

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ  
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน  
มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย  
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล  
DGA Community Standard

ว่าด้วยแนวปฏิบัติเชิงเทคนิคกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ –  
กระบวนการขออนุญาต

TECHNICAL GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS

สำหรับคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น ๑๗ อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ โทรสาร: ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๒



# มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

Digital Government Standard

มสพร. [x-xxxx]

DGA [x-xxxx]

## ว่าด้วยแนวปฏิบัติเชิงเทคนิคกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – กระบวนการขออนุญาต

TECHNICAL GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS

เวอร์ชัน ๑.๐

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล  
ว่าด้วยแนวปฏิบัติเชิงเทคนิคกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ –  
กระบวนการขออนุญาต

มสพร. [x-xxxx]

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น ๑๗ อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ๑๐๘ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ โทรสาร: ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๒

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

วันที่ กรุณาเลือกวันที่ประกาศ

## สารบัญ

๑. ขอบข่าย .....	๔
๒. บทนิยาม.....	๕
๓. สถานะความจำเป็นของกระบวนการทางดิจิทัล.....	๕
๔. แนวปฏิบัติกระบวนการขออนุญาต .....	๗
๔.๑ การสืบค้นข้อมูล.....	๗
๔.๒ การพิสูจน์และยืนยันตัวตน .....	๑๓
๔.๓ การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ.....	๑๗
๔.๔ การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ .....	๒๒
๔.๕ การอนุมัติคำขอ .....	๒๖
๔.๖ การชำระค่าธรรมเนียม .....	๒๘
๔.๗ การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น.....	๓๑
๔.๘ การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น.....	๓๔
๕. กรณีศึกษา .....	๓๖
๕.๑ บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยง .....	๓๗
๕.๒ บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน .....	๓๘
๕.๓ บริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัล .....	๔๑
๕.๔ บริการขอยื่นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ .....	๔๓
๕.๕ บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ .....	๔๕
บรรณานุกรม .....	๔๘

## คำนำ

ในปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่โดยหน่วยงานภาครัฐเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน มีความจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๒ (๒) นอกจากนี้ มาตรา ๖ และ มาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชน ต้องมีความสอดคล้องและสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ดังนั้นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำมาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (มสพร.) [๖-๒๕๖๕] ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

ในการนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ จึงจำเป็นต้องทำร่างแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐอีกฉบับหนึ่ง โดยเน้นที่กระบวนการเชิงเทคนิค ให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเรียนรู้และนำไปพัฒนากระบวนการทางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และมีมาตรฐานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง

# มาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล

## ว่าด้วยแนวปฏิบัติเชิงเทคนิคกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ –

### กระบวนการขออนุญาต

#### ๑. ขอบข่าย

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาเชิงเทคนิคของการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลสำหรับการ “ขออนุญาต” โดยเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับใช้ภายในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือเป็นการเสนอแนะแนวปฏิบัติวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ได้ ซึ่งมีความสอดคล้องตามระดับความพร้อมที่เหมาะสม โดยตามระดับความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ระดับเริ่มต้น (Initial) ระดับมาตรฐาน (Standard) และระดับสูง (Advance) [๑]

แนวปฏิบัติฯ ฉบับนี้เป็นเอกสารฉบับที่ ๒ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชุดแนวปฏิบัติเชิงเทคนิคกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มีจุดประสงค์เพื่อให้ระบบขออนุญาตที่ให้บริการโดยภาครัฐถูกพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน มีความสอดคล้องทั้งในด้านรูปแบบการให้บริการและเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อให้บริการ โดยเน้นในส่วนของกระบวนการขออนุญาต ซึ่งรวมถึงขอรับใบอนุญาตและการขอรับใช้บริการอื่น ๆ จากภาครัฐ โดยประกอบไปด้วย ๘ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

- การสืบค้นข้อมูล
- การพิสูจน์และยืนยันตัวตน
- การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ
- การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ
- การอนุมัติคำขอ
- การชำระค่าธรรมเนียม
- การออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น
- การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

แนวปฏิบัติฯ ฉบับนี้ มีรูปแบบของคำที่ใช้แสดงออกถึงคุณลักษณะของเนื้อหาเชิงบรรทัดฐาน (normative) และเนื้อหาเชิงให้ข้อมูล (informative) ดังนี้

- “ต้อง” (shall) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อกำหนด (requirement) ที่ต้องปฏิบัติตาม
- “ควร” (should) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อเสนอแนะ (recommendation)

- “อาจ” (may) ใช้ระบุสิ่งที่ยินยอมหรืออนุญาตให้ทำได้ (permission)

ทั้งนี้ เนื้อหาภายในเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงแนวปฏิบัติโดยทั่วไป ไม่สามารถครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายหรือปัจจัยแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย และผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการตามรายละเอียดของแนวปฏิบัติฉบับนี้

## ๒. บทนิยาม

ความหมายของนิยามที่ใช้ในมาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้ มีดังนี้

- “ขออนุญาต” หมายถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ
- “อนุญาต” หมายถึง ออกใบอนุญาต อนุมัติ จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง รับจดแจ้ง ออกอาชญาบัตรรับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น แจ้งผลการพิจารณา แจ้งผล การดำเนินการ จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ และให้บริการอื่นใดแก่ประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ
- “หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการ ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ ที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด
- “ระบบบริการ” หมายถึง ระบบดิจิทัลที่ให้บริการภาครัฐแก่ผู้ขออนุญาต

## ๓. สถานะความจำเป็นของกระบวนการทางดิจิทัล

กระบวนการทางดิจิทัลบางกระบวนการเป็นกระบวนการที่**ต้องมี** (mandatory) และบางกระบวนการเป็นกระบวนการที่**อาจมี** (optional) หากหน่วยงานของรัฐเห็นสมควรแล้วว่า บริการสำหรับการขออนุญาตหนึ่ง ๆ ไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการที่จัดอยู่ในจำพวก “อาจมี” ในตารางด้านบน ให้ข้ามแนวปฏิบัติสำหรับ กระบวนการดังกล่าวไป โดยแสดงสถานะของกระบวนการดิจิทัลต่าง ๆ สำหรับกระบวนการขออนุญาตในตารางที่ ๓.๑ ซึ่งรวมถึงผู้ดำเนินการกระบวนการในแต่ละขั้นตอนด้วย

ตารางที่ ๓.๑ สถานะความจำเป็นของกระบวนการขออนุญาต

กระบวนการ	ผู้ดำเนิน กระบวนการ	สถานะความ จำเป็น	หมายเหตุ
การสืบค้นข้อมูล	ผู้ขออนุญาต	ต้องมี	ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตามมาตรา ๗ แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	ผู้ขออนุญาต	อาจมี	บริการอาจไม่มีความจำเป็นต้องพิสูจน์และ ยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต
	ผู้อนุญาต	ต้องมี	ผู้อนุญาตต้องทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ก่อนการตรวจสอบและคำขอ อนุมัติคำขอ ออกใบอนุญาต และ/หรือจัดส่งใบอนุญาต
การจัดทำและยื่นคำขอ	ผู้ขออนุญาต	ต้องมี	ผู้ขออนุญาตต้องจัดทำและยื่นคำขอเพื่อริเริ่ม กระบวนการขออนุญาต โดยครอบคลุม “การ ขอรับบริการอื่นใด” โดยหน่วยงานของรัฐ
การตรวจสอบและพิจารณา คำขอ	ผู้อนุญาต	อาจมี	ผู้อนุญาตอาจตรวจสอบและพิจารณาคำขอ โดยบุคคลหรือระบบอัตโนมัติ
การอนุมัติคำขอ	ผู้อนุญาต	อาจมี	ผู้อนุญาตอาจอนุมัติคำขอโดยบุคคลหรือ ระบบอัตโนมัติ
การชำระค่าธรรมเนียม	ผู้ขออนุญาต	อาจมี	บริการอาจมีค่าธรรมเนียมหรือไม่ก็ได้ โดยขั้นตอนนี้อาจอยู่ก่อนหรือหลังขั้นตอน การอนุมัติคำขอ
การออกใบอนุญาตหรือ เอกสารอื่น	ผู้อนุญาต	อาจมี	บริการอาจไม่มีการสร้าง “ใบอนุญาต” ขึ้น ใหม่แก่ผู้ขออนุญาต
การจัดส่งใบอนุญาตหรือ เอกสารอื่น	ผู้อนุญาต	ต้องมี	ผู้อนุญาตต้องจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น เพื่อ ซึ่งถือเป็นจุดจบของกระบวนการขอ อนุญาต โดยครอบคลุมการ “ให้บริการอื่น ใด” ตามมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติ ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕



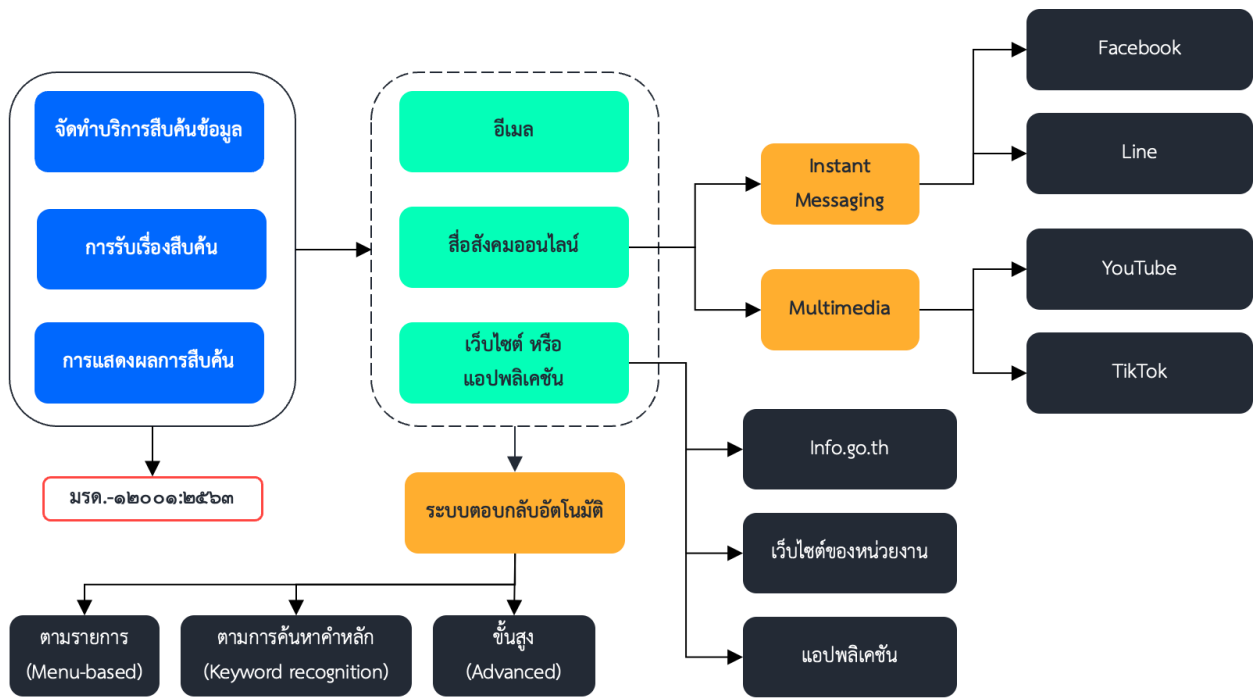
## ๔. แนวปฏิบัติกระบวนการขออนุญาต

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีแบบแผนในการพัฒนากระบวนการดิจิทัลและสามารถให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวปฏิบัติกระบวนการขออนุญาตทั้ง ๘ กระบวนการ โดยเน้นที่แนวปฏิบัติเชิงเทคนิค ทั้งนี้ แนวปฏิบัติจะเสนอแนวทางที่แตกต่างกันสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีความพร้อมในระดับต่าง ๆ

### ๔.๑ การสืบค้นข้อมูล

การสืบค้นข้อมูลเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลตามหมวดหมู่หรือใช้คำค้นหา (keyword) เพื่อเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐที่มีการจัดเตรียมไว้ อาทิ ข้อมูลหน่วยงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คู่มือประชาชน รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการขออนุญาตต่าง ๆ กับหน่วยงานภาครัฐ รายการเอกสาร หลักฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาคำขอ เป็นต้น

กระบวนการสืบค้นข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การจัดทำบริการการสืบค้นข้อมูล (๒) การรับเรื่องสืบค้น และ (๓) การแสดงผลการสืบค้น โดยหน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการการสืบค้นข้อมูลได้ ผ่าน ๓ ช่องทางหลัก ได้แก่ (๑) อีเมล (๒) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line Youtube และ TikTok (๓) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ทั้งนี้อาจมีการใช้งานระบบตอบข้อความอัตโนมัติ (Chatbot) ร่วมด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่สืบค้นข้อมูล โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลในรูปที่ ๔.๑



รูปที่ ๔.๑ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล

#### ๔.๑.๑ แนวทางการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล

การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังนี้

##### การจัดทำบริการการสืบค้นข้อมูล

- หน่วยงาน ควร ศึกษาแนวทางการให้บริการด้วยอีเมล ตามหัวข้อ ๔.๓ ใน มสพร. ๖-๒๕๖๕ และ มรตด.-๑๒๐๐๑:๒๕๖๓
- หน่วยงาน ควร เลือกและจัดทำช่องทางในการสืบค้นข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือ
  - o อีเมล: ควร ตั้งชื่ออีเมลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นทางการ เช่น xxx@xxx.go.th โดยสามารถระบุชื่อหน่วยงานได้ และไม่ใช้อีเมลสาธารณะหรือฟรีอีเมล
  - o สื่อสังคมออนไลน์: ควร เลือกบริการสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เลือกใช้ Facebook หรือ Line สำหรับบริการสืบค้นข้อมูลประเภทส่งสารทันที (Instant Messaging) และเลือกใช้ YouTube หรือ TikTok สำหรับบริการสืบค้นข้อมูลประเภทมีเดีย และ ควร ตั้งชื่อบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นทางการ และให้ข้อมูลเพิ่มเติมของบริการโดยละเอียด พร้อมให้ข้อมูลช่องทางอื่นในการสืบค้นข้อมูลและขอรับบริการ
- ในกรณีที่เลือกใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน หน่วยงาน ต้อง ดำเนินการจัดทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับการให้บริการสืบค้นข้อมูล
  - o ระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน: หน่วยงาน อาจ ใช้บริการจากผู้ให้บริการภาครัฐ เช่น บริการศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อลดภาระการจัดทำระบบ

- **ระดับสูง:** หน่วยงานควรจัดทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานเอง พร้อมเผยแพร่ข้อมูลบนศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล
- ในกรณีที่ใช้อีเมลเป็นช่องทางสืบค้นข้อมูล **ต้อง**ดำเนินการจัดทำอีเมลเซิร์ฟเวอร์สำหรับการให้บริการสืบค้นข้อมูล
  - **ระดับเริ่มต้น:** หน่วยงานอาจใช้บริการจากผู้ให้บริการภาครัฐ เช่น MailGoThai หรือใช้บริการเมลเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงานต้นสังกัด
  - **ระดับมาตรฐานและระดับสูง:** หน่วยงานควรใช้อีเมลเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นหรือเช่าใช้บริการเมลเซิร์ฟเวอร์
- หน่วยงานอาจกำหนดให้ผู้สืบค้นข้อมูลกรอกข้อมูลติดต่อกลับอื่น เช่น อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์

#### การรับเรื่องสืบค้น


- ในกรณีที่ไม่สามารถแสดงผลการสืบค้นได้โดยทันที หน่วยงาน**ต้อง**มอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือใช้ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ตอบกลับผู้สืบค้นข้อมูลว่าได้รับเรื่องแล้วผ่านช่องทางที่ผู้สืบค้นข้อมูลใช้ หรือ ผ่านทางช่องทางติดต่ออื่นที่ผู้สืบค้นข้อมูลมอบให้กับหน่วยงานไว้ในขั้นตอนก่อน
  - อีเมล: หน่วยงานควรตั้งค่าอีเมลของหน่วยงานให้ตอบกลับอัตโนมัติ
  - สื่อสังคมออนไลน์: หน่วยงานอาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับเพื่อรับเรื่องสืบค้น หรือใช้บริการ Chatbot ในสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้
  - เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน: หน่วยงานควรจัดทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันให้แสดงผลรับเรื่องสืบค้นบนหน้าจอของเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันนั้นโดยอัตโนมัติ และ**ควร**จัดส่งข้อความรับเรื่องสืบค้นไปยังช่องทางสืบค้นข้อมูลมอบไว้ เช่น อีเมล


#### การแสดงผลการสืบค้น

- หน่วยงาน**ต้อง**มอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือใช้ระบบตอบกลับอัตโนมัติ แสดงผลการสืบค้นผ่านทางอีเมลหรือช่องทางอื่นที่ผู้สืบค้นข้อมูลมอบให้กับหน่วยงานไว้ในขั้นตอนก่อน

#### **ตัวอย่าง ๑:** บริการสืบค้นข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ใน Facebook

บริการดังกล่าวให้รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมโดยละเอียดในแถบ About โดยให้ข้อมูลในการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมและข้อมูลในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ เว็บไซต์ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล รวมถึงบริการสื่อสังคมออนไลน์อื่น ได้แก่ Instagram และ Twitter





1 1 1 1

# ติดต่อรัฐ ติดต่อเรา


▶ สอบถามข้อมูลภาครัฐ ▶ ขอความช่วยเหลือ

▶ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ▶ สิทธิประโยชน์ต่างๆ



 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน f gcc1111 t gcc\_1111  
 Government Contact Center www.gcc.go.th contact\_1111@gcc.go.th

ฟรี 24 ชม.



## ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)





@GCC1111 · Interest

Contact Us


1111.go.th


Home About Photos Videos More ▾
Like Message 🔍 ⋮

### ADDITIONAL CONTACT INFO

-  <http://www.gcc.go.th/>
-  1111
-  [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th)
-  Very responsive to messages
- [Send message](#)

### MORE INFO


-  **About**


สอบถามข้อมูลและร้องเรียนภาครัฐ โทร.1111 ตลอด 24 ชั่วโมง
-  **Additional information**


รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ

1.บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions&Answer) เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนให้ความสนใจเกี่ยวกับกระทรวงหรือหน่วยงานต่างๆ สอนองตบณ โยบมาย e-Government ของรัฐบาล ข้อมูลองค์กร ได้แก่ บทบาท หน้าที่ภารกิจ โครงสร้างการบริหาร เป็นต้น

ข้อมูลบริการ ได้แก่ บริการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐให้กับประชาชน ข้อมูลความรู้ ได้แก่ ความรู้เชิงวิชาการของแต่ละหน่วยงาน

 [https://instagram.com/GCC\\_1111](https://instagram.com/GCC_1111)

 [https://twitter.com/GCC\\_1111](https://twitter.com/GCC_1111)

 <https://www.1111.go.th>

2.บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information) เป็นบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเพื่อติดต่อหน่วยงานของภาครัฐ เช่น หมายเลข โทรศัพท์ หมายเลข โทรสาร สถานที่ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน ในการติดต่อหรือขอใช้บริการกับกระทรวงต่างๆ

3.บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง เป็นบริการด้านเอกสารเกี่ยวกับคำขอ บริการ โบนัส เอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ ที่บริการส่งให้ลูกค้าผ่านทาง โทรสาร หรืออีเมล เป็นต้น

4.บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) เป็นบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือ ดิชม เสนอแนะ หรือให้ข้อคิดเห็นการทำงานของภาครัฐ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานของภาครัฐผ่าน GCC See less

ตัวอย่าง ๒: บริการสืบค้นข้อมูลการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ใน info.go.th



#### ๔.๑.๒ การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ

หน่วยงานของรัฐควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ ในรูปแบบที่เรียกว่า “คู่มือสำหรับประชาชน” สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการค้นหาข้อมูลบริการ การเตรียมตัวศึกษาขั้นตอนการใช้บริการ และการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ บนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th)

สำหรับการจัดให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการโดยแบ่งตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรได้ดังตาราง ต่อไปนี้ ตารางที่ ๔.๑ คู่มือหรือเอกสารการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th)

บทบาทหน้าที่	คู่มือหรือเอกสาร
บุคลากรทุกประเภท	- คำถามที่พบบ่อย (FAQ) สำหรับเจ้าหน้าที่ [๑] - แนะนำการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่) [๒] - การใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ [๓]
บุคลากร ณ จุดบริการ	- คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่จุดบริการ) [๔]
บุคลากรจัดทำและรีวิวกู่มือ	- คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่รีวิวกู่มือ) [๖]
บุคลากรส่วนกลาง	- คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง) [๗]

#### ๔.๑.๓ การจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติ

การจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ ระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) แบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทหลัก [๑๖] ได้แก่

- ระบบตอบกลับอัตโนมัติตามรายการ (Menu-based chatbot) ผู้ใช้งานต้องเลือกตอบตามตัวเลือกที่ได้กำหนดไว้ และตัวเลือกชุดถัดไปจะแสดงขึ้นสอดคล้องตามคำตอบของตัวเลือกชุดก่อนหน้า
- ระบบตอบกลับอัตโนมัติตามการค้นหาคำหลัก (Keyword recognition chatbot) ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความ โดย chatbot จะตรวจจับคำสำคัญ (keyword) ของประโยคที่ได้รับและตอบกลับด้วยค่าที่ตั้งไว้
- ระบบตอบกลับอัตโนมัติขั้นสูง (Advanced chatbot) ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับ chatbot ซึ่งมีความสามารถในการประมวลผลภาษาที่มนุษย์สื่อสารกันได้ (Natural Language Processing)

โดยหน่วยงานควรทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน หรือพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้งานประเภทของ chatbot และควรประเมินศักยภาพในการพัฒนาระบบ ประกอบกับความคุ้มค่า เพื่อเลือกแนวทางในการจัดทำ chatbot มาใช้งาน

กล่าวคือ หน่วยงานอาจพัฒนาระบบ chatbot เองเพื่อการใช้งานของหน่วยงานโดยเฉพาะ ตัวอย่างเช่น กรณีที่งานบริการมีความซับซ้อน หรือข้อมูลการให้บริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากงานบริการโดยทั่วไป หรืออาจพิจารณาถึงการจัดซื้อระบบสำเร็จรูปจากผู้ให้บริการ chatbot และติดตั้งบนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานเลือก

#### ๔.๑.๔ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล

- ทุกหน่วยงานควรเผยแพร่ข้อมูลบริการด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายช่องทาง เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนให้ได้จำนวนมากที่สุด โดยอาจใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ผสมกับช่องทางออฟไลน์แบบดั้งเดิมร่วมด้วย เช่น การแจกใบปลิว แผ่นพับ และคู่มือในรูปแบบกระดาษในพื้นที่ให้บริการหรือบริเวณชุมชนในเขตพื้นที่ให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ สื่อเผยแพร่ข้อมูลแบบออฟไลน์ควรมี URL หรือ QR Code ซึ่งเชื่อมโยงกับแหล่งเผยแพร่ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นอาจใช้บริการศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว และมีการสนับสนุนช่วยเหลือโดยผู้ดูแลระบบจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และควรสร้างช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

เพิ่มเติม เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถจัดทำได้เองในระยะเวลาสั้น งบประมาณจำกัด และมีการให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ

- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานและระดับสูงควรจัดช่องทางในการสืบค้นข้อมูลที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ประสงค์ใช้บริการจากหน่วยงาน โดยต้องจัดทำเว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อเป็นช่องทางหลักในการสืบค้นข้อมูล อีกทั้งควรเผยแพร่ข้อมูลผ่านและสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook, Twitter, Line และ TikTok โดยอาจใช้บริการศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ เป็นช่องทางเสริมในการกระจายข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงาน ร่วมด้วย

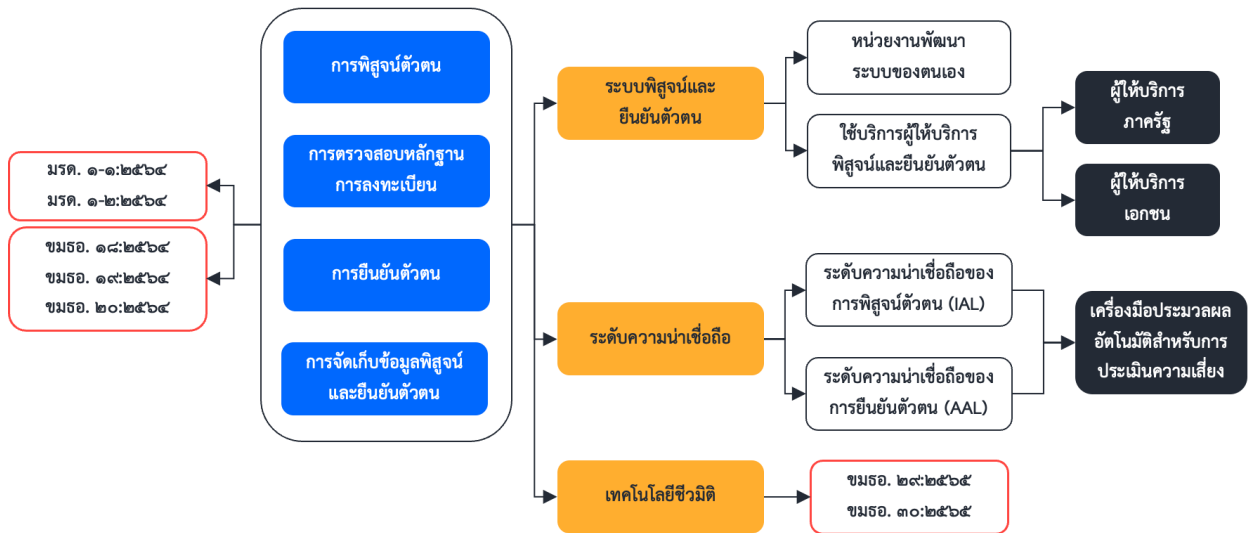
#### ๔.๒ การพิสูจน์และยืนยันตัวตน

การพิสูจน์ตัวตน (Identity Proofing) คือกระบวนการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล เกี่ยวกับอัตลักษณ์ของบุคคล เพื่อพิสูจน์ และยืนยันตัวตน และรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบหลักฐานแสดงตน และตรวจสอบตัวตนของผู้ขออนุญาต ส่วนการยืนยันตัวตน (Authentication) คือกระบวนการที่ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนกับผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนว่าเป็นเจ้าของไอเดนทิตีที่กล่าวอ้างด้วยอาศัยสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (Authenticator)

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ป้องกันไม่ให้บุคคลผู้ไม่หวังดีปลอมเป็นบุคคลอื่นเพื่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐ หรือปลอมเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเพื่อทำการอนุมัติคำขออนุญาตซึ่งไม่สมควรได้รับการอนุมัติ เป็นต้น ทว่าระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่มีความปลอดภัยมากเกินไป อาจทำให้การใช้บริการของรัฐมีความยากลำบากเกินกว่าเหตุสมควร ดังนั้น การเลือกใช้ระดับความน่าเชื่อถือ (Assurance Level) ที่เหมาะสม สำหรับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนอาจใช้เทคโนโลยีชีวมิติ เช่น ระบบจดจำใบหน้าและลายนิ้วมือ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive Data) ดังนั้น ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนจึงมีความจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลอย่างมั่นคงปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนประกอบไปด้วย ๔ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การพิสูจน์ตัวตน (๒) การตรวจสอบหลักฐานการลงทะเบียน (๓) การยืนยันตัวตน และ (๔) การจัดเก็บข้อมูลพิสูจน์และยืนยันตัวตน โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนในรูปแบบที่ ๔.๒



รูปที่ ๔.๒ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

#### ๔.๒.๑ แนวทางการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน

การพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทาง ดังนี้

- หน่วยงาน อาจ กำหนดให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้อนุญาตดำเนินการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานระบบบริการ ตามที่กำหนดไว้ใน มรต. ๑-๑:๒๕๖๔ และ มรต. ๑-๒:๒๕๖๔ โดยเลือกระดับความน่าเชื่อถือของไอเดนทิตี (IAL) และสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (AAL) ดังนี้
  - o หน่วยงาน ต้อง ตรวจสอบว่ามีกฎหมาย ระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดระดับ IAL และ AAL ขึ้นสำหรับบริการนั้นไว้หรือไม่
  - o หน่วยงาน ต้อง พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกและความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ โดย ควร เลือกระดับ IAL และ AAL ที่เหมาะสม โดย อาจ ใช้เครื่องมือประมวลอัตโนมัติสำหรับการประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน สำหรับบริการภาครัฐ [๘] เป็นเครื่องมือในการช่วยประเมินระดับ IAL และ AAL
- เมื่อหน่วยงานเลือกระดับ IAL และ AAL ที่เหมาะสมแล้ว หน่วยงาน ต้อง พิจารณาเลือกช่องทางในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่เหมาะสม โดย อาจ เลือกช่องทางเดียวกันกับช่องทางที่ผู้ขออนุญาตใช้ยื่นคำขอในขั้นตอนถัดไป
- หน่วยงาน อาจ เชื่อมต่อกับผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เช่น D.DOPA เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขออนุญาตมีตัวเลือกในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่หลากหลาย โดย อาจ ใช้บริการได้จากผู้ให้บริการภาครัฐหรือเอกชน
- หน่วยงาน อาจ พิจารณาพัฒนาระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตนของหน่วยงานเอง หรือใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider: IdP) ที่น่าเชื่อถือ



### การพิสูจน์ตัวตน

- ผู้ขออนุญาตต้องส่งหลักฐานการพิสูจน์ตัวตนผ่านช่องทางที่หน่วยงานกำหนด เช่น การส่งรูปบัตรประชาชนพร้อมรูปถ่ายทางอีเมลหรือบริการสื่อสังคมออนไลน์
  - o IAL 1: หน่วยงานอาจพิจารณาให้ผู้ขออนุญาตแสดงหลักฐานแสดงตนหรือไม่ก็ได้
  - o IAL 2 ขึ้นไป: หน่วยงานต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อระบุตัวตนผู้ขออนุญาต รวมถึงตรวจสอบผู้สมัครใช้บริการว่าเป็นเจ้าของไอเดนทิตีที่กล่าวอ้างจริง โดยสามารถทำได้ทั้งแบบพบเห็นต่อหน้า แบบเสมือนพบเห็นต่อหน้า และแบบไม่พบเห็นต่อหน้า
- ในกรณีที่หน่วยงานเลือกระดับ IAL 2 ขึ้นไป และดำเนินการพิสูจน์ตัวตนแบบเสมือนพบเห็นต่อหน้า หน่วยงานอาจใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Line เป็นเครื่องมือในการพิสูจน์ตัวตนผู้ขออนุญาต
- ในกรณีที่หน่วยงานเลือกระดับ IAL 2 ขึ้นไป และดำเนินการพิสูจน์ตัวตนแบบไม่พบเห็นต่อหน้า หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลชีวมิติของผู้ขออนุญาต เช่น ใบหน้า เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะที่ปรากฏของผู้ขออนุญาตกับรูปถ่ายจากหลักฐานแสดงตน

### การตรวจสอบหลักฐานการลงทะเบียน

- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือระบบอัตโนมัติต้องตรวจสอบหลักฐานการพิสูจน์ตัวตน ตามระดับ IAL ที่หน่วยงานกำหนด
- ในกรณีที่หน่วยงานเลือกระดับ IAL 2 ขึ้นไป ดำเนินการพิสูจน์ตัวตนแบบไม่พบเห็นต่อหน้า และใช้ระบบอัตโนมัติในการพิสูจน์ตัวตนผู้ขออนุญาต หน่วยงานต้องใช้การตรวจจับการมีชีวิต (liveness detection) ของผู้ขออนุญาต เพื่อป้องกันการโจมตีหลอกระบบ (presentation attack)
- หน่วยงานอาจเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ข้อมูลตรวจสอบหลักฐานการพิสูจน์ตัวตน เช่น ใช้บริการ Linkage Center ของกรมการปกครองเพื่อตรวจสอบว่าบัตรประชาชนที่ผู้ขออนุญาตสำแดงนั้น เป็นบัตรประชาชนที่ออกโดยกรมการปกครองจริง

### การยืนยันตัวตน

- ผู้ขออนุญาตต้องสำแดงสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน ผ่านช่องทางที่หน่วยงานกำหนด เช่น การกรอกรหัสผ่านลงในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
  - o IAL 1: หน่วยงานอาจกำหนดให้ผู้ขออนุญาตยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่าน
  - o IAL 2 ขึ้นไป: หน่วยงานต้องกำหนดให้ผู้ขออนุญาตยืนยันตัวตนแบบ ๒ ปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น การใช้รหัสผ่านร่วมกับ OTP ทางโทรศัพท์

### การจัดเก็บข้อมูลพิสูจน์และยืนยันตัวตน

- หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อเป็นหลักฐาน

- หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยกระบวนการที่มั่นคงปลอดภัย
- หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ที่จำเป็นเท่านั้นและเป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยต้องพิจารณาขอข้อมูลส่วนตัวหากหน่วยงานไม่มีเหตุจำเป็นต้องเก็บข้อมูลดังกล่าว

