

DGA

Digital Government Development Agency

คู่มือแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ-ขั้นต่ำ ด้วยวิธีการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

Practice Guidelines for Digital Government Process-Email Baseline Procedure

เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๒ (๒) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล นั้น ต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐานข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดเพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ นอกจากนี้ มาตรา ๖ และมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้มีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ ทั้งนี้ฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ประกาศมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวมหรือ มสพร. ๖ – ๒๕๖๕ โดยจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป รวมถึงแนวปฏิบัติพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง โดยคู่มือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นต่ำ (Baseline) ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้จะมีเนื้อหาเฉพาะแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล ๘ กระบวน โดยการประยุกต์ใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) เพื่อตอบโต้กระบวนการทางดิจิทัล อันได้แก่ การสืบค้นข้อมูล การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ การอนุมัติ การชำระค่าธรรมเนียม การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น รวมทั้ง การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น โดยคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงาน ความสะดวกของผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

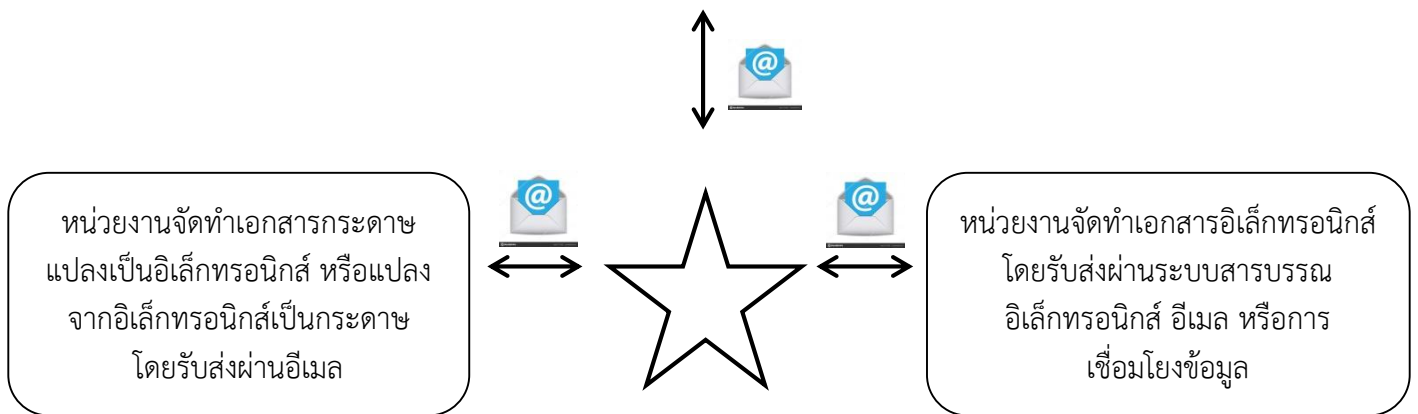
สารบัญ

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	
ภาคผนวก ๑ การจัดการอีเมล	
ภาคผนวก ๒ การตั้งชื่ออีเมลกลางของส่วนราชการ	
ภาคผนวก ๓ การจัดการอีเมลประจำวัน	
ภาคผนวก ๔ กรณีศึกษา	
ภาคผนวก ๕ การแก้ไขปัญหาอีเมลเบื้องต้น	

บทนำ

การจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลขั้นต่ำ (Baseline) เพื่อให้หน่วยงานเริ่มปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับการ “ขออนุญาต” ซึ่งหมายความรวมถึงขอรับใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่มีระดับความพร้อมในขั้นต้น (Initial) สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างสอดคล้อง จึงจำเป็นต้องพัฒนาคู่มือ ซึ่งแสดงขั้นตอน หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล สำหรับกระบวนการขออนุญาตซึ่งจะครอบคลุมการดำเนินงานด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่การจัดหา การตั้งชื่อ การจัดการทั่วไป การจัดการปัญหาในการใช้งานต่าง ๆ และตัวอย่างประยุกต์ใช้กับงานบริการประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานสามารถอ้างอิง และนำไปปฏิบัติในระยะเริ่มต้นพิจารณากระดับให้สูงขึ้นเมื่อมีความพร้อม กรณีหน่วยงานมีความพร้อมหรือมีวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอื่นซึ่งประกาศเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นทางการอาจไม่จำเป็นต้องจัดทำกระบวนการโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม อย่างไรก็ตามไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารพื้นฐานจำเป็นสำหรับการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานที่ใช้เอกสารกระดาษหรือหน่วยงานที่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อระหว่างกันหรือการใช้บริการประชาชนได้เช่นเดียวกัน ดังภาพ โดยอาจใช้คู่มือฉบับนี้ในการอ้างอิงขั้นตอนวิธีการหรือตัวอย่างได้เช่นกัน

