ยนผ่านบริการภาครัฐ เรื่อง การยื่นคำขอ จากวิธีการเดิม มาเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน

วิธีการเดิม	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
ผู้ขอรับบริการเดินทางไปที่หน่วยงานรัฐเพื่อแจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่	ผู้ขอรับบริการตรวจสอบรายละเอียดคู่มือประชาชนจากระบบ info.go.th หรือ จาก เว็บไซต์สาธารณะ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ ของหน่วยงาน
ขอแบบฟอร์มกระดาษ	<u>ระดับเริ่มต้น</u> : ดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่ต้องใช้จากประกาศของหน่วยงาน <u>ระดับมาตรฐานและสูง</u> : เข้าสู่ระบบ e-Service ที่หน่วยงานประกาศ
กรอกแบบฟอร์มด้วยน้ำหมึก	<u>ระดับเริ่มต้น</u> : พิมพ์เป็นกระดาษและกรอกฟอร์ม และส่งกลับด้วยวิธีการสแกนหรือถ่ายภาพได้, กรอกฟอร์มผ่าน MS Word หรือ ใช้ Google Form และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ <u>ระดับมาตรฐาน</u> : กรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนระบบของหน่วยงาน <u>ระดับสูง</u> : บริการเรียกข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอรับบริการ เพื่อความสะดวก และกรอกแบบฟอร์มเฉพาะเรื่องที่ต้อง
กรณีที่เป็นการมอบอำนาจ (ดำเนินการแทน / นิติบุคคล) ผู้ยื่นคำขอแนบหนังสือมอบอำนาจ พร้อม เอกสารยืนยันตัวตนผู้มอบอำนาจ (สำเนาบัตรประชาชน + หนังสือจดทะเบียนบริษัท)	<u>ระดับเริ่มต้น</u> : พิมพ์เป็นกระดาษและกรอกฟอร์ม ลงนามทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ และส่งกลับด้วยวิธีการสแกนหรือถ่ายภาพได้ พร้อมกับเอกสารสแกนหรือภาพถ่ายยืนยันตัวตนผู้มอบอำนาจ และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ <u>ระดับมาตรฐานและสูง</u> : จัดทำหนังสือมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะ ชมธอ. ๓๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการเดิม	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
<p>ผู้ขอรับบริการ แนบเอกสาร/หลักฐานประกอบ พร้อมลงนามสำเนาถูกต้องทุกหน้า เป็นจำนวนชุดตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด</p>	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u>: สแกนหรือถ่ายภาพ โดยไม่ต้องลงนามสำเนาถูกต้อง และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับมาตรฐาน</u>: ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากหน่วยงาน ตามข้อเสนอแนะ ชมธอ. ๑๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับสูง</u>: เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ต้องขอเอกสาร/หลักฐานดังกล่าวจากผู้ขอรับบริการ</p>
<p>ผู้ขอรับบริการ ชำระค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอ (ค่าแบบ หรืออื่นๆ) (ถ้ามี)</p>	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u>: เจ้าหน้าที่แจ้งวิธีการชำระค่าธรรมเนียมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการระบุเอาไว้ เมื่อชำระแล้ว ผู้ขอรับบริการสามารถส่งหลักฐานการชำระด้วยภาพถ่ายหรือเอกสารสแกนกลับมาด้วยวิธีการที่หน่วยงานกำหนด</p> <p><u>ระดับมาตรฐานและสูง</u>: ชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ แบบ Bill Payment</p>
<p>ผู้ขอรับบริการลงนามบนใบคำขอ</p>	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u>: ผู้ขอรับบริการระบุชื่อ นามสกุล ในอีเมล หรือข้อความตอนยื่นคำขอ (ถือเป็นลายมือชื่อประเภทที่ ๑ ตาม พรบ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)</p> <p><u>ระดับมาตรฐานและสูง</u>: ผู้ขอรับบริการกดปุ่มยืนยันการยื่นคำขอ และอาจให้ผู้ยื่นคำขอระบุ OTP เพิ่มเติม เพื่อยืนยัน (ถือเป็นลายมือชื่อประเภทที่ ๑ ตาม พรบ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)</p>
<p>ผู้ขอรับบริการส่งใบคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบให้กับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง</p>	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u>: ผู้ขอรับบริการพิมพ์ข้อความแจ้งความประสงค์ พร้อมแนบเอกสาร/หลักฐานประกอบส่งไปยังอีเมลรับคำขอตามที่หน่วยงานประกาศกำหนด</p> <p><u>ระดับมาตรฐานและสูง</u>: หลังกดปุ่มยืนยันในขั้นตอนก่อนหน้า ระบบจะทำการส่งใบคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยอัตโนมัติ</p>



