



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e - Service แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนทุกครั้ง

2. พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร

- 2.1 ข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มของระบบ e - Service ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นถือว่า มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 2.2 กรณีเอกสารที่ประชาชนส่งมานั้น ไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้ง
- 2.3 หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมาย หรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว
- 2.4 ผู้ส่งไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์
- 2.5 เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกให้เอง
- 2.6 วิธีการตรวจใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์
- 2.7 ในกรณีเอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์อิเล็กทรอนิกส์ (e- stamp)

4. รับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์ (รายละเอียดในคู่มือ)

การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงินโดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชีเพื่อใช้ชำระเงินจากประชาชน โดยมีประกาศให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และทำการตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการทุกวันทำการ



3. พิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านระบบ e - Service

3.1 ขอกเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาตเพิ่มเติม เช่น

- ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายผู้ใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น
- เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call)



- ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority)



3.2 วิธีพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง

- ยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการโดยเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น D.DOPA
- เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call)
- บันทึกภาพจากการวิดีโอคอล เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว
- แจ้งผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดต่อมาด้วย เพื่อเป็นหลักฐานประกอบ



5. ส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน ต้องดำเนินการดังนี้

- 5.1 หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบ e - Service เป็นหนึ่งในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย
- 5.2 ในกรณีที่ระบบ e - Service ไม่รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน ให้ส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น 4 มาใช้โดยอนุโลม



คู่มือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับมาตรฐาน ▶



การจัดการความรู้
KNOWLEDGE MANAGEMENT

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร