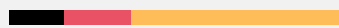


# วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงาน ระดับมาตรฐาน



ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



# คำนำ

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐานนี้จัดทำโดยความร่วมมือของ 4 หน่วยงานที่กำหนดในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 สามารถปฏิบัติตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน

หากระบบ e-Service ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามภาคผนวก ก. หรือ ยังไม่รองรับการดำเนินการตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานอาจนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น ๆ มาใช้ได้โดยอนุโลม



ผู้จัดทำ

# สารบัญ

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	01
1. การพัฒนาระบบ e-Service	01
2. การจัดทำประกาศ	02
3. การมอบหมายหน้าที่	02
#2 การรับเรื่องจากประชาชน	03
1. การรับเรื่องด้วยระบบ e-Service	03
2. การแจ้งสถานะการรับเรื่องด้วยระบบ e-Service	03
3. การรับเรื่องนอกเวลาทำการด้วยระบบ e-Service	03
#3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์	04
1. การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร	04
2. การพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร	05
3. การพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านระบบ e-Service	07
4. การรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์	08
5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน	08
#4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณาหรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	09
1. การออกใบอนุญาตหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ	09
2. การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	09
3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน	10
4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือการแจ้งผลการพิจารณา	11
5. การบริหารและการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service	11
#5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	12
1. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต	12
2. การส่งออก/เปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต	13
3. กรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูล	13
#6 อื่น ๆ	14
ช่วยเหลือ	14
#ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service	15

## #1

# การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

## 1. การพัฒนาระบบ e-Service



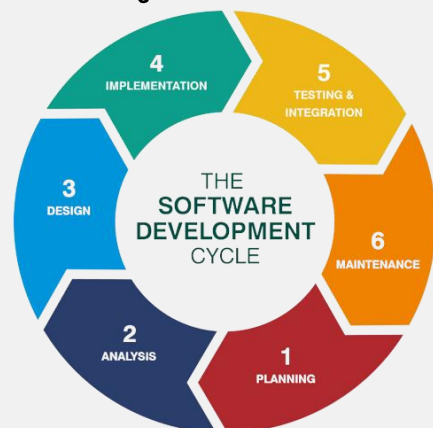
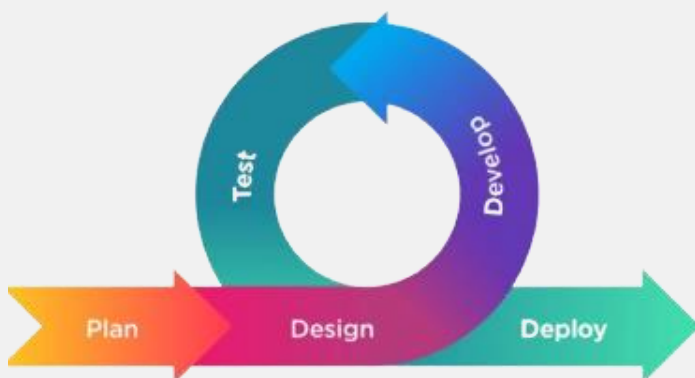
การพัฒนาระบบ e-Service ให้ใช้รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process) ที่เป็นสากลในการออกแบบ เช่น



มีการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการ (User Centered Design)



มีการทดสอบการใช้งานทั้ง **Functional Testing** และ **Non-Functional Testing** เช่น การทดสอบความปลอดภัย การทดสอบความสามารถในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก เป็นต้น



ตัวอย่าง Software Development Process

การดำเนินการพัฒนาระบบ e-Service ซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) หรือบริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น) **ควรมีคุณสมบัติขั้นต่ำของระบบ e-Service ตามภาคผนวก ก.**

#### เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)



ดำเนินการจดทะเบียนโดเมนเนม (domain name) **ในชื่อหน่วยงาน** เพื่อนำไปใช้เป็นโดเมนเนมของหน่วยงานของรัฐ หรือชื่อบริการของหน่วยงานรัฐ