#### ๔.๒.๒ การเลือกระดับความน่าเชื่อถือ

ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ได้แก่

- ระดับความน่าเชื่อถือของไอเดนทิตี (IAL) คือ ระดับความเข้มงวดในกระบวนการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานระบบบริการ (ทั้งผู้ขออนุญาตและบุคลากรของผู้อนุญาต) การเลือกระดับความน่าเชื่อถือของไอเดนทิตีที่เหมาะสมจะช่วยลดโอกาสของการพิสูจน์ตัวตนผิดพลาด
- ระดับความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (AAL) คือ ระดับความเข้มงวดในกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานระบบบริการ (ทั้งผู้ขออนุญาตและบุคลากรของผู้อนุญาต) ซึ่งการกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนที่เหมาะสมจะช่วยลดโอกาสของการยืนยันตัวตนผิดพลาด

หน่วยงานควรประเมินระดับความเสี่ยงของบริการตนเพื่อกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในการใช้บริการ โดยในกรณีที่บริการของหน่วยงานมีความเสี่ยงปานกลางถึงสูง หน่วยงานต้องจัดทำช่องทางในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้สมัคร โดยหน่วยงานสามารถประเมินความเสี่ยงของบริการได้จาก เครื่องมือประมวลผลอัตโนมัติสำหรับการประเมินความเสี่ยง เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน สำหรับบริการภาครัฐ (Assessment Tool for Government Digital ID) ที่ สพร. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน มรต. ๑-๑: ๒๕๖๔ และ มรต. ๑-๒: ๒๕๖๔

กรณีที่บริการของหน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนในตัวบริการ อาจกำหนดและระบุช่องทางในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามได้ ไม่ว่าจะผ่านแพลตฟอร์มอื่นที่ redirect กลับมายังบริการของหน่วยงาน หรือการยืนยันตัวตนแบบพบหน้าหรือเสมือนพบหน้าก็ได้ และต้องกำหนดให้มีการ ตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารรับรองตน

#### ๔.๒.๓ เทคโนโลยีชีวมิติ

ในกรณีที่ระบบบริการพึงพียงองค์ประกอบที่ใช้เทคโนโลยีชีวมิติ หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน ขมธอ. ๒๙-๒๕๖๕ และควรทดสอบสมรรถนะการทำงานขององค์ประกอบดังกล่าวตามที่กำหนดไว้ใน ขมธอ. ๓๐-๒๕๖๕

ลักษณะเฉพาะทางชีวมิติเป็นสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนของบุคคลที่มีชุดข้อมูลชีวมิติลงทะเบียนอยู่แล้วก่อนหน้าในระบบบริหารอัตลักษณ์บุคคล (identity management system: IdMS) ซึ่งมีข้อควรพิจารณาทั้งก่อนและระหว่างการใช้งานอยู่ใน ขมธอ. ๒๙-๒๕๖๕ เล่ม ๑ และมีตัวอย่างการใช้งานอยู่ในหัวข้อที่ ๙ ของ ขมธอ. ๒๙-๒๕๖๕ เล่ม ๑ ในกรณีที่ลักษณะเฉพาะทางชีวมิติคือ ใบหน้า มีข้อควรพิจารณาทั้งก่อนและระหว่างการใช้งานอยู่ใน ขมธอ. ๒๙-๒๕๖๕ เล่ม ๒

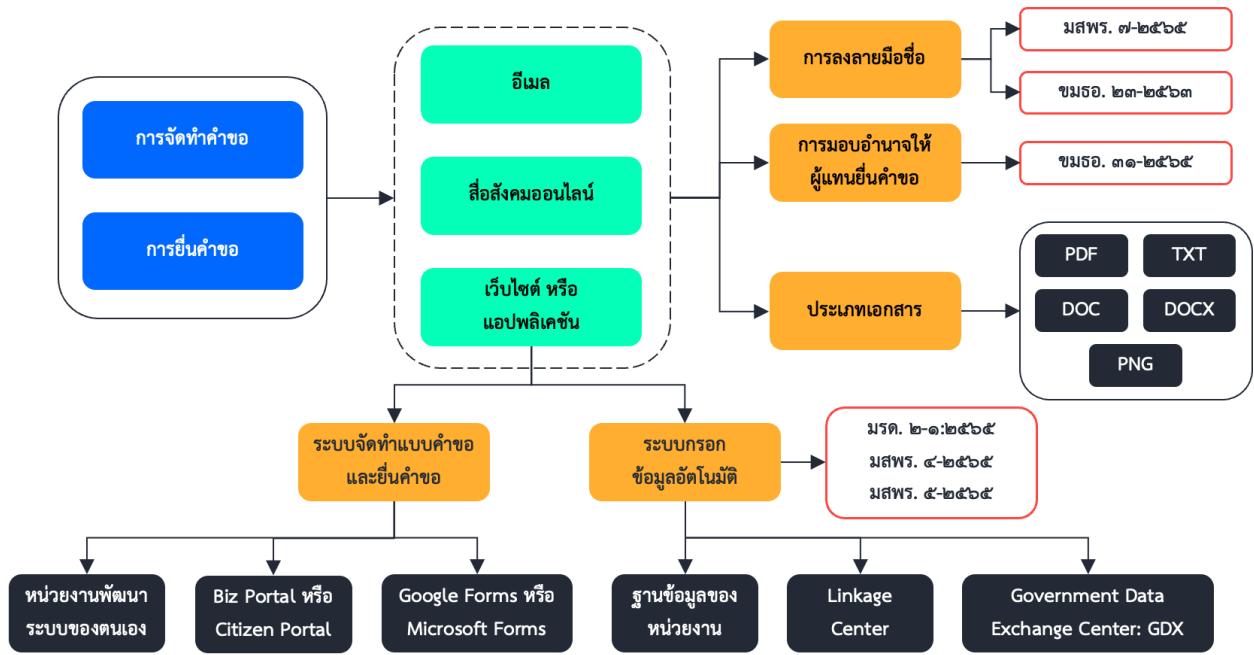
#### ๔.๒.๔ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน

- ในกรณีที่หน่วยงานประเมินแล้วว่าบริการไม่มีความเสี่ยงหรือมีความเสี่ยงต่ำ รวมทั้งไม่มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล อาจไม่จำเป็นต้องใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้บริการ หรือใช้ระดับ IAL 1 และ AAL 1
- หน่วยงานอาจจัดเตรียมช่องทางในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนหลายช่องทาง ซึ่งรวมถึงการลงทะเบียนบัญชีใหม่กับหน่วยงานเอง
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้น หากบริการมีความเสี่ยงสูงหรือมีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานอาจพิจารณาผสมผสานขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กับการพิสูจน์และยืนยันตัวแบบพบเห็นต่อหน้า (face-to-face) หรือเสมือนพบเห็นต่อหน้า เช่น การใช้พิสูจน์ตัวตนผ่าน Video Call ใน Line
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นและระดับปานกลาง โดยบริการมีความเสี่ยงสูงหรือมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานอาจใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Identity Provider: IdP) ที่น่าเชื่อถือ เช่น บริการดิจิทัลไอดี (Digital ID) ของ สพร.
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูง อาจพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของตัวเอง โดยใช้ระดับความน่าเชื่อถือ IAL และ AAL ที่เหมาะสม หรืออาจใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ควรให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในรูปแบบ Single Sign-On เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องจำรหัสผ่านหลายชุด และไม่ต้องเสียเวลากรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนขอใช้บริการซ้ำกับบริการอื่นของหน่วยงาน

#### ๔.๓ การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ

กระบวนการสำหรับผู้ให้บริการในการส่งคำขอไปยังผู้ให้บริการ เพื่อยื่นขออนุมัติหรืออนุญาตผ่านกระบวนการดิจิทัล โดยการยื่นคำขอนั้นถือว่าการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หากการยื่นคำขอสามารถระบุตัวผู้ยื่นคำขอได้ตามมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ. ด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ การดำเนินการอาจรวมกระบวนการมอบอำนาจให้ผู้ยื่นจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอแทน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ขออนุญาต

การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอประกอบไปด้วย ๒ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การจัดทำคำขอ และ (๒) การยื่นคำขอไปยัง ๓ ช่องหลัก ได้แก่ (๑) อีเมล (๒) สื่อสังคมออนไลน์ และ (๓) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอในรูปแบบที่ ๔.๓



รูปที่ ๔.๓ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ

#### ๔.๓.๑ แนวทางการพัฒนาระบบจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ

การพัฒนาระบบจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทาง ดังนี้  
การจัดทำคำขอ

- หน่วยงานควรพิจารณาเลือกช่องทางการจัดทำคำขอและยื่นคำขอที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทของธุรกรรม ความเสี่ยงและความอ่อนไหวของธุรกรรม ความพร้อมในการให้บริการทางดิจิทัลของหน่วยงาน รวมทั้งคำนึงถึงความพร้อมในการรับบริการดิจิทัลของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
  - o ช่องทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์: หน่วยงานควรจัดทำเอกสารแม่แบบ (template) เป็นไฟล์ประเภท .doc, .docx หรือ .pdf เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขออนุญาตสามารถกรอกข้อมูลอย่างครบถ้วน โดยหน่วยงานควรเผยแพร่เอกสารแม่แบบดังกล่าวผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ส่งให้กับผู้ขออนุญาตทางอีเมลหรือบริการสื่อสังคมที่ทำการสอบถามข้อมูลกับหน่วยงาน (ในขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล)
  - o ช่องทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน: หน่วยงานควรออกแบบระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้ผู้ยื่นคำขอสามารถกรอกข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ทั้งนี้หน่วยงานอาจจัดทำระบบแบบฟอร์มบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานเอง ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ หรือ ใช้บริการจัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Google Forms และ Microsoft Forms

- แบบฟอร์มต้องระบุรายละเอียดเอกสารให้ครบถ้วน และต้องระบุให้ผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลสำหรับติดต่อกลับ เช่น อีเมล และ เบอร์โทรศัพท์
- หน่วยงานอาจปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมผ่านแบบฟอร์มที่ทำการบันทึกข้อมูล (Form Controls) ของมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) เพื่อออกแบบวิธีการระบุข้อมูลที่เหมาะสมกับประเภทของข้อมูล อาทิ ข้อมูลที่เลือกตอบได้ตัวเดียว ควรใช้รูปแบบ Radio button ข้อมูลที่กรอกเรียบร้อยแล้วกับข้อมูลที่อยู่ระหว่างการกรอก ควรแสดงผลที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสีหรือสัญลักษณ์
- แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์อาจมีคำสั่งบันทึกแบบร่าง (Save draft) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถกลับมายังหน้าแบบฟอร์มอีกครั้งโดยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมด เหมาะสำหรับแบบคำขอที่มีรายละเอียดที่ต้องกรอกจำนวนมาก
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานและระดับสูงอาจใช้ระบบอัตโนมัติในการกรอกข้อมูลบางส่วนให้กับผู้ขออนุญาต โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมต่อเข้ากับหน่วยงานอื่น เพื่อป้องกันการกรอกข้อมูลผิดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการขั้นตอนต่อ ๆ ไป เช่น เชื่อมต่อข้อมูลจากระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) เพื่อใช้ข้อมูลทะเบียนบ้านในการกรอกข้อมูลอัตโนมัติ โดยสามารถอ้างอิงแนวทางตาม มรด. ๒-๑:๒๕๖๕ และ มสพร. ๔-๒๕๖๕ และ มสพร. ๕-๒๕๖๕

### การยื่นคำขอ

- ผู้ขออนุญาตดำเนินการยื่นคำขอผ่านช่องทางที่หน่วยงานกำหนด
  - o ช่องทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์: ผู้ขออนุญาตยื่นเอกสารคำขออนุญาตเป็นไฟล์ประเภท .doc, .docx หรือ .pdf พร้อมเอกสารแนบอื่น ๆ มาทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดาวน์โหลดและนำไปดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
  - o ช่องทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน: ผู้ขออนุญาตยื่นเอกสารคำขออนุญาตพร้อมเอกสารแนบอื่น ๆ ผ่านระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ หากผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลหรือแนบเอกสารไม่ครบถ้วน ระบบควรแจ้งผู้ขออนุญาตให้ดำเนินการใหม่
- หน่วยงานต้องกำหนดให้ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ เป็นอย่างน้อย โดยสามารถระบุตัวตนและเจตนาของผู้ขออนุญาต ทั้งนี้ หากเป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงหรือความอ่อนไหวสูง หน่วยงานอาจพิจารณาให้ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๒ ขึ้นไป

#### ๔.๓.๒ การแนบเอกสาร

บริการที่หน่วยงานกำหนดให้ประชาชนต้องมีการแนบเอกสารเพื่อจัดทำและยื่นคำขอ หน่วยงานควรมีการระบุข้อกำหนดในการรับเอกสารอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมรายละเอียด ดังนี้

- หน่วยงานควรตรวจสอบขนาดของไฟล์กับระบบบริการที่รองรับ
- หน่วยงานต้องกำหนดชนิดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ในกระบวนการยื่นคำขอ โดยอาจอ้างอิงมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Correspondence System Interoperability Standard) หัวข้อ 2.5 ชนิดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตาราง ๒-๖
- หน่วยงานควรกำหนดให้สามารถรับประเภทเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย ได้แก่ .pdf, .doc, .docx, .txt, .jpeg เป็นอย่างน้อย
- หน่วยงานต้องตรวจสอบขีดความสามารถในการรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของช่องทางที่เลือก และระบุรายละเอียดขนาดไฟล์สูงสุดที่ระบบสามารถประมวลผลได้ในคู่มือการใช้งานระบบ เพื่อเป็นข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบและเป็นประโยชน์ต่อการจัดเตรียมเอกสารแนบประกอบการยื่นคำขอ
- ในกรณีที่ต้องมีการแนบรูปภาพหรือเอกสารที่แปลงให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานอาจอ้างอิงข้อกำหนดแนบท้ายประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อกำหนดความละเอียดขั้นต่ำของภาพและสี สำหรับเอกสารแนบประกอบคำขอ

#### ๔.๓.๓ การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ

ระบบ Citizen Portal เป็นระบบกลางการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่และทุกเวลาผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีชื่อว่า “ทางรัฐ” ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ หน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการขอรับสิทธิ หรือรูปแบบบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของประชาชนอาจพิจารณาเข้าร่วมเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการผ่านช่องทางนี้

ระบบ Biz Portal เป็นระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ เป็นระบบการให้บริการด้านการออกเอกสารสำคัญต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย หน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการขออนุมัติ อนุญาต หรือรูปแบบบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจอาจพิจารณาเข้าร่วมเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการผ่านช่องทางนี้

#### ๔.๓.๔ การจัดทำคำขอและยื่นคำขอด้วยผู้แทน

หน่วยงานอาจจัดให้ระบบบริการยื่นคำขอรองรับการใช้ "ผู้แทน" ดำเนินการยื่นคำขอแทนผู้ขออนุญาต โดยผู้ขออนุญาตแสดงความยินยอม และผู้อนุญาตพิจารณาอนุมัติเห็นสมควรให้เป็นผู้แทนได้

- ผู้ขออนุญาตอาจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้กับผู้แทน
- ผู้ขออนุญาต "มอบอำนาจ" ให้ผู้แทนมีอำนาจทำการยื่นคำขอแทน และการกระทำนั้นจะมีผลทางกฎหมายเสมือนว่าผู้ขออนุญาตกระทำการยื่นคำขอด้วยตนเอง
    - o สำหรับหนังสือมอบอำนาจ หากเป็นใบตั้งตัวแทนซึ่งมิได้กระทำในลักษณะตราสารสัญญา จะเป็นตราสารในลักษณะ ๗ ตามมาตรา ๑๐๔ แห่งประมวลกฎหมายรัชฎากร
    - o หากจัดทำเป็นตราสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับอากรแสตมป์ (ฉบับที่ ๖๕) [๑๘] กำหนดให้สามารถชำระอากรเป็นตัวแทนได้ ตามแบบขอเสียอากรแสตมป์ เป็นตัวแทนสำหรับตราสารอิเล็กทรอนิกส์ (อ.ส.9) ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร [๑๙]
  - ผู้ขออนุญาต "มอบหมาย" ให้ผู้แทนใช้ดุลพินิจของตนเองในการตัดสินใจและใช้อำนาจในนามตนเอง ภายในกรอบวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบบริการในการยื่นคำขอ [๑๗]
    - o หนังสือมอบหมายเป็นตราสารที่ไม่เข้าลักษณะใดตามมาตรา ๑๐๔ แห่งประมวลกฎหมายรัชฎากร จึงไม่ต้องชำระอากรแสตมป์
  - สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้น ผู้ขออนุญาตต้องแนบหนังสือมอบหมาย (ไม่ต้องติดอากรแสตมป์) หรือหนังสือมอบอำนาจที่ติดอากรแสตมป์แล้ว โดยสแกนจากกระดาษด้วยวิธีตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [๒๐]
  - สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐาน ผู้ขออนุญาตอาจแนบหนังสือมอบหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่ต้องชำระอากร) หรือหนังสือมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ที่ชำระอากรเป็นตัวแทนตามแบบ อ.ส.9 แล้ว
  - สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูง ผู้ขออนุญาตอาจจัดให้ระบบบริการรองรับการสร้างหนังสือมอบหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือหนังสือมอบอำนาจอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อกำหนดในขมธอ. ๓๑-๒๕๖๕ โดยสำหรับกรณีหลัง มีการเชื่อมโยงผ่าน API ของกรมสรรพากร ในการชำระอากรเป็นตัวแทนตามแบบ อ.ส.9 [๒๑]