ประชาชนติดต่องานขออนุญาตด้วยรับส่งผ่านอีเมล



ภาพที่ ๑ ลักษณะการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
หรืออีเมล ในการให้บริการประชาชน

การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทั้งการศึกษาการแนวทางการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่องความคิด การพัฒนาคน การพัฒนาการทำงานร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และการบริหารจัดการเทคโนโลยี เพื่อการขับเคลื่อนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ปัจจุบันหน่วยงานรัฐได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการ 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 หรือสื่อสังคมออนไลน์ และเน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น 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 หรือจาก เว็บไซต์สาธารณะ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน
ขอแบบฟอร์มกระดาษ	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u> : ดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่ต้องใช้จากประกาศของหน่วยงาน</p> <p><u>ระดับมาตรฐานและสูง</u> : เข้าสู่ระบบ e-Service ที่หน่วยงานประกาศ</p>
กรอกแบบฟอร์มด้วยน้ำหมึก	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u> : พิมพ์เป็นกระดาษและกรอกฟอร์ม และส่งกลับด้วยวิธีการสแกนหรือถ่ายภาพได้, กรอกฟอร์มผ่าน MS Word หรือใช้ Google Form และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับมาตรฐาน</u> : กรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนระบบของหน่วยงาน</p> <p><u>ระดับสูง</u> : บริการเรียกข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอรับบริการ เพื่อความสะดวก และกรอกแบบฟอร์มเฉพาะเรื่องที่ต้อง</p>
กรณีที่เป็นการมอบอำนาจ (ดำเนินการแทน / นิติบุคคล) ผู้ยื่นคำขอแนบหนังสือมอบอำนาจ พร้อมเอกสารยืนยันตัวตนผู้มอบอำนาจ (สำเนาบัตรประชาชน + หนังสือจดทะเบียนบริษัท)	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u> : พิมพ์เป็นกระดาษและกรอกฟอร์ม ลงนามทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ และส่งกลับด้วยวิธีการสแกนหรือถ่ายภาพได้ พร้อมเอกสารสแกนหรือภาพถ่ายยืนยันตัวตนผู้มอบอำนาจ และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับมาตรฐานและสูง</u> : จัดทำหนังสือมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อเสนอแนะ ชมธอ. ๓๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p>

วิธีการเดิม	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
<p>ผู้ขอรับบริการแนบเอกสาร/หลักฐานประกอบ พร้อมลงนามสำเนาถูกต้องทุกหน้า เป็นจำนวนชุดตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด</p>	<p><u>ระดับเริ่มต้น</u> : สแกนหรือถ่ายภาพ โดยไม่ต้องลงนามสำเนาถูกต้อง และส่งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับมาตรฐาน</u> : ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากหน่วยงานตามข้อเสนอแนะ ชมธอ.๑๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><u>ระดับสูง</u> : เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องขอเอกสาร/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 หรือข้อความ ณ ตอนยื่นคำขอ (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>



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างแนวทางยื่นคำขอโดยการประยุกต์ใช้อีเมล

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

แนวทางการปฏิบัติ

หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขออนุญาตและเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเอกสารหลักฐานไม่ต้องลงนามรับรองโดยผู้ส่ง และเมื่อส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วให้ถือว่า ส่งครบตามจำนวนแล้ว หากมีการกำหนดให้ยื่นมากกว่า ๑ ชุด

การเตรียมความพร้อม

๑. การลงทะเบียนที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน และประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าว รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและรับเรื่องที่ส่งมา ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการจัดอบรมหรือสัมมนา เพื่อสร้างความรับรู้และเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(แก้ไขเพิ่มเติม โดยฉบับที่ ๔ พ.ศ.๒๕๖๔)และภาคผนวก ๗ แบบท้าย)

๒. การทบทวน ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน กรณีขออนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

แนวปฏิบัติ ๘ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ระดับเริ่มต้น ด้วยวิธีการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