## ตัวอย่างแนวทางยื่นคำขอโดยอีเมล



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างแนวทางยื่นคำขอโดยการประยุกต์ใช้อีเมล

ทั้งนี้ เพื่อเตรียมการปฏิบัติราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องตาม พรบ.ฯ มาตรา ๗ และ มาตรา ๒๐ หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเดิม ให้เป็นกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ ตามที่ พรบ.ฯ กำหนด

### แนวทางการปฏิบัติ

หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเอกสารหลักฐานไม่ต้องลงนามรับรองโดยผู้ส่ง และเมื่อส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่า ส่งครบตามจำนวนแล้ว หากมีการกำหนดให้ยื่นมากกว่า ๑ ชุด

### การเตรียมความพร้อม

๑. การลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมา ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการจัดอบรมหรือสัมมนา เพื่อสร้างความรับรู้และเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (แก้ไขเพิ่มเติม โดยฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔) และภาคผนวก ๗ แนบท้าย)
๒. การทบทวน ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน กรณีขออนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

## แนวปฏิบัติ ๘ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ระดับเริ่มต้น ด้วยวิธีการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

### การสืบค้นข้อมูล

๓. จำแนกหมวดหมู่ กำหนดและจัดประเภทชั้นความลับของชุดข้อมูล ให้เป็นไปตาม ที่กฎหมายกำหนด โดยพิจารณาถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ
๔. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้ขอรับบริการ
๕. ประกาศวิธีการสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้ขอรับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึง เว็บไซต์ info.go.th ที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการไทย เป็นต้น
๖. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการผ่านอีเมล เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลาดอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป ตัวอย่างเช่น ผู้ขอรับบริการส่งอีเมลมาที่หน่วยงาน เวลา ๑๘.๐๐ นาฬิกาของวันศุกร์ ซึ่งเวลาดังกล่าวอยู่นอกเวลาทำการ ให้ถือว่าอีเมลฉบับนั้นเข้ามาที่หน่วยงาน เวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกาของวันจันทร์ เป็นต้น
๗. ควรตอบกลับผลการสืบค้นด้วยวิธีการที่ผู้ขอรับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์เป็นวิธีการอื่นโดยระบุชื่อและการติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ
๘. กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน และต้องสอดคล้องตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๙. จัดทำบันทึกการขอรับบริการ เพื่อใช้ในการติดตาม สอบกลับ และนำไปจัดทำเป็นคำถามถามบ่อย หรือ FAQ ต่อไป

