**บทที่ 3**

**การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล**

**ที่เป็นมาตรฐาน (Digital Service Process)**

**การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ**

ขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน แสดงดังภาพที่ 3-1 ได้แก่

1) ส่วนที่เป็นสีเหลืองเป็นขั้นตอนการให้บริการออกใบอนุญาตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต

2) ส่วนที่เป็นสีฟ้าเป็นระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการออกใบอนุญาต และ

3) ผู้ประกอบการที่เข้ามาขอรับบริการผ่านระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ

Graphical user interface, application

Description automatically generated

ภาพที่ 3- 1 ระบบดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ

การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล อ้างอิงตามร่างมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสืบค้นข้อมูล 2) การยืนยันตัวตน 3) การยื่นคำขอ 4) การพิจารณาคำขอ 5) การอนุมัติ 6) การชำระค่าธรรมเนียม 7) การออกหนังสือสำคัญ และ 8) การจัดส่งหนังสือสำคัญ

**การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับ****หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ**

การออกแบบขั้นตอนที่ควรจะเป็นในอนาคตเสนอให้การบริการดิจิทัลที่สนับสนุนการทำงานในแต่ละขั้นตอนเป็นอิสระจากกัน เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตมีความยืดหยุ่นในการพัฒนา ถ้าหน่วยงานมีความพร้อมก็สามารถพัฒนาเองได้ทั้งหมด แต่ถ้าไม่มีความพร้อมก็สามารถเลือกพัฒนาในบางขั้นตอนและใช้บริการจากภายนอกในบางขั้นตอน

พระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ได้มีการบังคับใช้ ส่งผลให้หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตต้องปรับปรุงการบริการของตนเองให้เป็นดิจิทัล แต่หลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังไม่มีความพร้อม หรือบางหน่วยงานที่มีปริมาณการออกใบอนุญาตไม่มากพอ ดังนั้นการลงทุนพัฒนาระบบดิจิทัลแบบต่างคนต่างทำ ไม่เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน

การออกแบบระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจรนี้ได้คำนึงถึงประเด็นนี้ด้วย ที่ได้มีการกำหนดให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์โมดูลของบางขั้นตอนโดยหน่วยงานกลางเพื่อสนับสนุนให้กับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต ได้แก่ การยืนยันตัวตน การชำระเงิน แคตตาล็อคต่างๆ และเว็บพอร์ทัลกลาง ดังแสดงในภาพที่ 3-2 (กล่องสีน้ำเงิน) ปัจจุบันหน่วยงานกลางหลายหน่วยงานโดยเฉพาะสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานเพื่อการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และซอฟต์แวร์กลางไว้ล่วงหน้าเป็นบางส่วนแล้ว

นอกจากการออกแบบระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการออกใบอนุญาตแล้ว ต้องมีองค์ประกอบที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเพื่อรองรับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ประกอบด้วย

1. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานกลาง
2. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น
3. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับภาคธุรกิจ

Graphical user interface

Description automatically generated

ภาพที่ 3- 2 การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ

ภาพที่ 3-2 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) กล่องสีแดงแสดงขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต

2) กล่องเขียวแสดงขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น และ

3) กล่องสีน้ำเงินแสดงขอบเขตของหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต ส่วนที่เป็นสีฟ้าด้านบนเป็นระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ ที่ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ 8 โมดูลสนับสนุนทุกขั้นตอนของการบริการที่เป็นอิสระจากกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจให้สามารถเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น การยืนยันตัวตน หรือ การชำระเงิน ผ่านทางหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตหรือผ่านทางหน่วยงานกลาง การพัฒนาก็ต้องเชื่อมโยงโมดูลเหล่านี้เข้าด้วยกัน

ช่องทางการให้บริการของระบบดิจิทัลที่ออกแบบมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ

1. การเข้ามาใช้บริการโดยคนผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตใหม่ การติดตามผลการออกใบอนุญาต และ

2. การร้องขอใบอนุญาตที่ออกไปแล้วและแบบ API ที่รองรับการดำเนินการด้วยโปรแกรมประยุกต์ของภาคธุรกิจ

นอกจากนั้นยังมีโมดูลที่สำคัญอีก 2 โมดูลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างระบบดิจิทัล คือ 1) License Access เพื่อเป็นช่องทางให้หน่วยงานอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลใบอนุญาตได้ และ 2) Catalog ที่เป็นบัญชีของข้อมูลต่างๆ เช่น รายละเอียดการบริการดิจิทัล เป็นต้น

