

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระยะเริ่มต้น
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
(สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)

โดยที่มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (พระราชบัญญัติฯ) กำหนดให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐจำนวนหนึ่งมีความพร้อมด้านงบประมาณและระดับความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาตรฐานได้อย่างครบถ้วน ดังต่อไปนี้

โดยที่มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานอาจพัฒนาระบบ e-Service ที่ให้บริการระดับมาตรฐานเพื่อนำมาใช้รับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบดังกล่าวอย่างน้อยต้องรองรับการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

๑.๑ ดำเนินการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือ บริการภายในแพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) โดยมีคุณสมบัติตามภาคผนวก ก.

๑.๒ การพัฒนาระบบ e-Service ให้ใช้รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process) ที่เป็นสากล มีการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการ (User Centered Design) มีการทดสอบการใช้งานทั้ง Functional Testing และ Non-Functional Testing เช่น การทดสอบความปลอดภัย การทดสอบความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

๑.๓ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ให้ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) ในชื่อหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมของ

31 หน่วยงานของรัฐ หรือซื้อบริการของหน่วยงานรัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กำหนดในข้อ ๑.๑ และ
32 ดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน ๆ ดังนี้

33 (๑) สร้าง Subdomain สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น e-
34 filing.rd.go.th หรือ

35 (๒) กำหนด URL สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น
36 www.rd.go.th/e-filing

37 (๓) โดเมนเนมเฉพาะสำหรับบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน
38 เช่น ทางรัฐ.com หรือ validation.teda.th

39 ๑.๔ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ให้
40 หน่วยงานลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชันดังกล่าวกับช่องทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่
41 ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการ
42 ตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่าง ๆ ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

43 ๑.๕ กรณีที่ระบบ e-Service เป็นบริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการใน
44 แอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) ให้หน่วยงานลงทะเบียน หรือติดตั้งระบบดังกล่าว ตามวิธีการที่ผู้ให้บริการ
45 แพลตฟอร์มดิจิทัลกำหนด

46 ๑.๖ เมื่อติดตั้งระบบ e-Service และดำเนินการตามข้อ ๑.๑-๑.๔ (ถ้าจำเป็น) แล้ว
47 ให้จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก ๑ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ
48 ช่องทางการติดต่อ โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น <https://...> หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บน
49 Marketplace อย่างชัดเจน และตีพิมพ์ประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานใน
50 เรื่องอื่น ๆ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ถ้ามี) รวมทั้ง สำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัด
51 ทราบ

52 ๑.๗ มอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนให้มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบคำ
53 ขอร้องใหม่ในระบบ e-Service ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้งเมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (๘.๓๐ น.
54 และ ๑๖.๓๐ น.)

55

56 ๒. การรับเรื่องจากประชาชน

57 ๒.๑ ให้ระบบ e-Service รับเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาเพื่อติดต่อ
58 ดำเนินการ โดยให้มีการลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อ
59 ดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป

60 ๒.๒ ในกรณีที่พบว่า เรื่องที่ได้รับผ่านระบบ e-Service นั้น เป็นเรื่องที่ส่งให้ผิด
61 หน่วยงานเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตอบแจ้งกลับไปยังผู้
62 ส่ง (reply) โดยต้องแจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย

63 ๒.๔ เมื่อประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อ
64 ดำเนินการ ให้ระบบ e-Service แจ้งต่อผู้ยื่นว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในระบบ
65 ฐานข้อมูล และให้หมายเลขติดต่อสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือ
66 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้

67 ๒.๕ หากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อ
68 ดำเนินการนอกเวลาทำการแล้ว ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของ
69 วันทำการถัดไป เช่น ส่งเรื่องในวันอาทิตย์ ที่ ๒๒ มกราคม เวลา ๒๑.๓๓ น. ก็ให้ระบบ e-Service ลงรับ
70 ในทะเบียนหนังสือรับเป็นวันจันทร์ ที่ ๒๓ มกราคม เวลา ๘.๓๐ น. และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
71 ตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

72

73 ๓. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

74 ๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้ดำเนินการ
75 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน และหากพบว่าเอกสาร
76 หรือหลักฐานไม่ครบถ้วนถูกต้อง จำเป็นต้องให้ประชาชนส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ก็ให้แจ้งทาง
77 อิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที เพื่อกำหนดให้ประชาชนส่งเอกสารและหลักฐานมาเพิ่มเติม
78 ภายในวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้อีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้
79 หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน
80 ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อเพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งผ่าน
81 สารบรรณกลางของหน่วยงานก็ได้

