

สรุปแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

ในเรื่อง การรับคำขออนุญาตหรือการติดต่อทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจาก
รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ และการแจ้งผลการพิจารณาหรือ
การออกเอกสารอื่นใดให้ประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ *

ณ วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๖

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
๑. การรับคำขออนุญาตหรือการติดต่อทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๑๐ มาตรา ๑๕
๑.๑ จากช่องทางศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ (e-Service) ๑.๑.๑ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่อง ที่ประชาชนได้ยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นทาง online) ตรวจสอบว่าเป็น (๑) กรณีผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องมาในช่องทาง ที่มีได้ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อสำหรับการขอรับบริการ แต่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่หรืออำนาจในเรื่องนั้น ให้ตอบแจ้งกลับ ไปยังผู้ส่งให้ทราบช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานและให้ยื่นคำขอหรือ ติดต่อมาทางช่องทางนั้น (๒) กรณีผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องมาไม่ถูกหน่วยงาน แต่หน่วยงานที่ถูกต้องสังกัดราชการส่วนกลางเดียวกัน เช่น หากประชาชน ยื่นคำร้องถึง ส.ป.ก. จังหวัด A แต่เรื่องดังกล่าวอยู่ในหน้าที่หรือ อำนาจ ส.ป.ก. จังหวัด B ให้ ส.ป.ก. จังหวัด A ส่งเรื่องในระบบต่อไปยัง ส.ป.ก. จังหวัด B เพื่อ ส.ป.ก. จังหวัด B พิจารณาตามหน้าที่หรืออำนาจ (๓) กรณีผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องที่มีได้อยู่ใน หน้าที่หรืออำนาจของหน่วยงาน ให้ตอบแจ้งกลับไปยังผู้ส่งทราบว่า ส่งมาผิดหน่วยงานและแนะนำหน่วยงานที่ถูกต้องให้ผู้ส่งทราบด้วย ๑.๑.๒ หากเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ และรับเรื่อง ตรวจสอบแล้วเป็นคำขอหรือติดต่อที่ส่งมาตามช่องทาง ที่ประกาศกำหนดและหน่วยงานมีหน้าที่หรืออำนาจในเรื่องนั้น ให้กดรับ เรื่องเพื่อลงทะเบียนรับเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายใน	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน ข้อ ๒ การรับเรื่องจากประชาชนและ หน่วยงานอื่น

๑. เป็นสรุปวิธีการและกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ส.ป.ก. และเป็นไปตามบทบัญญัติ
ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมถึงแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
ซึ่งประกอบด้วยกรอบดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน
ระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ตาม QR Code นี้



แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
๑.๑.๓ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่อง ที่ประชาชนได้ยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นทาง online) ควรตรวจสอบเรื่องที่ยื่นทางช่องทางศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มทำงานและก่อนเลิกงาน (๐๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.) หากมีคำร้องที่ยื่นนอกเวลาทำการ ให้เป็น การรับในวันและเวลาทำการถัดไป ๑.๒ จากช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่อง ที่ประชาชนได้ยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นทาง online) ตรวจสอบว่าเป็นอีเมลที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาเพื่อติดต่อ ราชการหรือไม่ หากปรากฏว่าเป็นอีเมลขยะ โฆษณาทั่วไป หรือโฆษณา ชวนเชื่อ ให้ลบอีเมลดังกล่าวโดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนหนังสือรับ แต่หากเป็นอีเมลที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นประสงค์ติดต่อราชการ ถือว่าอีเมลดังกล่าว เป็นหนังสือราชการที่กำหนดให้ต้องลงทะเบียน หนังสือรับและออกหลักฐานตอบกลับให้ผู้ส่งอีเมล และหากพบอีเมล ที่เป็นหนังสือราชการในกล่องขยะ (junk mail หรือ spam mail) ให้ย้ายอีเมลไปกล่องจดหมายเข้า (inbox) แล้วบันทึกลงรับในทะเบียน หนังสือรับแล้วตอบกลับไปยังผู้ส่งอีเมล ทั้งนี้ ในการตอบกลับ (reply) ให้ตอบกลับทางอีเมลว่า ได้รับเรื่องแล้ว โดยระบุเลขรับที่ตามทีลงบันทึกไว้ในทะเบียนหนังสือ รับ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ให้ประชาชนติดต่อกลับได้ ๑.๒.๒ หากเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและ รับเรื่อง พบว่า (๑) ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องมาในช่องทางที่ไม่ได้ ประกาศให้เป็นช่องทางติดต่อสำหรับการขอรับบริการ แต่หน่วยงานนั้น มีหน้าที่หรืออำนาจในเรื่องนั้น ให้บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับและ ตอบกลับ (reply) ผู้ส่งให้ทราบช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานและให้ยื่น คำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางนั้น	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น ข้อ ๒ การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
(๒) ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องมาไม่ถูกหน่วยงาน แต่หน่วยงานที่ต้องสังกัดราชการส่วนกลางเดียวกัน เช่น หากประชาชน ยื่นคำร้องถึง ส.ป.ก.จังหวัด A แต่เรื่องดังกล่าวอยู่ในหน้าที่หรืออำนาจ ส.ป.ก.จังหวัด B ให้ ส.ป.ก.จังหวัด A ส่งเรื่องต่อ (forward) ไปยัง ส.ป.ก.จังหวัด B เพื่อ ส.ป.ก.จังหวัด B พิจารณาตามหน้าที่หรืออำนาจ โดย ส.ป.ก.จังหวัด A ไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนรับอีเมลดังกล่าว ในทะเบียนหนังสือรับ (๓) ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งเรื่องที่มีได้อยู่ในหน้าที่หรืออำนาจของหน่วยงาน ให้ตอบกลับ (reply) ไปยังผู้ส่งทราบว่า ส่งมาผิดหน่วยงานและแนะนำหน่วยงานที่ต้องให้ประชาชนทราบด้วย โดยไม่ต้องบันทึกลงทะเบียนรับอีเมลดังกล่าว ในทะเบียนหนังสือรับ ๑.๒.๓ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่องที่ประชาชนได้ยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นทาง online) ควรตรวจสอบเรื่องที่ยื่นทางช่องทางอีเมล (inbox และ junk mail หรือ spam mail) ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มทำงานและก่อนเลิกงาน (๐๘.๓๐ น. และ ๑๖.๓๐ น.) หากพบว่ามีอีเมลที่เป็นหนังสือราชการส่งเข้ามานอกเวลาทำการ ให้บันทึกลงในทะเบียนหนังสือรับว่าได้รับอีเมลดังกล่าว ในวันและเวลาทำการถัดไป ๑.๒.๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่องที่ประชาชนได้ยื่นมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นทาง online) ได้รับเรื่องที่เป็นหนังสือราชการซึ่งได้ยื่นตามช่องทางที่ประกาศกำหนดแล้วให้นำส่งเรื่องที่รับทางอีเมลตามขั้นตอนภายในปกติของ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด - ถ้ามีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ e-saraban รองรับ : ก็สามารถส่งเรื่องให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ e-saraban ของ ส.ป.ก. - ถ้ายังไม่มีระบบงานอิเล็กทรอนิกส์รองรับ : ให้สั่งพิมพ์ (print) อีเมลที่ได้รับเป็นกระดาษ โดยให้ถือว่าเป็นเอกสารต้นเรื่อง แล้วดำเนินการตามขั้นตอนงานสารบรรณปกติ	

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
๒. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากรับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์	พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๗ มาตรา ๙ มาตรา ๑๔
๒.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องที่ส่งต่อมาตามข้อ ๑ หากหน่วยงานยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์รองรับการปฏิบัติงานในกระบวนการใด ให้สั่งพิมพ์ (print) เรื่องออกมาเป็นกระดาษแล้วดำเนินการตามขั้นตอนปกติ ๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอหรือการติดต่อและเอกสารหลักฐาน โดยให้พิจารณาดังนี้ ๒.๒.๑ ประชาชนผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการส่งเรื่องผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ (e-Service) หรืออีเมลถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ยื่นอยู่แล้วในตัว เว้นแต่กรณีผู้ยื่นเป็นเพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น หรือกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นต้องลงนามในเอกสาร ในการนี้ผู้ที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดต้องลงนามด้วยโดยอาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกให้ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน โดยสามารถตรวจสอบได้โดยวิธีการดังนี้ (๑) ตรวจสอบผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (linkage center) หรือบริการระบบตรวจสอบเอกสารของหน่วยงานนั้น (๒) หากหน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ให้แนบไฟล์เอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานผู้ออกเอกสารทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้น ดำเนินการตรวจสอบให้	วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน ข้อ ๓ การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากรับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น ข้อ ๓ การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากรับเรื่องทางอีเมล