### ตารางที่ ๒ ตัวอย่างการทำบันทึกการขอรับบริการ

วันที่รับเรื่อง	วันที่ตอบกลับ	ผู้ขอรับบริการ	เรื่อง	แหล่งข้อมูล	หมายเหตุ

## การพิสูจน์และยืนยันตัวตน

๑. ต้องดำเนินการประเมินความเสี่ยง เพื่อกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการ
  - ๑.๑ กลุ่มความเสี่ยงต่ำ เช่น กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน และ กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ขอรับบริการ ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนก็ได้ เพราะ เป็นข้อมูล หรือ บริการ ที่ไม่มีความเสี่ยง หรือ ความเสี่ยงต่ำ ที่จะสร้างผลกระทบกับความเสื่อมเสียชื่อเสียง ความเสียหายทางการเงิน ความเสียหายต่อการดำเนินการ การเปิดเผยข้อมูลลับ ความปลอดภัยของบุคคล และ การละเมิดทางแพ่งหรือทางอาญา
  - ๑.๒ กลุ่มความเสี่ยงปานกลาง และ สูง เช่น กลุ่มการให้บริการธุรกรรม และ กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง จำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการ เพราะ ข้อมูล หรือ บริการ ที่มีความเสี่ยง ที่จะสร้างผลกระทบกับความเสื่อมเสียชื่อเสียง ความเสียหายทางการเงิน ความเสียหายต่อการดำเนินการ การเปิดเผยข้อมูลลับ ความปลอดภัยของบุคคล และ การละเมิดทางแพ่งหรือทางอาญา
๒. ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่สามารถขอเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอรับบริการ เช่น ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ หรือ อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการต่อไปได้ (ทั้งนี้หน่วยงานสามารถศึกษาวิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวผ่านแอปพลิเคชันที่ภาครัฐให้บริการอยู่ เช่น แอปทางรัฐ หรือ ระบบ Digital ID D.DOPA ของกรมการปกครอง เพื่อประยุกต์ใช้กับธุรกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูงได้)
๓. การตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ชื่อ ที่อยู่ รูปภาพ ข้อมูลมีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ ไม่มีร่องรอยการดัดแปลงแก้ไขหรือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย
๔. ควรจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเท่านั้น และเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. ควรจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้และมีความมั่นคงปลอดภัย และ กำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

## การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

๑. หน่วยงานต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบว่า วิธีการติดต่อขอรับแบบฟอร์ม หรือรูปแบบข้อความตามแบบคำขอ และเอกสารที่ต้องจัดเตรียมตามวิธีการที่หน่วยงานประกาศไว้ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน และรวมถึง เว็บไซต์ info.go.th เป็นต้น
๒. จัดเก็บแบบฟอร์ม หรือรูปแบบข้อความตามแบบคำขอ ด้วยวิธีการที่ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ info.go.th เป็นต้น
๓. หน่วยงานสามารถเรียกขอเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ขอใช้บริการได้ เช่น ภาพถ่าย โดยไม่ต้องลงนามรับรองสำเนา และกำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ
๔. ควรกำหนดให้รับข้อความ หรือไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG ได้เป็นอย่างน้อย
๕. ควรกำหนดความละเอียดขั้นต่ำ อย่างน้อย ๓๐๐ dpi กรณีรับไฟล์เอกสารที่เป็นรูปภาพ เพื่อความชัดเจนของรูปภาพ
๖. กรณียื่นคำขอในนามนิติบุคคล ผู้ขอรับบริการต้องใช้อีเมลของนิติบุคคล สำหรับยื่นคำขอเท่านั้น และ ต้องแนบเอกสารการมอบอำนาจ (การมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรอยู่ที่ดุลพินิจของหน่วยงาน เพราะเมื่อเป็นบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้ขอรับบริการควรสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง) และสามารถศึกษาเพิ่มเติมกรณีการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ จากข้อเสนอแนะ ชมธอ. ๓๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
๗. ควรจัดให้มีเวร และตารางการตรวจสอบคำขอที่เข้ามาทางอีเมลประจำทุกเช้าเมื่อเริ่มเวลาราชการ
๘. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการผ่านอีเมล เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ วันแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลาดอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
๙. ควรตอบกลับการรับคำขอด้วยวิธีการที่ผู้ขอรับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์เป็นวิธีการอื่นโดยระบุชื่อและการติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

## การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่อง ควรตรวจสอบรายละเอียด ข้อความ เอกสารตามที่จำเป็น โดยต้องพิจารณาเรื่องที่ส่งเข้ามาก่อนเป็นลำดับแรก
๒. เจ้าหน้าที่อาจแจ้งให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่ม กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไข
๓. หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ
๔. ต้องตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ และ อากรแสตมป์ (e-Stamp) หรือ อาจให้จัดส่งเอกสารตัวจริงรูปแบบเดิมภายหลังเพื่อตรวจสอบได้
๕. ต้องจัดทำคำขอในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บพร้อมไฟล์เอกสารที่ได้รับจากจากอีเมล โดยเก็บใน สื่อบันทึกที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล
๖. จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้และมีความมั่นคงปลอดภัย และ กำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม
๗. อาจพิมพ์ออกเป็นกระดาษเพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับรองสำเนา หรือเสนอผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน
๘. ควรดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางอีเมลของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ
๙. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการ ต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ โดยยึดเอาเวลาที่ระบุในอีเมลเป็นสำคัญ

## การอนุมัติ

๑. หากหน่วยงานยังไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานอาจพิมพ์เอกสารพร้อมรับรองสำเนาเพื่อเสนออนุมัติแก่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามขั้นตอนงานเอกสารกระดาษ
๒. เมื่อเอกสารกระดาษได้รับการอนุมัติแล้ว หน่วยงานต้องดำเนินการแปลงเอกสารกระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปจัดเก็บตามกระบวนอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป
๓. ควรดำเนินการแจ้งผลการอนุมัติทางอีเมลของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ
๔. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการ ต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ โดยยึดเอาเวลาที่ระบุในอีเมลเป็นสำคัญ

## การชำระค่าธรรมเนียม

๑. หากมีการชำระค่าธรรมเนียม หน่วยงานควรแจ้งช่องทางและวิธีการชำระเงิน เช่น ให้ชำระด้วยการโอนผ่าน ATM Internet Banking หรือ Mobile Banking ตามเลขที่บัญชี หรือ รหัส Comp Code (ถ้ามี) พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์ม
๒. ควรแจ้งวิธีการยืนยันการชำระเงิน เช่น ให้ถ่ายรูป หรือแนบไฟล์สลิปหลักฐานการชำระเงิน พร้อมข้อมูลระบุรายการ เช่น ชื่อ-สกุล เรื่อง หรือหมายเลขการระบุนายการขออนุญาต (Transaction ID) ที่หน่วยงานออกให้ โดยให้ส่งทางอีเมลที่กำหนด
๓. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ การระบุนายการขออนุญาต (Transaction ID) และควรกำหนดประเภทเอกสารหลักฐานที่รองรับเช่น ภาพถ่าย(JPG) หรือ เอกสาร(PDF)
๔. ควรรวบรวมไฟล์เอกสารหลักฐานการชำระเงินที่ต้องตรวจสอบไว้อย่างเป็นระเบียบในระบบคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ที่มีความมั่นคงปลอดภัย และมีการสำรองข้อมูล
๕. ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลังดำเนินการตรวจสอบ

## การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

๑. ควรจัดทำใบอนุญาตในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
๒. หากจัดทำใบอนุญาตในรูปแบบเอกสารกระดาษ ซึ่งลงนามโดยผู้มีอำนาจ ควรทำการสแกนให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ PDF
๓. หน่วยงานต้องกำหนด และประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถตรวจสอบเอกสารผ่านที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (มาตรา ๑๓ และ ๒๑)
๔. กรณีไม่ได้ประกาศวิธีแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประชาชนต้องการตรวจสอบใบอนุญาต ให้จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย

## การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น

๑. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องจัดส่งด้วยช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ กรณีไม่ได้ประกาศให้จัดส่งในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขออนุญาตส่งเข้ามา หรือตามช่องทางที่ผู้ขออนุญาตแจ้งความประสงค์เป็นอย่างอื่น
๒. หน่วยงานดำเนินการจัดส่งใบอนุญาต หรือ วิธีการเข้าถึงใบอนุญาตตามที่หน่วยงานได้จัดทำเอาไว้ ให้กับผู้ขอรับบริการตามวิธีการที่ผู้ขอรับบริการระบุไว้ในแบบฟอร์ม
๓. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจจัดส่งด้วยไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเตรียมไว้ในรูปแบบ PDF โดยการแนบไฟล์ ไปพร้อมกับข้อความ
๔. กรณีเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือเป็นความลับ สามารถใส่รหัสผ่านให้กับไฟล์ PDF (อาจขึ้นกับโปรแกรมที่ใช้) หรือจัดส่งแบบบีบอัดไฟล์ (ZIP) พร้อมใส่รหัสผ่าน โดยจัดส่งรหัสแยกต่างหากกับไฟล์

