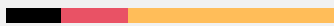


วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงาน ระดับมาตรฐาน



ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน

(ฉบับเผยแพร่ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

จัดทำและเผยแพร่โดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02 356 9999

โทรสาร 02 281 7882

e-mail: saraban@opdc.go.th

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

1 ถนนพระอาทิตย์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ 02 222 0206-9, 02 221 5306, 02 221 5313, 02 221 5344, 02 221 5376, 02 221 5395

โทรสาร 02 226 6201, 02 226 3612

e-mail: saraban@ocs.go.th

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาคารเดอะ ไบน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 20-22 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ : 02 123 1234

โทรสาร : 02 123 1200

email : info@etda.or.th

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 02 612 6060

โทรสาร : 02 612 6011-12

email : contact@dga.or.th

คำนำ

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐานนี้จัดทำโดยความร่วมมือของ 4 หน่วยงานที่กำหนดในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สคก.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 สามารถปฏิบัติตามได้ตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน

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



คณะผู้จัดทำ
พฤษภาคม 2566

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



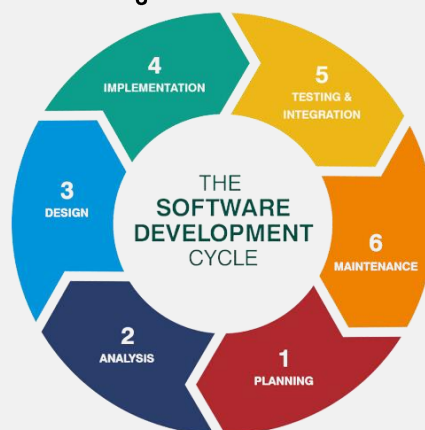
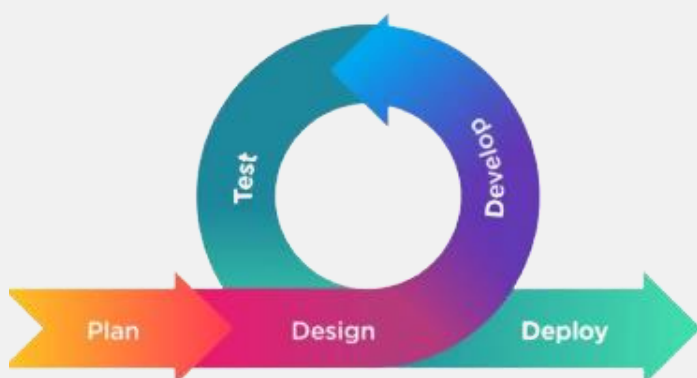
การพัฒนาระบบ e-Service ให้ใช้รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process) ที่เป็นสากลในการออกแบบ เช่น



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)



ให้หน่วยงาน**ลงทะเบียนเพื่อเผยแพร่แอปพลิเคชัน**ดังกล่าวกับช่องทางทางการเผยแพร่ที่เป็นทางการสำหรับแต่ละแพลตฟอร์ม (Marketplace) ได้แก่ Apple App Store Google Play หรือ App Gallery ซึ่งมีการตรวจสอบแอปพลิเคชัน โดยให้ระบุรายละเอียดบริการต่าง ๆ ที่ใช้ได้กับแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ชัดเจน

บริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล



ให้หน่วยงานลงทะเบียน หรือติดตั้งระบบดังกล่าว **ตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกำหนด**

2. การจัดทำประกาศ

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

3. การมอบหมายหน้าที่

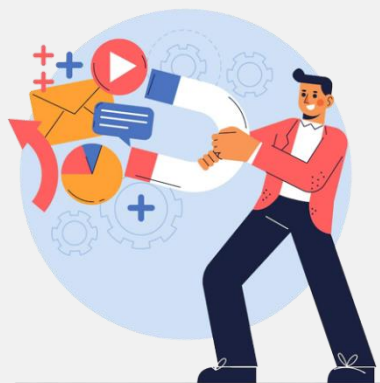
มอบหมายเจ้าหน้าที่คนหนึ่งหรือหลายคนให้มีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบคำขอใหม่ในระบบ e-Service **ทุกวันทำการอย่างน้อยวันละสองครั้ง** **เมื่อเริ่มงานและก่อนเลิกงาน (8.30 น. และ 16.30 น.)**



#2

การรับเรื่องจากประชาชน

1. การรับเรื่องด้วยระบบ e-Service



เมื่อได้รับเรื่อง ที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาผ่านระบบ e-Service ให้หน่วยงานลงทะเบียณเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนภายในต่อไป



