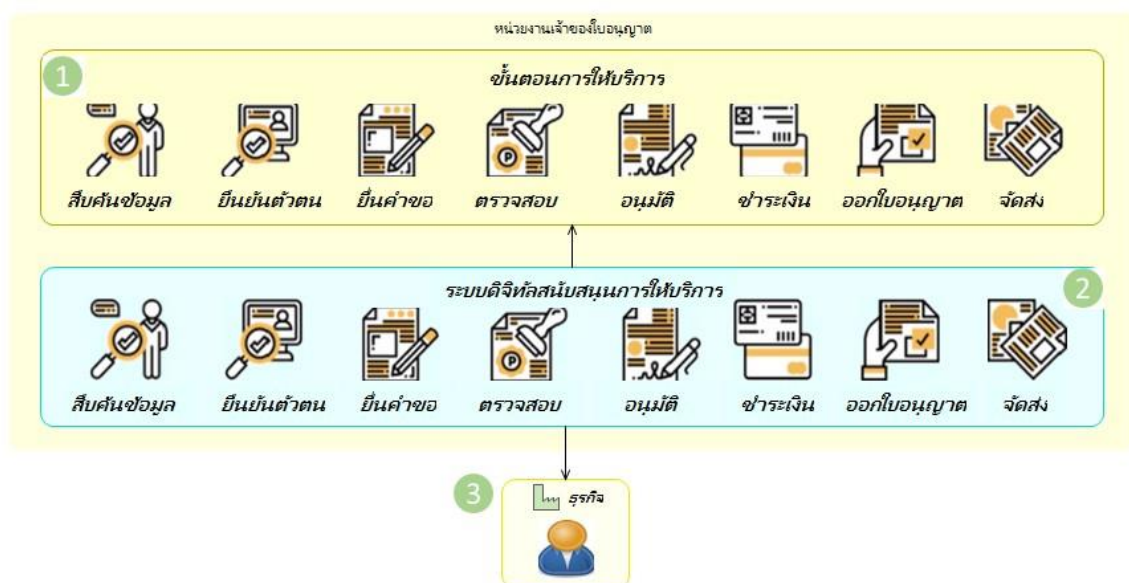


บทที่ 3

การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ที่เป็นมาตรฐาน (Digital Service Process)

การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ

ขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน แสดงดังภาพที่ 1 ได้แก่ 1) ส่วนที่เป็นสีเหลืองเป็นขั้นตอนการให้บริการออกใบอนุญาตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต 2) ส่วนที่เป็นสีฟ้าเป็นระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการออกใบอนุญาต และ 3) ผู้ประกอบการที่เข้ามาขอรับบริการผ่านระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ



ภาพที่ 1 ระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ

การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล อ้างอิงตามร่างมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูล การยืนยันตัวตน การยื่นคำขอ การพิจารณาคำขอ การอนุมัติ การชำระค่าธรรมเนียม การออกหนังสือสำคัญ และการจัดส่งหนังสือสำคัญ



การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ

การออกแบบขั้นตอนที่ควรจะเป็นในอนาคตเสนอให้การบริการดิจิทัลที่สนับสนุนการทำงานในแต่ละขั้นตอนเป็นอิสระจากกัน เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตมีความยืดหยุ่นในการพัฒนา ถ้าหน่วยงานมีความพร้อมก็สามารถพัฒนาเองได้ทั้งหมด แต่ถ้าไม่มีความพร้อมก็สามารถเลือกพัฒนาในบางขั้นตอนและใช้บริการจากภายนอกในบางขั้นตอน