#### ๔.๓.๕ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ

- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นอาจกำหนดให้ผู้ขออนุญาตสามารถจัดทำและยื่นคำขอผ่านทางอีเมล บริการสื่อสังคมของหน่วยงาน หรือบริการจัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เช่น Google Forms หรือ Microsoft Forms เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถจัดทำได้ในระยะเวลาสั้น ภายใต้งบประมาณที่จำกัด
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานอาจใช้บริการแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ เช่น Citizen Portal หรือ Biz Portal เป็นช่องทางในการรับคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดภาระในการพัฒนาระบบเนื่องจากการสนับสนุนช่วยเหลือโดยผู้ดูแลระบบจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

โดยอาจสร้างช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ร่วมด้วย เพื่อเป็นช่องทางเสริมในการขอรับแบบคำขอสำหรับผู้ให้บริการ

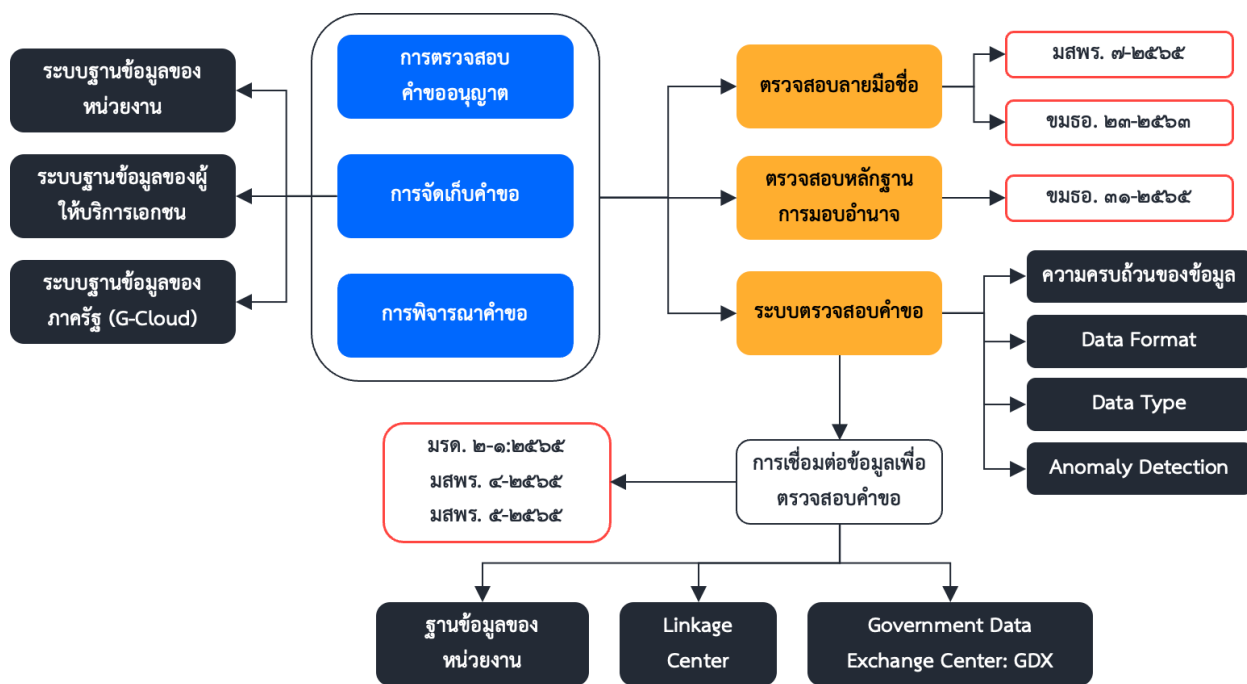
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูงควรจัดทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานเพื่อเป็นช่องทางหลักในการรับคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้บริการแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ โดยอาจใช้อีเมลและบริการสื่อสังคมเป็นช่องทางเสริมควบคู่ไปด้วย

#### ๔.๔ การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

การตรวจสอบและพิจารณาคำขอเป็นกระบวนการสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบความครบถ้วนของรายละเอียดคำขออนุญาต หลักฐานประกอบ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จากผู้ขออนุญาต โดยดำเนินการพิจารณาตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาคำขอควรลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ร่วมด้วยเพื่อเป็นหลักฐาน ทำให้สามารถระบุตัวตนและแสดงเจตนาการพิจารณาคำขอของเจ้าหน้าที่ (หรือระบบอัตโนมัติ) ทั้งนี้ การดำเนินการนั้นจะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ น่าเชื่อถือและเหมาะสมเทียบเท่ากับการดำเนินการในรูปแบบทั่วไป (แบบกระดาษ)

การตรวจสอบและพิจารณาคำขอประกอบไปด้วย ๓ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การตรวจสอบคำขออนุญาต และ (๒) การจัดเก็บคำขอ และ (๓) การพิจารณาคำขอ โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบและพิจารณาคำขอในรูปแบบที่ ๔.๔





รูปที่ ๔.๔ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

#### ๔.๔.๑ แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

การพัฒนาระบบตรวจสอบและพิจารณาคำขอสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทาง ดังนี้

##### การตรวจสอบคำขออนุญาต

- เจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติต้องตรวจสอบว่าผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและแนบเอกสารประกอบการยื่นคำขอครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติควรตรวจสอบว่าข้อมูลของผู้ขออนุญาตยื่นคำขอ มีรูปแบบข้อมูล (data format) และชนิดข้อมูล (data type) ถูกต้องหรือไม่ เช่น จำนวนหลักของเลขประจำตัวประชาชน จำนวนหลักของเบอร์โทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติควรตรวจสอบแบบฟอร์มและเอกสารแนบ มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด ยกตัวอย่างเช่น
  - o ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตกรอกเอกสารด้วยปากกา จากนั้นสแกนให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารและตัวอักษรต้องมีความชัดเจน สามารถอ่านได้โดยเจ้าหน้าที่โดยทั่วไป โดยมีคุณภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓
  - o ในกรณีที่เอกสารแนบประกอบไปด้วย รูปภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และ/หรือ เสียง ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ต้องมีความคมชัดตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน หรือมีความเหมาะสมต่อการพิจารณาในขั้นตอนต่อไป

- เจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติควรตรวจสอบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ขออนุญาต โดยตรวจสอบว่าเป็นลายมือชื่อสามารถระบุตัวตนและแสดงเจตนาของผู้ขออนุญาตได้จริง
- ระบบอาจใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการตรวจจับความผิดปกติ (Anomaly Detection) ของข้อมูลในคำขอ ร่วมกับการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่
- หน่วยงานอาจตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคำขออนุญาต โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือ ใช้ข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมต่อเข้ากับฐานข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ยกตัวอย่างเช่น
  - o การตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาตโดยเชื่อมต่อกับบริการ Linkage Center ของกรมการปกครอง
  - o เชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐอื่นผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX)
- หากการตรวจสอบพบว่าคำขออนุญาตและเอกสารแนบมีความถูกต้องและครบถ้วน คำขออนุญาตจะถูกนำไปดำเนินการในขั้นตอนถัดไป หากไม่ถูกต้อง ควรแสดงการแจ้งเตือนแก่ผู้ขออนุญาตให้แก้ไขก่อน ผ่านทางช่องเดียวกันกับช่องทางยื่นคำขอหรือช่องทางอื่นที่ผู้ขออนุญาตมอบไว้กับหน่วยงาน เช่น อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์

#### การจัดเก็บคำขอ

- หน่วยงานต้องดำเนินการบรรเทาความเสี่ยงโดยจัดเก็บหลักฐานการลงลายมือชื่อของผู้ขออนุญาต ตามที่กำหนดใน มสพร. ๗-๒๕๖๕ และ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓
- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมาจากช่องทางการยื่นคำขอต่าง ๆ ต้องถูกจัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย รวมถึงมีการจัดระดับผู้มีสิทธิเข้าถึงหรือดำเนินการ และการจัดทำข้อตกลงการใช้ข้อมูล กรณีฐานข้อมูลมีการใช้งานร่วมกันระหว่างส่วนราชการ หรือแลกเปลี่ยน หรือขอใช้ข้อมูล หน่วยงานอาจจัดเก็บคำขอไว้ในฐานข้อมูลของระบบแม่ข่ายหน่วยงาน โดยฐานข้อมูลต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เช่น ISO/IEC 27001:2017
- หน่วยงานอาจจัดเก็บคำขอไว้ในฐานข้อมูลบนระบบแม่ข่ายแบบเทคโนโลยีคลาวด์ที่เชื่อถือได้และปลอดภัย ระบุข้อกำหนดสำหรับการนำมาตรการการควบคุมความมั่นคงปลอดภัย (security control) ไปใช้อย่างเหมาะสมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ ๔๕๘๙ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หน่วยงานอาจพิจารณาใช้บริการคลาวด์จากผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ เช่น บริการคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) ทั้งนี้ หากหน่วยงานเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการคลาวด์จากผู้ให้บริการเอกชน หน่วยงานควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ว่ามีความพร้อมและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือไม่ รวมทั้ง ควรดำเนินการวัดประสิทธิภาพของบริการก่อนก่อนการใช้งานจริง

ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ. ๒๕๖๒

#### การพิจารณาคำขอ

- ระบบต้องกำหนดมาตรการการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาคำขอ
- หน่วยงานอาจพิจารณาพัฒนาหรือใช้บริการระบบบริหารจัดการคำขอ (Workflow) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการภาระงานและการบันทึกสถานะการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการพิจารณาคำขอต้องดำเนินการพิจารณาคำขอตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน ก่อนนำส่งคำขอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติต่อไป (ถ้ามี)
- หน่วยงานควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาคำขอลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ โดยสามารถระบุตัวตนและแสดงเจตนาของผู้พิจารณาคำขอได้ พร้อมจัดเก็บหลักฐานการลงลายมือชื่อตาม มสพร. ๗-๒๕๖๕ และ ชมธอ. ๓-๒๕๖๓ ทั้งนี้ สำหรับการพิจารณาคำขออนุญาตที่มีความอ่อนไหว หน่วยงานอาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๒ ขึ้นไป

#### **๔.๔.๒ ข้อเสนอแนะการพัฒนาตรวจสอบและพิจารณาคำขอ**

- หน่วยงานของรัฐอาจจัดให้ระบบบริการ แสดงสถานะการตรวจสอบและพิจารณาคำขอแก่ผู้ขออนุญาต โดยเลือกช่องทางและวิธีการดำเนินการตามระดับความพร้อมของตนเอง โดยมีตัวอย่างดังนี้
  - o **ระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน:** หน่วยงานของรัฐจัดให้มีช่องทางส่งสารทันที (instant messaging) หรืออีเมลสำหรับผู้ขออนุญาตในการสอบถามสถานะจากเจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติ (Chatbot)
  - o **ระดับสูง:** หน่วยงานของรัฐจัดทำเว็บไซต์ของระบบบริการ มีหน้าแสดงสถานะการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (tracking) แก่ผู้ขออนุญาตที่ยืนยันตัวตนเข้าใช้งานแล้ว
- หน่วยงานที่มีความพร้อมใน**ระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน**อาจกำหนดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาคำขอเป็นหลัก โดยควรใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- หน่วยงานที่มีความพร้อมใน**ระดับสูง**ควรพัฒนาระบบอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบและพิจารณาคำขอเพื่อลดปริมาณการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ให้น้อยลงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ

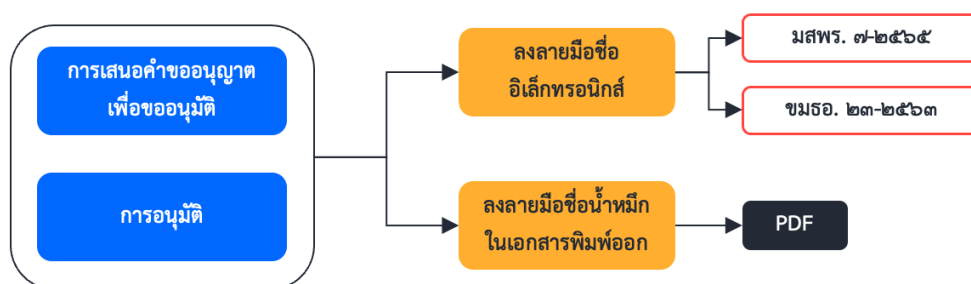
หน่วยงาน อีกรั้งควรเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตรวจสอบและพิจารณาคำขอร่วมด้วย

#### ๔.๕ การอนุมัติคำขอ

ภายหลังขั้นตอนการยื่นคำขอและการพิจารณาคำขอ (ถ้ามี) บางบริการขออนุญาตอาจกำหนดให้คำขออนุญาตได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจในหน่วยงาน ตามหลักเกณฑ์ของการขออนุมัติหรืออนุญาตนั้น ๆ โดยการอนุมัติคำขอต้องทำการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นแต่ในกรณีที่หน่วยงานจัดทำเอกสารในรูปแบบกระดาษก่อน แล้วให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงลายมือชื่อน้ำหมึกก่อนแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

การอนุมัติคำขอประกอบไปด้วย ๒ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การเสนอคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติ และ (๒) การอนุมัติโดยการลงลายมือชื่อ โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบอนุมัติคำขอในรูปแบบที่ ๔.๕

**หมายเหตุ:** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนการอนุมัติคำขอ อาจเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น หรือไม่ก็ได้



รูปที่ ๔.๕ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการอนุมัติคำขอ

##### ๔.๕.๑ แนวทางการพัฒนาระบบอนุมัติคำขอ

การพัฒนาระบบอนุมัติคำขอสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทาง ดังนี้

###### การเสนอคำขออนุญาตเพื่อขออนุมัติ

- หน่วยงานต้องกำหนดบทบาทและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทำหน้าที่เป็นผู้อนุมัติคำขออนุญาต
- เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติคำขออนุญาตรับคำขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ถ้ามี) หรือจากระบบอัตโนมัติ
  - o **ระดับเริ่มต้น:** เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบและพิจารณาคำขออาจส่งต่อเอกสารคำขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติคำขอทางอีเมลหรือบริการสื่อสารสังคมออนไลน์ เช่น Line ทั้งนี้ หน่วยงาน

ต้องใช้ความระมัดระวังในการส่งต่อเอกสารคำขออนุญาต เพื่อป้องกันไม่ให้เอกสารรั่วไหล ไปยังบุคคลอื่นจากภายนอกองค์กรหรือเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการ

- **ระดับมาตรฐานและระดับสูง:** หน่วยงานควรกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติคำขอทำการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนด้วยระดับความน่าเชื่อถือ IAL และ AAL ที่เหมาะสม ก่อนการอนุมัติคำขอ

#### การอนุมัติ

- ผู้มีอำนาจในหน่วยงานหรือระบบอัตโนมัติต้องลงลายมือชื่อใบอนุญาตและเอกสารอื่นตาม มสพร. ๗-๒๕๖๕ และ ขมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ โดยต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้บุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตทำการลงลายมือชื่อในเอกสารแทน
  - **ระดับเริ่มต้น:** หน่วยงานอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ พร้อมจัดเก็บหลักฐานการลงลายมือชื่อ
  - **ระดับมาตรฐานและระดับสูง:** หน่วยงานควรใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้น หน่วยงานอาจจัดทำใบอนุญาตและเอกสารอื่นในรูปแบบกระดาษเมื่อให้ผู้มีอำนาจอนุมัติคำขอลงลายมือชื่อด้วยน้ำหมึก จากนั้นแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น เช่น สแกนเอกสาร พิมพ์ออกเพื่อแปลงเป็นไฟล์เอกสารประเภท .pdf

**ตัวอย่าง ๓:** ผู้มีอำนาจอนุมัติ ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ เนื่องจากมีระเบียบว่าด้วยการออกใบอนุญาต กำหนดชนิดลายมือชื่อสำหรับการอนุมัติออกใบอนุญาตไว้

**ตัวอย่าง ๔:** หน่วยงานของรัฐประเมินปัจจัยเสี่ยงของระบบบริการ แล้วพบว่า ธุรกรรมมีระดับความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากไม่เกิดผลกระทบทางการเงิน หรือผลกระทบต่อชื่อเสียงของบุคคลหรือองค์กรใด กรณีเกิดการปลอมแปลงลายมือชื่อ เป็นต้น หน่วยงานของรัฐจึงให้ผู้มีอำนาจ อนุมัติคำขอโดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ เนื่องจากมีความสะดวกและคล่องตัวมากกว่า