สร้าง Subdomain สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น e-filing.rd.go.th หรือกำหนด URL สำหรับใช้กับระบบ e-Service ดังกล่าว เช่น www.rd.go.th/e-filing หรือโดเมนเนมเฉพาะสำหรับบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน เช่น ทางรัฐ.com

#### แอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application)



ให้หน่วยงานลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชันดังกล่าวกับช่องทางทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่างๆ ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

#### บริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล



ให้หน่วยงานลงทะเบียน หรือติดตั้งระบบดังกล่าว **ตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกำหนด**

## 2. การจัดทำประกาศ

จัดทำประกาศของหน่วยงานตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารภาคผนวก 1 **เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางการติดต่อ** โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น https://.... หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บน Marketplace อย่างชัดเจน และติดประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่น ๆ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ถ้ามี) รวมทั้งสำเนาประกาศดังกล่าวให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ

## 3. การมอบหมายหน้าที่

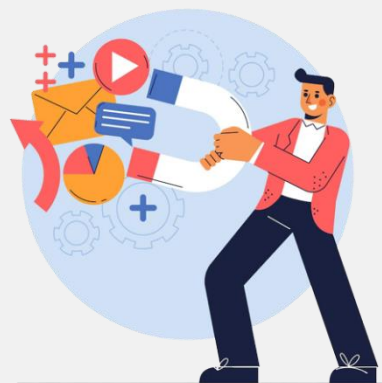
มอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนให้มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบคำขอใหม่ในระบบ e-Service **ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้ง** เมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (8.30 น. และ 16.30 น.)



## #2

# การรับเรื่องจากประชาชน

## 1. การรับเรื่องด้วยระบบ e-Service



เมื่อได้รับเรื่อง ที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาผ่านระบบ e-Service ให้หน่วยงานลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป



ในกรณีที่พบว่า เรื่องที่ได้รับผ่านระบบ e-Service นั้น เป็นเรื่องที่ส่งให้ผิดหน่วยงาน เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตอบแจ้งกลับไปยังผู้ส่ง (reply) โดยต้องแจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย



## 2. การแจ้งสถานการณรับเรื่อง ด้วยระบบ e-Service

ให้ระบบ e-Service แจ้งต่อผู้ยื่นว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้หมายเลขติดต่อสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือ หมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้

## 3. การรับเรื่องนอกเวลาทำการ ด้วยระบบ e-Service



ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

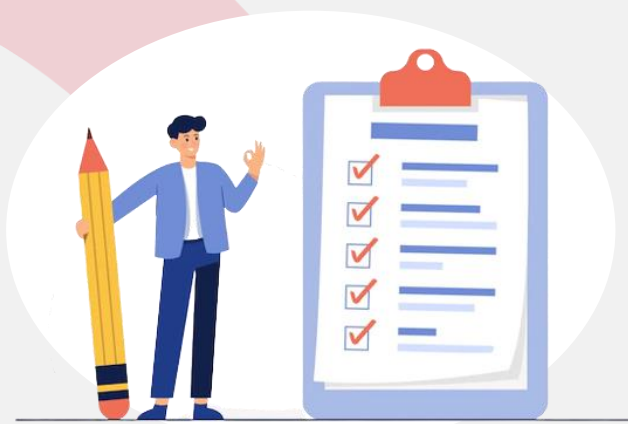
### ตัวอย่าง

ตรวจสอบพบอีเมลที่ส่งเข้ามาในวันอาทิตย์ที่ 22 มกราคม เวลา 21.33 น. ให้บันทึกลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็น วันจันทร์ที่ 23 มกราคม เวลา 8.30 น.