ซึ่งถ้าพิจารณาขอบเขตของหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของซอฟต์แวร์โมดูลที่คล้ายคลึงกัน เพื่อรองรับการเชื่อมโยงทั้ง 3 รูปแบบดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ได้แก่

1. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานกลาง
2. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตอื่น
3. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตกับภาคธุรกิจ

Graphical user interface, application

Description automatically generated

ภาพที่ 3- 3 การออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลสำหรับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต/บริการ ที่รองรับการใช้บริการแบบอัตโนมัติจากภาคธุรกิจ

การออกแบบเพื่อให้บริการกับภาคธุรกิจที่มีความพร้อม ได้แก่ บริษัทใหญ่ๆ ที่ได้มีการเปลี่ยนผ่านเป็นบริษัทดิจิทัลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีจำนวนไม่น้อย กระบวนการทำงานของบริษัทได้เปลี่ยนจากการทำงานของคนมาเป็นระบบดิจิทัลแล้วเช่นกัน ดังแสดงในภาพที่ 3-3 ตรงกล่องสีแดง รูปแบบการร้องขอบริการระหว่างภาคธุรกิจกับหน่วยงานเจ้าของใบอนุญาตจะเป็นแบบอัตโนมัติที่ระบบดิจิทัลระหว่าง 2 หน่วยงานจะเชื่อมโยงและทำงานร่วมกันแบบอัตโนมัติ

**การประเมินความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างขั้นตอนการให้บริการของบริการเป้าหมายแต่ละบริการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน**

ความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างขั้นตอนการให้บริการของบริการเป้าหมายแต่ละบริการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน แสดงในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบและคุณลักษณะใหม่ในอนาคต รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การประเมินความแตกต่าง (Gap Analysis)