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



2. การแจ้งสถานการณืรับเรื่อง ด้วยระบบ e-Service

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

3. การรับเรื่องนอกเวลาทำการ ด้วยระบบ e-Service



ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด

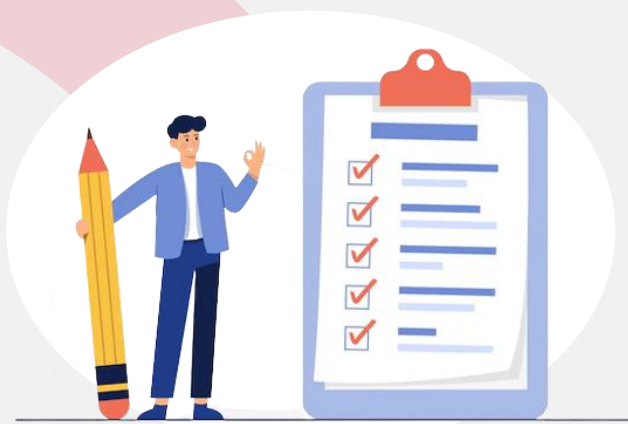


ตัวอย่าง

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

#3

การดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์



1. การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชนทุกครั้ง

ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ

เอกสาร หรือหลักฐาน
ไม่ถูกต้องครบถ้วน

เอกสาร หรือหลักฐาน
ถูกต้องครบถ้วน

แจ้งประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้ระบบ e-Service หรืออีเมลที่ประชาชนแจ้งมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ หรือใช้ช่องทางอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อประโยชน์แห่งความรวดเร็วและความสะดวกของประชาชน โดยไม่ต้องส่งผ่านสารบรรณของหน่วยงานก็ได้

การแจ้งให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม
เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดระยะเวลา
จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ชัดเจน

เอกสาร หรือหลักฐาน
ไม่ถูกต้องครบถ้วน

ตรวจสอบความถูกต้อง
ครบถ้วนของเอกสารอีกครั้ง

เอกสาร หรือหลักฐาน
ถูกต้องครบถ้วน

ดำเนินการต่อ
ตามขั้นตอนปกติ



ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมายังทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ส่งอีเมลไปแล้วถูกตีกลับ และประชาชนมิได้แจ้งหมายเลขติดต่อหรือช่องทางอื่นใดให้ทราบ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

2. การพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสาร

ในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมาทางระบบ e-Service นั้น ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ดังนี้



1



ข้อมูลที่ส่งมาตรงตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มของระบบ e-Service ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น
จะถือว่า มีผลเป็นคำขอที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว (มาตรา 7 วรรคสาม)

2



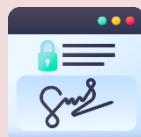
รูปแบบไฟล์เอกสาร (format) จะใช้รูปแบบใดก็ได้ที่ใช้กันโดยทั่วไป เช่น ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพสแกน ไม่ว่าจะอยู่ในสกุล PDF, TIFF, JPEG, PNG หรือ BMP ก็ตาม
ตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่สามารถอ่านข้อความหรือเข้าใจภาพได้ชัดเจนใกล้เคียงต้นฉบับ
กรณีที่เอกสารที่ประชาชนส่งมานั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนดำเนินการจัดทำ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

3



หากประชาชนได้ส่งไฟล์สำเนาเอกสารมาแล้วหนึ่งชุด ให้ถือว่าประชาชนได้ส่งสำเนา
เอกสารมาครบตามจำนวนที่กฎหมายหรือกฎเกณฑ์เฉพาะกำหนดไว้แล้ว
(มาตรา 7 วรรคสาม)

4



ผู้ส่งไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อรับรองในสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service ถือเป็นการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ส่งอยู่แล้วในตัวเอง

- กรณีที่ผู้ส่งอีเมลเป็นแต่เพียงผู้ส่งเอกสารแทนผู้อื่น
- กรณีที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้บุคคลอื่นนอกจากผู้ยื่นคำขอต้องลงนามในเอกสาร

ในการนี้ผู้ที่กฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดจะต้องลงนามด้วย
ทั้งนี้ อาจใช้วิธีลงนามในกระดาษก่อนแล้วจึงแปลงเป็นไฟล์ภาพอิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตาม
ประกาศ ขมธอ. 23-2563 ของ สพรอ. ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ เช่น นำภาพลายมือชื่อมาประทับ
ลงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

- 5 เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาเอกสารที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกให้ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบอนุญาตขับรถ โดยสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการดังนี้