# ภาคผนวก



## ภาคผนวก ๑ การจัดหาอีเมล

๑. อีเมลกลางที่หน่วยงานใช้ ไม่ควรใช้อีเมลฟรีของภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็น Gmail, Yahoo, Hotmail หรือ Outlook ได้ จำเป็นต้องใช้อีเมลที่มีชื่อโดเมน (Domain Name) (ชื่อหลังเครื่องหมาย @) ของหน่วยงานรัฐเท่านั้น เพื่อความน่าเชื่อถือเมื่อผู้ขอใช้บริการดำเนินการส่งข้อความใดๆมาที่หน่วยงานรัฐ
๒. ทางเลือกที่หนึ่ง หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง จากผู้ให้บริการอีเมลโฮสติ้ง ซึ่งกรณีนี้จะมีค่าใช้จ่าย เช่น สำนักงานพัฒนาพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เปิดใช้งานอีเมล saraban@dga.or.th สำหรับรับเรื่อง
๓. ทางเลือกที่สอง ติดต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อขอให้สร้างอีเมลกลางให้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โศภสะอาด จังหวัดอุดรธานี ได้รับการจัดสรร อีเมล 6410101@dla.go.th สำหรับหน่วยงานระดับตำบล
๔. หัวหน้าหน่วยงานแต่งตั้งผู้ดูแล (แอดมิน) เพื่อทำหน้าที่ประสานงานการขอใช้อีเมล ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลเดียวกับผู้ดูแลงานสารบรรณของหน่วยงานก็ได้
๕. หน่วยงานสามารถใช้อีเมลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ในการรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแล และเพื่อความรวดเร็วในการรับเรื่อง เพราะ ระเบียบสารบรรณระบุว่าต้องตรวจสอบกล่องข้อความอย่างสม่ำเสมอ

## ภาคผนวก ๒ การตั้งชื่ออีเมลกลางของส่วนราชการ

ให้เป็นไปตามหลักการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ส่วนราชการจัดให้มีที่อยู่ประณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 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@srirachacity.go.th saraban_6301209@dla.go.th

### ภาคผนวก ๓ การจัดการอีเมลประจำวัน

๑. ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคนหนึ่ง หรือ หลายคนเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องทางอีเมล หรือ อาจจะเป็นเจ้าหน้าที่บุคคลเดียวกับตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง
๒. ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (Inbox) ไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้า และ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบของผู้ขอรับบริการ และ การตรวจสอบในโฟลเดอร์อีเมลขยะและโฟลเดอร์อื่นใดที่อาจมีอีเมลเข้ามาได้ ทั้งนี้
๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบอีเมลขยะ หรือ อีเมลโฆษณา เช่น Spam mail หรือ Junk mail หรือ Hoax mail ไม่ควรเปิดอีเมลนั้น และห้ามมิให้ตอบกลับ เปิดเอกสาร หรือคลิกลิงก์ที่แนบมากับอีเมลนั้นโดยเด็ดขาด โดยให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งลบอีเมลนั้นทิ้งทันที
๔. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบอีเมลอยู่นอกกล่องจดหมายเข้า และพบว่าไม่เป็นอีเมลขยะ หรือ อีเมลโฆษณา ให้ดำเนินการย้ายไปยังกล่องจดหมายเข้า
๕. เมื่อได้รับอีเมลจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนเรื่องรับ
๖. แจ้งยืนยันการได้รับอีเมลโดยการตอบกลับ (reply) อีเมลนั้นไปยังที่อยู่อีเมลที่ส่งมา หรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ส่งได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับภายหลังเวลาทำการ ให้ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ นาฬิกา ของวันทำการถัดไป ทั้งนี้ เนื้อหาของ อีเมลที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่าหน่วยงานนั้นได้รับอีเมลแล้วพร้อมทั้งระบุ หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย ตัวอย่างเช่น