| **องค์ประกอบของระบบดิจิทัล** | **คุณลักษณะใหม่ในอนาคต** |
| --- | --- |
| การเข้าใช้งานระบบ | 1) รองรับการทำงานแบบ Web Application  2) สามารถเรียกใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ (Web Browser Browser) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์พกพา โดยมีการแสดงผลที่เหมาะสมตามขนาดของอุปกรณ์ต่างๆ (Web Responsive)  4) รองรับการแสดงผลได้หลายภาษา สามารถเปลี่ยนภาษาได้จากหน้าจอ และสามารถขยายจานวนภาษาที่รองรับได้อย่างไม่จำกัด  5) รองรับการเปลี่ยนขนาดตัวอักษรได้ตามความต้องการ  6) รองรับการการทำงานบนระบบปฏิบัติการ ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Windows Server หรือ Linux  7) รองรับการทำงานบนระบบฐานข้อมูลได้ โปรดระบุประเภทฐานข้อมูล |
| ระบบยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ | 1) รองรับการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ ของกลุ่มผู้ใช้งานต่อไปนี้  • ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคล ประชาชนไทยและชาวต่างชาติ) และนิติบุคคล โดยผู้ประกอบการสามารถหาข้อมูล ยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม ติดตามสถานะ ร้องเรียน และบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานได้ เป็นต้น  • เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมสามารถรับคำขอจากผู้ประกอบการ กรอกข้อมูล และยื่นขออนุมัติอนุญาตให้กับผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการผ่านศูนย์บริการร่วมได้ สามารถติดตามสถานะของการขออนุมัติอนุญาตและการร้องเรียนทุกประเภท เป็นต้น  • เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ออกใบอนุมัติอนุญาต สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ยื่นผ่านระบบ และสามารถปรับปรุงสถานะในการพิจารณาอนุมัติอนุญาตได้ผ่านหน้าจอตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ  • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน สามารถจัดการข้อมูลของใบอนุญาต จัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ใช้งานภายในหน่วยงาน  • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบกลาง สามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน  2) รองรับการเชื่อมต่อกับระบบยืนยันตัวบุคคลต่างๆ อย่างน้อยดังนี้  • ระบบ Digital ID ที่ให้บริการโดย สพร.  • ระบบยืนยันตัวนิติบุคคลโดยใช้บัญชีผู้ใช้งานระบบ e Registration หรือระบบ e Filling ที่ออกโดย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  3) รองรับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi Factor Authentication)  4) รองรับการกำหนดระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้สำหรับแต่ละงานบริการ/ใบอนุญาต  • ระดับความน่าเชื่อถือของ Identity เช่น ต้องแสดงตนก่อนขอรับบริการ  • ระดับความสามารถในการยื่นคำขอโดยตัวแทน (Delegates)  5) ผู้ประกอบการบุคคลและนิติบุคคลสามารถกำหนดตัวแทนในการยื่นคำขอหรือดำเนินการต่างๆ ผ่านระบบได้ (Delegates) |
| ระบบข้อมูลใบอนุญาต | 1) ให้ข้อมูลในการติดต่อราชการเพื่อประกอบธุรกิจตั้งแต่ เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น ค้นหาข้อมูลตามวงจรการประกอบธุรกิจ ค้นหาข้อมูลตามประเภทธุรกิจ หรือค้นหาโดยคำสำคัญ  2) สามารถแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการตามรูปแบบธุรกิจหรือรายละเอียดของกิจการ (Information Advisor) โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย  3) สามารถเชื่อมโยงรายละเอียดของใบอนุญาต/งานบริการจากระบบคู่มือประชาชน เช่น ขั้นตอน เอกสารประกอบ ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม เป็นต้น |
| ระบบบริหารจัดการการติดต่อของผู้ประกอบการ | 1) รองรับการติดต่อของผู้ประกอบการผ่านช่องทางอย่างน้อย ดังนี้  • ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการ (Walk In)  • ติดต่อผ่านสายด่วน (Call)  • ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ (Chat)  • ติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เป็นต้น  2) เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อ เช่น ประเภทในการติดต่อ (การสอบถาม การขอความช่วยเหลือ การร้องเรียน การติดตามความคืบหน้า) ช่องทางที่ใช้ และ วันเวลาที่ติดต่อ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูประวัติการติดต่อได้เมื่อต้องการ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง เป็นเลขที่อ้างอิง  3) เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูหรือค้นหาประวัติการติดต่อและรายละเอียดการติดต่อ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือ หมายเลขหนังสือเดินทาง หรือค้นหาโดยข้อมูลที่สำคัญอื่นๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้อย่างต่อเนื่อง  4) รองรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management)  • สามารถบันทึกข้อร้องเรียนและรายละเอียดของการร้องเรียนได้โดยผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม  • สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไข  • สามารถติดตามสถานะของการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงงานบริการ (SLA) |