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
(๓) หากเอกสารที่หน่วยงานของรัฐออกให้มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ^๒ ให้ถือว่าสำเนานั้นมีความถูกต้อง ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก โดยการตรวจสอบหนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น Adobe Acrobat Reader หากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและปรากฏถ้อยคำ หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (https://validation.teda.th/) ๒.๒.๓ หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสารหลักฐานยังไม่ถูกต้องครบถ้วน ให้ประสานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่องเพื่อแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนออนไลน์หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อแจ้งมา ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งว่าหากไม่ส่งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวจะดำเนินการอย่างไร แล้วเก็บหลักฐานการแจ้งผ่านระบบดังกล่าวไว้ ทั้งนี้สามารถโทรศัพท์แจ้งผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อไปด้วย เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกแก่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ หากไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อได้ เช่น ส่งอีเมลไป แต่ได้รับแจ้งกลับว่าไม่สามารถส่งอีเมลไปยังปลายทางได้ และผู้ยื่นนั้นมิได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่นใดไว้ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเก็บเรื่องดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว ให้เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติให้จำหน่ายเรื่องดังกล่าว โดยหากเป็นคำขอหรือการติดต่อทางระบบศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ ให้บันทึกเรื่องราวและยุติเรื่องในระบบจัดการคำร้องด้วย ๒.๒.๔ หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนภายในปกติ	

๒. ผู้ให้บริการ CA ต้องได้รับการรับรองจาก ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand : NRCA) โดยสามารถตรวจสอบ ผู้ให้บริการ CA ได้ จากรายการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของ NRCA (<https://nrca.go.th/content/issue-cert.html>)

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
๓. การพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ที่เป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง ๓.๑ การขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่ทำให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตามที่วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ กำหนด ได้แก่ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การขอสละสิทธิใด ๆ ตามกฎหมายการยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสละสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การยกเลิกคำร้องคำขอที่ยื่นไปแล้ว ดังนั้น การยื่นคำขอหรือติดต่อ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัดที่ถือเป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่ทำให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เช่น - การขอโอนสิทธิการเช่าหรือเช่าซื้อที่ดินหรือการขอสละสิทธิที่ดินเพื่อการจัดที่ดินแทนที่ - การขอสละสิทธิที่ได้เข้าทำประโยชน์ในที่ดิน (ส.ป.ก.๔-๐๑) หรือการยกเลิกสัญญาเช่าหรือเช่าซื้อที่ดิน - การกำหนดลำดับทายาทผู้ที่จะได้รับการตกทอดทางมรดกสิทธิการเช่าหรือเช่าซื้อ หรือทายาทผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดินแทนที่ - การขอให้ยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดที่ดินที่ ส.ป.ก. ได้จัดให้ - การขอยกเลิกการใช้ที่ดินเพื่อกิจการสาธารณูปโภค การขอยกเลิกการเช่าที่ดินเพื่อประกอบกิจการสนับสนุนหรือเกี่ยวเนื่องกับการปฏิรูปที่ดิน หรือการขอให้ยกเลิกหรือเพิกถอนการใด ๆ ที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อได้รับอนุญาต - การขอยกเลิกคำขอหรือการติดต่อที่ยื่นไว้แล้ว - หรือการยื่นคำขอหรือการติดต่ออื่น ๆ ที่เข้าลักษณะการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ กำหนด ๓.๒ วิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (๑) ให้มารับเอกสารเองหรือสามารถมายืนยันตัวตนด้วยตนเอง ในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ โดยให้เปรียบเทียบลักษณะที่ปรากฏของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อกับรูปถ่ายจากหลักฐานแสดงตนว่าเป็นบุคคลเดียวกับหลักฐานแสดงตนจริง ทั้งนี้ อาจถ่ายรูปและบันทึกภาพใบหน้าของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อเพื่อใช้เป็นหลักฐานด้วยก็ได้ (๒) หากไม่สามารถให้ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมารับเอกสารด้วยตนเองหรือมายืนยันตัวตนด้วยตนเอง ให้ใช้วิธีการยืนยันตัวตน	พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๘ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน ข้อ ๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น ข้อ ๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานรัฐ มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล DIGITAL GOVERNMENT STANDARD มรต. ๑ - ๑ : ๒๕๖๔ DGS ๑ - ๑ : ๒๕๖๔ ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ - ภาพรวม DIGITALIZATION: DIGITAL ID - OVERVIEW เวอร์ชัน ๑.๐