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

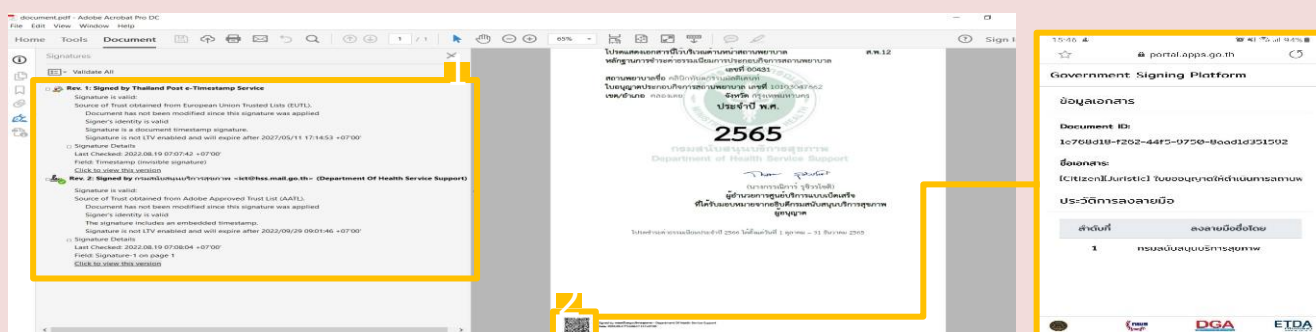


หากหน่วยงานที่ออกเอกสารไม่มีบริการระบบตรวจสอบเอกสาร ให้แนบเอกสารนั้นส่งให้หน่วยงานผู้ออกเอกสารทางอีเมล เพื่อให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบให้



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 โดยเมื่อเปิดเอกสารเพื่อตรวจสอบหากพบว่าเอกสารใช้ใบรับรองฯ ที่ถูกต้องและไม่หมดอายุ จะมีการแสดงให้เห็นผู้ใช้งานทราบในหน้าจอโปรแกรม เช่น แสดงเป็นแถบสีและต่อด้วยคำปรากฏด้านบนเอกสาร ดังภาพประกอบ



- 7 ในกรณีที่เอกสารที่ยื่นนั้นต้องติดอากรแสตมป์ ให้หน่วยงานแนะนำให้ประชาชนติดอากรแสตมป์อิเล็กทรอนิกส์ (e-stamp) โดยแนะนำให้เข้าไปที่ www.rd.go.th และเลือกเมนู “ชำระอากรแสตมป์” และเมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งรหัส e-stamp ที่ประชาชนส่งมาแล้ว หน่วยงานสามารถนำรหัสดังกล่าวเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องที่ช่องทางเดียวกันได้ (เมนูย่อย “ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์”)

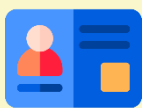


3. การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ผ่านระบบ e-Service



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

1 ขอบเอกสารหลักฐานเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ขออนุญาตเพิ่มเติม เช่น



ภาพถ่ายของบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายผู้ขอใช้บริการคู่กับ สิ่งที่ใช้รับรองตัวตนหรือเอกสารอื่น



ไฟล์ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ที่ออกโดยผู้ให้บริการที่น่าเชื่อถือ (Certificate Authority)



เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้วิธีการ ยืนยันตัวตนด้วยการนัดหมาย เพื่อวิดีโอคอล (video call)

ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวประชาชนต้องสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไประหว่าง ไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือ เพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น (มาตรา 8)

2 การพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะ **ใช้ในการยื่นขอรับบริการที่มีความเสี่ยงสูง** จากหน่วยงานของรัฐในกรณีดังต่อไปนี้

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

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



ยืนยันตัวตนผู้ขอรับ บริการโดยเชื่อมต่อกับ ผู้ให้บริการ Digital ID ที่น่าเชื่อถือ เช่น D.DOPA



เจ้าหน้าที่อาจเลือกใช้ วิธีการยืนยันตัวตน ด้วยการนัดหมายเพื่อ วิดีโอคอล (video call)



บันทึกภาพจากการวิดีโอคอล เก็บไว้เป็นหลักฐานว่าได้มี การยืนยันตัวตนแล้ว



แจ้งผ่านวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขอรับบริการ ใช้ในการติดต่อมาด้วย เพื่อเป็นหลักฐานประกอบ



4. การรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์

การรับเงินค่าคำขอ 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

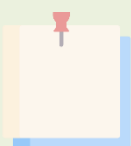


ทุกสิ้นวันทำการ ให้หน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการรับเงินแต่ละรายการ รวมทั้งดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 หรือตามระเบียบเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน แล้วแต่กรณี และเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าประชาชนชำระเงินครบถ้วนแล้ว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

5. การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน

การส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานสามารถพิมพ์เอกสารออกเป็นกระดาษเพื่อดำเนินการด้วยวิธีการตามที่ใช้อยู่เดิมก็ได้ แต่หากหน่วยงานมีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เดินเรื่องภายในหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1



หัวหน้าหน่วยงานต้องออกคำสั่งเพื่อกำหนดระบบ e-Service เป็นหนึ่งในระบบสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 16 วรรคหนึ่ง เพื่อรับรองระบบดังกล่าว ให้เป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมาย

2

ในกรณีที่ระบบ e-Service ไม่รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน



ให้นำการส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงานตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานในระยะเริ่มต้น ฯ มาใช้โดยอนุโลม

#4

การออกใบอนุญาต การแจ้งผล การพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมา ด้วย**วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

1. การออกใบอนุญาตหรือ หลักฐานอื่นใดตามที่ ประชาชนร้องขอ

เมื่อเห็นควรให้ออกใบอนุญาตหรือออก
หลักฐานอื่นใดตามที่ประชาชนร้องขอ
หรือเห็นควรมีหนังสือแจ้งปฏิเสธคำขอ
อนุญาต สามารถดำเนินการได้ดังนี้

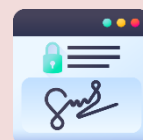


1



ให้ระบบ e-Service จัดทำใบอนุญาต
หรือหลักฐานดังกล่าวเป็นไฟล์

2



ลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้
วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้
แล้วส่งให้ส่วนงานสารสนเทศแปลงเอกสารให้อยู่ใน
รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



2. การแปลงเอกสารให้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำ
โดยใช้อุปกรณ์สแกนเอกสาร โดย**บันทึกในรูปแบบไฟล์สกุล
PDF** หรือใช้วิธีถ่ายภาพและแปลงไฟล์ภาพเป็นรูปแบบไฟล์
PDF ผ่านบริการแปลงไฟล์ที่เว็บไซต์ Adobe.com ได้
โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



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>

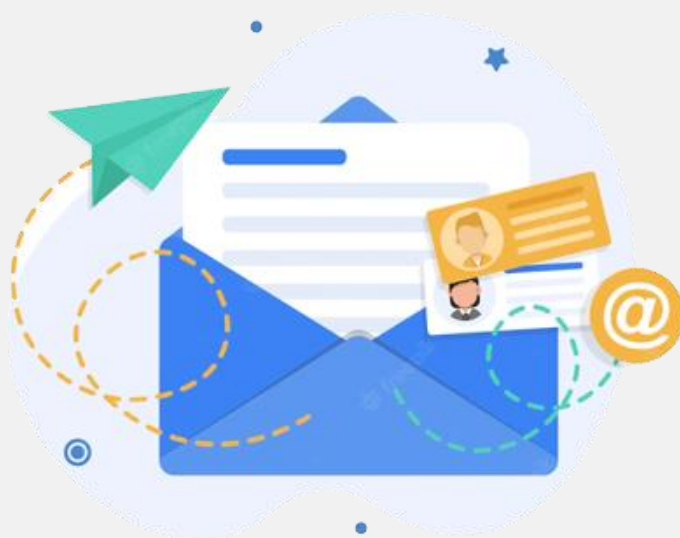
ในกรณีที่ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ต้องการหลักฐานเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียน หน่วยงานสามารถส่งสำเนากฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ หรือหนังสือรับรองจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ หากมีข้อขัดข้อง หน่วยงานสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือจาก สพร. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-123-1234 หรือ info@etda.or.th

- 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 หรือใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ สพร.
2. กรณีส่งด้วยอีเมล ให้ส่งไปยังอีเมลที่ผู้ยื่นคำขอใช้ยื่นขอรับบริการ หรืออีเมลที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งความประสงค์จะใช้เพื่อรับใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์



การส่งใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือหลักฐานอื่นใดให้ประชาชน ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้รับใบอนุญาตฯ ที่จะขอรับใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษในภายหลัง



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



ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบการ จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของระบบ e-Service



Tips

การบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตที่เป็นกระดาษ รวมทั้งระบุสถานะของใบอนุญาตแต่ละใบว่ายังมีผลใช้บังคับอยู่ ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนด้วย