๑. การสืบค้นข้อมูล

๑. จำแนกหมวดหมู่ กำหนดและจัดประเภทชั้นความลับของชุดข้อมูล ให้เป็นไปตาม ที่กฎหมายกำหนด โดยพิจารณาถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ
๒. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้ขอรับบริการ
๓. ประกาศวิธีสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้ขอรับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงเว็บไซต์ info.go.th ที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการไทย เป็นต้น
๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการผ่านอีเมล เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลาทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป ตัวอย่างเช่น ผู้ขอรับบริการส่งอีเมลมาที่หน่วยงาน เวลา ๑๘.๐๐ นาฬิกาของวันศุกร์ ซึ่งเวลาดังกล่าวอยู่นอกเวลาทำการ ให้ถือว่าอีเมลฉบับนั้นเข้ามาที่หน่วยงานเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกาของวันจันทร์ เป็นต้น
๕. ควรตอบกลับผลการสืบค้นด้วยวิธีการที่ผู้ขอรับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์เป็นวิธีการอื่นโดยระบุชื่อและการติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ
๖. กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน และต้องสอดคล้องตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๗. จัดทำบันทึกการขอรับบริการ เพื่อใช้ในการติดตาม ตอบกลับ และนำไปจัดทำเป็นคำถามถามบ่อย หรือ FAQ ต่อไป

ตารางที่ ๒ ตัวอย่างการบันทึกการขอรับบริการ

วันที่รับเรื่อง	วันที่ตอบกลับ	ผู้ขอรับบริการ	เรื่อง	แหล่งข้อมูล	หมายเหตุ

๒. การพิสูจน์และยืนยันตน

๑. ต้องดำเนินการประเมินความเสี่ยง เพื่อกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการ

๑.๑ กลุ่มความเสี่ยงต่ำ เช่น กลุ่มการให้บริการพื้นฐาน และ กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ขอรับบริการ ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนก็ได้ เพราะ เป็นข้อมูล หรือ บริการ ที่ไม่มีความเสี่ยง หรือ ความเสี่ยงต่ำ ที่จะสร้างผลกระทบกับความเสื่อมเสียชื่อเสียง ความเสียหายทางการเงิน ความเสียหายต่อการดำเนินการ การเปิดเผยข้อมูลลับ ความปลอดภัยของบุคคล และการละเมิดทางแพ่งหรือทางอาญา

๑.๒ กลุ่มความเสี่ยงปานกลาง และ สูง เช่น กลุ่มการให้บริการธุรกรรม และ กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง จำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการ เพราะ ข้อมูล หรือ บริการ ที่มีความเสี่ยง ที่จะสร้างผลกระทบกับความเสื่อมเสียชื่อเสียงความเสียหายทางการเงิน ความเสียหายต่อการดำเนินการ การเปิดเผยข้อมูลลับ ความปลอดภัยของบุคคล และ การละเมิดทางแพ่งหรือทางอาญา

๒. ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่สามารถขอเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้รับบริการ เช่น ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ หรืออาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อยืนยันตัวตนของผู้รับบริการต่อไปได้ (ทั้งนี้หน่วยงานสามารถศึกษาวิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันที่ภาครัฐให้บริการอยู่ เช่น แอปทางรัฐ หรือ ระบบ Digital ID.DOPA ของกรมการปกครอง เพื่อประยุกต์ใช้กับธุรกรรมที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูงได้)

๓. การตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ชื่อ ที่อยู่ รูปภาพ ข้อมูลมีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ ไม่มีร่องรอยการดัดแปลงแก้ไขหรือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย

๔. ควรจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเท่านั้น และเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. ควรจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้และมีความมั่นคงปลอดภัย และกำหนด ผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

๓. การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

๑. หน่วยงานต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบว่า วิธีการติดต่อขอรับแบบฟอร์ม หรือรูปแบบข้อความตามแบบคำขอ และเอกสารที่ต้องจัดเตรียมตามวิธีที่หน่วยงานประกาศไว้ 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 โดยไม่ให้เรียกค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ