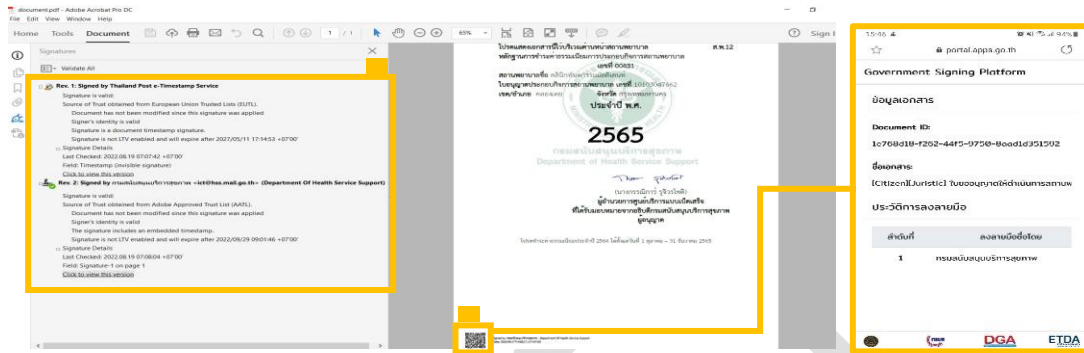
82 ๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น
83 ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่อง
84 ดังกล่าวไว้ ๓๐ วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอ
85 หัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

86 ๓.๓ ในการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมานั้น
87 ให้พิจารณาดังนี้

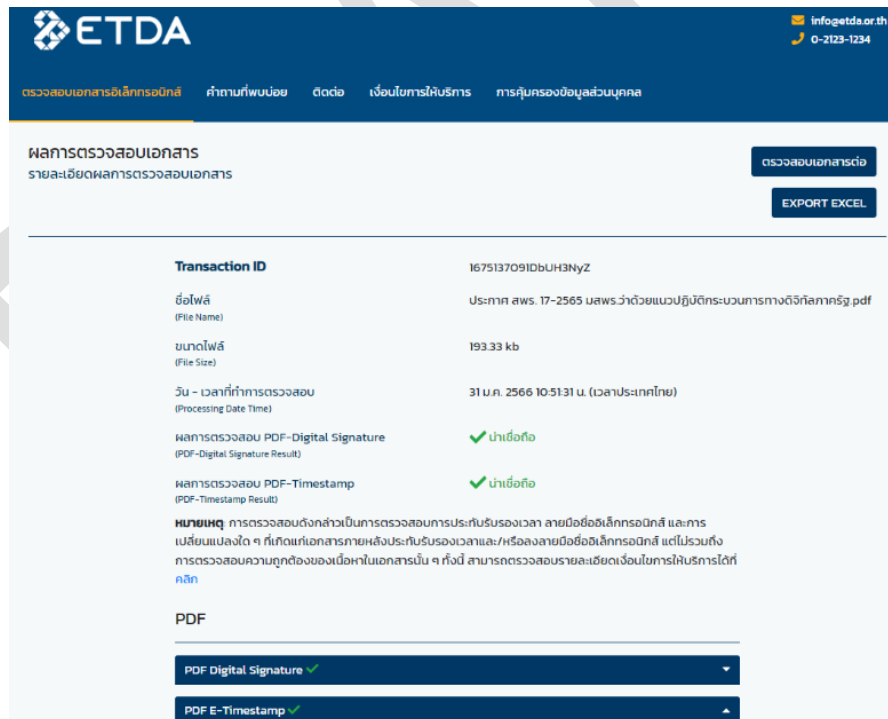
88 (๑) ประชาชนอาจกรอกข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มของหน่วยงานหรือไม่ก็ได้
89 โดยหากข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มก็ถือว่ามิผลว่าเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว
90 ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ

- 91 (๒) รูปแบบเอกสาร (format) ที่ประชาชนส่งมานั้น จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กัน
92 โดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP
93 ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ
- 94 (๓) หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าเอกสารที่ส่งมานั้นไม่ชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้ง
95 โดยเร็วให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งภายในระยะเวลา
96 ที่กำหนด
- 97 (๔) ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะ กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ ฯลฯ กำหนดให้
98 ประชาชนต้องส่งสำเนาเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด
99 ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว
100 ทั้งนี้ โดยผลของมาตรา ๗ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ
- 101 (๕) การส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นกรับรองเอกสารทาง
102 อิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ต้องให้ผู้ส่งลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์อีก เว้นแต่
103 เป็นกรณีที่ผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้
104 บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ส่งเอกสารต้องลงนามในเอกสารแล้ว ในการนี้ ผู้ลงนามอาจลงนามในกระดาษ
105 แล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ชมธอ. ๒๓-๒๕๖๓ ของ สฟธอ.
106 ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น ใช้ปากกาดิจิทัล (stylus) ลงลายมือชื่อบนภาพถ่ายหรือภาพ
107 สแกนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำภาพถ่ายลายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสาร
- 108 (๖) ในกรณีที่เป็นสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออก เช่น สำเนาบัตร
109 ประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบ
110 ความถูกต้องกับหน่วยงานที่ออกเอกสารนั่นเอง เช่น ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของสำเนาบัตร
111 ประจำตัวประชาชนผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง
112 (เว็บไซต์ linkage center – <http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) หรือให้ระบบ e-Service
113 ตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรา ๘, ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติ
114 ฯ) โดยในกรณีที่หน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีระบบให้ตรวจสอบ ก็ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงาน
115 ดังกล่าวทางอีเมลเพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้ ทั้งนี้ หากเอกสารนั้นมีการรับรองโดยใช้
116 ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรอง
117 อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) รับรองที่ระบุไว้
118 ในรายการตาม URL <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> หรือเป็นผู้ให้บริการออก
119 ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้สมาชิก [Adobe Approved Trust List \(AATL\)](#) แล้วให้ถือว่าสำเนานั้น
120 ถูกต้องโดยไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกอีก เช่น กรณีหนังสือรับรองนิติบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออก
121 โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

122 (๓) วิธีการตรวจสอบเอกสารที่มีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออก
 123 โดย CA สามารถตรวจสอบได้โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader
 124 โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่า เอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการ
 125 แสดงให้ผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและถ้อยคำด้านปรากฏด้านบนเอกสาร
 126 ดังภาพที่ ๑



127
 128 ภาพที่ ๑ ลักษณะเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ
 129 หรือนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF ตรวจสอบผ่านระบบตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของ
 130 สพธอ. <https://validation.teda.th/>



131
 132 ภาพที่ ๒ ผลการตรวจสอบเอกสารที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ
 133 (๔) ในกรณีที่ต้งยื่นเอกสารพร้อมติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำ
 134 ให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยเข้าไปที่หน้า www.rd.go.th และเลือก

135 เมนู “ชำระอากรแสตมป์” โดยเมื่อหน่วยงานได้รับ e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถ
136 ไปตรวจสอบความถูกต้องของ e-stamp โดยนำรหัสไปตรวจสอบผ่านช่องทางเดียวกันนั้น (เมนูย่อย
137 “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

138 ๓.๔ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service
139 ควรมีการประเมินความเสี่ยงของบริการและกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
140 โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการ
141 ดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติ
142 ไทย (Digital ID) (มรด.๑-๑:๒๕๖๔) กรณีที่หน่วยงานประเมินแล้ว พบกว่า บริการที่เกี่ยวข้องเป็นบริการ
143 ที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เกินกว่าระดับความสามารถของเทคโนโลยีที่หน่วยงานใช้อยู่ในปัจจุบัน
144 หน่วยงานอาจพิจารณามาตรการในลดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น เจ้าหน้าที่อาจขอเอกสารหลักฐานเพื่อ
145 พิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาต เช่น ภาพถ่ายของบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับ
146 สิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ หรือ ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital
147 Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการ ที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority) เป็นต้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่
148 อาจติดต่อขอยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาตแบบ Video Call เจ้าหน้าที่อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัด
149 แสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อยืนยันตัวตน
150 ของผู้ขออนุญาตต่อไปได้ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวประชาชนต้องสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและ
151 ทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น (มาตรา ๘ พรบ. การปฏิบัติ
152 ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕) กรณีที่บริการมีระดับความเสี่ยงสูงควรมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

153 (๑) การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ในการยื่น
154 ขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงจากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้ การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
155 การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอเพิกถอนการจดทะเบียน การขอสิทธิ
156 สิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว การถอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน

157 (๒) สำหรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของธุรกรรมตาม (๑) หากไม่สามารถ
158 เลือกให้พิสูจน์และยืนยันด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการแล้ว ให้ระบบ e-Service ทำการ
159 พิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับบริการเองตาม มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการ
160 ดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติ
161 ไทย (Digital ID) (มรด. ๑-๑:๒๕๖๔ และ มรด. ๑-๒:๒๕๖๔) หรืออาจพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขอรับ
162 บริการโดยเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น แอปพลิเคชัน D.Dopa แต่สำหรับการ
163 พิสูจน์เฉพาะเรื่องนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงาน เช่น ความพิการ หรือทักษะเฉพาะอาชีพ
164 หรืออาจให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้วิธีการยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมายเพื่อวิดีโอคอล (video call) ที่
165 ประชาชนใช้งานอยู่ทั่วไป เช่น วิดีโอคอลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หรือผ่าน Facebook Messenger

166 กับผู้ให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง และให้บันทึกภาพจากการวิดีโอคอลนั้นเป็นหลักฐานประกอบการ
167 ยืนยันตัวตนด้วย ทั้งนี้ การแจ้งเตือนหมายเพื่อทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนตาม (๒) ให้แจ้งผ่านวิธีการทาง
168 อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการใช้ในการติดต่อมา เพื่อเก็บเป็นหลักฐานประกอบการดำเนินการ

169 ๓.๕ การรับเงินค่าค่าขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจาก
170 ประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

171 (๑) ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็น
172 ชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

173 (๒) หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทาง
174 อิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

175 (๒.๑) วิธีการที่ประชาชนสามารถใช้ในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน
176 เช่น โอนเงินผ่าน internet-banking หรือ mobile banking ผ่าน QR-Code หรือชำระผ่านตัวแทนสาขา
177 ธนาคาร หรือตู้ ATM

178 (๒.๒) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงินหรือแจ้ง
179 การชำระเงิน โดยในกรณีการแจ้งการชำระเงินนั้น อย่างน้อยต้องมีข้อมูลดังนี้ ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน
180 วันที่ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference
181 number)

182 (๓) ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินของหน่วยงาน
183 ตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการและรายการของเงินที่ได้รับชำระ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทาง
184 ที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๒.๒/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม
185 ๒๕๖๓ หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเงิน แล้วแต่กรณี โดยในกรณีที่ตรวจสอบ
186 พบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
187 ในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

188 ๓.๖ การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากระบบ e-Service รองรับการเดินทางเรื่อง
189 ภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

190 (๑) หัวหน้าหน่วยงานอาจออกคำสั่งเพื่อกำหนดให้ระบบ e-Service เป็นหนึ่ง
191 ในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๖ วรรค
192 หนึ่ง ตามตัวอย่างที่กำหนดในภาคผนวก ๒ เพื่อรับรองระบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วย
193 กฎหมาย

194 (๒) ในกรณีที่ระบบ e-Service ไม่รองรับการเดินทางเรื่องภายในหน่วยงาน ให้นำ
195 การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น ๆ หัวข้อ ๓.๖ มาใช้
196 โดยอนุโลม

197

198

199 **๔. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด**
200 **ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

201 ๔.๑ เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ และเห็นควรออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใด
202 ตามที่ประชาชนร้องขอ รวมทั้งการมีหนังสือปฏิเสธคำขออนุญาต ให้ระบบ e-Service จัดทำใบอนุญาต
203 หรือหลักฐานดังกล่าวเป็นไฟล์ และให้มีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลง
204 นามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบ
205 อิเล็กทรอนิกส์

206 ๔.๒ การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำโดยใช้อุปกรณ์สแกน
207 เอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีแปลงไฟล์ภาพให้เป็นไฟล์
208 ในสกุล PDF ก็ได้ โดยสามารถเลือกใช้บริการของเว็บไซต์ [Adobe.com](https://www.adobe.com) ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

209 ๔.๓ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความน่าเชื่อถือของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐ
210 เป็นผู้ออก ในกรณีที่มิงบประมาณเพียงพอ หน่วยงานควรจัดทำใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รับรอง
211 หนังสือและเอกสารทุกฉบับที่จะจัดส่งให้ประชาชน