2



ให้หน่วยงานรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ให้ครบถ้วนก่อน **เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้** แล้วจึงทยอยรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

3



หน่วยงานมีหน้าที่ **ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา** เมื่อใดที่หน่วยงานมีคำสั่งพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือใบอนุญาตหมดอายุ ต้องปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ มิเช่นนั้นหน่วยงานอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง



2. การส่งออก/เปิดเผยไฟล์ข้อมูลในอนุญาต

ให้หน่วยงานส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์ และเปิดเผยไฟล์ข้อมูลในอนุญาตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1 ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลในอนุญาต



เว็บไซต์ของหน่วยงาน



Google Drive



OneDrive



Cloud Storage
อื่นๆ

ตั้งสถานะให้ประชาชนเข้าดูข้อมูลได้ และคัดลอก URL ช่องทางเข้าถึงมาจัดทำเป็นประกาศของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

2



จัดส่งไฟล์ฐานข้อมูลในอนุญาตให้หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด และส่งไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือนที่มีการปรับปรุงข้อมูล

3 เปิดเผยไฟล์ฐานข้อมูลในอนุญาตผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (www.data.go.th)

1. ลงทะเบียน

ลงทะเบียนที่เว็บไซต์
<https://data.go.th/pages/digital-id-e-mail>

2. เข้าใช้งาน

เข้าใช้งานที่ www.data.go.th
ในฐานะเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ
เพื่อบันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ดังกล่าวไว้ในระบบ

3. อัปเดตอยู่เสมอ

ให้บันทึกไฟล์ข้อมูลฯ ทุกสิ้นเดือน
ที่มีการปรับปรุงข้อมูล



Tips

ไฟล์ที่หน่วยงานจะส่งให้เปิดเผย ให้ตั้งสิทธิ์เข้าถึงไฟล์เป็นแบบอ่านอย่างเดียว (read-only) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต

3. กรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล



ในกรณีที่หน่วยงานยังมีได้จัดทำฐานข้อมูล หรือยังมีได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้เอง หน่วยงานจะมีหน้าที่ตามมาตรา 21 วรรคสอง ที่จะต้องจัดส่งข้อมูลให้ประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอภายใน 3 วัน โดยจะเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนไม่ได้

#6 อื่นๆ

ช่วยเหลือ

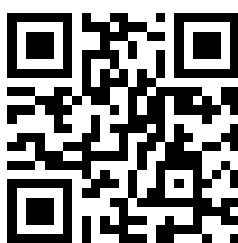


ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับมาตรฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>
หรือส่งคำถามมาที่ dx@opdc.go.th



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ
หน่วยงานระดับมาตรฐาน (ฉบับเดิม)



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

#

ภาคผนวก ก. คุณสมบัติขั้นต่ำของ ระบบ e-Service



ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล

1. ระบบ e-Service ควรมีหน้าแรก (Landing Page) ที่มีรายละเอียดโดยย่อของบริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน ฯ นี้ได้ และอาจมีลิงค์ (Link) ไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก็ได้
2. ระบบ e-Service ควรรองรับการสืบค้นข้อมูล (Search)
3. ระบบ e-Service ควรมีรายละเอียดข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ขออนุญาตมีคำถามเพิ่มเติม



ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

1. กรณีที่เป็นการขอใช้บริการครั้งแรกหรือผู้ขออนุญาตยังไม่มีสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (authenticator) ที่ใช้กับระบบ e-Service ได้ ระบบ e-Service ต้องให้ ผู้ขออนุญาตดำเนินการขอรับสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้
 1. รองรับการสมัครสมาชิกกับระบบ e-Service หรือ
 2. รองรับการสมัครสมาชิกกับผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ที่หน่วยงานกำหนด และนำสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (Authenticator) จากผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวมาใช้กับระบบ 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) ที่หน่วยงานกำหนด เช่น Login โดยใช้แอปพลิเคชัน D.DOPA หรือ Login โดยใช้แอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น
 4. การยืนยันตัวตนกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่ครอบงำอยู่บนระบบ e-Service นั้น ๆ (Superapp) เช่น Login เข้าสู่แอปพลิเคชันทางรัฐ ก่อนเข้าสู่บริการของหน่วยงาน
3. กรณีที่ผู้ขออนุญาตต้องการดำเนินการแทนบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น ระบบ e-Service อาจรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ขออนุญาต และให้ผู้ขออนุญาตจัดเตรียมรายละเอียดการมอบอำนาจตามที่ระบุในขั้นตอน 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 ได้เป็นอย่างดี
 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 ต้องให้ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 1 ตามที่ระบุในข้อเสนอนโยบายมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC SIGNATURE GUIDELINE) ขมร.23-2563 เป็นอย่างน้อย ซึ่งครอบคลุมถึง
 1. มีการแสดงข้อความ และบันทึกเจตนา มีการเก็บหลักฐานเพื่อแสดงว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล (เช่น ให้ยืนยันเจตนา หรือ แสดงหน้าต่างให้ยืนยันเจตนา เป็นต้น) หรือ
 2. มีการใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ต่อข้อความที่แสดงเจตนา