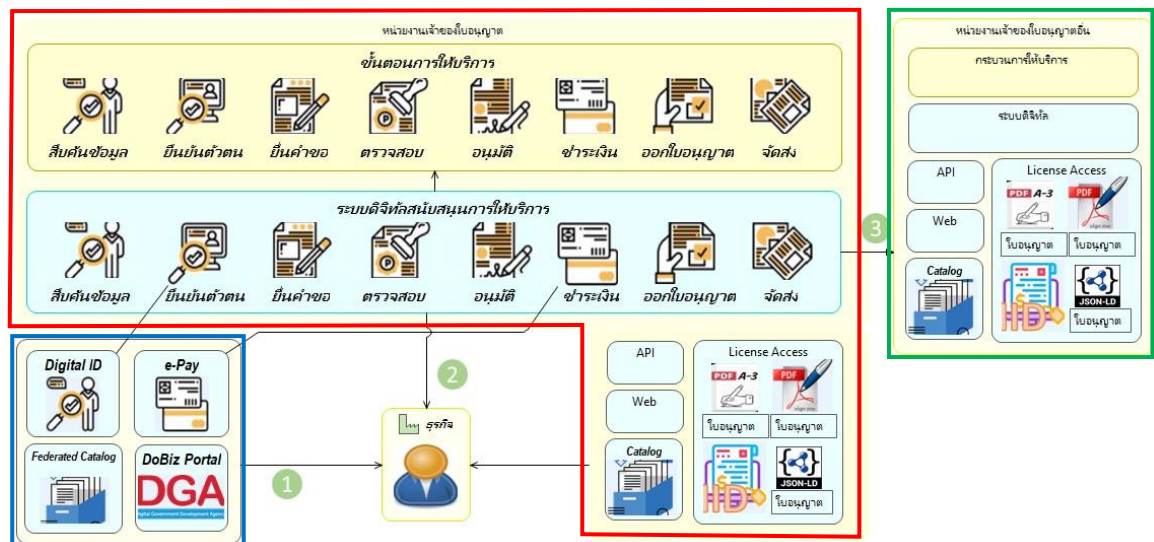
พระราชบัญญัติ การปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้มีการบังคับใช้ ส่งผลให้หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตต้องปรับปรุงการบริการของตนเองให้เป็นดิจิทัล แต่หลายหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังไม่มีความพร้อม หรือบางหน่วยงานที่มีปริมาณการออกใบอนุญาตไม่มากพอ ดังนั้นการลงทุนพัฒนาระบบดิจิทัลแบบต่างคนต่างทำ ไม่เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน

การออกแบบระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจรนี้ได้คำนึงถึงประเด็นนี้ด้วย ที่ได้มีการกำหนดให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์โมดูลของบางขั้นตอนโดยหน่วยงานกลาง เพื่อสนับสนุนให้กับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต ได้แก่ การยืนยันตัวตน การชำระเงิน แคนดาสีลออกต่าง ๆ และเว็บพอร์ทัลกลาง ดังแสดงในภาพที่ 2 (กล่องสีน้ำเงิน) ปัจจุบันหน่วยงานกลางหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานเพื่อการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และซอฟต์แวร์กลางไว้ล่วงหน้าเป็นบางส่วนแล้ว

นอกจากการออกแบบระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการออกใบอนุญาตแล้ว ต้องมีองค์ประกอบที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเพื่อรองรับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานกลาง
- 2) การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น
- 3) การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับภาคธุรกิจ





ภาพที่ 2 การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ

ภาพที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) กล่องสีแดงแสดงขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต 2) กล่องเขียวแสดงขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น และ 3) กล่องสีน้ำเงินแสดงขอบเขตของหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

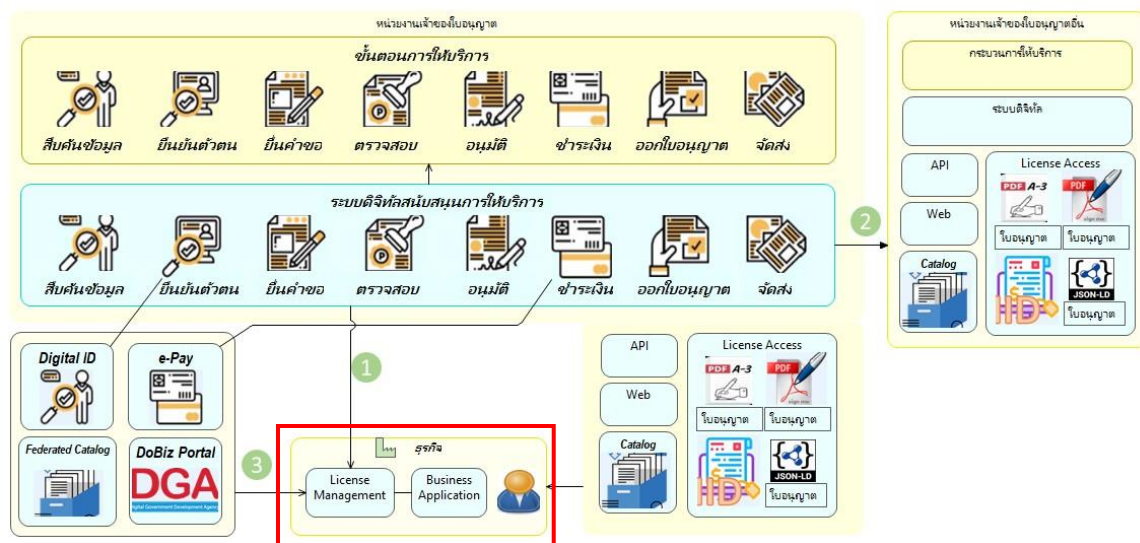
เมื่อพิจารณาขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต ส่วนที่เป็นสีฟ้าด้านบนเป็นระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ ที่ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ 8 โมดูลสนับสนุนทุกขั้นตอนของการบริการที่เป็นอิสระจากกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจสามารถเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น การยืนยันตัวตน หรือ การชำระเงิน ผ่านทางหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตหรือผ่านทางหน่วยงานกลาง การพัฒนาต้องเชื่อมโยงโมดูลเหล่านี้เข้าด้วยกัน

ช่องทางการให้บริการของระบบดิจิทัลที่ออกแบบมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ การเข้ามาใช้บริการโดยคนผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตใหม่ การติดตามผลการออกใบอนุญาต และการร้องขอใบอนุญาตที่ออกไปแล้ว และแบบ API ที่รองรับการดำเนินการด้วยโปรแกรมประยุกต์ของภาคธุรกิจ

นอกจากนั้นยังมีโมดูลที่สำคัญอีก 2 โมดูลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างระบบดิจิทัล คือ License Access เพื่อเป็นช่องทางให้หน่วยงานอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลใบอนุญาตได้ และ Catalog ที่เป็นบัญชีของข้อมูลต่างๆ เช่น รายละเอียดการบริการดิจิทัล เป็นต้น

ซึ่งถ้าพิจารณาขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของซอฟต์แวร์โมดูลที่คล้ายคลึงกัน เพื่อรองรับการเชื่อมโยงทั้ง 3 รูปแบบดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น





ภาพที่ 3 การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ ที่รองรับการให้บริการแบบอัตโนมัติจากภาครัฐกิจ

การออกแบบเพื่อให้บริการกับภาคธุรกิจที่มีความพร้อม ได้แก่บริษัทใหญ่ๆ ที่ได้มีการเปลี่ยนผ่านเป็นบริษัทดิจิทัลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีจำนวนไม่น้อย กระบวนการทำงานของบริษัทได้เปลี่ยนจากการทำงานของคนมาเป็นระบบดิจิทัลแล้วเช่นกัน ดังแสดงในภาพที่ 3 ตรงกล่องสีแดง ดังนั้นการร้องขอบริการระหว่างภาคธุรกิจกับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตจะเป็นแบบอัตโนมัติที่ระบบดิจิทัลระหว่าง 2 หน่วยงานจะเชื่อมโยงและทำงานร่วมกันแบบอัตโนมัติ

การประเมินความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างขั้นตอนการให้บริการของบริการเป้าหมายแต่ละบริการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน

ความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างขั้นตอนการให้บริการของบริการเป้าหมายแต่ละบริการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน แสดงในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบและคุณลักษณะใหม่ในอนาคต รายละเอียดดังตารางที่ 1

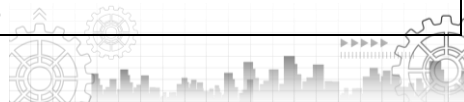


ตารางที่ 1 การประเมินความแตกต่าง (Gap Analysis)

องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
การเข้าใช้งานระบบ	<p>1) รองรับการทำงานแบบ Web Application</p> <p>2) สามารถเรียกใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser Browser) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์พกพา โดยมีการแสดงผลที่เหมาะสมตามขนาดของอุปกรณ์ต่างๆ (Web Responsive)</p> <p>4) รองรับการแสดงผลได้หลายภาษา สามารถเปลี่ยนภาษาได้จากหน้าจอ และสามารถขยายจำนวนภาษาที่รองรับได้อย่างไม่จำกัด</p> <p>5) รองรับการเปลี่ยนขนาดตัวอักษรได้ตามความต้องการ</p> <p>6) รองรับการการทำงานบนระบบปฏิบัติการ ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Windows Server หรือ Linux</p> <p>7) รองรับการทำงานบนระบบฐานข้อมูลได้ โปรตระกูลประเภทฐานข้อมูล</p>
ระบบยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์	<p>1) รองรับการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ ของกลุ่มผู้ใช้งานต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคล ประชาชนไทยและชาวต่างชาติ) และนิติบุคคล โดยผู้ประกอบการสามารถหาข้อมูล ยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียม ติดตามสถานะ ร้องเรียน และบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานได้ เป็นต้น • เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมสามารถรับคำขอจากผู้ประกอบการ กรอกข้อมูล และยื่นขออนุมัติอนุญาตให้กับผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการผ่านศูนย์บริการร่วมได้ สามารถติดตามสถานะของการขออนุมัติอนุญาตและการร้องเรียนทุกประเภท เป็นต้น • เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ออกไปอนุมัติอนุญาต สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ยื่นผ่านระบบ และสามารถปรับปรุงสถานะในการพิจารณาอนุมัติอนุญาตได้ผ่านหน้าจอตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ



องค์ประกอบของระบบดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน สามารถจัดการข้อมูลของใบอนุญาต จัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ใช้งานภายในหน่วยงาน • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบกลาง สามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน <p>2) รองรับการเชื่อมต่อกับระบบยืนยันตัวตนบุคคลต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบ Digital ID ที่ให้บริการโดย สพร • ระบบยืนยันตัวตนนิติบุคคลโดยใช้บัญชีผู้ใช้งานระบบ e Registration หรือระบบ e Filling ที่ออกโดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า <p>3) รองรับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi Factor Authentication)</p> <p>4) รองรับการกำหนดระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้สำหรับแต่ละงานบริการ/ใบอนุญาต</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระดับความน่าเชื่อถือของ Identity เช่น ต้องแสดงตนก่อนขอรับบริการ • ระดับความสามารถในการยื่นคำขอโดยตัวแทน (Delegates) <p>5) ผู้ประกอบการบุคคลและนิติบุคคลสามารถกำหนดตัวแทนในการยื่นคำขอหรือดำเนินการต่าง ๆ ผ่านระบบได้ (Delegates)</p>
ระบบข้อมูลใบอนุญาต	<p>1) ให้ข้อมูลในการติดต่อราชการเพื่อประกอบธุรกิจตั้งแต่ เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลตามเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ค้นหาข้อมูลตามวงจรการประกอบธุรกิจ ค้นหาข้อมูลตามประเภทธุรกิจ หรือค้นหาโดยคำสำคัญ</p> <p>2) สามารถแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการตามรูปแบบธุรกิจ หรือรายละเอียดของกิจการ (Information Advisor) โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</p> <p>3) สามารถเชื่อมโยงรายละเอียดของใบอนุญาต/งานบริการจากระบบคู่มือประชาชน เช่น ขั้นตอน เอกสารประกอบ ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม เป็นต้น</p>



องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
ระบบบริหารจัดการการติดต่อ ของผู้ประกอบการ	<p>1) รองรับการติดต่อของผู้ประกอบการผ่านช่องทางอย่างน้อย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการ (Walk In) • ติดต่อผ่านสายด่วน (Call) • ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ (Chat) • ติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เป็นต้น <p>2) เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อ เช่น ประเภทในการติดต่อ (การสอบถาม การขอความช่วยเหลือ การ ร้องเรียน การติดตามความคืบหน้า) ช่องทางที่ใช้ และ วันเวลา ที่ติดต่อ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูประวัติการติดต่อได้เมื่อ ต้องการ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือหมายเลข หนังสือเดินทาง เป็นเลขที่อ้างอิง</p> <p>3) เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูหรือค้นหาประวัติการติดต่อและ รายละเอียดการติดต่อ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือ หมายเลขหนังสือเดินทาง หรือค้นหาโดยข้อมูลที่สำคัญ อื่นๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>4) รองรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถบันทึกข้อร้องเรียนและรายละเอียดของการร้องเรียน ได้โดยผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม • สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และแก้ไข • สามารถติดตามสถานะของการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามข้อตกลงงานบริการ (SLA)
ระบบยื่นคำขอ	<p>1) รองรับการยื่นคำขอโดยผู้ประกอบการบุคคล/นิติบุคคล ตัวแทนผู้ประกอบการ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่ ดำเนินการแทนผู้ประกอบการ</p> <p>2) รองรับการยื่นคำขอทั้งในกรณี ขอบใบอนุญาตใหม่ แก้ไข เปลี่ยนแปลง ต่ออายุ และยกเลิก</p> <p>3) Smart Form Data & Document Entry</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และรายการเอกสารประกอบ เพื่อให้ผู้ประกอบการกรอกข้อมูลและส่งเอกสารประกอบเพื่อยื่น

องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>คำขอได้ ทั้งนี้รูปแบบของฟอร์มและรายการเอกสารต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถดึงข้อมูลหรือเอกสารของผู้ประกอบการแบบอัตโนมัติ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและเอกสารจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร หรือข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน • สามารถรองรับการกรอกข้อมูลโดยอัตโนมัติในรูปแบบต่างๆ เช่น กรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติโดยการระบุตำแหน่งบนแผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์การกรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติโดยจากระบุรหัสไปรษณีย์ หรือการกรอกข้อมูลจากบัญชีผู้ใช้งานให้โดยอัตโนมัติ • สามารถรองรับการคำนวณข้อมูลที่สำคัญตามข้อมูลที่ปรากฏในใบคำขอ เช่น ค่าธรรมเนียม วันที่ครบกำหนด และรายการเอกสารประกอบ • สามารถยื่นคำขอสหลายใบอนุญาต/บริการได้ในการยื่นคำขอครั้งเดียว โดยกรอกข้อมูลและส่งเอกสารประกอบชุดเดียว ไม่ซ้ำซ้อน • สามารถบันทึกร่างคำขอและเอกสารประกอบได้ ทั้งกรณีการบันทึกโดยผู้ใช้งานและการบันทึกโดยอัตโนมัติ (Auto Save) <p>4) สามารถตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำขอและเอกสารประกอบตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ โดยรองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การตรวจสอบพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ การตรวจสอบบัญชีต้องห้าม เป็นต้น</p> <p>5) การยืนยันการส่งข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถแก้ไข และตรวจทาน (Preview) คำขอและเอกสารทั้งหมดก่อนยืนยันการส่งได้ • สามารถแจ้งข้อกำหนด หรือเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ ให้ผู้ยื่นคำขอยืนยันก่อนการส่งได้ • สามารถส่งคำขอซ้ำ (Resubmit) ทั้งแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติหากเกิดเหตุขัดข้องได้

องค์ประกอบของระบบดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>6) สามารถส่งต่อข้อมูลคำขอและเอกสารประกอบไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบทั้งส่วนราชการส่วนกลางและท้องถิ่นตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ</p> <p>7) สามารถรองรับการนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ตามตารางงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การนัดหมายในการตรวจสอบสถานที่ สัมภาษณ์ หรือตรวจตัวอย่างสินค้า (Appointment Booking) เป็นต้น</p> <p>8) สามารถให้ผู้ประกอบการตรวจสอบสถานะของการยื่นคำขอได้ทุกบริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว รองรับการแจ้งเตือนแบบเชิงรุก (Proactive Notification) ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมลล์ หรือ SMS เป็นต้น</p>
ระบบรับชำระเงิน	<p>1) สามารถคำนวณค่าบริการได้ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด รองรับค่าบริการประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าใบคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ เป็นต้น</p> <p>2) สามารถรองรับการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างน้อย ดังนี้ Credit Card, Bill Payment และ QR Payment</p> <p>3) รองรับการเชื่อมโยง/ทำงานร่วมกับระบบ National e Payment รวมถึงแพลตฟอร์มกลางที่ให้บริการโดยกรมบัญชีกลางได้</p> <p>4) สามารถตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินในกรณีที่ผู้ประกอบการชำระเงินผ่านช่องทางของธนาคาร เช่น Bill Payment / QR Payment และจัดทำใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>5) สามารถจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินและการนำส่งคลัง</p>
ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพของการบริการ	<p>1) สามารถบริหารจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการรายคำขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถติดตามสถานะและระยะเวลาของการดำเนินการรายคำขอตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการดำเนินงานรายขั้นตอนตามข้อตกลงระดับการปฏิบัติงาน (OLA) • สามารถคำนวณวันครบกำหนดโดยคำนึงถึงวันหยุดต่างๆ ให้ถูกต้อง และแสดงผลผ่านหน้าจอให้เห็นคำขอที่ครบกำหนดหรือเลยกำหนดได้โดยง่าย

