

แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ ดังนี้

1. แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยกรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน ซึ่งเป็นการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระยะแรกตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

2. ให้หน่วยงานของรัฐนำงานบริการมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal และ Citizen Portal) โดย

2.1 ให้หน่วยงานที่ยังไม่มีช่องทางให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นำงานบริการมาพัฒนาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางดังกล่าว เป็นทางเลือกแรก

2.2 ให้หน่วยงานที่มีงานบริการที่พัฒนาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วนำงานบริการมาเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

โดยมอบให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้พิจารณากรอบเวลาดำเนินการสำหรับ 2 กรณีดังกล่าว และติดตามเป็นระยะ เพื่อให้งานบริการของรัฐอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเร็ว

สาระสำคัญของเรื่อง

สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานว่า

1. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2565 และมีผลใช้บังคับทุกมาตราเมื่อพ้นกำหนด 90 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หรือตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เสนอมานี้ ดังนี้

1.1 ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย (ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งหน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา 4)

1.2 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไปก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องทำให้แล้วเสร็จเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายใน 240 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติใช้บังคับ (ภายในวันที่ 9 มิถุนายน 2566) (มาตรา 19)

2. กรอบแนวคิดสำหรับการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตามความพร้อมของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

2.1 **ระดับเริ่มต้น** คือ หน่วยงานที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ สามารถจัดทำบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

2.2 **ระดับมาตรฐาน** คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end)¹ อาจใช้บริการ Backend² จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) และพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือแอปพลิเคชันทางรัฐ

2.3 **ระดับสูง** คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น AI และ Machine Learning รองรับบริการประมวลผลที่ซับซ้อนมีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องประเมินตนเองและกำหนดระดับที่สามารถดำเนินการได้ และพิจารณาดำเนินการในระดับที่สูงขึ้นเมื่อมีความพร้อมซึ่งประกอบด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลจำนวน 8 กระบวนการ ได้แก่ (1) การสืบค้นข้อมูล (2) การพิสูจน์และยืนยันตัวตน (3) การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ (4) การตรวจและพิจารณาคำขอ (5) การอนุมัติ (6) การชำระค่าธรรมเนียม (7) การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น และ (8) การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

3. แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน

สำนักงาน ก.พ.ร. สคก. สฟธอ. และ สพร. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ร่วมจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 เห็นว่าในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยมีวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนในระยะแรกจึงควรจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐานก่อน ซึ่ง ก.พ.ร.ในการประชุมครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2566 มีมติเห็นชอบด้วยแล้ว มีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

3.1 **กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน**
เพื่อให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้โดยง่ายและเหมาะสมกับภารกิจหรืองานบริการของหน่วยงาน โดยให้คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกของประชาชนในการติดต่อหรือขออนุญาต ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพไม่น้อยลงไปจากเดิมประกอบด้วยสาระสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

3.1.1 **ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** เป็นคำแนะนำการใช้เครื่องมือตามความพร้อมของหน่วยงานทั้งในระดับเริ่มต้น เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ไลน์ ระดับมาตรฐาน เช่น Facebook หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ และระดับสูง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาตตั้งแต่การสืบค้นข้อมูลจนถึงการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น รวมทั้งการติดตามสถานะหรือการแจ้งเตือน และการแสดงใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด

3.1.2 **รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** เป็นข้อมูลที่แจ้งให้หน่วยงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การจัดหาทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านกา

บริหารจัดการ (องค์ความรู้ เจ้าหน้าที่ ฯลฯ) การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด ตลอดจน
ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวังของการใช้เครื่องมือ