๔. ควรกำหนดให้รับข้อความ หรือไฟล์เอกสารชนิด PDF , DOC , DOCX , TXT , JPEG ได้เป็นอย่างดี
๕. ควรกำหนดความละเอียดขั้นต่ำ อย่างน้อย ๓๐๐ dpi กรณีรับไฟล์เอกสารที่เป็นรูปภาพ เพื่อความชัดเจนของรูปภาพ
๖. กรณียื่นคำขอในนามนิติบุคคล ผู้ขอรับบริการต้องใช้อีเมลของนิติบุคคล สำหรับยื่นคำขอเท่านั้น และ ต้องแนบเอกสารการมอบอำนาจ (การมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรอยู่ที่ดุลพินิจของหน่วยงาน เพราะเมื่อเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้ขอรับบริการควรสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง) และสามารถศึกษาเพิ่มเติมกรณีการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ จากข้อเสนอแนะ ชมธอ. ๓๑ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
๗. ควรจัดให้มีเวร และตารางการตรวจสอบคำขอที่เข้ามาทางอีเมลประจำทุกเช้าเมื่อเริ่มเวลาราชการ
๘. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการผ่านอีเมล เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลาดอกทำการของหน่วยงานของรัฐให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
๙. ควรตอบกลับการรับคำขอด้วยวิธีการที่ผู้ขอรับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้ขอรับบริการแจ้งความประสงค์เป็นวิธีการอื่นโดยระบุชื่อและการติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

๔. การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่อง ควรตรวจสอบรายละเอียด ข้อความ เอกสารตามที่จำเป็นโดยต้องพิจารณาเรื่องที่ส่งเข้ามาก่อนเป็นลำดับแรก
๒. เจ้าหน้าที่อาจแจ้งให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่ม กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไข
๓. หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ
๔. ต้องตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ และ อักษรแสตมป์ (e-Stamp) หรือ อาจให้จัดส่งเอกสารจริงรูปแบบเดิมภายหลังเพื่อตรวจสอบได้
๕. ต้องจัดทำคำขอในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บพร้อมไฟล์เอกสารที่ได้รับจากอีเมล โดยเก็บในสื่อบันทึกที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล
๖. จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้และมีความมั่นคงปลอดภัย และ กำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม
๗. อาจพิมพ์ออกเป็นกระดาษเพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับรองสำเนา หรือเสนอผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน
๘. ควรดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางอีเมลของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ
๙. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการ ต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ โดยยึดเอาเวลาที่ระบุในอีเมลเป็นสำคัญ

๕. การอนุมัติ การอนุญาต

๑. หากหน่วยงานยังไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานอาจพิมพ์เอกสารพร้อมรับรองสำเนาเพื่อเสนออนุมัติแก่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามขั้นตอนงานเอกสารกระดาษ

๒. เมื่อเอกสารกระดาษได้รับการอนุมัติแล้ว หน่วยงานต้องดำเนินการแปลงเอกสารกระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปจัดเก็บตามกระบวนอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป
๓. ควรดำเนินการแจ้งผลการอนุมัติทางอีเมลของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ
๔. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการ ต้องรีบดำเนินการพิจารณาตามระดับการให้บริการ โดยยึดเอาเวลาที่ระบุในอีเมลเป็นสำคัญ

๖. การชำระค่าธรรมเนียม

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

๗. การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

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

๘. การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น

๑. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องจัดส่งด้วยช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ กรณีไม่ได้ประกาศให้จัดส่งในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขออนุญาตส่งเข้ามา หรือตามช่องทางที่ผู้ขออนุญาตแจ้งความประสงค์เป็นอย่างอื่น

๒. หน่วยงานดำเนินการจัดส่งใบอนุญาต หรือ วิธีการเข้าถึงใบอนุญาตตามที่หน่วยงานได้จัดทำเอาไว้ให้กับผู้ขอรับบริการตามวิธีการที่ผู้ขอรับบริการระบุไว้ในแบบฟอร์ม
๓. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจจัดส่งด้วยไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเตรียมไว้ในรูปแบบ PDF โดยการแนบไฟล์ไปพร้อมกับข้อความ
๔. กรณีเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือเป็นความลับ สามารถใส่รหัสผ่านให้กับไฟล์ PDF (อาจขึ้นกับโปรแกรมที่ใช้) หรือจัดส่งแบบบีบอัดไฟล์ (ZIP) พร้อมใส่รหัสผ่านโดยจัดส่งรหัสแยกต่างหากกับไฟล์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ การจัดหาอีเมล