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
ด้วยการนัดหมายเพื่อ video call ผ่านโปรแกรมที่ใช้งานกันทั่วไป โดยให้แจ้งการนัดหมายและวิธีการ video call ผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อได้ติดต่อมาหรือได้ให้ไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักฐานในการนัดหมาย ทั้งนี้ สามารถโทรศัพท์แจ้งการนัดหมายและวิธีการ video call ไปด้วยก็ได้ เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกแก่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ในการ video call เพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตน ให้ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อแสดงบัตรประจำตัวประชาชนคู่กับตนเอง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกภาพจากการ video call เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว และเปรียบเทียบภาพที่ปรากฏลักษณะของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อจากการ video call กับรูปถ่ายจากหลักฐานแสดงตนว่าเป็นบุคคลเดียวกับหลักฐานแสดงตนจริง (๓) หากศูนย์บริการประชาชนออนไลน์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดของ ส.ป.ก. มีการเชื่อมต่อกับระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) หรือสามารถเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แล้ว สามารถให้ระบบดังกล่าวทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อได้ ๓.๓ หลักฐานประกอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตน หลักฐานต้องยังไม่หมดอายุ ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง หรือหลักฐานแสดงตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ โดยสามารถใช้เครื่องอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือตรวจสอบหลักฐานแสดงตนออนไลน์กับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เพื่อตรวจสอบว่าเป็นของแท้ ในกรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนโดยให้มารับเอกสารเองหรือสามารถมายืนยันตัวตนด้วยตนเองตามข้อ ๓.๒ (๑) หากได้มีการถ่ายรูปและบันทึกภาพใบหน้าของผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ให้ใช้หลักฐานดังกล่าวมาประกอบด้วย ในกรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยการ video call ตามข้อ ๓.๒ (๒) ให้ใช้หลักฐานการนัดหมาย video call และบันทึกภาพจากการ video call เป็นหลักฐานประกอบด้วย ๓.๔. การขอความยินยอมการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การพิสูจน์และยืนยันตัวตนโดยให้มารับเอกสารเองหรือสามารถมายืนยันตัวตนด้วยตนเองตามข้อ ๓.๒ (๑) หรือด้วยการ video call ตามข้อ ๓.๒ (๒) ถ้าผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อยังมิได้ให้ความยินยอมเก็บรวบรวม	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๙ มาตรา ๒๓