**ตัวอย่าง ๕:** ผู้มีอำนาจอนุมัติ ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ เนื่องจากหน่วยงานของรัฐยังไม่พร้อมใช้งานลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้น โดยในกรณีของคำขอที่ประเมินแล้วว่ามีความเสี่ยงสูง หน่วยงานของรัฐยังไม่ใช้กระบวนการทางดิจิทัลในการอนุมัติ

#### **๔.๕.๒ การอนุมัติในรูปแบบเอกสารพิมพ์ออก**

สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับการอนุมัติอนุญาต หรือระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอาจจัดเตรียมเอกสารคำขอที่ได้รับการพิจารณา

เรียบร้อยแล้วเพื่อเสนออนุมัติต่อผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติในรูปแบบเอกสารที่พิมพ์ออกพร้อมรับรองสำเนา เพื่อความน่าเชื่อถือและความถูกต้องครบถ้วนของรายละเอียดประกอบการอนุมัติ และผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติอาจลงนามตามขั้นตอนงานเอกสารกระดาษในใบอนุญาต หรือหนังสือสำคัญที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องได้รับไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ต้องจัดส่งใบอนุญาต หรือหนังสือสำคัญให้แก่ผู้ยื่นคำขอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งใบอนุญาต หรือหนังสือสำคัญในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

#### ๔.๕.๓ ข้อเสนอแนะการพัฒนาาระบบอนุมัติคำขอ

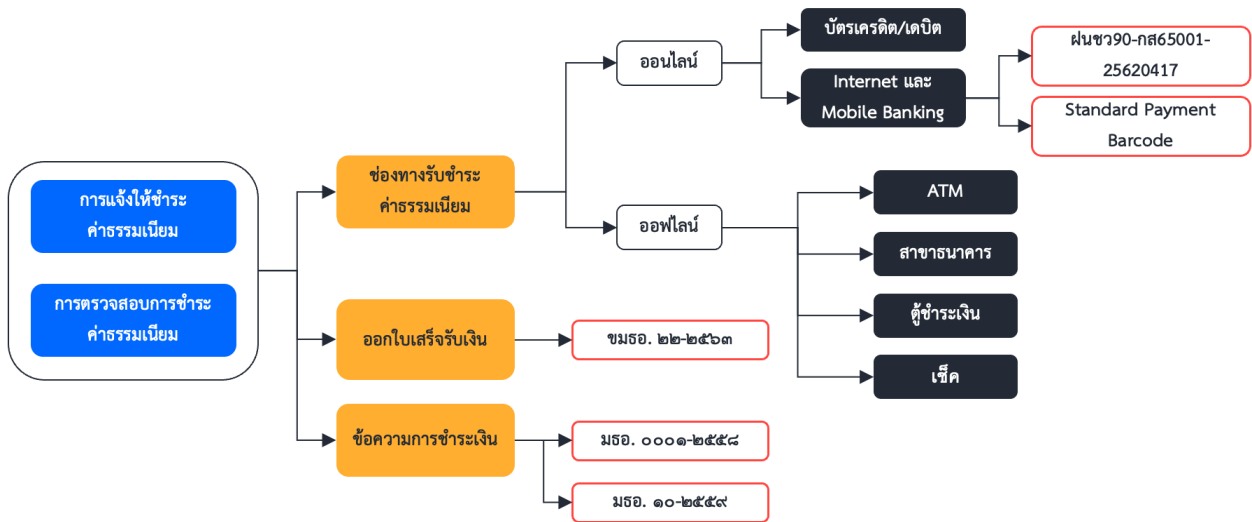
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นควรลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ เป็นอย่างน้อย พร้อมจัดเก็บหลักฐานการลงลายมือชื่อ โดยอาจดำเนินการตามแนวทางการอนุมัติในรูปแบบเอกสารพิมพ์ออกด้วยวิธีการที่น่าเชื่อถือ
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานและระดับสูงควรดำเนินการอนุมัติคำขอด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ โดยหน่วยงานอาจจัดหากุญแจส่วนตัวสำหรับผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อทุกคน หรือจัดหากุญแจส่วนตัวสำหรับลงนามในนามหน่วยงานเพียงอย่างเดียวก็ได้ตามความเหมาะสมทางด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอนุมัติหรืออนุญาตอาจเป็นผู้ใช้งานกุญแจส่วนตัว (Private key) เพื่อการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ ด้วยใบรับรองประเภทเจ้าหน้าที่นิติบุคคล (Enterprise User Certificate) ซึ่งระบุชื่อของผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อ หรือหน่วยงานอาจแต่งตั้งผู้บริหารจัดการกุญแจส่วนตัว ของหน่วยงาน เพื่อการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ ด้วยใบรับรองประเภทนิติบุคคล (Enterprise Certificate) ซึ่งระบุชื่อของหน่วยงาน

#### ๔.๖ การชำระค่าธรรมเนียม

บริการขออนุญาตอาจมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มักเกิดขึ้นก่อนหรือหลังขั้นตอนการอนุมัติคำขอ (ถ้ามี) โดยหน่วยงานต้องจัดให้มีช่องทางการรับชำระค่าธรรมเนียมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหนึ่งในการรับชำระค่าธรรมเนียม เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

การชำระค่าธรรมเนียมประกอบไปด้วย ๒ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งประกอบไปด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และ (๒) การตรวจสอบการชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งรวมถึง

การออกใบเสร็จรับเงินด้วย โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบชำระค่าธรรมเนียมในรูปแบบที่ ๔.๖



รูปที่ ๔.๖ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม

#### ๔.๖.๑ แนวทางการพัฒนาระบบชำระค่าธรรมเนียม

การพัฒนาระบบชำระค่าธรรมเนียมสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังนี้

##### การแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม

- หน่วยงานต้องจัดเตรียมวิธีการชำระค่าธรรมเนียมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระด้วยบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และ การชำระผ่าน Internet Banking หรือ Mobile Banking
  - o ในกรณีที่ระบบบริการมีการออกรหัสแท่ง (barcode) สำหรับการชำระเงิน หน่วยงานรัฐต้องจัดทำรหัสแท่งดังกล่าวโดยเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง รหัสแท่งมาตรฐานสำหรับการชำระเงิน (Standard Payment Barcode) [๑๔]
  - o ในกรณีที่ระบบบริการมีการออก QR code สำหรับการชำระเงิน หน่วยงานรัฐต้องจัดทำ QR code ดังกล่าวโดยเป็นไปตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เลขที่ ผนวกรหัส 90-กส65001-25620417 (แนวนโยบายการใช้มาตรฐาน Thai QR Code ในธุรกรรมการชำระเงิน) ทั้งนี้ มาตรฐาน Thai QR Code สามารถนำไปใช้งานกับผู้ให้บริการชำระเงินผ่านพร้อมเพย์ (ทั้งสถาบันการเงินและมีใช่สถาบันการเงิน) โดยรองรับทั้งในรูปแบบสำหรับผู้อนุญาตเป็นผู้แสดง QR code ให้ผู้ขออนุญาตสแกน และในรูปแบบผู้ขออนุญาตเป็นผู้แสดง QR code ให้ผู้ขออนุญาตสแกน ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติ ผู้อนุญาตควรเป็นผู้แสดง QR code บนระบบบริการแก่ผู้ขออนุญาต

- ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนข้อความการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กับสถาบันการเงินโดยตรง ข้อความดังกล่าวต้องเป็นไปตาม มธอ. ๐๐๐๑-๒๕๕๘ และ มธอ. ๑๐-๒๕๕๙
- หน่วยงานควรแจ้งวิธีการชำระค่าธรรมเนียม โดยระบุจำนวนที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ชัดเจนผ่านช่องทางที่ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหรือช่องทางอื่นที่ผู้ขออนุญาตมอบไว้ให้กับหน่วยงาน เช่น อีเมล
- หน่วยงานควรแจ้งวิธีการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ร่วมด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมถึง การชำระเงินผ่านตู้ ATM ตู้ชำระเงิน สาขาของธนาคาร และการใช้เช็ค
- ภายหลังจากที่ผู้ขออนุญาตชำระค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือระบบอัตโนมัติควรรับแจ้งการชำระค่าธรรมเนียมของผู้ขออนุญาต ผ่านช่องทางที่ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหรือช่องทางอื่นที่ผู้ขออนุญาตมอบไว้ให้กับหน่วยงาน เช่น แสดงผลบนหน้าจอของเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน

#### การตรวจสอบการชำระค่าธรรมเนียม

- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือระบบอัตโนมัติต้องตรวจสอบความถูกต้องของแบบรายการชำระค่าธรรมเนียม
- ภายหลังจากการตรวจสอบการชำระค่าธรรมเนียม หน่วยงานต้องออกใบเสร็จการชำระค่าธรรมเนียมให้กับผู้ขออนุญาต ผ่านช่องทางที่ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหรือช่องทางอื่นที่ผู้ขออนุญาตมอบไว้ให้กับหน่วยงาน เช่น อีเมล

#### **๔.๖.๒ ช่องทางออนไลน์สำหรับการรับชำระค่าธรรมเนียม**

หน่วยงานภาครัฐต้องรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรับชำระผ่านบริการรับชำระเงิน (Bill payment) ของระบบ KTB Corporate Online หรือผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (เดบิตหรือเครดิต) หรือ QR Code ผ่านเครื่องรูดบัตร (Electronic Data Capture: EDC)

- กรณีการรับชำระผ่านระบบ KTB Corporate Online ต้องใช้ชื่อบัญชี “ชื่อส่วนราชการ เพื่อการรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์”
- กรณีการรับชำระผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์และ QR Code ผ่านเครื่อง EDC ต้องใช้ชื่อบัญชี “ชื่อส่วนราชการ เพื่อการรับเงินผ่านเครื่อง EDC” หากหน่วยงานภาครัฐรับวางเครื่อง EDC กับธนาคารพาณิชย์อื่น ที่มีไซธนาคารกรุงไทย ต้องใช้ชื่อบัญชี “ชื่อส่วนราชการ เพื่อการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง”

เมื่อรับชำระเงินแล้ว หน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินการรับเงินและ การนำ เงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จากนั้น หน่วยงานภาครัฐอาจดำเนินการผ่านระบบการรับชำระเงินกลางของบริการ



ภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) โดยทำหนังสือไปยังกรมบัญชีกลาง เพื่อขอสิทธิในการเข้าใช้งานระบบฯ

เมื่อได้รับการแจ้งสิทธิในการเข้าใช้งานแล้ว หน่วยงานต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงิน และนำเงินส่งคลังผ่านระบบการรับชำระเงินกลาง เช่น การสร้างรายการรับชำระ (Catalog) ในระบบฯ โดยระบุว่า เป็นเงินรายได้แผ่นดินหรือเงินฝากคลัง การเรียกรายการใบเสร็จรับเงินและรายงานสรุปการรับชำระเงินจากระบบ ฯ ทุกสิ้นวันทำการ

#### ๔.๖.๓ การออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงานภาครัฐที่รับชำระเงินต้องออกใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการรับชำระเงิน เว้นแต่กรณีที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งใบเสร็จรับเงินต้องเป็นไปตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด

สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานและระดับสูง อาจจัดทำใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นหลักฐานการรับชำระเงินแทนใบเสร็จรับเงินในรูปแบบกระดาษ โดยปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงการคลัง เรื่อง การใช้ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ (ชมธอ. ๒๒-๒๕๖๓)

#### ๔.๖.๔ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบชำระค่าธรรมเนียม

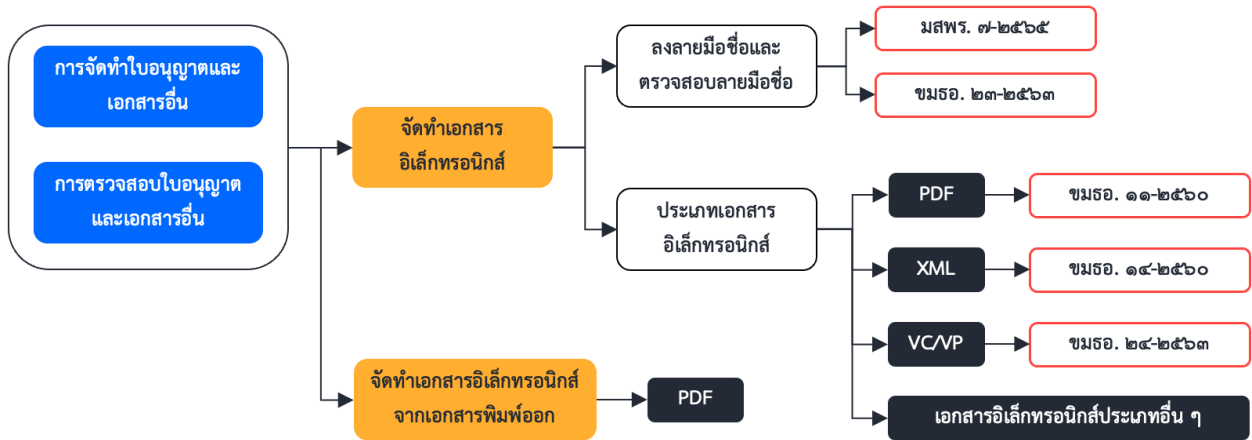
- หน่วยงานต้องจัดให้มีช่องทางการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กรมบัญชีกลางได้กำหนด
- หน่วยงานควรจัดทำช่องทางในการชำระเงินที่หลากหลายเพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงรวมทั้ง ช่องทางออนไลน์ และ ช่องทางออฟไลน์
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูงอาจพิจารณาเข้าร่วมระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment) ของกรมบัญชีกลาง เพื่อเป็นช่องทางการรับชำระค่าธรรมเนียมควบคู่กับช่องทางการรับชำระค่าธรรมเนียมของหน่วยงาน

#### ๔.๗ การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

ภายหลังการอนุมัติคำขอและชำระค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) หากมีใบอนุญาตและ/หรือเอกสารอื่นใดเป็นผลลัพธ์จากกระบวนการขออนุญาตซึ่งผู้ขออนุญาตพึงได้รับ หน่วยงานต้องดำเนินการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่นด้วยกระบวนการที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถนำไปใบอนุญาตและเอกสารอื่นที่ได้รับ ไปจัดเก็บเป็นหลักฐานหรือนำไปใช้ทำธุรกรรมอื่นได้ในอนาคต

การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่นประกอบไปด้วย ๒ กระบวนการย่อย ได้แก่ (๑) การจัดทำใบอนุญาตและเอกสารอื่น (๒) การตรวจสอบใบอนุญาตและเอกสารอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้ใบอนุญาตและเอกสารอื่นมีความน่าเชื่อถือและมีความสะดวกในการใช้งานโดยผู้ขออนุญาต หน่วยงานควรเลือกประเภทเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเหมาะสมกับประเภทของธุรกรรม รวมทั้งจัดทำกรลงลายมือชื่อและตรวจสอบลายมือชื่อโดยผู้มีอำนาจลงนามของหน่วยงาน โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบออกใบอนุญาตและเอกสารอื่นข้อมูลในรูปที่ ๔.๗

**หมายเหตุ:** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น อาจเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เดียวกันกับในขั้นตอนการอนุมัติคำขอ หรือไม่ก็ได้



รูปที่ ๔.๗ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

#### ๔.๗.๑ แนวทางการพัฒนาระบบออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

การพัฒนาระบบจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทาง ดังนี้

##### การจัดทำใบอนุญาตและเอกสารอื่น

- หน่วยงานควรศึกษาแนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ข้อกำหนดการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น รวมถึง การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อายุ การเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการตั้งชื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จาก มสพร. ๖-๒๕๖๕ และ ขมธอ. ๑๑-๒๕๖๐
- หน่วยงานต้องกำหนดบทบาทเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนว่าผู้ใดเป็นผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อ
- ในกรณีที่ระบบอัตโนมัติทำหน้าที่ออกใบอนุญาต หน่วยงานต้องกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานของระบบอัตโนมัติให้ชัดเจน รวมถึงต้องทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการทำงานใด ๆ ของระบบอัตโนมัติ