“ได้รับอีเมลของท่านแล้ว

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

02 612 6060

Digital Government Development Agency (Public Organization)

(+66) 02 612 6060”

๗. เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาตามเรื่องที่ได้รับ และส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๘. หากมีกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่ได้ส่งเข้าอีเมลกลาง เช่น ส่งไปที่อีเมลของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ก็ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอีเมลดังกล่าว ดำเนินการส่งต่อ (forward) ไปยังอีเมลกลาง และดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป และให้เจ้าหน้าที่ส่งอีเมลแจ้งกลับไปยังผู้ขอรับบริการเพื่อแจ้งที่อยู่อีเมลกลางที่ถูกต้อง สำหรับการจัดส่งครั้งต่อไปด้วย

## ภาคผนวก ๔ กรณีศึกษา

ในปี 2564 สำนักงานประกันสังคม (สปส.) ได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล และ LINE สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด เพิ่มเติมจากการให้บริการเต็มรูปแบบอย่าง e-Service จุดประสงค์เพื่อขยายช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชน ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง โดยให้บริการด้วยระบบจดแจ้งออนไลน์ ควบคู่ไปกับการให้บริการในรูปแบบเดิม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในยุคโควิด-19

โดย สปส. เปิดช่องทางการรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางอีเมล และ Line กับบริการที่มีความเสี่ยงต่ำ คือ งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 39, การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตนมาตรา 33, การเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงนายจ้าง, การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร และการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร

จากการสัมภาษณ์ สปส. สามารถสรุปได้ว่า หน่วยงานระดับจังหวัดสามารถเริ่มต้นใช้งานอีเมลเพื่อเปิดรับงานบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากประชาชน ร่วมกับกระบวนการทำงานเดิมของหน่วยงาน โดยใช้อีเมลเป็นช่องทางในการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ยกตัวอย่าง กรณีของ สปส. เรื่อง งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 39

๑. สปส. แต่ละจังหวัดแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ในการรับเรื่องจากประชาชน
๒. ประกาศอีเมลของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งบนช่องทางเว็บไซต์ของ สปส. แต่ละจังหวัด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
๓. ประกาศแบบฟอร์มที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนเป็นอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้ดาวน์โหลดเพื่อนำไปกรอก
๔. เมื่อประชาชนกรอกแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว หากอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนสามารถส่งไปยังอีเมลของเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อ แต่ถ้าอยู่ในรูปแบบของกระดาษ ประชาชนสามารถถ่ายรูปหรือสแกนแล้วจัดส่งได้เช่นกัน
๕. เมื่อเจ้าหน้าที่ สปส. ได้รับอีเมลแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการต่อเสมือนได้รับเอกสารกระดาษ คือ พิมพ์แบบฟอร์ม และดำเนินการลงรับ

๖. เจ้าหน้าที่ สปส. ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หากเอกสารที่จัดส่งมา ไม่ชัด หรือ ไม่ครบ ทาง สปส. จะติดต่อกลับไปยังหมายเลขที่ระบุอยู่ในแบบฟอร์ม เพื่อความรวดเร็ว แต่ถ้าหากไม่สามารถตรวจสอบเบอร์ดติดต่อได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการส่งอีเมลกลับไปยังผู้ส่งเพื่อดำเนินการแก้ไข
๗. การแจ้งผลการรับเอกสาร หรือ ผลการพิจารณาใดๆ ทาง สปส. จะแจ้งกลับประชาชนในรูปแบบเดิม คือ กระดาษทางไปรษณีย์ โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆจากประชาชน
๘. ทาง สปส. แจ้งว่า หากได้รับผลการตอบรับที่ดี และมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก จะดำเนินการยกระดับการให้บริการ จากช่องทางอีเมล ให้อยู่ในรูปแบบของ e-Service เช่นเดียวกับบริการอื่นๆที่มีให้บริการอยู่แล้ว
๙. ตัวอย่างประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