212 ๔.๔ หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบ
213 องค์กรตามข้อ ๔.๓ ในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ ๓,๐๐๐ บาท) โดยติดต่อ

214 (๑) TDID ได้ที่ <https://www.thaidigitalid.com/certificate/> หรือ

215 (๒) INET ได้ที่ <https://ca.inet.co.th/inetca/certDetail.html>

216 ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้ง
217 หน่วยงานของรัฐเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนฯ หน่วยงานอาจใช้สำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น
218 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมฯ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการฯ หรือประกาศ
219 กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงาน
220 ของรัฐนั้น ๆ ทั้งนี้ หากมีคำถามหรือปัญหาใด สามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สฟธอ. ได้ที่
221 หมายเลข ๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔ หรือ info@etda.or.th

222 ๔.๕ เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ตาม ๔.๔ จากผู้ให้บริการแล้ว
223 ให้หน่วยงานติดตั้งใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบ e-Service เพื่อรับรองเอกสารโดยอัตโนมัติ หรือ ใช้
224 โปรแกรม Adobe Acrobat Reader เพื่อประทับรับรองเอกสาร โดยศึกษาวิธีการได้จากคู่มือการ
225 ปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

226 ๔.๖ การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน
227 ให้ส่งโดยจากระบบ e-Service หรือใช้อีเมลกลางสารบรรณของหน่วยงาน หรืออีเมลกลางที่ได้ลงทะเบียน

228 ไว้กับ สพร. และให้ส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ โดยให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่น
229 คำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์

230 ๔.๗ การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนตาม

231 ข้อ ๔.๕ ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ในการขอรับในรูปแบบกระดาษด้วย หรือในภายหลัง

232 ๔.๘ หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service อย่างต่อเนื่อง

233 โดยในกรณีที่พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ e-Service ไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูล

234 จากระบบ e-Service แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่า

235 ที่สุดออกก่อน

236

237 **๕. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้**

238 **ในที่เปิดเผย**

239 ๕.๑ ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงาน

240 เป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานประกอบการ

241 จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของระบบ e-Service โดยต้องมีข้อมูลให้ตรงตามที่ปรากฏบนใบอนุญาต

242 พร้อมทั้งบันทึกสถานะของใบอนุญาตว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

243 ๕.๒ ในการจัดทำบันทึกข้อมูลรายการใบอนุญาตตามข้อ ๕.๑ ให้หน่วยงานบันทึก

244 ข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงาน

245 เคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

246 ๕.๓ ให้หน่วยงานส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์ และ

247 เปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

248 (๑) เปิดเผยในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเว็บไซต์เป็น

249 ของตนเอง ให้หน่วยงานนำไฟล์ฐานข้อมูลไปสำรองเก็บไว้บน Cloud Storage เช่น Google Drive,

250 OneDrive พร้อมทั้งตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็น

251 ประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

252 (๒) ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ

253 หน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

254 (๓) เปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (www.data.go.th) โดยให้

255 หน่วยงานลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail> และเข้าใช้งาน

256 www.data.go.th ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ไว้ในระบบ และให้บันทึก

257 ไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

258 ทั้งนี้ ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผยตาม (๒) หรือ (๓) ให้ตั้งสิทธิเข้าถึงไฟล์
259 เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

260 ๕.๔ หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ (๑) ให้เป็นปัจจุบันอยู่
261 ตลอดเวลา เมื่อใดที่มีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ก็ต้องปรับปรุงข้อมูล
262 ในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชน
263 ได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

264 ๕.๕ ในกรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูลตามข้อ ๕.๑ และ/หรือยังมิได้นำ
265 ฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้นได้ตามข้อ ๕.๓ ให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดส่งข้อมูล
266 ให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายใน ๓ วัน ในกรณีที่ประชาชนขอข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว

267

268 ๖. อื่น ๆ

269 ๖.๑ หากระบบ e-Service ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังมีคุณสมบัติไม่
270 ครบถ้วนตามภาคผนวก ก. หรือ ยังไม่รองรับการดำเนินการตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานอาจนำ
271 วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น ๆ มาใช้ได้โดยอนุโลม

272 ๖.๒ ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตาม
273 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานฉบับนี้
274 สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> หรือส่งคำถามมาที่
275 dx@opdc.go.th