3.2 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกออกเป็น (1) วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายในระดับ
เริ่มต้นได้อย่างครบถ้วน และ (2) วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐานซึ่งเป็นการ
ยกระดับสู่การใช้ระบบ e-Service ของหน่วยงานในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขออนุญาต
หรือติดต่อราชการ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น	สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน
1. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	
<p>วิธีการสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับรับเรื่องจากประชาชน โดยข้อเสนอแนะขั้นต้น คือ การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ เรื่องจากประชาชน ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจดทะเบียนโดเมนเนมเพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนม อีเมลของหน่วยงาน - การจัดตั้งและกำหนดชื่อบัญชีอีเมลกลางให้สอดคล้อง กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 - การมอบหมายเจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นผู้ควบคุมดูแล บัญชีอีเมลกลาง และตรวจสอบอีเมลในแต่ละวัน 	<p>วิธีการสำหรับหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบ e-Service สำหรับรับเรื่องจากประชาชนซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับ โทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือบริการ ภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น บริการในแอปพลิเคชัน ทางรัฐ</p>
2. การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	
<p>วิธีการสำหรับเจ้าหน้าที่สารบรรณเมื่อได้รับเรื่องจาก ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นทางอีเมล เช่น การ ตรวจสอบหัวข้ออีเมล การแจ้งกลับผู้ส่งกรณีส่งผิด หน่วยงาน การตอบกลับเมื่อได้รับเรื่องแล้ว การ ดำเนินการหากมีการส่งเรื่องผิดช่องทางจากที่หัวหน้า หน่วยงานประกาศกำหนดไว้ เป็นต้น</p>	<p>วิธีการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อได้รับเรื่อง จากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นทางระบบ e-Service เช่น การลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การแจ้งกลับผู้ส่งกรณีส่งผิด หน่วยงาน การตอบกลับเมื่อได้รับเรื่องแล้วรวมทั้งการ ดำเนินการหากมีการส่งเรื่องผิดช่องทางจากที่หัวหน้า หน่วยงานประกาศกำหนดไว้ เป็นต้น</p>
3. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
<p>วิธีการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องจากสาร บรรณ เช่น การตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำ ขอและเอกสารหลักฐาน การดำเนินการหากไม่สามารถ ติดต่อกลับในกรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การรับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใด จากประชาชนทาง อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน</p>	<p>วิธีการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องส่งต่อจาก ระบบ e-Service เช่น การตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของคำขอและเอกสารหลักฐาน การดำเนินการ หากไม่สามารถติดต่อกลับในกรณีคำขอหรือเอกสาร หลักฐานไม่ครบถ้วน การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การรับ เงินค่าคำขอค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใดจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการส่งต่อเรื่องภายใน</p>

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น	สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน
	หน่วยงาน ทั้ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการผ่านระบบ e-Service จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ และแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นกำหนดไว้ด้วย เช่น ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง (กค.) เกี่ยวกับด้านการเงินการคลัง
4. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
วิธีการสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับออกเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแปลงจากเอกสารกระดาษให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำแนะนำในการจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ การทำให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ การจัดส่งใบอนุญาตหรือการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทางอีเมล การจัดเก็บและสำรองข้อมูลของอีเมล	วิธีการสำหรับหน่วยงานที่มีระบบสำหรับออกเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำแนะนำในการจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์การทำให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือ การจัดส่งใบอนุญาตหรือการแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบ e-Service ของหน่วยงาน การจัดเก็บและสำรองข้อมูลของระบบ e-Service
5. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย	
วิธีการจัดทำฐานข้อมูลผ่านโปรแกรมพื้นฐาน เช่น Microsoft Excel Google Sheets Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใด แนวทางการเผยแพร่ฐานข้อมูลดังกล่าว เช่น เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือหน่วยงานต้นสังกัด เผยแพร่ผ่านการเชื่อมโยงกับศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลเผยแพร่ให้ประชาชน สืบค้นได้	วิธีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ e-Service แนวทางการเผยแพร่ฐานข้อมูลดังกล่าว เช่น ส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือหน่วยงานต้นสังกัด เผยแพร่ผ่านการเชื่อมโยงกับศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้
6. เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	
การนำวิธีการฯ ระดับเริ่มต้นไปใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร และขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยี แต่มิได้จำกัดให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและศักยภาพที่จะเลือกใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่มีมาตรฐานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในวิธีการฯ ระดับเริ่มต้น นอกจากนี้ได้กล่าวถึงช่องทางในการสอบถามข้อมูล หากมีข้อสงสัย	ระบบ e-Service ของหน่วยงาน หากยังมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดในภาคผนวกของวิธีการฯ ระดับมาตรฐาน หน่วยงานสามารถนำวิธีการฯ ระดับเริ่มต้นมาใช้ได้โดยอนุโลม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงช่องทางในการสอบถามข้อมูล หากมีข้อสงสัยหรือต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	
สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น	สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน
หรือต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ.ร.	

3.3 การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐนำงานบริการมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal และ Citizen Portal) เพื่อบูรณาการการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ตอบโจทยประชาชนในมิติต่าง ๆ

3.3.1 แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal และ Citizen Portal)

(1) ระบบ Biz Portal เป็นแพลตฟอร์มเพื่อตอบโจทยการประกอบอาชีพหรือธุรกิจของประชาชนและผู้ประกอบการ ผ่านเว็บไซต์ www.bizportal.go.th ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น 2 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนการให้ข้อมูล (Information) ที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำขึ้น และข้อมูลแบบบูรณาการที่มีการเชื่อมโยงจากผลศึกษาขั้นตอนการให้บริการแต่ละใบอนุญาตตามประเภทธุรกิจ และ 2) ส่วนการให้บริการ (Service) ที่จะให้บริการยื่นคำขออนุญาตแบบบูรณาการโดยใช้แบบฟอร์มคำขออนุญาตแบบ Single e-Form และส่งเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียวโดยไม่ต้องส่งเอกสารต้นฉบับ รวมถึงมีการออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้แทนเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งปัจจุบันมีงานบริการที่สามารถให้บริการในระบบได้จำนวน 130 ใบอนุญาต มีตัวอย่างบริการ เช่น การขอลดทะเบียนพาณิชย์ หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียน SME เพื่อขอรับบริการภาครัฐ ขอบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร การขอใบรับรองแหล่งผลิตพีซีอินทรีย์