#### ตัวอย่าง

ประกาศ การขอขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙  
เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานประกันสังคมพื้นที่ ๑  
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้บัญญัติรับรองให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้อัตโนมัติหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้น สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ ๑ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้บัญชาการสำนักงานประกันสังคมพื้นที่ ๑ ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอ หรือติดต่อ สำนักงานประกันสังคมเขต ๑ และ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขต ๑ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) [sso.areaone@gmail.com](mailto:sso.areaone@gmail.com)

(๒) สื่อสังคมออนไลน์ <https://th-th.facebook.com/ssoarea1/>

(๓) แอปพลิเคชัน .....(ระบุแอปพลิเคชันของหน่วยงาน เช่น ไลน์ @opengov หรือแอปพลิเคชันทางรัฐในระบบ iOS และ Android).....

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากสำนักงานประกันสังคมเขต ๑ ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

(๑) หมายเลขโทรศัพท์ 0 2622 2518

(๒) หมายเลขโทรศัพท์ 0 2622 2519

ข้อ ๓ ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานประกันสังคมเขต ๑ หรือ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขต ๑ ช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขต ๑

## ภาคผนวก ๕ การแก้ปัญหาอีเมลเบื้องต้น

### ๑. ไม่สามารถรับอีเมลใดๆได้ จากทุกผู้ส่ง

เบื้องต้นให้ดำเนินการตรวจสอบกล่องข้อความ ว่าพื้นที่จัดเก็บเต็มหรือไม่ ถ้ากล่องข้อความแสดงสถานะ 100% of 100% หรือตัวอักษรสีแดงแสดงข้อความสถานะ ให้ผู้ใช้งานดำเนินการลบข้อความเก่าๆที่ไม่ต้องการแล้ว ออกจากกล่องข้อความ (Inbox) กล่องข้อความส่งออก (Sent) กล่องข้อความขยะ (Junk/Spam) และ ตามไปลบ แบบถาวรอีกครั้งในถังขยะ (Trash) ซึ่งจะทำให้มีพื้นที่ในการใช้งานเพิ่มขึ้นอีกมาก

ถ้าในกรณีกล่องข้อความไม่แสดงสถานะพื้นที่จัดเก็บเต็ม ให้ดำเนินการติดต่อแอดมินที่ดูแลระบบอีเมล แก้ไขปัญหาในระดับเครือข่ายต่อไป

### ๒. ลืมรหัสผ่าน

ผู้ใช้งานสามารถ กด “ลืมรหัสผ่าน” หรือ ”Forgot Password” เพื่อดำเนินการตั้งรหัสผ่านใหม่ แต่ผู้ใช้งานต้องสามารถแสดงความเป็นเจ้าของอีเมลให้ได้ก่อน ซึ่งการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของ จะมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการอีเมล เช่น การส่งข้อความไปยังอีเมลสำรองหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้ดำเนินการแจ้งไว้ตั้งแต่ตอนสมัครใช้งานครั้งแรก เป็นต้น

### ๓. ไม่สามารถส่งอีเมลออกได้

โดยปกติ เมื่ออีเมลไม่สามารถส่งออกได้ จะมีข้อความจากระบบส่งกลับมาในกล่องข้อความเพื่อแสดงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น บัญชีอีเมลผู้รับผิดพลาด หรือ ไม่มีอยู่จริง, เอกสารแนบมีขนาดเยอะเกินขนาดที่จำกัดของระบบอีเมลผู้รับ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- [๑] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (๒๕๖๕). *มสพร. ๖-๒๕๖๕* มาตรฐานสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม เวอร์ชัน ๑.๐. สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/category/dga-std/>
- [๒] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๕). พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สืบค้นจาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/A/063/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/A/063/T_0001.PDF)
- [๓] สำนักนายกรัฐมนตรี. (๒๕๖๔) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ สืบค้นจาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E/113/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E/113/T_0001.PDF)
- [๔] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (๒๕๖๕). รายละเอียดการสร้าง/ขออีเมลรับส่งหนังสือ ราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/75950/>