276

277 ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service

278

279 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล

280 ๑. ระบบ e-Service ควรมีหน้าแรก (Landing Page) ที่มีรายละเอียดโดยย่อของบริการ
281 ที่ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ฯ นี้ได้ และอาจมีลิงค์ (Link) ไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก็ได้

282 ๒. ระบบ e-Service ควรรองรับการสืบค้นข้อมูล (Search)

283 ๓. ระบบ e-Service ควรมีรายละเอียดข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ขอ
284 อนุญาตมีคำถามเพิ่มเติม

285

286 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

287 ๑. กรณีที่เป็นการขอใช้บริการครั้งแรก หรือ ผู้ขออนุญาต ยังไม่มี สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน
288 (authenticator) ที่ใช้กับระบบ e-Service ได้ ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาต ดำเนินการขอรับสิ่ง
289 ที่ใช้ยืนยันตัวตนตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

290 ๑.๑ รองรับการสมัครสมาชิกกับ ระบบ e-Service หรือ

291 ๑.๒ รองรับการสมัครสมาชิกกับ ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงาน
292 กำหนด และนำสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวมาใช้กับระบบ
293 e-Service ได้

294 ๒. ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ประสงค์ขออนุญาตทำการยืนยันตัวตน (Authentication)
295 ด้วยสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึง

296 ๒.๑ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ Login และ Password หรือ

297 ๒.๒ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ OTP หรือ

298 ๒.๓ การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service ผ่านผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่
299 หน่วยงานกำหนด เช่น Login โดยใช้แอปพลิเคชัน D.DOPA หรือ Login โดยใช้แอปพลิเคชัน ทางรัฐ เป็น
300 ต้น หรือ

301 ๒.๔ การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบงำอยู่บนระบบ e-Service
302 นั้น ๆ (Superapp) เช่น Login เข้าสู่แอปพลิเคชัน ทางรัฐ ก่อนเข้าสู่บริการของหน่วยงาน

303 ๓. กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-
304 Service อาจรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียดการ
305 มอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ เพิ่มเติม ก็ได้

306

307

308 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

309 ๑. ระบบ e-Service ต้องแสดงแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ให้ผู้ประสงค์ที่จะ
310 ยื่นคำขอ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มได้

311 ๒. ระบบ e-Service อาจกรอกข้อมูลบางส่วน (Prefill) ในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-
312 Form) เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลโดยผู้ประสงค์ที่ยื่นคำขอ โดยข้อมูลที่กรอกแบบอัตโนมัติอาจมาจาก
313 ระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ได้

314 ๓. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ควรใช้องค์ประกอบต่าง ๆ สอดคล้องกับแบบ
315 คำขอฯ ปกติของหน่วยงาน และอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนองค์ประกอบให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไป
316 ใช้ประโยชน์ในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต หรือการประมวลผลเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การใช้ Drop Down
317 List การใช้ Checklist การใช้ Date Selector เป็นต้น

318 ๔. กรณีที่บริการนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้เอกสาร/หลักฐานประกอบ ที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำ
319 ขอต้องแนบ

320 ๔.๑ ระบบ e-Service ต้องระบุรายการเอกสาร/หลักฐาน พร้อมปุ่มให้แนบไฟล์
321 เอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ

322 ๔.๒ ระบบ e-Service ควรระบุรูปแบบไฟล์ที่ยอมรับได้สำหรับเอกสาร/หลักฐาน
323 แต่ละรายการ โดยควรรองรับไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG ได้เป็นอย่างดี

324 ๔.๓ ระบบ e-Service อาจจำกัดขนาดไฟล์ที่รับได้ โดยพิจารณาจากขนาดของไฟล์
325 ที่เป็นไปได้

326 ๔.๔ หน่วยงานอาจพิจารณาจัดหา Shared drive ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ขอ
327 อนุญาตสามารถนำไฟล์มาวางได้ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่สามารถนำไฟล์เข้าระบบ e-Service ได้ เพราะมี
328 ขนาดใหญ่เกินที่ระบบกำหนดเอาไว้ โดยหน่วยงานจะจัดส่ง URL ของ Shared drive ให้กับผู้ขออนุญาต
329 โดยกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงได้เฉพาะผู้ขออนุญาตนั้นๆ

330 ๔.๕ ระบบ e-Service ควรมีตัวอย่างเอกสาร/หลักฐานที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอ
331 ต้องแนบ พร้อมคำอธิบาย