(2) ระบบ Citizen Portal เป็นแพลตฟอร์มเพื่อตอบโจทยการใช้ชีวิตของประชาชน โดยพัฒนางานบริการผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ที่ให้บริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน และครอบคลุมตลอดช่วงชีวิตของประชาชน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ตามมิติ “รู้ ยื่น จ่าย รับ” กล่าวคือ 1) รู้ หมายถึง การรู้ข้อมูลสิทธิที่พึงได้รับและรายละเอียดขั้นตอนของแต่ละงานบริการผ่านการแจ้งเตือนเชิงรุกของหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการ 2) ยื่น หมายถึง สามารถยื่นคำขอหรือคำร้องได้อย่างสะดวก รวดเร็วลดภาระการกรอกเอกสารโดยการใช้ระบบ e-Form ที่เชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ 3) จ่าย หมายถึง สามารถชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการผ่านระบบ e- Payment ผ่านช่องทางที่หลากหลายในระบบ Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และ 4) รับ หมายถึง การรับใบอนุญาต/เอกสาร ต่าง ๆ ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Document ที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานในระดับสากล มีตัวอย่างบริการ เช่น การตรวจสอบรายละเอียดของหนังสือเดินทาง (Passport) และแจ้งเตือนก่อนวันหมดอายุ การแจ้งเหตุไม่ไปเลือกตั้ง การตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรแบบสรุป การตรวจสอบสิทธิโครงการเยียวยาในระบบประกันสังคม

3.3.2 ข้อมูลงานบริการภาครัฐและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการที่สามารถพัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลงานบริการภาครัฐตามคู่มือมาตรฐานกลาง		ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการ
ทั้งหมด	3,830 งานบริการ	
งานบริการที่สามารถพัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ แบ่งเป็น	2,420 งานบริการ	
1. งานบริการที่พัฒนาให้สามารถบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว	1,395 งานบริการ (ร้อยละ 57.64 ของงานบริการที่สามารถพัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้)	ให้หน่วยงานที่มีงานบริการที่พัฒนาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว มาเชื่อมโยงกับระบบ Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการกับประชาชนและนำระบบพื้นฐาน (Common Service) จากทั้งสองระบบมาให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการในขั้นตอนที่ยังไม่สามารถดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้
2. งานบริการที่ยังไม่มีช่องทางให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	1,025 งานบริการ (ร้อยละ 42.36 ของงานบริการที่สามารถพัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้)	ให้หน่วยงานที่มีงานบริการที่ยังไม่มีช่องทางให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาบนระบบ Biz Portal และ Citizen Portal เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดภาระและค่าใช้จ่ายของหน่วยงานในการพัฒนาระบบรวมทั้งเป็นการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้มาตรฐานและความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับ

4. สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะรัฐมนตรีหลังยุบสภาผู้แทนราษฎร ตามมาตรา 169 (1) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่บัญญัติให้คณะรัฐมนตรีที่พ้นจากตำแหน่งหลังจากมีการ ยุบสภาผู้แทนราษฎร ไม่กระทำการอันมีผลเป็นการอนุมัติงานหรือโครงการ หรือมีผลเป็นการสร้างความผูกพันต่อคณะรัฐมนตรีชุดต่อไป เว้นแต่ที่กำหนดไว้แล้วในงบประมาณรายจ่ายประจำปี สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมว่าเรื่องทีเสนอมาเป็นการดำเนินการในลักษณะงานปกติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ (ตามข้อ 1.2) ไม่ได้เป็นการกำหนดนโยบายขึ้นใหม่ จึงไม่เป็นการกระทำการสร้างความผูกพันต่อคณะรัฐมนตรีชุดต่อไปตามมาตรา 169 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

¹ บริการแบบ End-to-end หมายถึง บริการที่สามารถให้บริการได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องพึ่งพาบริการอื่น

² Frontend (มักเรียกว่า “หน้าบ้าน”) คือ ระบบในส่วนที่ผู้ใช้บริการเห็นและมีปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น หน้าเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ส่วน Backend (มักเรียกว่า “หลังบ้าน”) คือ ระบบในส่วนที่เป็นการปฏิบัติงานของหน่วยงานซึ่งผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบประมวลผลข้อมูล มีสถานการณ์ตัวอย่าง เช่น หน่วยงานอาจมีหน้าเว็บไซต์ที่ให้บริการประชาชน (Frontend) ของตนเอง และให้บริการประมวลข้อมูลรวมทั้งบริการพิสูจน์ยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการ (Backend) จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางของ สพร.