## #3

# การดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์



## 1. การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนทุกครั้ง

### ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
**ไม่**ครบถ้วนถูกต้อง

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
**ครบ**ถ้วนถูกต้อง

แจ้งประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้ระบบ e-Service หรืออีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน โดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้

การแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม  
เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลา  
จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน

คำขอ เอกสาร หรือหลักฐาน  
**ไม่**ครบถ้วนถูกต้อง

ตรวจสอบความถูกต้อง  
ครบถ้วนของเอกสารอีกครั้ง

คำขอ เอกสาร หรือ  
หลักฐาน**ครบ**ถ้วนถูกต้อง

ดำเนินการต่อ  
ตามขั้นตอนปกติ



ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ซึ่งยื่นคำขอมาทงอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

## 2. การพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร

ในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางระบบ e-Service นั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้



1



ข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มของระบบ e-Service ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นจะ **ถือว่า** มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ)

2



รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF TIFF JPEG PNG หรือ BMP ก็ตาม ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ กรณีที่เอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำภาพถ่ายหรือภาพสแกนแล้วจัดส่งมาอีกครั้งหนึ่ง

3



หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ **ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนาเอกสารมาครบ**ตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติฯ)

4



ผู้ส่งไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็น การรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอยู่แล้วในตัวเอง

- กรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น
- กรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร

ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนามด้วย ทั้งนี้อาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามประกาศ ขมธอ. 23-2563 ของ สพธอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น นำภาพถ่ายมือชื่อมาประทับลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



5 เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาของเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกให้เอง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ โดยสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการดังนี้



ตรวจสอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (linkage center) (<http://linkagemgmt.bora.dopa.go.th>) (มาตรา 9 และมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติฯ)

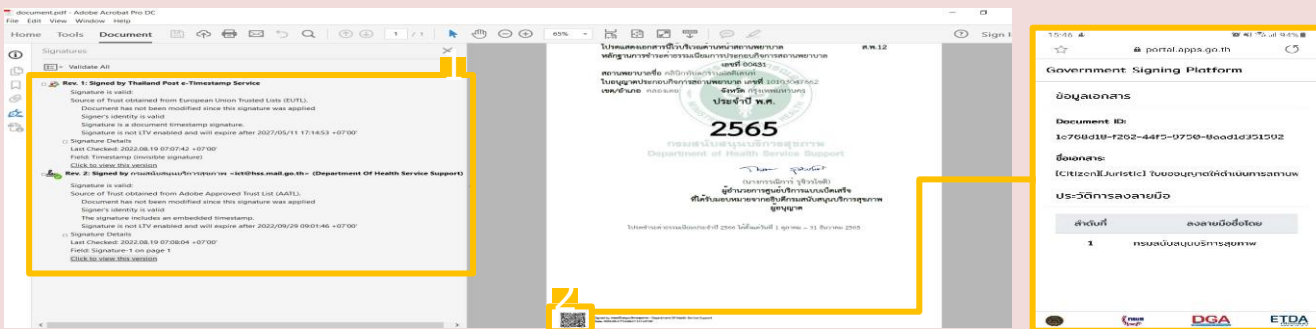


หากหน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานผู้ออกเอกสารทางอีเมล เพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้



หากเอกสารที่หน่วยงานของรัฐออกมีการรับรองโดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย Certificate Authority (CA) ที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National Root Certification Authority of Thailand: NRCA) ได้รับรองตามที่ระบุไว้ใน <https://www.nrca.go.th/content/issue-cert.html> แล้ว ให้ถือว่าสำเนานั้นมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกเอกสารอีก เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือ e-Transcript ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

6 วิธีการตรวจใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดย CA สามารถตรวจสอบได้ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Adobe Acrobat Reader โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารที่ใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้เห็นผู้ใช้งานทราบในหน้าของโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและต่อท้ายคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพประกอบ



7



ในกรณีที่เอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยแนะนำให้เข้าไปที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” และเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งรหัส e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถนำรหัสดังกล่าวเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องที่ช่องทางเดียวกันได้ (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

### 3. การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ผ่านระบบ e-Service



การประเมินความเสี่ยงของบริการและกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน สามารถศึกษา รายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก **มาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID) (มรค. 1-1:2564)** ทั้งนี้หากประเมินแล้วพบว่า บริการที่เกี่ยวข้องเป็นบริการที่มีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เกินกว่าระดับความสามารถของเทคโนโลยีที่หน่วยงานใช้อยู่ในปัจจุบัน หน่วยงานอาจพิจารณามาตรการในลดความเสี่ยงเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1 ขอบเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาตเพิ่มเติม เช่น