9. ระบบ e-Service ต้องบันทึกข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐานประกอบเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และอาจออกเลขที่รับ (Reference Code) เพื่อให้ผู้ขออนุญาตใช้อ้างอิงในการติดตามสถานะ ความคืบหน้าต่อไป โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ที่เหมาะสม เหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล
10. ระบบ e-Service ควรแสดงข้อความยืนยันว่าได้รับข้อมูลคำขอ พร้อมเอกสาร/หลักฐาน ประกอบแล้ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา คำขอฯ ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น



ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ

1. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายการคำขอ ฯ ใหม่ หรือคำขอที่มีการเปลี่ยนแปลง (เช่น ผู้ขออนุญาต ส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม) ได้
2. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดคำขอแต่ละรายการได้
3. เจ้าหน้าที่บันทึกผลการตรวจสอบรายละเอียดคำขอ ฯ ระบุ ข้อมูลหรือเอกสาร ที่ผู้ขออนุญาต ต้องยื่นเพิ่มเติม ได้
4. ระบบฯ สามารถแจ้งผลการตรวจสอบคำขอ ฯ ให้ผู้ขออนุญาตทราบทางช่องทางการติดต่อ ที่ผู้ขออนุญาตกำหนดได้
5. หากหน่วยงานมีการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับบริการนี้ ให้ระบบฯ คำนวณระยะเวลา การให้บริการโดยยึดเอาเวลาที่ระบุในข้อความที่ข้อมูลการขออนุญาตเข้าสู่ระบบฯ เว้นแต่ วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป
6. ระบบฯ ควรรองรับการจำหน่ายคำขอ ฯ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ขออนุญาตได้ หรือ เกินกำหนดการให้ผู้ขออนุญาตส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมแล้วได้ โดยการจำหน่ายคำขอ เป็นการปรับเปลี่ยนสถานะเพื่อการประมวลผลเท่านั้น ไม่ได้ทำการลบข้อมูลออกจากระบบฐานข้อมูล



ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการอนุมัติ

ความสามารถของระบบ e-Service

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



แนวทางเฉพาะสำหรับ ระบบ e-Service

1. ระบบ e-Service แจ้งค่าธรรมเนียมที่ผู้ขออนุญาตต้องชำระให้ผู้ขออนุญาตทราบ 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 แพลงหลักฐานการชำระเงินเป็นไฟล์ และยืนยันการชำระเงินผ่านระบบ e-Service
5. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ 1-4 ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งค่าธรรมเนียม และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขออนุญาตทราบตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ขออนุญาตกำหนด และให้ผู้ขออนุญาตแจ้งยืนยันการชำระเงินกลับไปยังเจ้าหน้าที่พร้อมไฟล์หลักฐานการชำระเงิน
6. เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานคลังตรวจสอบยืนยันการชำระเงินออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
7. กรณีที่ระบบสนับสนุนการให้บริการ (e-Service Backend) ยังไม่รองรับการทำงานตามข้อ 6 ให้เจ้าหน้าที่จัดทำใบเสร็จรับเงินเป็นกระดาษ แล้วแปลงเอกสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การถ่ายภาพ หรือการสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบคำขอฯ) และต้องมีความละเอียดไม่น้อยกว่า X DPI (อ้างถึง ประกาศ ครอ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำ หรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553) แล้วส่งไฟล์ใบเสร็จรับเงินดังกล่าวไปยังผู้ขออนุญาต
8. กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่ชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด (เช่น ค้างชำระค่าไฟฟ้า) หรือจำหน่ายคำขออนุญาตจากระบบ



ความสามารถของระบบ e-Service เพื่อรองรับการออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

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. หน่วยงานควรพิจารณานำแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ (Website Security Guideline) ที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) มาใช้กับระบบ e-Service ส่วนที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บเซอร์วิส



ความสามารถของระบบ e-Service เฉพาะสำหรับบริการของหน่วยงาน

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

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