- ในกรณีที่ใบอนุญาตและเอกสารมีวัตถุประสงค์ให้บุคคลอ่านได้เท่านั้น (human-readable) หน่วยงานควรเลือกประเภทของเอกสารด้วยมาตรฐานที่เป็นสากล เพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถอ่านใบอนุญาตและเอกสารอื่นได้ด้วยโปรแกรมที่นิยมใช้งานโดยทั่วไป เช่น
  - o .pdf: สามารถอ่านได้ด้วยโปรแกรม Adobe Reader อีกทั้งมีข้อกำหนดใน ชมธอ. ๑๑-๒๕๖๐
  - o .doc / .docx: สามารถอ่านได้ด้วยโปรแกรม Microsoft Word
  - o .xls: สามารถอ่านได้ด้วยโปรแกรม Excel Spreadsheet File
- ในกรณีที่ใบอนุญาตและเอกสารอื่นมีความจำเป็นต้องให้ระบบอัตโนมัติสามารถประมวลผลได้ร่วมด้วย (machine-readable) หน่วยงานควรพิจารณาเลือกประเภทเอกสารตามมาตรฐานดังนี้
  - o Extensible Markup Language (XML) ตาม ชมธอ. ๑๔-๒๕๖๐
  - o เอกสารรับรอง (Verifiable Credential: VC) และ เอกสารสำแดง (Verifiable Presentation: VP) ตาม ชมธอ. ๒๔-๒๕๖๓
- หน่วยงานควรจัดทำเอกสารแม่แบบ (Template) และ/หรือโครงสร้างข้อมูล (Schema) เพื่อการสร้างใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นประเภทเดิมซ้ำในอนาคต
  - o **ระดับเริ่มต้น:** อาจสร้างเอกสารแม่แบบด้วย Microsoft Word
  - o **ระดับมาตรฐานและระดับสูง:** อาจสร้างเอกสารแม่แบบและ/หรือโครงสร้างข้อมูลเพื่อให้ระบบอัตโนมัติใช้สร้างใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นต่อไป
- สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้น หน่วยงานอาจจัดทำใบอนุญาตและเอกสารอื่นในรูปแบบกระดาษเมื่อให้ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อด้วยน้ำหมึกในขั้นตอนการอนุมัติคำขอ ก่อนจากนั้นแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สแกนเอกสารให้เป็นไฟล์ประเภท .pdf ตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อความอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓
- ในกรณีที่บริการไม่มีขั้นตอนการอนุมัติคำขอ หรือ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติคำขอโดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ หรือ ๒ หน่วยงานอาจพิจารณาลงลายมือชื่อเพิ่มเติมหรือลงลายมือชื่อซ้ำในขั้นตอนนี้ โดยใช้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเอกสาร

#### การตรวจสอบใบอนุญาตและเอกสารอื่น

- หน่วยงานต้องตรวจสอบใบอนุญาตและเอกสารอื่นว่ามีเนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน หรือตรวจสอบว่าระบบอัตโนมัติที่ออกเอกสารทำหน้าที่ถูกต้องสมบูรณ์
- หน่วยงานต้องตรวจสอบลายมือชื่อว่ามีอำนาจลงลายมือชื่อของหน่วยงานจริง
  - o กรณีที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑: ควรตรวจสอบหลักฐานประกอบการลงลายมือชื่อ

- กรณีที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๒ ขึ้นไป: ควรพัฒนาระบบอัตโนมัติให้สามารถตรวจสอบลายมือชื่อด้วยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

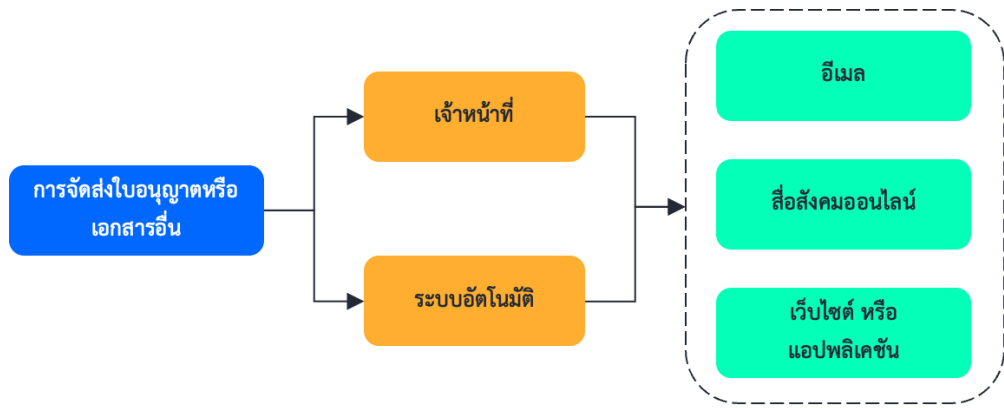
#### ๔.๗.๒ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ เริ่มต้น อาจออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจัดทำโดยเจ้าหน้าที่ขององค์กร ในกรณีนี้ หน่วยงาน ต้อง ทำการตรวจทานความถูกต้องและความเรียบร้อยของใบอนุญาตอย่างระมัดระวัง รวมทั้ง ควร ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในตารางที่ ๔.๒ ใน มสพร. ๖-๒๕๖๕
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ มาตรฐาน และ ระดับสูง ควร จัดทำระบบอัตโนมัติในการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น เพื่อลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดจากการดำเนินการโดยบุคคล
- ในกรณีที่ยังไม่มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ ในขั้นตอนอนุมัติคำขอ หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ มาตรฐาน และ ระดับสูง ควร ออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์โดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ โดย ควร ใช้ใบรับรองประเภทนิติบุคคล (Enterprise Certificate) ซึ่งระบุชื่อของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเอกสาร
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ สูง อาจ พิจารณาประทับตราเวลาในใบอนุญาตและเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบใบอนุญาตและเอกสารในระยะยาว

#### ๔.๘ การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นเป็นถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการให้บริการขออนุญาตของภาครัฐ ยกเว้นกรณีที่หน่วยงานอาจตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขออนุญาตย้อนหลัง หรือกำหนดให้ผู้ขออนุญาตยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายหลังการจัดส่งใบอนุญาต เป็นต้น

หน่วยงานของรัฐสามารถเลือกช่องทางในการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นผ่านช่องทางดิจิทัลได้ ๓ ช่องทางหลัก ได้แก่ ทางอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน ซึ่งถูกจัดส่งโดยเจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติ โดยสามารถสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาระบบจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบที่ ๔.๘



รูปที่ ๔.๘ ภาพรวมการให้บริการดิจิทัลในขั้นตอนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

#### ๔.๘.๑ แนวทางการพัฒนาระบบจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

การพัฒนาระบบจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังนี้

- หน่วยงานควรเลือกช่องทางการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารตามความเหมาะสม โดยอาจพิจารณาจัดส่งในช่องทางเดียวกันกับที่ผู้ขออนุญาตจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ ทั้งนี้ ควรพิจารณาจากปัจจัยด้านกฎหมายและความเสี่ยงด้านภัยคุกคามจากช่องทางที่จะจัดส่งร่วมด้วย
- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นผู้จัดส่ง เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น โดยตรวจทานให้แน่ชัดว่าข้อมูลที่ปรากฏอยู่ถูกต้องก่อนจัดส่งทุกครั้ง
- ในกรณีที่ระบบอัตโนมัติทำหน้าที่จัดส่งเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการทำงานของระบบอัตโนมัติต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าระบบอัตโนมัติทำงานทุกกระบวนการถูกต้อง พร้อมจัดทำบันทึกหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยสมบูรณ์
- หากใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นมีข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานต้องใช้ความระมัดระวังในการจัดส่งเพื่อไม่ให้บุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ถูกจัดส่ง
- จัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นตามช่องทางที่หน่วยงานเลือก
  - o ช่องทางอีเมล: หน่วยงานควรจัดส่งเอกสารไปยังอีเมลที่ผู้ขออนุญาตจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ หรืออีเมลอื่นที่ผู้ขออนุญาตมอบให้หน่วยงาน
  - o ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์: หน่วยงานควรจัดส่งเอกสารไปยังช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ขออนุญาตจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ
  - o ช่องทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน: หน่วยงานควรจัดส่งเอกสารไปยังช่องทางติดต่อกลับผู้ขออนุญาตมอบไว้ให้กับหน่วยงาน เช่น อีเมล หรือจัดทำช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเอกสารทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ หากเอกสารมีข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ขออนุญาตต้องทำการพิสูจน์ยืนยันตัวตนก่อนดาวน์โหลดเอกสาร

- เจ้าหน้าที่หรือระบบอัตโนมัติควรทำการลงทะเบียนของใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ถูกจัดส่งตามแบบที่กำหนด พร้อมเลขที่และวันเดือนปีที่จัดส่ง
- หน่วยงานควรจัดทำช่องทางให้ผู้ขออนุญาตสามารถขอใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นใหม่อีกครั้ง ภายหลังจากกระบวนการขออนุญาตเสร็จสมบูรณ์ เช่น ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตทำไฟล์ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์หาย และประสงค์ที่จะขอใบอนุญาตใหม่อีกครั้ง

#### ๔.๘.๒ ข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

- หน่วยงานต้องประกาศช่องทางการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น โดยเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ และอาจมีช่องทางการตรวจสอบขั้นตอนการจัดและสถานะการจัดส่งใบอนุญาตฯ
- หน่วยงานควรพิจารณาจัดทำช่องทางในการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ที่มีความเหมาะสมกับประเภทของธุรกรรมและลักษณะการใช้งานของผู้ขออนุญาต โดยอาจพิจารณาช่องทางการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นมากกว่า ๑ ช่องทาง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ขออนุญาต เช่น การส่งใบอนุญาตทางอีเมล ร่วมกับการดาวน์โหลดใบอนุญาตผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นอาจจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ผ่านทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ที่หน่วยงานให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ซึ่งควรเป็นช่องทางเดียวกันกับผู้ขออนุญาตดำเนินการยื่นคำขอเข้ามายังหน่วยงาน
- หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานและระดับสูงควรพัฒนาระบบอัตโนมัติในการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น เพื่อลดโอกาสผิดพลาดจากการปฏิบัติหน้าที่โดยบุคคล อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน

### ๕. กรณีศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล โดยเฉพาะกระบวนการขออนุญาตทั้ง ๘ ขั้นตอน ได้มีการจัดทำสัมภาษณ์หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาบริการดิจิทัลให้กับหน่วยงานอื่น โดยสัมภาษณ์ทั้งหมด ๕ บริการ แบ่งตามระดับความพร้อมของบริการดังนี้

- บริการที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้น ๒ บริการ ได้แก่ บริการการลงทะเบียนจองลำดับเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยง และบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน
- บริการที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐาน ๑ บริการ ได้แก่ ระบบยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัล

- บริการที่มีความพร้อมในระดับสูง ๒ บริการ ได้แก่ บริการขอยื่นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ และบริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ระดับความพร้อมของบริการไม่ได้บ่งบอกถึงระดับความพร้อมของหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับสูงอาจพิจารณาให้บริการที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นหรือระดับมาตรฐาน ตามความเหมาะสมของธุรกรรมที่ให้บริการ เป็นต้น

**หมายเหตุ ๑:** ข้อมูลของกรณีศึกษาภายในเอกสารฉบับนี้ มาจากข้อมูลที่เป็นสาธารณะและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานระหว่างเดือนสิงหาคมและกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยลักษณะการให้บริการของหน่วยงานอาจมีการเปลี่ยนแปลงจากที่แสดงในเอกสารฉบับนี้

**หมายเหตุ ๒:** ในกรณีศึกษาที่จะนำเสนอ พบว่าขั้นตอนชำระค่าธรรมเนียมเกิดขึ้นก่อนขั้นตอนอนุมัติคำขอเอกสารฉบับนี้จึงนำเสนอข้อมูลตามลำดับดังกล่าว ซึ่งจะแตกต่างจากลำดับขั้นตอนกระบวนการดิจิทัลในหัวข้อที่ ๕ ของเอกสารฉบับนี้และ มสพร. ๖-๒๕๖๕

#### ๕.๑ บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยง

บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยง เป็นบริการดิจิทัลที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นซึ่งให้บริการโดยเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์เข้ารับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยงและลงทะเบียนขอรับวันเวลาเข้ารับบริการผ่านบัญชี Line ของหน่วยงาน โดยบริการนี้ถือเป็นตัวอย่างการให้บริการประชาชนผ่านทางบริการสื่อสังคม ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหารจัดการต่ำ อีกทั้งใช้เวลาในการเตรียมให้บริการน้อยและไม่ต้องการผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยงมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

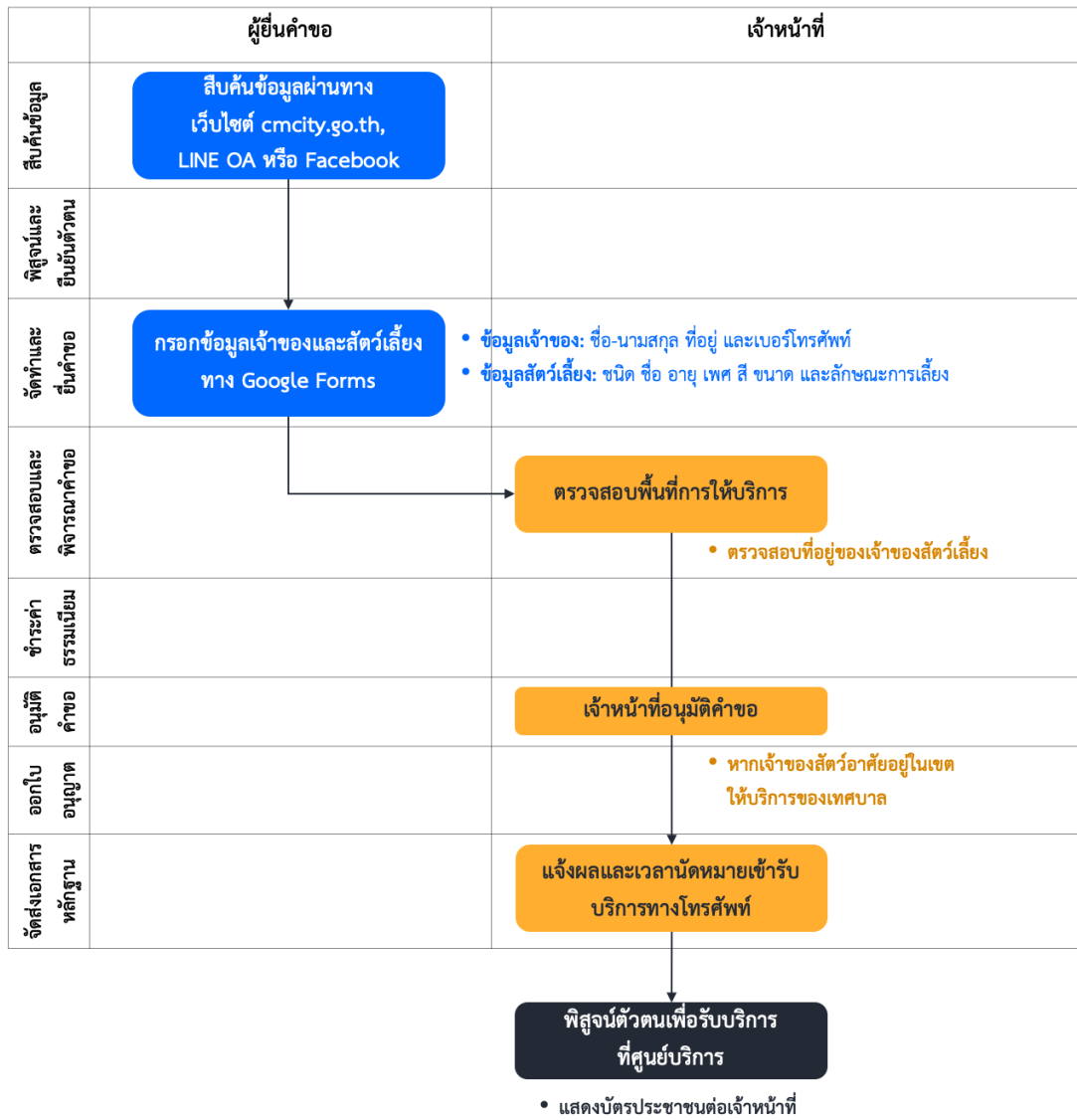
- **การสืบค้นข้อมูล:** ผู้ขอบริการสามารถสืบค้นหาข้อมูลผ่านทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ (๑) เว็บไซต์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ (๒) Facebook (๓) Line Official Account รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลแบบออฟไลน์ เช่น แผ่นพับ ป้ายรณรงค์ และหน่วยเคลื่อนที่ โดยผู้ขออนุญาตสามารถใช้ URL หรือสแกน QR Code ซึ่งเชื่อมโยงกับ Google Forms เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป
- **การพิสูจน์และยืนยันตัวตน:** บริการไม่มีขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
- **การจัดทำและยื่นคำขอ:** ผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลใน Google Forms ซึ่งประกอบไปด้วย (๑) ข้อมูลเจ้าของสัตว์เลี้ยง ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน และ (๒) ข้อมูลสัตว์เลี้ยง ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ ชนิดของสัตว์เลี้ยง และลักษณะการเลี้ยง

- การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ: เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่กรอกโดยผู้ขออนุญาตใน Google Forms โดยตรวจสอบที่อยู่บนบัตรประจำตัวประชาชนว่าอยู่ภายในเขตพื้นที่ให้บริการหรือไม่ หากที่อยู่ไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ขออนุญาตทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามที่อยู่ปัจจุบัน
- การชำระค่าธรรมเนียม: บริการไม่มีขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม
- การอนุมัติคำขอ: เจ้าหน้าที่อนุมัติคำขอหากที่อยู่ปัจจุบันของผู้ขออนุญาตอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการจริง
- การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น: บริการไม่มีขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
- การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น: เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ขออนุญาตทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งผลการขออนุญาต พร้อมแจ้งวันเวลาเข้ารับบริการที่ศูนย์ให้บริการ

ภายหลังการอนุมัติ เจ้าของสัตว์เลี้ยงสามารถนำสัตว์เลี้ยงที่ลงทะเบียนมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยจะมีการพิสูจน์ตัวตนเจ้าของสัตว์เลี้ยงแบบพบเห็นต่อหน้าโดยการขอดูบัตรประชาชน

ทั้งนี้ ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ยังไม่มีวิธีตรวจสอบที่อยู่ปัจจุบันของผู้ขออนุญาต ทำให้ไม่มีวิธีในการป้องกันการให้ข้อมูลที่อยู่ปัจจุบันที่เป็นเท็จ นอกจากนี้ หากผู้ขออนุญาตให้ข้อมูลติดต่อกลับผิดพลาด เจ้าหน้าที่จะไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตเพื่อแจ้งผลการอนุมัติ





รูปที่ ๕.๑ การดำเนินงานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทำหมันสัตว์เลี้ยง

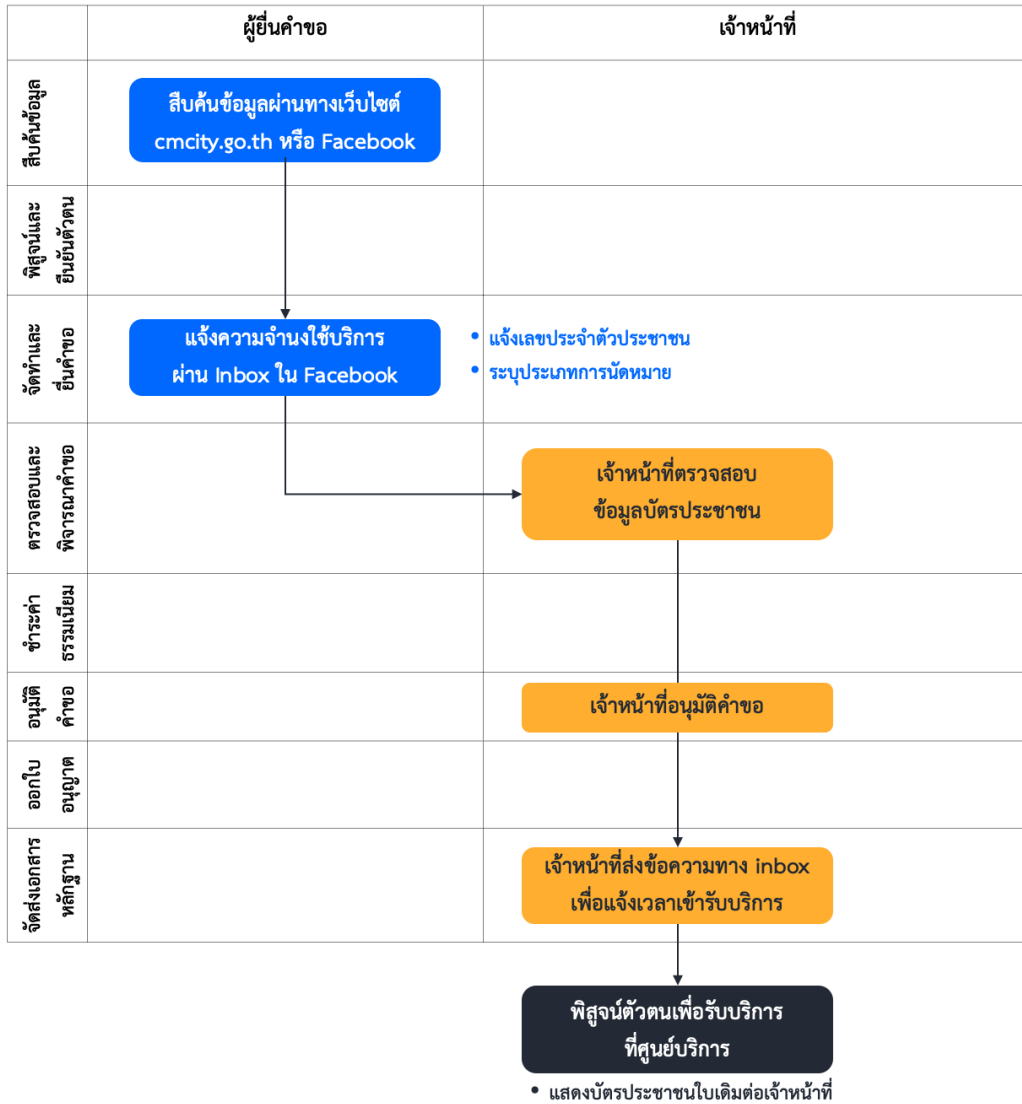
## ๕.๒ บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน

บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน เป็นบริการดิจิทัลที่มีความพร้อมในระดับเริ่มต้นซึ่งให้บริการโดยเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการสามารถแจ้งความประสงค์เข้ารับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนและลงทะเบียนขอรับวันและเวลาเข้ารับบริการผ่านบัญชี Facebook ของหน่วยงาน โดยกรณีศึกษาที่ถือเป็นตัวอย่างการให้บริการประชาชนผ่านทางบริการสื่อสังคมอีกกรณีศึกษาหนึ่ง

บริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- การสืบค้นข้อมูล: ผู้ขออนุญาตสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง เช่น ดาวนโหลดคู่มือจากเว็บไซต์และจาก Facebook ของหน่วยงาน ซึ่งมี URL และ QR Code สำหรับใช้ดำเนินการขออนุญาตในขั้นตอนต่อไป
- การพิสูจน์และยืนยันตัวตน: บริการไม่มีขั้นตอนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
- การจัดทำและยื่นคำขอ: ผู้ขออนุญาตแจ้งความประสงค์เข้ารับบริการโดยส่งข้อความมายัง Facebook ของหน่วยงาน โดยแจ้งเลขประจำตัวประชาชนพร้อมระบุประเภทของบริการที่ต้องการเข้ารับ
- การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ: เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลบัตรประชาชนจากเลขประจำตัวประชาชน
- การชำระค่าธรรมเนียม: บริการไม่มีขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม
- การอนุมัติคำขอ: เจ้าหน้าที่อนุมัติคำขอหากข้อมูลบัตรประชาชนถูกต้อง
- การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น: บริการไม่มีขั้นตอนการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
- การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น: เจ้าหน้าที่แจ้งผลการอนุมัติ พร้อมแจ้งวันเวลาเข้ารับบริการผ่านทาง Facebook

ภายหลังการอนุมัติ ผู้ขออนุมัติสามารถเดินทางมาที่ศูนย์ให้บริการเพื่อเข้ารับบริการต่ออายุบัตรประชาชนต่อไป โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนแก่ต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อทำการพิสูจน์ตัวตนแบบพบเห็นต่อหน้า



รูปที่ ๕.๒ การดำเนินงานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน

๕.๓ บริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัล

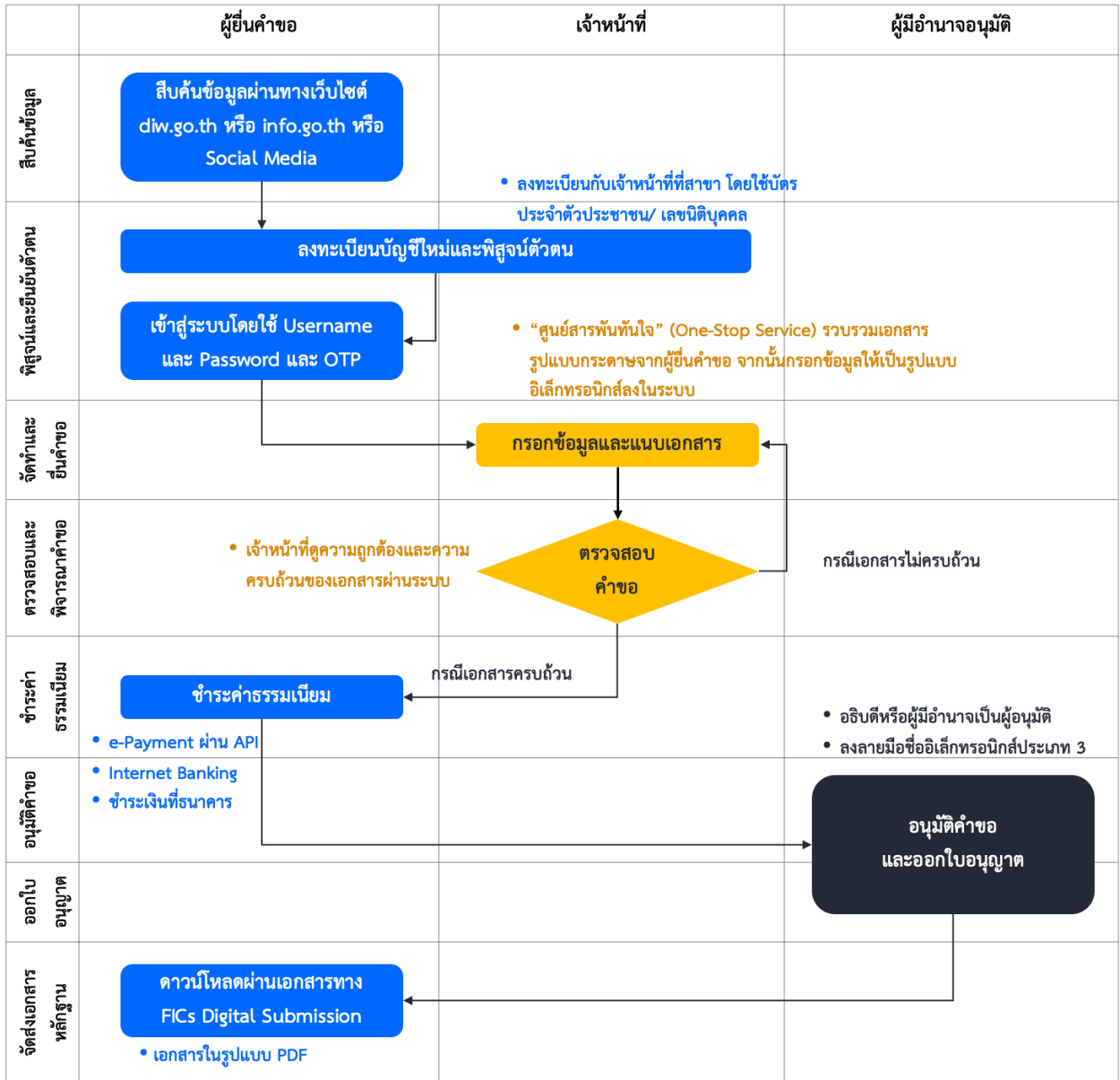
บริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัล (FICs Digital Submission) เป็นบริการดิจิทัลที่มีความพร้อมในระดับมาตรฐานซึ่งให้บริการโดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะประกอบกิจการโรงงานสามารถยื่นคำขออนุญาตจากทางกรมได้

ทั้งนี้ ณ ขณะเวลาที่รวบรวมข้อมูลของกรณีศึกษา นี้ บริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัลกำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนถ่ายจากการให้บริการแบบดั้งเดิมเป็นการให้บริการแบบดิจิทัล จึงถือได้ว่าเป็นบริการในรูปแบบผสม ที่มีองค์ประกอบการให้บริการทั้งในรูปแบบดิจิทัลและรูปแบบพบเห็นต่อหน้าระหว่างผู้ขออนุญาตและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (หน่วยงานมีแผนที่จะพัฒนาบริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๖) ดังนั้น กรณีศึกษา นี้ จึงเป็นตัวอย่างสำคัญที่แสดงถึงการ

ปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการภาครัฐมาเป็นรูปแบบดิจิทัล โดยเริ่มต้นการพัฒนาบริการให้เป็นบริการในรูปแบบผสม ก่อนพัฒนาให้เป็นบริการดิจิทัลโดยสมบูรณ์ต่อไป

บริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัลมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- **การสืบค้นข้อมูล:** ผู้ขออนุญาตสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง รวมถึง เว็บไซต์ info.go.th เว็บไซต์ของหน่วยงาน Facebook, YouTube, Instagram และ TikTok
- **การพิสูจน์และยืนยันตัวตน:** ผู้ขออนุญาตลงทะเบียนสมัครการใช้งานระบบบริการ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนและยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์ตัวตนของทั้งบุคคลและนิติบุคคล ต่อเจ้าหน้าที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ในรูปแบบพบเห็นต่อหน้า จากนั้นผู้ขออนุญาตจะได้รับ Username และ Password สำหรับการยืนยันตัวตนเพื่อใช้บริการต่อไปในอนาคต
- **การจัดทำและยื่นคำขอ:** ผู้ขออนุญาตจัดทำและยื่นคำขอในรูปแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบดิจิทัล และรูปแบบพบเห็นต่อหน้า โดยแสดงเอกสารบางส่วนในรูปแบบกระดาษที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต ต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการใช้งาน บริหารจัดการ และจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน รวมทั้ง สามารถจัดทำและยื่นคำขอเอกสารบางส่วนทางดิจิทัล เช่น อัปโหลดพิมพ์เขียวในรูปแบบไฟล์ AutoCAD และรูปถ่าย
- **การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ:** เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารผ่านระบบดิจิทัล
- **การชำระค่าธรรมเนียม:** ผู้ขออนุญาตสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ e-Payment ซึ่งเชื่อมต่อกับกรมบัญชีกลาง หรือผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารที่ผู้ขออนุญาตใช้บริการ
- **การอนุมัติคำขอ:** อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงลายมือชื่อประเภทที่ ๓ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อทำการอนุมัติคำขอ
- **การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น:** ภายหลังจากการอนุมัติ ระบบของหน่วยงานจะใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างใบอนุญาตในรูปแบบไฟล์ PDF
- **การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น:** ผู้ขออนุญาตสามารถดาวน์โหลดใบอนุญาตผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน



รูปที่ ๕.๓ การดำเนินงานบริการยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงานแบบดิจิทัล

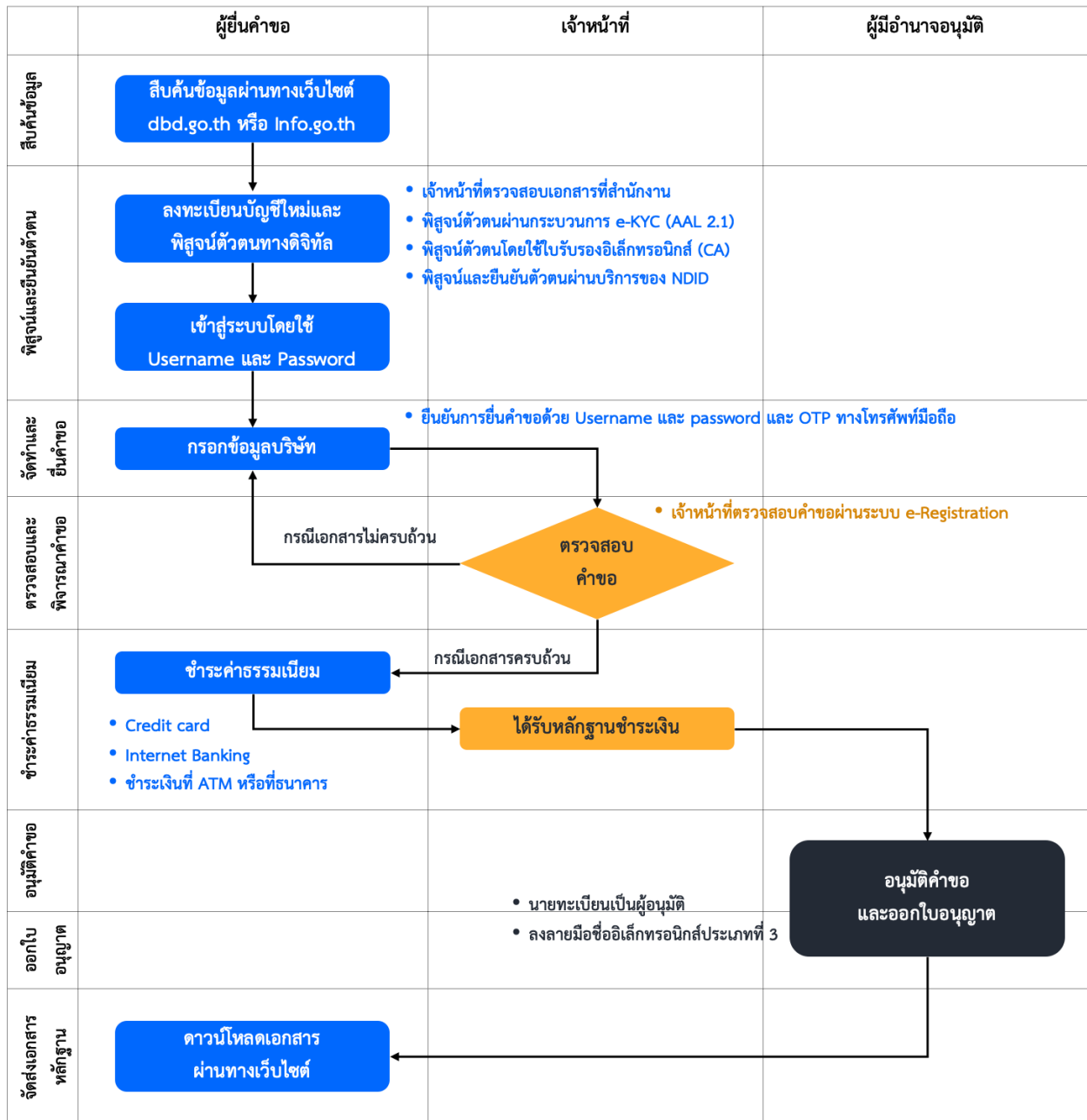
#### ๕.๔ บริการขอขึ้นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