๑. อีเมลกลางที่หน่วยงานใช้ ไม่ควรใช้อีเมลฟรีของภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็น Gmail, Yahoo, Hotmail หรือ Outlook จำเป็นต้องใช้อีเมลที่มีชื่อโดเมน (Domain Name) (ชื่อหลังเครื่องหมาย @) ของหน่วยงานรัฐเท่านั้น เพื่อความน่าเชื่อถือเมื่อผู้ใช้บริการดำเนินการส่งข้อความใด ๆ มาที่หน่วยงานของรัฐ
๒. ทางเลือกที่หนึ่ง หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง จากผู้ให้บริการอีเมลโฮสติ้ง ซึ่งกรณีนี้จะมีค่าใช้จ่าย เช่น สำนักงานพัฒนาดิจิทัล (องค์การมหาชน) เปิดใช้งานอีเมล saraban@dga.or.th สำหรับรับเรื่อง
๓. ทางเลือกที่สอง ติดต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อขอให้สร้างอีเมลกลางให้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
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 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@srirachacity.go.th

saraban_๐๕๓๐๐๑๑๘@dla.go.th

ภาคผนวก ๓ การจัดการอีเมลประจำวัน

๑. ให้หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคนหนึ่ง หรือ หลายคนเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องทางอีเมล หรือ อาจจะเป็นเจ้าหน้าที่บุคคลเดียวกับตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง
๒. ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายเข้า (Inbox) ไม่น้อยกว่าวันละสองครั้งในเวลาราชการ อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเช้า และอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงบ่าย ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบของผู้ขอรับบริการ และการตรวจสอบในโฟลเดอร์อีเมลขยะและโฟลเดอร์อื่นใดที่อาจมีอีเมลเข้ามาได้
๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบอีเมลขยะ หรืออีเมลโฆษณา เช่น Spam mail หรือ junk mail หรือ Hoax mail ไม่ควรปิดอีเมลนั้น และห้ามมิให้ตอบกลับ เปิดเอกสาร หรือคลิกลิงก์ที่แนบมากับอีเมลนั้นโดยเด็ดขาดโดยให้เจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งลบอีเมลนั้นทิ้งทันที
๔. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบอีเมลอยู่นอกกล่องจดหมายเข้า และพบว่าไม่เป็นอีเมลขยะ หรืออีเมลโฆษณา ให้ดำเนินการย้ายไปยังกล่องจดหมายเข้า
๕. เมื่อได้รับอีเมลจากภายนอกให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนเรื่องรับ
๖. แจ้งยืนยันการได้รับอีเมลโดยการตอบรับ (reply) อีเมลนั้นไปยังอีเมลที่ส่งมา หรือที่อยู่อีเมลอื่นใดตามที่ผู้ส่งได้ระบุไว้ ภายในวันทำการที่ได้รับอีเมลนั้น หรือในกรณีที่ได้รับภายหลังเวลาทำการ ให้ตอบกลับอย่างช้าไม่เกิน ๑๐.๐๐ นาฬิกา ของวันทำการถัดไป ทั้งนี้ เนื้อหาของ อีเมลที่ตอบกลับยืนยันอย่างน้อยต้องมีข้อความระบุว่าหน่วยงานนั้นได้รับอีเมลแล้วพร้อมทั้งระบุ หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษด้วย ตัวอย่างเช่น
“ได้รับอีเมลของท่านแล้ว
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐
Digital Government Development Agency (Public Organization)
๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐”
๗. เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาตามเรื่องที่ได้รับ และส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
๘. หากมีกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่ได้ส่งเข้าอีเมลกลาง เช่น ส่งไปอีเมลของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอีเมลดังกล่าว ดำเนินการส่งต่อ (forward) ไปยังอีเมลกลาง และดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป และให้เจ้าหน้าที่ส่งอีเมลแจ้งกลับไปยังผู้ขอรับบริการเพื่อแจ้งที่อยู่อีเมลกลางที่ถูกต้องสำหรับการจัดส่งครั้งต่อไปด้วย

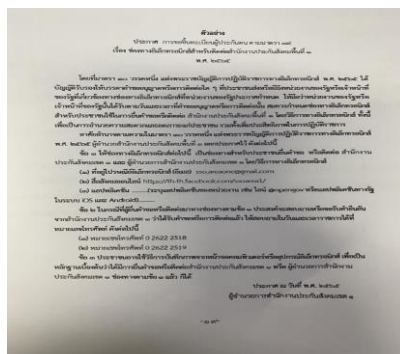
ภาคผนวก ๔ กรณีศึกษา

ในปี ๒๕๖๔ สำนักงานประกันสังคม (สปส.) ได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมล และ LINE สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด เพิ่มเติมจากการให้บริการเต็มรูปแบบอย่าง e-Service จุดประสงค์เพื่อขยายช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชน ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง โดยให้บริการด้วยระบบจดแจ้งออนไลน์ ควบคู่ไปกับการให้บริการในรูปแบบเดิมเพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในยุคโควิด-๑๙