| ระบบยื่นคำขอ | 1) รองรับการยื่นคำขอโดยผู้ประกอบการบุคคล/นิติบุคคล ตัวแทนผู้ประกอบการ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่ดำเนินการแทนผู้ประกอบการ  2) รองรับการยื่นคำขอทั้งในกรณี ขอใบอนุญาตใหม่ แก้ไขเปลี่ยนแปลง ต่ออายุ และยกเลิก  3) Smart Form Data & Document Entry  • มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และรายการเอกสารประกอบ เพื่อให้ผู้ประกอบการกรอกข้อมูลและส่งเอกสารประกอบเพื่อยื่นคำขอได้ ทั้งนี้รูปแบบของฟอร์มและรายการเอกสารต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ  • สามารถดึงข้อมูลหรือเอกสารของผู้ประกอบการแบบอัตโนมัติ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและเอกสารจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน  • สามารถรองรับการกรอกข้อมูลโดยอัตโนมัติในรูปแบบต่างๆ เช่น กรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติโดยการระบุตำแหน่งบนแผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์การกรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติโดยจากระบุรหัสไปรษณีย์ หรือการกรอกข้อมูลจากบัญชีผู้ใช้งานให้โดยอัตโนมัติ  • สามารถรองรับการคำนวณข้อมูลที่สำคัญตามข้อมูลที่ปรากฏในใบคำขอ เช่น ค่าธรรมเนียม วันที่ครบกำหนด และรายการเอกสารประกอบ  • สามารถยื่นคำขอหลายใบอนุญาต/บริการได้ในการยื่นคำขอครั้งเดียว โดยกรอกข้อมูลและส่งเอกสารประกอบชุดเดียว ไม่ซ้าซ้อน  • สามารถบันทึกร่างคำขอและเอกสารประกอบได้ ทั้งกรณีการบันทึกโดยผู้ใช้งานและการบันทึกโดยอัตโนมัติ (Auto Save)  4) สามารถตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำขอและเอกสารประกอบตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ โดยรองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การตรวจสอบพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ การตรวจสอบบัญชีต้องห้าม เป็นต้น  5) การยืนยันการส่งข้อมูล  • สามารถแก้ไข และตรวจทาน (Preview) คำขอและเอกสารทั้งหมดก่อนยืนยันการส่งได้  • สามารถแจ้งข้อกำหนด หรือเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ ให้ผู้ยื่นคำขอยื่นยันก่อนการส่งได้  • สามารถส่งคำขอซ้ำ (Resubmit) ทั้งแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติหากเกิดเหตุขัดข้องได้  6) สามารถส่งต่อข้อมูลคำขอและเอกสารประกอบไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบทั้งส่วนราชการส่วนกลางและท้องถิ่น ตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ  7) สามารถรองรับการนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ตามตารางงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การนัดหมายในการตรวจสอบสถานที่ สัมภาษณ์ หรือตรวจตัวอย่างสินค้า (Appointment Booking) เป็นต้น  8) สามารถให้ผู้ประกอบการตรวจสอบสถานะของการยื่นคำขอได้ทุกบริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว รองรับการแจ้งเตือนแบบเชิงรุก (Proactive Notification) ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล หรือ SMS เป็นต้น |
| ระบบรับชำระเงิน | 1) สามารถคำนวณค่าบริการได้ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด รองรับค่าบริการประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าใบคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ เป็นต้น  2) สามารถรองรับการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างน้อยดังนี้ Credit Card, Bill Payment และ QR Payment  3) รองรับการเชื่อมโยง/ทำงานร่วมกับระบบNational e-Payment รวมถึงแพลตฟอร์มกลางที่ให้บริการโดยกรมบัญชีกลางได้  4) สามารถตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินในกรณีที่ผู้ประกอบการชำระเงินผ่านช่องทางของธนาคาร เช่น Bill Payment / QR Payment และจัดทำใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์  5) สามารถจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินและการนำส่งคลัง |
| ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพของการบริการ | 1) สามารถบริหารจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการรายคำขอ  • สามารถติดตามสถานะและระยะเวลาของการดำเนินการรรายคำขอตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการดำเนินงานรายขั้นตอนตามข้อตกลงระดับการปฏิบัติงาน (OLA)  • สามารถคำนวณวันครบกำหนดโดยคำนึงถึงวันหยุดต่างๆ ให้ถูกต้อง และแสดงผลผ่านหน้าจอให้เห็นคำขอที่ครบกำหนดหรือเลยกำหนดได้โดยง่าย  • สามารถแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อใกล้ครบกำหนดหรือเกินกำหนด SLA ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล SMS เป็นต้น  • สามารถแจ้งเตือนผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เกินกำหนด SLA เป็นระยะเวลานาน (Escalation)  2) สามารถรองรับการสารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction Survey) ในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบสอบถามเมื่อเข้าใช้งาน หรือแบบสอบถามเมื่อส่งคำขอแล้วเสร็จ เป็นต้น โดยรองรับการกำหนดแบบคำถาม การบันทึกผลสารวจ และการจัดสรุปผล  3) สามารถรองรับการจัดเก็บสถิติงานบริการที่สำคัญต่างๆ (Service Statistics) |
| ระบบบริหารจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน | 1) สามารถบันทึก แก้ไข หรือเรียกดู ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลติดต่อสื่อสาร (Profile and Contact Information)  • สามารถบันทึก จัดเก็บ แก้ไข และแสดงข้อมูลที่จาเป็น เช่น ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่สถานประกอบการ เบอร์โทรศัพท์ และ อีเมล เป็นต้น  • สามารถตรวจสอบยืนยัน (Verify) ข้อมูลช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ว่าเป็นที่อยู่ที่ถูกต้องสามารถติดต่อได้จริง  • สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนตัวส่วนตัวแบบอัตโนมัติจากระบบยืนยันตัวตน และเชื่อมโยงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน  • สามารถแก้ไขหรือระบุข้อมูลที่อยู่อาศัยโดยใช้ แผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Google Maps) ได้  2) สามารถจัดเก็บและเรียกดูประวัติการยื่นคำขอ สถานะของคำขอ และสามารถดูรายละเอียดของแต่ละคำขอ เช่น แบบฟอร์มที่กรอก เอกสารประกอบ ประวัติการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนจบได้ (License Application History & Details)  3) สามารถจัดเก็บและเรียกดูใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากหน่วยงาน (Digital Permits)  • สามารถประมวลหรือตรวจสอบวันหมดอายุของใบอนุญาตได้ และจัดให้มีการแจ้งวันหมดอายุทางช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล หรือ SMS เป็นต้น  • สามารถเรียกดู ดาวน์โหลด และสั่งพิมพ์ ใบอนุญาตได้ สามารถสั่งพิมพ์ (Print) และดาวน์โหลดใบอนุญาต พร้อมบันทึกประวัติการดาวน์โหลดและประวัติการสั่งพิมพ์ได้  • สามารถเชื่อมโยงไปสู่การยื่นเรื่องแก้ไขเปลี่ยนแปลง ต่ออายุ หรือยกเลิกใบอนุญาตได้โดยง่าย  4) สามารถจัดเก็บ เรียกดู และบริหารจัดการเอกสาร (Documents / Correspondents) ได้  • สามารถจัดเก็บและเรียกดูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น คำขอ เอกสารประกอบ บันทึกจากเจ้าหน้าที่ และใบอนุญาตได้ โดยสามารถค้นหาและเข้าถึงเอกสารด้วยเกณฑ์การค้นหาต่างๆ  • มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อกันการเปลี่ยนแปลงเอกสาร  • สามารถจัดเก็บเอกสารได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด  5) สามารถจัดเก็บและเรียกดูรายการชำระเงินได้ (Payment) รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การทำรายการเพื่อชำระเงินออนไลน์ได้โดยง่าย |
| ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 1) สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดคำขอ และเอกสารประกอบทั้งหมดได้ ตามสิทธิ์ที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านได้รับ  2) สามารถแสดงผลผ่านหน้าจอโดยใช้สีหรือสัญลักษณ์ให้เจ้าหน้าที่เห็นรายการคำขอที่มีสถานะต่างๆ ได้ เช่น คำขอที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ คำขอที่รอผู้ประกอบการดำเนินการ หรือคำขอที่เลยกำหนด  3) สามารถสร้างเอกสารสำคัญที่เป็นทางการ ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด เช่น แบบฟอร์มคำขอ หนังสือพิจารณาคำขอ เป็นต้น สามารถสั่งพิมพ์ (Print) และดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าว รวมทั้งบันทึกประวัติการสั่งพิมพ์และดาวน์โหลดได้  4) เจ้าหน้าที่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ผลการพิจารณา รายการเอกสารที่ต้องแก้ไข ค่าธรรมเนียม และสามารถแนบเอกสารประกอบเพื่อสื่อสารแก่ผู้ประกอบการได้ และบันทึกประวัติการปรับปรุงสถานะ  5) สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ประกอบการยื่นข้อมูล หรือปรับปรุงเอกสาร/สถานที่ตามข้อสั่งการ  6) สามารถรองรับขั้นตอนของงานบริการตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด |
| ระบบรายงาน ระบบวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล | 1) จัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับการใช้งานของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น  • ผู้ประกอบการ  • เจ้าหน้าที่หน่วยงาน  • เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม  • เจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบระดับกลางและระดับหน่วยงาน  2) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ในรูปแบบกราฟชนิดต่างๆ หรือตารางข้อมูล  3) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบของระบบรายงานเชิงหลายมิติ ที่สามารถ Filter, Slice & Dice, Drill Down, Drill Through เพื่อวิเคราะห์หรือเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกันได้  4) สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลรายงานได้อย่างคล่องตัว  5) สามารถบันทึกหรือส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF และ Microsoft Excel ได้เป็นอย่างน้อย |
| ระบบสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ | 1) บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (User Administration)  • ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานได้ทุกประเภท  • ผู้ดูแลระบบระดับหน่วยงาน สามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานระดับหน่วยงานได้  2) บริหารจัดการข้อมูลงานบริการ (Process Registry) สามารถบันทึกและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของงานบริการที่สำคัญ เช่น ชื่องานบริการ หน่วยงาน ขั้นตอนหลัก รหัสคู่มือประชาชน ระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม เป็นต้น รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบคู่มือประชาชนเช่น ค่าธรรมเนียม ระยะเวลา เป็นต้น  3) บริหารจัดการข้อมูลแบบฟอร์มคำขอบริการ (Form Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขรูปแบบและรายละเอียดของแบบฟอร์ม เช่น ชื่อใบคำขอ รายการข้อมูลที่ต้องกรอกทั้งแบบ Static และ Dynamic ชนิดและประเภทของรายการข้อมูล เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เงื่อนไขต่างๆ ที่ผู้ยื่นคำขอต้องยอมรับก่อนยื่นคำขอได้ โดยจะต้องรองรับการทำงานแบบ Smart Form  4) บริหารจัดการข้อมูลเอกสารประกอบ (Supporting Doc Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขรายการเอกสารที่ต้องยื่นพร้อมคำขอ เช่น ชื่อเอกสาร หมายเหตุ เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบ ตัวอย่างเอกสาร โดยจะต้องกำหนดรายการเอกสารที่จาเป็นตามข้อมูลในใบคำขอได้และรองรับการทำงานแบบ Smart Doc  5) บริหารจัดการเนื้อหาเกี่ยวกับงานบริการ (Web Content Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขข้อมูลการติดต่อราชการตามวงจรการประกอบธุรกิจและข้อมูลการติดต่อราชการรายประเภทธุรกิจ รวมทั้งสามารถบริหารจัดการรูปแบบ (Layout) ของ User Interface ได้  6) บริหารจัดการเนื้อหา ชุดคำถาม และคำตอบเพื่อแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการตามประเภทธุรกิจ (Information Advisor) ทั้งคำถามแบบ Static และ Dynamic  7) บริหารจัดการข้อมูลเพื่อติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (SLA Definition) เช่น กำหนดเวลาในการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดหรือเมื่อเลยกำหนด ขั้นตอนการแจ้งเตือน ข้อความแจ้งเตือน เป็นต้น  8) บริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเตือนทั้งแก่ผู้ประกอบการและแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงาน เช่น เงื่อนไขในการแจ้งเตือน ข้อความ (Template) และช่องทางการส่งข้อมูล  9) บริหารจัดการเงื่อนไขหรือเกณฑ์ในการประมวลผลต่างๆ (Business Rules Management) เช่น การกำหนดใบอนุญาตที่ไม่สามารถยื่นขอพร้อมกันได้ การคิดค่าธรรมเนียมตามใบคำขอ ตรวจสอบรายละเอียดคำขอฯ และหรือข้อมูลอื่นๆ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขต่างๆ ตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น  10) บริหารจัดการขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละงานบริการรวมทั้งการรับเรื่องส่งต่อไปสู่ระบบของหน่วยงานต่างๆ (Workflow Definition) โดยสามารถกำหนดขั้นตอนหลักรายงานบริการ และลำดับของงานบริการที่เกี่ยวเนื่องกัน (Process Dependency)  11) การบริหารจัดการข้อมูลต้องดำเนินการได้ผ่านหน้าจอและทีละหลายรายการ (Bulk) มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล สามารถกำหนดวันที่การเปลี่ยนแปลงข้อมูลจะมีผลทั้งวันเริ่มต้นและสิ้นสุด และมีการบันทึกประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและเรียกดูในภายหลังได้ |
| ระบบเชื่อมโยงข้อมูล | 1) รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานทั้งในแบบ Online และ Batch ตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ  2) รองรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ  3) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อดึงข้อมูล เอกสาร ฐานทะเบียน หรือฐานข้อมูลใบอนุญาตต่างๆ ที่ภาครัฐมี  4) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบคำขอ เช่น เขตผังเมือง หรือบัญชีต้องห้ามต่างๆ  5) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบงานอนุมัติอนุญาตของหน่วยงาน เช่น เพื่อตรวจสอบข้อมูล ส่งต่อคำขอ รับข้อมูลสถานะการดำเนินงาน  6) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบยืนยันตัวตน  7) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบรับชำระเงิน National e Payment หรือระบบกลางฯ ที่กรมบัญชีกลางให้บริการ เพื่อรับชำระเงิน จัดทำใบเสร็จรับเงิน และตรวจสอบสถานะการชำระเงิน  8) มีการบันทึกประวัติการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้  9) สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่ออานวยความสะดวกในการเชื่อมโยงได้ เช่น การกำหนด End Point, รายการการข้อมูลที่จะต้องแลกเปลี่ยน และการแปลงข้อมูล |
| คุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ | ระบบจะต้องรองรับคุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น  1) รองรับการตรวจสอบสถานะการทำงานของระบบได้โดยง่าย (Application & System Monitoring)  2) มีความยืดหยุ่นสามารถขยายขนาดเพื่อรองรับธุรกรรมที่จะเติบโตขึ้นในอนาคต (Scalability)  3) มีอัตราความพร้อมใช้งานและความน่าเชื่อถือของระบบสูง (Availability & Reliability)  4) มีความมั่นคงปลอดภัย (System Security)  5) มีการสำรองข้อมูลและการกู้คืน (Backup & Recovery)  6) มีการจัดเก็บข้อมูลหรือลบข้อมูลตามความเหมาะสม (Archive & Purge) |