องค์ประกอบของระบบดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อใกล้ครบกำหนดหรือเกินกำหนด SLA ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล SMS เป็นต้น • สามารถแจ้งเตือนผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เกินกำหนด SLA เป็นระยะเวลานาน (Escalation) <p>2) สามารถรองรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction Survey) ในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบสอบถามเมื่อเข้าใช้งาน หรือแบบสอบถามเมื่อส่งคำขอแล้วเสร็จ เป็นต้น โดยรองรับการกำหนดแบบคำถาม การบันทึกผลสำรวจ และการจัดสรุปผล</p> <p>3) สามารถรองรับการจัดเก็บสถิติงานบริการที่สำคัญต่างๆ (Service Statistics)</p>
ระบบบริหารจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน	<p>1) สามารถบันทึก แก้ไข หรือเรียกดู ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลติดต่อสื่อสาร (Profile and Contact Information)</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถบันทึก จัดเก็บ แก้ไข และแสดงข้อมูลที่จำเป็น เช่น ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่สถานประกอบการ เบอร์โทรศัพท์ และ อีเมล เป็นต้น • สามารถตรวจสอบยืนยัน (Verify) ข้อมูลช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ว่าเป็นที่อยู่ ที่ถูกต้องสามารถติดต่อได้จริง • สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนตัวส่วนตัวแบบอัตโนมัติจากระบบยืนยันตัวตน และเชื่อมโยงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน • สามารถแก้ไขหรือระบุข้อมูลที่อยู่อาศัยโดยใช้ แผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Google Maps) ได้ <p>2) สามารถจัดเก็บและเรียกดูประวัติการยื่นคำขอ สถานะของคำขอ และสามารถดูรายละเอียดของแต่ละคำขอ เช่น แบบฟอร์มที่กรอก เอกสารประกอบ ประวัติการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนจบได้ (License Application History & Details)</p> <p>3) สามารถจัดเก็บและเรียกดูใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากหน่วยงาน (Digital Permits)</p>



องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถประมวลหรือตรวจสอบวันหมดอายุของใบอนุญาตได้ และจัดให้มีการแจ้งวันหมดอายุทางช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล หรือ SMS เป็นต้น • สามารถเรียกดู ดาวน์โหลด และสั่งพิมพ์ ใบอนุญาตได้ สามารถสั่งพิมพ์ (Print) และดาวน์โหลดใบอนุญาต พร้อมบันทึกประวัติการดาวน์โหลดและประวัติการสั่งพิมพ์ได้ • สามารถเชื่อมโยงไปสู่การยื่นเรื่องแก้ไขเปลี่ยนแปลง ต่ออายุ หรือยกเลิกใบอนุญาตได้โดยง่าย <p>4) สามารถจัดเก็บ เรียกดู และบริหารจัดการเอกสาร (Documents / Correspondents) ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถจัดเก็บและเรียกดูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น คำขอ เอกสารประกอบ บันทึกจากเจ้าหน้าที่ และใบอนุญาตได้ โดยสามารถค้นหาและเข้าถึงเอกสารด้วยเกณฑ์การค้นหาต่างๆ • มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงเอกสาร • สามารถจัดเก็บเอกสารได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด <p>5) สามารถจัดเก็บและเรียกดูรายการชำระเงินได้ (Payment) รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การทำรายการเพื่อชำระเงินออนไลน์ได้โดยง่าย</p>
ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<p>1) สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดคำขอ และเอกสารประกอบทั้งหมดได้ ตามสิทธิ์ที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านได้รับ</p> <p>2) สามารถแสดงผลผ่านหน้าจอโดยใช้สีหรือสัญลักษณ์ให้เจ้าหน้าที่เห็นรายการคำขอที่มีสถานะต่างๆ ได้ เช่น คำขอที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ คำขอที่รอผู้ประกอบการดำเนินการ หรือคำขอที่เลยกำหนด</p> <p>3) สามารถสร้างเอกสารสำคัญที่เป็นทางการ ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด เช่น แบบฟอร์มคำขอ หนังสือพิจารณาคำขอ เป็นต้น สามารถสั่งพิมพ์ (Print) และดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าว รวมทั้งบันทึกประวัติการสั่งพิมพ์และดาวน์โหลดได้</p>



องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>4) เจ้าหน้าที่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ผลการพิจารณา รายการเอกสารที่ต้องแก้ไข ค่าธรรมเนียม และสามารถแนบเอกสารประกอบเพื่อสื่อสารแก่ผู้ประกอบการได้ และบันทึกประวัติการปรับปรุงสถานะ</p> <p>5) สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ประกอบการยื่นข้อมูล หรือปรับปรุงเอกสาร/สถานที่ตามข้อสั่งการ</p> <p>6) สามารถรองรับขั้นตอนของงานบริการตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด</p>
ระบบรายงาน ระบบวิเคราะห์ และแสดงผลข้อมูล	<p>1) จัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับการใช้งานของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประกอบการ • เจ้าหน้าที่หน่วยงาน • เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบระดับกลางและระดับหน่วยงาน <p>2) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ในรูปแบบกราฟชนิดต่างๆ หรือตารางข้อมูล</p> <p>3) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบของระบบรายงานเชิงหลายมิติ ที่สามารถ Filter, Slice & Dice, Drill Down, Drill Through เพื่อวิเคราะห์หรือเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเนื่องกันได้</p> <p>4) สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลรายงานได้อย่างคล่องตัว</p> <p>5) สามารถบันทึกหรือส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF และ Microsoft Excel ได้เป็นอย่างดี</p>
ระบบสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ	<p>1) บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (User Administration)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานได้ทุกประเภท • ผู้ดูแลระบบระดับหน่วยงาน สามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานระดับหน่วยงานได้ <p>2) บริหารจัดการข้อมูลงานบริการ (Process Registry) สามารถบันทึกและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของงานบริการที่สำคัญ เช่น ชื่องานบริการ หน่วยงาน ขั้นตอนหลัก รหัสคู่มือประชาชน ระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ ช่องทางการชำระ</p>

องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>ค่าธรรมเนียม เป็นต้น รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ คู่มือประชาชนเช่น ค่าธรรมเนียม ระยะเวลา เป็นต้น</p> <p>3) บริหารจัดการข้อมูลแบบฟอร์มคำขอบริการ (Form Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขรูปแบบและ รายละเอียดของแบบฟอร์ม เช่น ชื่อใบคำขอ รายการข้อมูลที่ต้องกรอกทั้งแบบ Static และ Dynamic ชนิดและประเภทของ รายการข้อมูล เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของ ข้อมูล เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ผู้ยื่นคำขอต้องยอมรับก่อนยื่นคำขอได้ โดยจะต้องรองรับการทำงานแบบ Smart Form</p> <p>4) บริหารจัดการข้อมูลเอกสารประกอบ (Supporting Doc Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขรายการ เอกสารที่ต้องยื่นพร้อมคำขอ เช่น ชื่อเอกสาร หมายเหตุ เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร ประกอบ ตัวอย่างเอกสาร โดยจะต้องกำหนดรายการเอกสารที่ จำเป็นต้องแนบตามข้อมูลในใบคำขอได้และรองรับการทำงานแบบ Smart Doc</p> <p>5) บริหารจัดการเนื้อหาเกี่ยวกับงานบริการ (Web Content Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขข้อมูลการ ติดต่อราชการตามวงจรการประกอบธุรกิจและข้อมูลการติดต่อ ราชการรายประเภทธุรกิจ รวมทั้งสามารถบริหารจัดการรูปแบบ (Layout) ของ User Interface ได้</p> <p>6) บริหารจัดการเนื้อหา ชุดคำถาม และคำตอบเพื่อแนะนำ ขั้นตอนการติดต่อราชการตามประเภทธุรกิจ (Information Advisor) ทั้งคำถามแบบ Static และ Dynamic</p> <p>7) บริหารจัดการข้อมูลเพื่อติดตามประสิทธิภาพของการ ดำเนินงาน (SLA Definition) เช่น กำหนดเวลาในการแจ้งเตือน ก่อนครบกำหนดหรือเมื่อเลยกำหนด ขั้นตอนการแจ้งเตือน ข้อความแจ้งเตือน เป็นต้น</p> <p>8) บริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเตือนทั้งแก่ ผู้ประกอบการและแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงาน เช่น เงื่อนไขในการ แจ้งเตือน ข้อความ (Template) และช่องทางการส่งข้อมูล</p>



องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>9) บริหารจัดการเงื่อนไขหรือเกณฑ์ในการประมวลผลต่างๆ (Business Rules Management) เช่น การกำหนดใบอนุญาตที่ไม่สามารถยื่นขอพร้อมกันได้ การคิดค่าธรรมเนียมตามใบคำขอ ตรวจสอบรายละเอียดคำขอ และหรือข้อมูลอื่นๆ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขต่างๆ ตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น</p> <p>10) บริหารจัดการขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละงานบริการ รวมทั้งการรับเรื่องส่งต่อไปสู่ระบบของหน่วยงานต่างๆ (Workflow Definition) โดยสามารถกำหนดขั้นตอนหลักรายการงานบริการ และลำดับของงานบริการที่เกี่ยวข้องกัน (Process Dependency)</p> <p>11) การบริหารจัดการข้อมูลต้องดำเนินการได้ผ่านหน้าจอและที่หลายรายการ (Bulk) มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล สามารถกำหนดวันที่การเปลี่ยนแปลงข้อมูลจะมีผลทั้งวันเริ่มต้นและสิ้นสุด และมีการบันทึกประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและเรียกดูในภายหลังได้</p>
ระบบเชื่อมโยงข้อมูล	<p>1) รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานทั้งในแบบ Online และ Batch ตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ</p> <p>2) รองรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ</p> <p>3) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อดึงข้อมูล เอกสาร ฐานทะเบียน หรือฐานข้อมูลใบอนุญาตต่างๆ ที่ภาครัฐมี</p> <p>4) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบคำขอ เช่น เขตผังเมือง หรือบัญชีต้องห้ามต่างๆ</p> <p>5) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบงานอนุมัติอนุญาตของหน่วยงาน เช่น เพื่อตรวจสอบข้อมูล ส่งต่อคำขอ รับข้อมูลสถานะการดำเนินงาน</p> <p>6) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบยืนยันตัวตน</p> <p>7) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบรับชำระเงิน National e Payment หรือระบบกลางๆ ที่กรมบัญชีกลางให้บริการ เพื่อรับชำระเงิน จัดทำใบเสร็จรับเงิน และตรวจสอบสถานะการชำระเงิน</p>

องค์ประกอบของระบบ ดิจิทัล	คุณลักษณะใหม่ในอนาคต
	<p>8) มีการบันทึกประวัติการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้</p> <p>9) สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงได้ เช่น การกำหนด End Point, รายการการข้อมูลที่จะต้องแลกเปลี่ยน และการแปลงข้อมูล</p>
คุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ	<p>ระบบจะต้องรองรับคุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) รองรับการตรวจสอบสถานะการทำงานของระบบได้โดยง่าย (Application & System Monitoring) 2) มีความยืดหยุ่นสามารถขยายขนาดเพื่อรองรับธุรกรรมที่จะเติบโตขึ้นในอนาคต (Scalability) 3) มีอัตราความพร้อมใช้งานและความน่าเชื่อถือของระบบสูง (Availability & Reliability) 4) มีความมั่นคงปลอดภัย (System Security) 5) มีการสำรองข้อมูลและการกู้คืน (Backup & Recovery) 6) มีการจัดเก็บข้อมูลหรือลบข้อมูลตามความเหมาะสม (Archive & Purge)