โดย สปส. เปิดช่องทางการรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางอีเมล และ Line กับบริการที่มีความเสี่ยงต่ำ คืองานขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙, การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริงผู้ประกันตนมาตรา ๓๓, การเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริงนายจ้าง, การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร และการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร

ยกตัวอย่าง กรณีของ สปส. เรื่อง งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙

๑. สปส. แต่ละจังหวัดแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องจากประชาชน
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 หากเอกสารที่จัดส่งมาไม่ชัด หรือไม่ครบ ทาง สปส. จะติดต่อกับไปยังหมายเลขที่ระบุอยู่ในแบบฟอร์ม เพื่อความรวดเร็ว แต่ถ้าหากไม่สามารถตรวจสอบเบอร์ติดต่อได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการส่งอีเมลกลับไปยังผู้ส่งเพื่อดำเนินการแก้ไข
๗. การแจ้งผลการรับเอกสาร หรือผลการพิจารณาใดๆ ทาง สปส. จะแจ้งกลับประชาชนในรูปแบบเดิม คือ กระดาษทางไปรษณีย์ โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ จากประชาชน
๘. ทาง สปส. แจ้งว่า หากได้รับผลการตอบรับที่ดี และมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก จะดำเนินการยกระดับการให้บริการ จากช่องทางอีเมลให้อยู่ในรูปแบบของ e-Service เช่นเดียวกับบริการอื่นๆ ที่มีให้บริการอยู่แล้ว
๙. ตัวอย่างประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาคผนวก ๕ การแก้ปัญหาอีเมลเบื้องต้น

๑. ไม่สามารถรับอีเมลใด ๆ จากทุกผู้ส่ง

เบื้องต้นให้ดำเนินการตรวจสอบกล่องข้อความ ว่าพื้นที่จัดเก็บเต็มหรือไม่ ถ้ากล่องข้อความแสดงสถานะ ๑๐๐% of ๑๐๐% หรือตัวอักษรสีแดงแสดงข้อความสถานะให้ผู้ใช้งานดำเนินการลดข้อความเก่า ๆ ที่ไม่ต้องการแล้วออกจากกล่องข้อความ (Inbox) กล่องข้อความส่งออก (Sent) กล่องข้อความขยะ (Junk/Spam) และตามไปลบแบบถาวรอีกครั้งในถังขยะ (Trash) ซึ่งจะช่วยให้พื้นที่ในการใช้งานเพิ่มขึ้นอีกมาก

ถ้าในกรณีกล่องข้อความไม่แสดงสถานะพื้นที่จัดเก็บเต็ม ให้ดำเนินการติดต่อแอดมินที่ดูแลระบบอีเมลแก้ไขปัญหาในระดับเครือข่ายต่อไป

๒. ลืมรหัสผ่าน

ผู้ใช้งานสามารถ กด “ลืมรหัสผ่าน” หรือ “Forgot Password” เพื่อดำเนินการตั้งรหัสผ่านใหม่ แต่ผู้ใช้งานต้องสามารถแสดงความเป็นเจ้าของอีเมลให้ได้ก่อน ซึ่งการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของ จะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการอีเมล เช่น การส่งข้อความไปยังอีเมลสำรองหรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้ดำเนินการแจ้งไว้ตั้งแต่สมัครใช้งานครั้งแรก เป็นต้น

๓. ไม่สามารถส่งอีเมลออกได้

โดยปกติ เมื่ออีเมลไม่สามารถส่งออกได้ จะมีข้อความจากระบบส่งกลับมาในกล่องข้อความเพื่อแสดงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น บัญชีอีเมลผู้รับผิดพลาด หรือ ไม่มีอยู่จริง เอกสารแนบมีขนาดเยอะเกินขนาดที่จำกัดของระบบอีเมลผู้รับ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- [๑] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (๒๕๖๕). มสพร. ๖-๒๕๖๕ มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวมเวอร์ชัน ๑.๐ สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/category/dga-std/>
- [๒] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๕). พระราชบัญญัติการราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/A/063/T_๐๐๐๑.PDF
- [๓] สำนักนายกรัฐมนตรี. (๒๕๖๔). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E113/T_๐๐๐๑.PDF
- [๔] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (๒๕๖๕). รายละเอียดยกานสร้าง/ขออีเมลรับส่ง หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/75950/>