ภาพถ่ายของบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับ สิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น



ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority)



เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการ ยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมาย เพื่อวิดีโอคอล (video call)

ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวประชาชนต้องสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือ เพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น (มาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติฯ)

2 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะ **ใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง** จากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้

- การขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- การขอสิทธิใด ๆ ตามกฎหมาย
- การยกเลิกการขออนุญาตหรือขอพักตอนการจดทะเบียน
- การตอนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และการขอสิทธิและปฏิเสธสิทธิใด ๆ
- การขอยกเลิกคำร้องคำขอที่ได้ยื่นไปแล้ว

3 วิธีพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ขอรับบริการที่ **มีความเสี่ยงสูง (มรค. 1-1:2564 และ มรค. 1-2:2564)** สามารถทำได้ ดังนี้



ยืนยันตัวตนผู้ขอรับ บริการโดยเชื่อมต่อกับ ผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น D.DOPA



เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้ วิธีการยืนยันตัวตน ด้วยการนัดหมายเพื่อ วิดีโอคอล (video call)



บันทึกภาพจากการวิดีโอคอล เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการยืนยันตัวตนแล้ว



แจ้งผ่านวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการ ใช้ในการติดต่อมาด้วย เพื่อเป็นหลักฐานประกอบ



## 4. การรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์

การรับเงินค่าค่าขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการดังนี้

1



ให้หน่วยงานเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน โดยใช้ชื่อของหน่วยงานเป็นชื่อบัญชี เพื่อใช้รับชำระเงินจากประชาชน

2

หน่วยงานจัดทำประกาศเพื่อให้ประชาชนทราบวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ดังต่อไปนี้



วิธีการในการชำระเงินเข้าบัญชีของหน่วยงาน เช่น internet-banking, mobile banking, QR-Code, ตู้ ATM

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำส่งหลักฐานการชำระเงิน หรือแจ้งการชำระเงิน โดยต้องมี ชื่อบัญชีที่รับชำระเงิน วันที่ ชำระเงิน จำนวนเงินที่ชำระ รวมทั้งหมายเลขอ้างอิงของธุรกรรมชำระเงิน (transaction reference number)

3



ทุกสิ้นวันทำการ ให้หน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว ให้ส่วนด้านการเงินแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1



หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบ e-Service เป็นหนึ่งในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าว ให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

2

ในกรณีในระบบ e-Service ไม่รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน



ให้นำการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น ๆ มาใช้โดยอนุโลม

# #4

## การออกใบอนุญาต การแจ้งผล การพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

### 1. การออกใบอนุญาตหรือ หลักฐานอื่นใดตามที่ ประชาชนร้องขอ

เมื่อเห็นควรให้ออกใบอนุญาตหรือออกหลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขอใบอนุญาต สามารถดำเนินการได้ดังนี้



1



ให้ระบบ e-Service จัดทำใบอนุญาตหรือหลักฐานดังกล่าวเป็นไฟล์

2



ลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารสนเทศแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



### 2. การแปลงเอกสารให้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดยบันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์ PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



### 3. การสร้างความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ออกโดยหน่วยงาน

เพื่อประโยชน์ในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ ในกรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ **หน่วยงานควรจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงาน** และมอบให้ส่วนงานสารสนเทศเพื่อใช้ประทับรับรองบนหนังสือและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทุกฉบับที่ส่งให้ประชาชน

- 1 หน่วยงานของรัฐสามารถจัดหาและจดทะเบียนใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แบบองค์กรในชื่อหน่วยงาน โดยเสียค่าบริการเป็นรายปี (ประมาณปีละ 3,000 บาท) โดยติดต่อผู้ให้บริการดังนี้



TDID ได้ที่  
<https://www.thaidigitalid.com/certificate/>



INET ได้ที่  
<https://ca.inet.co.th/inetca/certDetail.html>

ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียน หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ หากมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพร.