332 ๕. ระบบ e-Service ควรให้ผู้ประสงค์ยื่นคำขอสามารถบันทึกร่างคำขอ (Save Draft)
333 เพื่อให้ประชาชนสามารถรวบรวมข้อมูล ก่อนกลับมากรอกคำขอเพิ่มเติมได้

334 ๖. ระบบ e-Service ควรมีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง (Data Validation)
335 ของข้อมูล และเอกสาร/หลักฐาน ก่อนที่ผู้ขออนุญาตจะยืนยันการยื่นคำขอ (Submission)

336 ๗. ระบบ e-Service ควรแสดงข้อมูลทั้งหมดที่กรอก ให้ผู้ขออนุญาตตรวจสอบ
337 (Confirmation) ก่อนที่จะยืนยันการยื่นคำขอ โดยสามารถให้ผู้ขออนุญาตสามารถกลับไปแก้ไขข้อมูลที่
338 ผิดพลาดได้

339 ๘. ในการยื่นยื่นการยื่นคำขอ (Submission) ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาต ลง
340 ปลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ ๑ ตามที่ระบุใน ข้อเสนอแนะ
341 มาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนว
342 ทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC SIGNATURE GUIDELINE) ชมธอ.๒๓-๒๕๖๓ เป็น
343 อย่างน้อย ซึ่งครอบคลุมถึง

344 ๘.๑ มีการแสดงข้อความ และบันทึกเจตนา มีการเก็บหลักฐานเพื่อแสดงว่า ไม่มีการ
345 เปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล (เช่น ให้ตั้งยึ
346 ยินเจตนา หรือ แสดงหน้าต่างให้ยืนยันเจตนา เป็นต้น) หรือ

347 ๘.๒ มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

348 ๙. ระบบ e-Service ต้องบันทึกข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบเข้าสู่
349 ระบบฐานข้อมูล และอาจออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตาม
350 สถานะความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่
351 เหมาะสม เหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล

352 ๑๐. ระบบ e-Service ควรแสดงข้อความยืนยันว่าได้รับข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/
353 หลักฐานประกอบแล้ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการ
354 พิจารณาคำขอฯ ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น

355

356 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

357 ๑. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายการคำขอ ฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง
358 (เช่น ผู้ขออนุญาตส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้

359 ๒. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้

360 ๓. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบรายละเอียดคำขอ ฯ ระบุ ข้อมูลหรือเอกสาร ที่ผู้
361 ขออนุญาตต้องยื่นเพิ่มเติม ได้

362 ๔. ระบบฯ สามารถแจ้งผลการตรวจสอบคำขอ ฯ ให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการ
363 ติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้

364 ๕. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณ
365 ระยะเวลาการให้บริการโดยยึดเอาเวลาที่ระบุในข้อความที่ข้อมูลการขออนุญาตเข้าสู่ระบบฯ เว้นแต่วัน
366 และเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของ
367 รัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

368 ๖. ระบบฯ ควรรองรับการจำหน่ายคำขอ ฯ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้
 369 หรือเกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอ เป็นการ
 370 ปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล

371

372 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ

373 ๑. เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายการคำขอ ฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการ
 374 เปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ยื่นคำขอส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้

375 ๒. เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้

376 ๓. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนสำหรับแต่ละคำขอ ฯ

377 ๔. ระบบสนับสนุนการให้บริการ e-Service ส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
 378 ตามลำดับถัดไปในลักษณะ (Workflow) ตามขั้นตอน และเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

379 ๕. ระบบฯ สามารถแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขอ
 380 อนุญาตกำหนดได้

381 ๖. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณ
 382 และแจ้งเตือนระยะเวลาการให้บริการได้

383

384 แนวทางเฉพาะสำหรับ ระบบ e-Service

385 ๑. ระบบ e-Service แจ้งค่าธรรมเนียมที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ผู้ขออนุญาตทราบ
 386 พร้อมทั้ง ช่องทางการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน ระยะเวลาที่ต้องชำระ และวิธีการยืนยันการชำระเงิน

387 ๒. กรณีที่ระบบ e-Service รองรับชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ ให้แอปพลิเคชันแสดงวิธีการ
 388 ชำระเงินที่รองรับ เช่น