บริการขอขึ้นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เป็นบริการดิจิทัลที่มีความพร้อมในระดับสูงซึ่งให้บริการโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถจดทะเบียนนิติบุคคล สำหรับทั้งห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด โดยกรณีศึกษานี้เป็นตัวอย่างที่สำคัญ เนื่องจากว่ามีขั้นตอนการขออนุญาตครบทั้ง ๘ ขั้นตอน อีกทั้งยังเป็นบริการที่มีความพร้อมในระดับสูง ทำให้หน่วยงานของรัฐที่กำลังพัฒนาระบบบริการดิจิทัลสามารถปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง

บริการขอขึ้นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- **การสืบค้นข้อมูล:** ผู้ขออนุญาตสามารถสืบค้นข้อมูลได้คู่มือการใช้บริการ ในเว็บไซต์ info.go.th และทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นหลัก
- **การพิสูจน์และยืนยันตัวตน:** ผู้ขออนุญาตสามารถทำการพิสูจน์ตัวตนเพื่อลงทะเบียนขอใช้บริการได้ ๔ ช่องทางหลัก ได้แก่ (๑) แสดงหลักฐานให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบโดยตรง (๒) แสดงใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ ออกใบรับรอง (๓) ระบบ e-KYC ของหน่วยงาน ซึ่งมี IAL ระดับ 2 (๔) บริการจาก National Digital ID (NDID)
- **การจัดทำและยื่นคำขอ:** ผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่ตั้งสำนักงาน โดยผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๑ โดยการกรอกรหัสผ่านและ OTP ที่ได้รับทางโทรศัพท์มือถือก่อนการยื่นคำขอ
- **การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ:** ระบบอัตโนมัติจะทำงานตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น จากนั้นนายทะเบียนจะตรวจสอบข้อมูลด้านกฎหมาย โดยจะตรวจสอบว่าผู้ยื่นคำขอมีอำนาจในการลงลายมือชื่อให้กับนิติบุคคลที่จดทะเบียนหรือไม่
- **การอนุมัติคำขอ:** นายทะเบียนเป็นผู้อนุมัติ โดยลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ ด้วยใบรับรองของหน่วยงานผ่านทางระบบดิจิทัลของหน่วยงาน
- **การชำระค่าธรรมเนียม:** ผู้ขออนุญาตสามารถชำระค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนได้หลายช่องทาง รวมถึง บัตรเครดิต Internet Banking และ Payment Gateway ของทางหน่วยงาน เป็นต้น อีกทั้งสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ผ่าน ATM และสาขาของธนาคาร
- **การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น:** ระบบอัตโนมัติสร้างใบอนุญาตในรูปแบบ PDF/A-3 ซึ่งลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ พร้อมลงประทับตราเวลาของหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันให้บริการประทับตราเวลาจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)
- **การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น:** ผู้ขออนุญาตสามารถดาวน์โหลดใบอนุญาตในผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำลังพัฒนาระบบให้ผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถจัดทำและยื่นคำขอแทนผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อของนิติบุคคลได้



รูปที่ ๕.๔ การดำเนินงานบริการขอขึ้นรับบริการการจดทะเบียนนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์

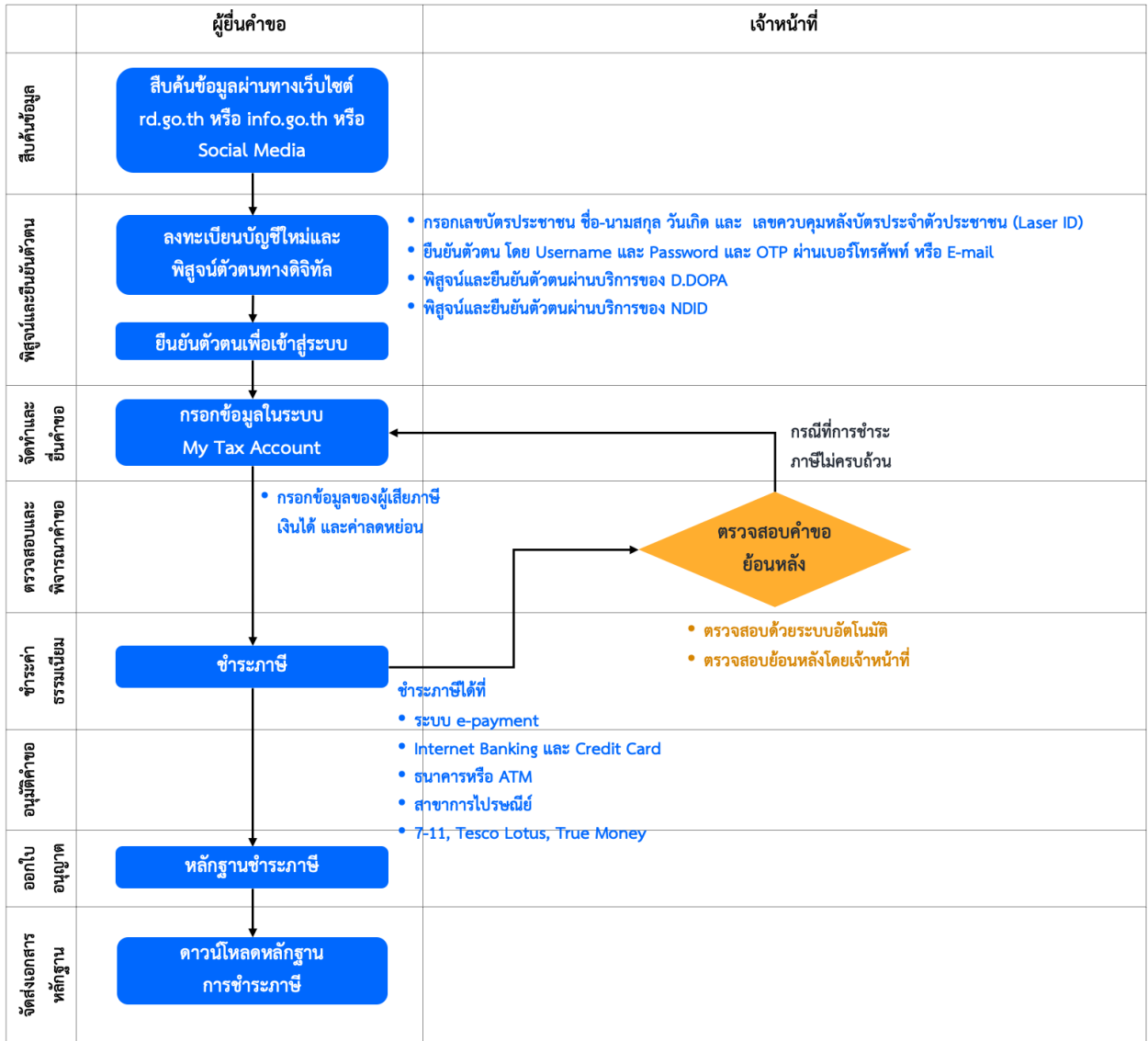
### ๕.๕ บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) เป็นบริการดิจิทัลที่มีความพร้อมในระดับสูงซึ่งให้บริการโดยกรมสรรพากร ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมนี้ศึกษาเป็นบริการดิจิทัลของภาครัฐที่มีการใช้บริการโดยประชาชนอย่างกว้างขวางมากที่สุดบริการหนึ่งของประเทศ อีกทั้งมีประวัติการให้บริการเป็นเวลานาน โดยมีการทดสอบและพัฒนาบริการจากความคิดเห็นของผู้ใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง

บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- **การสืบค้นข้อมูล:** ผู้ขออนุญาตสามารถสืบค้นข้อมูลได้คู่มือการใช้บริการ ในเว็บไซต์ info.go.th ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน อีเมล และผ่านทางบริการสื่อสังคมหลากหลายช่องทาง รวมถึง Facebook TikTok, Line และ Twitter เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ขออนุญาตสามารถผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น วิทยุท้องถิ่นและทางโทรศัพท์ โดยหน่วยงานมีศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์
- **การพิสูจน์และยืนยันตัวตน:** ผู้ขออนุญาตสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนเข้าใช้บริการได้ ๔ ช่องทาง (๑) ลงทะเบียนบัญชีกับเว็บไซต์ของหน่วยงานเอง โดยใช้ Username และ Password พร้อม OTP ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (๒) บริการของ NDID (๓) บริการของ D.DOPA และ (๔) บริการ Tax Single Sign On (Tax SSO)
- **การจัดทำและยื่นคำขอ:** ผู้ขออนุญาตกรอกข้อมูลการยื่นภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยตรวจสอบข้อมูลและกดยืนยันการยื่นแบบ
- **การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ:** หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาคำขอภายหลังการยื่นคำขอสำเร็จแล้ว โดยใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบคำขอจำนวนมากเพื่อหาคำขอที่มีข้อมูลผิดปกติ ผนวกกับการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้กรมสรรพากรได้ทำการเชื่อมโยงมีการเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลการชำระภาษี อาทิ กรมบัญชีกลาง สำนักงานประกันสังคม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน รวมถึงธนาคารและบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ
- **การอนุมัติคำขอ:** บริการไม่มีขั้นตอนการอนุมัติคำขอสำหรับการยื่นแบบและชำระภาษีของบุคคลธรรมดา ส่วนการยื่นแบบและชำระภาษีของนิติบุคคล ผู้มีอำนาจของหน่วยงานจะลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ ๓ เพื่อการอนุมัติ
- **การชำระค่าธรรมเนียม:** บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ทว่าผู้ขออนุญาตอาจชำระภาษีเพื่อเป็นส่วนในการดำเนินการให้บริการให้สำเร็จแล้ว โดยผู้ขออนุญาตสามารถชำระภาษีผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต Internet Banking ระบบ e-Payment อีกทั้ง สามารถชำระภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านทาง เครื่อง ATM สาขา ร้านสะดวกซื้อและที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น
- **การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น:** ระบบอัตโนมัติจัดทำหลักฐานการชำระภาษีเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ PDF
- **การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น:** ผู้ขออนุญาตสามารถดาวน์โหลดหลักฐานการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน





รูปที่ ๕.๕ การดำเนินงานบริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคคลธรรมดา

## บรรณานุกรม

- [๑] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). คำถามที่พบบ่อย (FAQ) สำหรับเจ้าหน้าที่. [admin.info.go.th/storage/media/9896/FAQ-ถาม-ตอบ-\(สำหรับเจ้าหน้าที่\)-\(2\).pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/9896/FAQ-ถาม-ตอบ-(สำหรับเจ้าหน้าที่)-(2).pdf)
- [๒] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). แนะนำการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่). สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/8315/00\\_DGA-Info-Fronend-Admin-Manual\\_full.pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/8315/00_DGA-Info-Fronend-Admin-Manual_full.pdf)
- [๓] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). การเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่. สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/8313/info\\_การเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ\\_full.pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/8313/info_การเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ_full.pdf)
- [๔] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). สิทธิการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่. สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/10470/สิทธิการเข้าใช้งานระบบ-admin.info.go.th-.pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/10470/สิทธิการเข้าใช้งานระบบ-admin.info.go.th-.pdf)
- [๕] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่จุดบริการ). สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/10578/00\\_DGA-Citizen-Agency-user\\_full.pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/10578/00_DGA-Citizen-Agency-user_full.pdf)
- [๖] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่รีวิวกู่มือ). สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/10605/00\\_Info-Manual\\_appove1\\_\(Full\).pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/10605/00_Info-Manual_appove1_(Full).pdf)
- [๗] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง). สืบค้นจาก [admin.info.go.th/storage/media/10467/00\\_Info-Agency-Admin\\_Manual\\_\(Full\).pdf](http://admin.info.go.th/storage/media/10467/00_Info-Agency-Admin_Manual_(Full).pdf)
- [๘] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). เครื่องมือประเมินผลอัตโนมัติสำหรับการประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน สำหรับบริการภาครัฐ (Assessment Tool for Government Digital ID). สืบค้นจาก [standard.dga.or.th/บริการ/3551](http://standard.dga.or.th/บริการ/3551)
- [๙] กรมสรรพสามิต. ระบบสืบค้นรหัสสินค้าสรรพสามิตสำหรับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange). สืบค้นจาก [edi.excise.go.th](http://edi.excise.go.th)
- [๑๐] สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย. บัญชีข้อมูลยาและรหัสยามาตรฐานไทย. สืบค้นจาก [www.this.or.th/service/tmt](http://www.this.or.th/service/tmt)

- [๑๑] สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย. บัญชีข้อมูลและรหัสมาตรฐานการตรวจทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ไทย. สืบค้นจาก [www.this.or.th/service/tmtt](http://www.this.or.th/service/tmtt)
- [๑๒] สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย. ระบบมาตรฐานศัพท์ทางการแพทย์สากล. สืบค้นจาก [www.this.or.th/service/snomed-ct](http://www.this.or.th/service/snomed-ct)
- [๑๓] สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย. บัญชีข้อมูลยาและรหัสยามาตรฐานไทยสำหรับยาแผนไทย. สืบค้นจาก [www.this.or.th/service/ttmt](http://www.this.or.th/service/ttmt)
- [๑๔] ธนาคารแห่งประเทศไทย. รหัสแท่งมาตรฐานสำหรับการชำระเงิน. สืบค้นจาก [bot.or.th/Thai/PaymentSystems/StandardPS/DocLib/Std\\_Barcode.pdf](http://bot.or.th/Thai/PaymentSystems/StandardPS/DocLib/Std_Barcode.pdf)
- [๑๕] กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๒). แนวทางการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center). สืบค้นจาก [https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statGRAPH/resource/pdf/doc\\_1.pdf](https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statGRAPH/resource/pdf/doc_1.pdf)
- [๑๖] Central Digital and Data Office. (2020). Using chatbots and webchat tools. from <https://www.gov.uk/guidance/using-chatbots-and-webchat-tools>
- [๑๗] กรรพรา บุญศิริ. ผลทางกฎหมายของการมอบหมายอำนาจไม่การปฏิบัติราชการ. สืบค้นจาก [krisdika.go.th/data/outsidedata16/file/act15.pdf](http://krisdika.go.th/data/outsidedata16/file/act15.pdf)
- [๑๘] ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับอากรแสตมป์ (ฉบับที่ 65) เรื่อง กำหนดวิธีการชำระอากรเป็นตัวเงินตามแบบขอเสียอากรแสตมป์เป็นตัวเงินสำหรับตราสารอิเล็กทรอนิกส์ (อ.ส.9) ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับตราสารบางลักษณะ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 139 ตอนที่ 37 หน้า 18 ง พิเศษ. สืบค้นจาก [ratchakitcha2.soc.go.th/pdfdownload?id=139D037S0000000001800](http://ratchakitcha2.soc.go.th/pdfdownload?id=139D037S0000000001800)
- [๑๙] [efiling.rd.go.th/rd-stamp-os9-web/#/index](http://efiling.rd.go.th/rd-stamp-os9-web/#/index)
- [๒๐] ข้อกำหนดแนบท้ายประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความ ฉบับที่ 1 ว่าด้วยข้อกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก [https://www.eta.or.th/getattachment/Our-Service/Standard/printout/Content/download/DOC\\_1-1.pdf.aspx?lang=th-TH](https://www.eta.or.th/getattachment/Our-Service/Standard/printout/Content/download/DOC_1-1.pdf.aspx?lang=th-TH)
- [๒๑] [efiling.rd.go.th/content/os9/document](http://efiling.rd.go.th/content/os9/document)