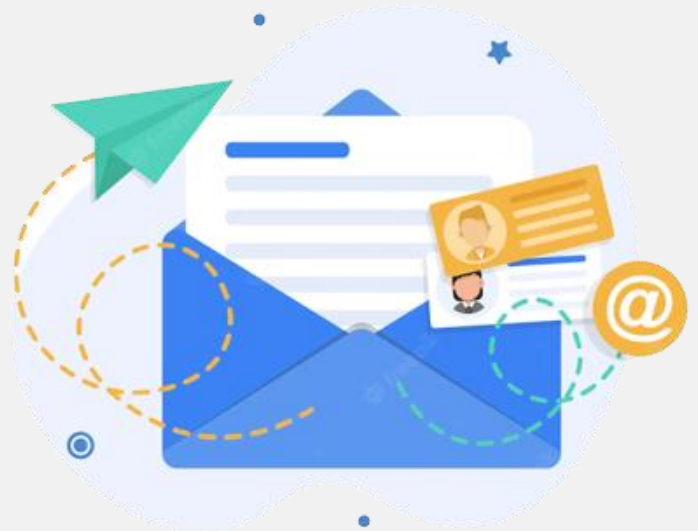
ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-123-1234 หรือ [info@etda.or.th](mailto:info@etda.or.th)

- 2



เมื่อหน่วยงานได้รับใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการแล้ว ให้ใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader **เพื่อประทับรับรองเอกสาร** โดยศึกษาวิธีการเพิ่มเติมได้จากคู่มือ **การปรับเปลี่ยนการออกเอกสารภาครัฐ** ให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ <https://shorturl.asia/va0Zt>

## 4. การจัดส่งใบอนุญาต หรือการแจ้งผล การพิจารณา



การจัดส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ส่งออกด้วยระบบ e-Service หรือใช้ อีเมลกลางของหน่วยงาน ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร.
2. กรณีส่งด้วยอีเมล ให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์



การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษหรือในภายหลัง



## 5. การบริหารและ การสำรองข้อมูล ของระบบ e-Service

หน่วยงานมีหน้าที่บริหารการสำรองข้อมูลของระบบ e-Service อย่างต่อเนื่อง โดยกรณีที่พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ e-Service ไม่เพียงพอ ให้หน่วยงานใช้วิธีสำรองข้อมูลจากระบบ e-Service แล้วจึงลบข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลได้ โดยให้เลือกลบข้อมูลที่มีความเก่าที่สุดออกก่อน

# #5

## การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต ที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชน ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย



### 1. การจัดทำ ฐานข้อมูลใบอนุญาต

1



ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสาร  
หลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต  
มีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบการ  
จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของระบบ e-Service

### 💡 Tips

การบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมี  
ข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็น  
กระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่า  
ยังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

2



ให้หน่วยงานรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาต  
ที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ให้ครบถ้วนก่อน  
**เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้** แล้วจึงทยอย  
รวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาต  
ที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3



หน่วยงานมีหน้าที่**ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน  
อยู่ตลอดเวลา** เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้  
เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ  
ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ  
มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหาย  
ที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง



## 2. การส่งออก/ เปิดเผยไฟล์ข้อมูล ใบอนุญาต

ให้หน่วยงานส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์ และเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

### 1 ช่องทางการเปิดเผยใบอนุญาต



เปิดเผยในเว็บไซต์  
ของหน่วยงาน



Google Drive



OneDrive



Cloud Storage  
อื่นๆ

ตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

### 2



UPDATE

จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาต  
ให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้  
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ  
หน่วยงานต้นสังกัด และ  
ส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มี  
การปรับปรุงข้อมูล

### 3 เปิดเผยแพร่ไฟล์ฐานข้อมูลใบอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ([www.data.go.th](http://www.data.go.th))