389 ๒.๑ ชำระออนไลน์

390 ๒.๒ ชำระด้วยเช็ค

391 ๒.๓ ชำระด้วยเงินสด ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส

392 ๒.๔ ชำระผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต

393 ๓. กรณีที่เป็นการชำระออนไลน์ เช่น QR Code แบบ Bill Payment หรือการชำระ
 394 ผ่านบัตรเครดิต ให้ระบบ e-Service ตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน และดำเนินการในขั้นต่อไปโดย
 395 อัตโนมัติ

396 ๔. กรณีที่เป็นการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ๆ ผู้ขออนุญาตชำระเงินตามช่องทางที่กำหนด
 397 แปลงหลักฐานการชำระเงินเป็นไฟล์ และยืนยันการชำระเงินผ่านระบบ e-Service

398 ๕. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงาน
 399 ตามข้อ ๑-๔ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งค่าธรรมเนียม และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขออนุญาต
 400 ทราบตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนด และให้ผู้ขออนุญาตแจ้งยืนยันการชำระเงินกลับไปยัง
 401 เจ้าหน้าที่พร้อมไฟล์หลักฐานการชำระเงิน

402 ๖. เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน
 403 ออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

404 ๗. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงาน
 405 ตามข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินเป็นกระดาษ แล้วแปลงเอกสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบ
 406 อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การถ่ายภาพ หรือการสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบคำขอฯ) และต้องมีความ
 407ละเอียดไม่น้อยกว่า X DPI (อ้างอิง ประกาศ คธอ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลง
 408 เอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๓) แล้วส่งไฟล์ใบเสร็จรับเงินดังกล่าว
 409 ไปยังผู้ขออนุญาต

410 ๘. กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงาน
 411 ดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายคำขอออกจากระบบ

412

413 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น

414 ๑. เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อจัดทำร่างใบอนุญาตได้ (ถ้ามี)

415 ๒. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดทำ (ร่าง) ใบอนุญาต
 416 ได้

417 ๓. เจ้าหน้าที่สามารถเสนอ (ร่าง) ใบอนุญาตให้ผู้มีอำนาจลงนามพิจารณาได้

418 ๔. ผู้มีอำนาจลงนามสามารถลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

419 ๕. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สร้างใบอนุญาตแบบ
 420 อิเล็กทรอนิกส์เตรียมส่งให้ผู้ขออนุญาต

421

422 ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

423 ๑. เจ้าหน้าที่สามารถให้ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend)
 424 ดำเนินการจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตให้ผู้ขออนุญาตทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ขออนุญาตดำเนินการต่าง
 425 ๆ ครบถ้วนตามเงื่อนไขแล้ว

426 ๒. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดส่งไฟล์ใบอนุญาต
 427 โดยอัตโนมัติทันทีตามเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด

428

429 ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

430 ๑. ระบบ e-Service มีการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) จำแนกตามประเภท
431 ผู้ใช้งาน โดยรองรับการทำงานสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานอย่างน้อย ดังนี้

432 ๑.๑ ประชาชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ยื่นคำขอ

433 ๑.๒ เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติ/อนุญาต และผู้มีอำนาจลง
434 นาม

435 ๑.๓ ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)

436 ๒. หน่วยงานควรพิจารณานำ แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์
437 (Website Security Guideline) ที่จัดทำขึ้นโดย สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซ
438 เบอร์แห่งชาติ (สกมช.) มาใช้กับระบบ e-Service ส่วนที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บเซอร์วิส

439

440 ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

441 หัวข้อต่าง ๆ ก่อนหน้านี้กล่าวถึงคุณสมบัติขั้นต่ำโดยทั่วไปของระบบ e-Service ที่
442 หน่วยงานจะพัฒนาขึ้น (General Requirements) เพื่อรองรับการให้บริการตามวิธีการทาง
443 อิเล็กทรอนิกส์ ๆ ฉบับนี้ หน่วยงานควรกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ (Specific Requirements) ของระบบ
444 e-Service ขึ้นเพิ่มเติม โดยคุณสมบัติเฉพาะดังกล่าวควรครอบคลุมถึง รายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

445 ๑. แบบคำขอ ๆ ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่น

446 ๒. ลำดับขั้นตอนในการพิจารณา อนุมัติ อนุญาต (Workflow)

447 ๓. ตรรกะในการประมวลผลข้อมูล

448 ๔. เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

449 ๕. รายงานสถิติ และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้

450