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้ดำเนินการขอความยินยอมดังกล่าว^๓ โดยในระหว่างขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอหรือการติดต่อและเอกสารหลักฐานตามข้อ ๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่อง ใช้อีเมลหน่วยงานแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อเพื่อขอความยินยอมเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทางอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อทำการติดต่อมา โดยแจ้งการขอให้แสดงข้อมูลส่วนบุคคล วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อประโยชน์ในกระบวนการพิจารณาและการตรวจสอบคำขอหรือการติดต่อนั้น รวมถึงการพิสูจน์และยืนยันตัวตน และแจ้งระยะเวลาในการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อส่งอีเมลตอบกลับ (reply) ให้ความยินยอมด้วย กรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยการ video call สามารถแจ้งขอความยินยอมเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมกับการนัดหมายเพื่อ video call ทางอีเมล หมายเหตุ • หากผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ได้ยื่นคำขอทางช่องทางศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ ไม่ว่าคำขอนั้นจะเป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ หากยังมิได้มีการกดยกเลิกคำขอตามข้อ ๑.๑.๒ ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อสามารถยกเลิกคำขอในระบบเองได้ แต่หากมีการกดยกเลิกคำขอตามข้อ ๑.๑.๒ แล้ว ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อจะต้องยื่นคำขอยกเลิกคำขอที่ได้ยื่นดังกล่าว และถือว่าคำขอยกเลิกนั้นเป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่ทำให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน • หากผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ได้ยื่นคำขอทางช่องทางอีเมล ไม่ว่าคำขอนั้นจะเป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ และมีการรับเรื่องไว้แล้วตามข้อ ๑.๒.๑ หรือไม่ก็ตาม หากผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อประสงค์ที่จะยกเลิกคำขอที่ได้ยื่นมานั้น จะต้องยื่นคำขอยกเลิกคำขอที่ได้ยื่นดังกล่าวทางช่องทางอีเมลและถือว่าคำขอยกเลิกนั้นเป็นการขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่ทำให้ทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน • กรณีที่มีกฎหมายกำหนดผลเป็นการเฉพาะไว้แล้ว เช่น การขอสละสิทธิที่ได้เข้าทำประโยชน์ในที่ดิน (ส.ป.ก.๔-๐๑) หรือการขอยกเลิกสัญญาเช่าหรือเช่าซื้อที่ดิน ซึ่งมีผลทันที ตามข้อ ๑๑ วรรคแรก (๒) และข้อ ๑๑ วรรคสอง ของระเบียบ คปก. ว่าด้วยการเข้าทำประโยชน์ฯ หากมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแล้ว ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อไม่สามารถที่จะขอยกเลิกการขอสละสิทธินั้นได้อีก	

๓. คำขอหรือการติดต่อที่ส่งมาช่องทางศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ (e-Service) ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อได้ให้ความยินยอมเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในระบบดังกล่าวแล้ว

แนวทางปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
๔. การแจ้งผลการพิจารณาหรือการออกเอกสารอื่นใดให้ประชาชน ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ๔.๑ เมื่อหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจพิจารณาเห็นควรออกใบอนุญาตออกเอกสารหลักฐานใด ๆ หรือแจ้งผลการพิจารณาใด ๆ ระหว่างที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ส.ป.ก. ยังมิได้รองรับการจัดทำใบอนุญาตหรือการออกหลักฐานเอกสารใด ๆ ให้ใช้วิธีลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติแล้วให้เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบและรับเรื่องแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งต่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ (๑) กรณีการยื่นคำขอหรือติดต่อทางช่องทางศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ ให้จัดส่งผลการพิจารณาหรือการออกเอกสารอื่นใดผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนออนไลน์ ทั้งนี้ สามารถโทรศัพท์แจ้งการส่งผลการพิจารณาหรือการออกเอกสารอื่นใดไปด้วยก็ได้ เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกแก่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ (๒) กรณีการยื่นคำขอหรือติดต่อทางช่องทางอีเมล ให้จัดส่งผลการพิจารณาหรือการออกเอกสารอื่นใดด้วยอีเมลกลางของหน่วยงาน พร้อมทั้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อไว้ในอีเมล โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อใช้ติดต่อหน่วยงานหรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อขอรับใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกอีเมลที่ได้ส่งออกให้ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อไว้ในทะเบียนหนังสือออกตามที่กำหนดในระเบียบสารบรรณฯ เพื่อเป็นหลักฐาน ทั้งนี้ สามารถโทรศัพท์แจ้งการส่งผลการพิจารณาหรือการออกเอกสารอื่นใดไปด้วยก็ได้ เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกแก่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อ ๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์เป็นรูปแบบไฟล์สกุล PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ๔.๓ การส่งใบอนุญาต การส่งเอกสารหลักฐานใด ๆ หรือการแจ้งผลการพิจารณาใด ๆ ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อที่จะขอรับใบอนุญาต เอกสารหลักฐาน หรือการแจ้งผลการพิจารณา ในรูปแบบกระดาษในภายหลัง	พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาตรา ๑๑ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน) ข้อ ๔ การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกเอกสารอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ (สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น) ข้อ ๔ การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกเอกสารอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์