#### 1. ลงทะเบียน

ลงทะเบียนที่เว็บไซต์  
[https://data.go.th/pages/  
digital-id-e-mail](https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail)

#### 2. เข้าใช้งาน

เข้าใช้งานที่ [www.data.go.th](http://www.data.go.th)  
ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ  
เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ

#### 3. อัปเดตอยู่เสมอ

ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือน  
ที่มีการปรับปรุงข้อมูล



#### Tips

ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผย ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

## 3. กรณีที่หน่วยงาน ยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล



ในกรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล หรือยังมีได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เอง หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติฯ ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้



# #6 อื่นๆ



## ช่วยเหลือ

ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับมาตรฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>  
หรือส่งคำถามมาที่ [dx@opdc.go.th](mailto:dx@opdc.go.th)



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ  
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ  
หน่วยงานระดับมาตรฐาน (ฉบับเต็ม)



มาตรฐาน Digital ID  
(มสด.1-1:2564 และ มสด. 1-2:2564)

#

# ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของ ระบบ e-Service



## ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล

1. ระบบ e-Service ควรมีหน้าแรก (Landing Page) ที่มีรายละเอียดโดยย่อของบริการที่ใช้ งานผ่านแอปพลิเคชัน ฯ นี้ได้ และอาจมีลิงค์ (Link) ไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก็ได้
2. ระบบ e-Service ควรรองรับการสืบค้นข้อมูล (Search)
3. ระบบ e-Service ควรมีรายละเอียดข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ขออนุญาต มีคำถามเพิ่มเติม



## ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

1. กรณีที่เป็นการขอใช้บริการครั้งแรก หรือ ผู้ขออนุญาต ยังไม่มี สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ใช้กับระบบ e-Service ได้ ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาต ดำเนินการขอรับสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้
  1. รองรับการสมัครสมาชิกกับ ระบบ e-Service หรือ
  2. รองรับการสมัครสมาชิกกับ ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงานกำหนด และนำ สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวมาใช้กับ ระบบ e-Service ได้
2. ระบบ e-Service ต้องให้ผู้ประสงค์ขออนุญาตทำการยืนยันตัวตน (Authentication) ด้วยสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึง
  1. การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ Login และ Password หรือ
  2. การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service โดยระบุ OTP หรือ
  3. การยืนยันตัวตนกับระบบ e-Service ผ่านผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงาน กำหนด เช่น Login โดยใช้แอปพลิเคชัน D.DOPA หรือ Login โดยใช้แอปพลิเคชัน ทาง รัฐ เป็นต้น หรือ
  4. การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบงำระบบ e-Service นั้น ๆ (Superapp) เช่น Login เข้าสู่แอปพลิเคชัน ทางรัฐ ก่อนเข้าสู่บริการของหน่วยงาน
3. กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-Service อาจ รองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียด การมอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ เพิ่มเติม ก็ได้



## ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

1. ระบบ e-Service ต้องแสดงแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ให้ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มได้
2. ระบบ e-Service อาจกรอกข้อมูลบางส่วน (Prefill) ในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลโดยผู้ประสงค์ที่ยื่นคำขอ โดยข้อมูลที่กรอกแบบอัตโนมัติอาจมาจากระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง หรือเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ได้
3. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ควรใช้องค์ประกอบต่าง ๆ สอดคล้องกับแบบคำขอฯ ปกติของหน่วยงาน และอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนองค์ประกอบให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต หรือการประมวลผลเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การใช้ Drop Down List การใช้ Checklist การใช้ Date Selector เป็นต้น
4. กรณีที่บริการนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้เอกสาร/หลักฐานประกอบ ที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ
  1. ระบบ e-Service ต้องระบุรายการเอกสาร/หลักฐาน พร้อมปุ่มให้แนบไฟล์เอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ
  2. ระบบ e-Service ควรระบุรูปแบบไฟล์ที่ยอมรับได้สำหรับเอกสาร/หลักฐานแต่ละรายการ โดยควรรองรับไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG ได้เป็นอย่างดีน้อย
  3. ระบบ e-Service อาจจำกัดขนาดไฟล์ที่รับได้ โดยพิจารณาจากขนาดของไฟล์ที่เป็นไปได้
  4. หน่วยงานอาจพิจารณาจัดหา Shared drive ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถนำไฟล์มาวางได้ กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่สามารถนำไฟล์เข้าระบบ e-Service ได้ เพราะมีขนาดใหญ่เกินที่ระบบกำหนดเอาไว้ โดยหน่วยงานจะจัดส่ง URL ของ Shared drive ให้กับผู้ขออนุญาต โดยกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงได้เฉพาะผู้ขออนุญาตนั้นๆ
  5. ระบบ e-Service ควรมีตัวอย่างเอกสาร/หลักฐานที่ผู้ประสงค์ที่จะยื่นคำขอต้องแนบ พร้อมคำอธิบาย
5. ระบบ e-Service ควรให้ผู้ประสงค์ยื่นคำขอสามารถบันทึกร่างคำขอ (Save Draft) เพื่อให้ประชาชนสามารถรวบรวมข้อมูล ก่อนกลับมากรอกคำขอเพิ่มเติมได้
6. ระบบ e-Service ควรมีการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง (Data Validation) ของข้อมูล และเอกสาร/หลักฐาน ก่อนที่ผู้ขออนุญาตจะยืนยันการยื่นคำขอ (Submission)
7. ระบบ e-Service ควรแสดงข้อมูลทั้งหมดที่กรอก ให้ผู้ขออนุญาตตรวจสอบ (Confirmation) ก่อนที่จะยืนยันการยื่นคำขอ โดยสามารถให้ผู้ขออนุญาตสามารถกลับไปแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้
8. ในการยืนยันการยื่นคำขอ (Submission) ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาต ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ ๑ ตามที่ระบุใน ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC SIGNATURE GUIDELINE) ขมธ.๒๓-๒๕๖๓ เป็นอย่างน้อย ซึ่งครอบคลุมถึง
  1. มีการแสดงข้อความ และบันทึกเจตนา มีการเก็บหลักฐานเพื่อแสดงว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล (เช่น ให้ผู้ที่ยืนยันเจตนา หรือ แสดงหน้าต่างให้ยืนยันเจตนา เป็นต้น) หรือ
  2. มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

9. ระบบ e-Service ต้องบันทึกข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และอาจออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตามสถานะ ความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เหมาะสมกับความเสียหายของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล
10. ระบบ e-Service ควรแสดงข้อความยืนยันว่าได้รับข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบแล้ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา คำขอฯ ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น



### ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ

1. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายการคำขอ ๆ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ขออนุญาตส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้
2. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้
3. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบรายละเอียดคำขอ ๆ ระบุ ข้อมูลหรือเอกสาร ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่นเพิ่มเติม ได้
4. ระบบฯ สามารถแจ้งผลการตรวจสอบคำขอ ๆ ให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้
5. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณระยะเวลาการให้บริการโดยยึดเอาเวลาที่ระบุในข้อความที่ข้อมูลการขออนุญาตเข้าสู่ระบบฯ วันแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
6. ระบบฯ ควรรองรับการจำหน่ายคำขอ ๆ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้ หรือเกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอ เป็นการปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล



### ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ

#### ความสามารถของระบบ e-Service

1. เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายการคำขอ ๆ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ยื่นคำขอส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้
2. เจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติสามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้
3. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอนสำหรับแต่ละคำขอ ๆ
4. ระบบสนับสนุนการให้บริการ e-Service ส่งต่อเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามลำดับถัดไปในลักษณะ (Workflow) ตามขั้นตอน และเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด
5. ระบบฯ สามารถแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้
6. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณ และแจ้งเตือนระยะเวลาการให้บริการได้



## แนวทางเฉพาะสำหรับ ระบบ e-Service

1. ระบบ e-Service แจกค่าธรรมเนียมที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ผู้ขออนุญาตทราบ พร้อมทั้งช่องทางการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน ระยะเวลาที่ต้องชำระ และวิธีการยืนยันการชำระเงิน
2. กรณีที่ระบบ e-Service รองรับการชำระเงินออนไลน์ ให้แอปพลิเคชันแสดงวิธีการชำระเงินที่รองรับ เช่น
  1. ชำระออนไลน์
  2. ชำระด้วยเช็ค
  3. ชำระด้วยเงินสด ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส
  4. ชำระผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต
3. กรณีที่เป็นการชำระออนไลน์ เช่น QR Code แบบ Bill Payment หรือการชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ระบบ e-Service ตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน และดำเนินการในขั้นต่อไปโดยอัตโนมัติ
4. กรณีที่เป็นการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ๆ ผู้ขออนุญาตชำระเงินตามช่องทางที่กำหนด แผลงหลักฐานการชำระเงินเป็นไฟล์ และยืนยันการชำระเงินผ่านระบบ e-Service
5. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ 1-4 ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งค่าธรรมเนียม และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขออนุญาตทราบตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนด และให้ผู้ขออนุญาตแจ้งยืนยันการชำระเงินกลับไปยังเจ้าหน้าที่พร้อมไฟล์หลักฐานการชำระเงิน
6. เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
7. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินเป็นกระดาษ แล้วแปลงเอกสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การถ่ายภาพ หรือการสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบคำขอ) และต้องมีความละเอียดไม่น้อยกว่า X DPI (อ้างอิง ประกาศ ครอ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553) แล้วส่งไฟล์ใบเสร็จรับเงินดังกล่าวไปยังผู้ขออนุญาต
8. กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายคำขอออกจากระบบ



## ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต และเอกสารอื่น

1. เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อจัดทำร่างใบอนุญาตได้ (ถ้ามี)
2. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดทำ (ร่าง) ใบอนุญาตได้
3. เจ้าหน้าที่สามารถเสนอ (ร่าง) ใบอนุญาตให้ผู้มีอำนาจลงนามพิจารณาได้
4. ผู้มีอำนาจลงนามสามารถลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
5. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สร้างใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์เตรียมส่งให้ผู้ขออนุญาต



### ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการจัดส่ง ใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ดำเนินการจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตให้ผู้ขออนุญาตทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ครบถ้วนตามเงื่อนไขแล้ว
2. ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) สามารถจัดส่งไฟล์ใบอนุญาตโดยอัตโนมัติทันทีตามเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนด



### ความสามารถของระบบ e-Service ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

1. ระบบ e-Service มีการควบคุมการเข้าถึง (Access Control) จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน โดยรองรับการทำงานสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานอย่างน้อย ดังนี้
  1. ประชาชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานผู้ยื่นคำขอ
  2. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอ เจ้าหน้าที่พิจารณานุมัติ/อนุญาต และผู้มีอำนาจลงนาม
  3. ผู้ดูแลระบบ (System Administrator)
2. หน่วยงานควรพิจารณานำ แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ (Website Security Guideline) ที่จัดทำขึ้นโดย สำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) มาใช้กับระบบ e-Service ส่วนที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บเซอร์วิส



### ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

หัวข้อต่าง ๆ ก่อนหน้านี้กล่าวถึงคุณสมบัติขั้นต่ำโดยทั่วไปของระบบ e-Service ที่หน่วยงานจะพัฒนาขึ้น (General Requirements) เพื่อรองรับการให้บริการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ๆ ฉบับนี้ หน่วยงานควรกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ (Specific Requirements) ของระบบ e-Service ขึ้นเพิ่มเติม โดยคุณสมบัติเฉพาะดังกล่าวควรครอบคลุมถึง รายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. แบบคำขอ ๆ ที่ผู้ขออนุญาตต้องยื่น
2. ลำดับขั้นตอนในการพิจารณา นุมัติ อนุญาต (Workflow)
3. ระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูล
4. เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้
5. รายงานสถิติ และข้อมูลเชิงวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ระบบต้องจัดทำได้