



ขอข้อมูลสำหรับพิจารณากำหนดคุณสมบัติ และแนวทางการดำเนินงาน  
(Request for Information: RFI)

โครงการออกแบบและพัฒนาระบบอำนวยความสะดวก  
ในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร  
(Doing Business Portal)

ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
(องค์การมหาชน) (สรอ.)  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

RFI ประกาศวันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑  
กำหนดการส่งข้อมูลภายในวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

# สารบัญ

๑. ความเป็นมา .....	๓
๒. กำหนดการ .....	๔
๓. ข้อมูลสำหรับพิจารณาผู้มีสิทธิ์เข้ารับการค้าเลือก .....	๔
๓.๑ ข้อมูลบริษัท (Corporate Information) .....	๔
๓.๒ ผลงานอ้างอิง (Reference Site).....	๔
๓.๓ แผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (Product Roadmap) .....	๕
๓.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน .....	๕
๓.๕ คุณสมบัติของระบบ .....	๗
๔. คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้เสนอข้อมูล .....	๑๔
๕. การเสนอข้อมูล .....	๑๔
๕.๑ ส่วนที่ ๑ คุณสมบัติผู้เสนอข้อมูล จำนวน ๑ ชุด โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้ .....	๑๔
๕.๒ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเพื่อพิจารณา จำนวน ๑ ชุด ประกอบด้วย.....	๑๔
๕.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านราคา จำนวน ๑ ชุด ประกอบด้วย.....	๑๖
๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	๑๖
๗. ผู้ติดต่อกรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติม .....	๑๖

## ๑. ความเป็นมา

ในปัจจุบันการลงทุนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญในการยกระดับงานบริการภาครัฐด้านการลงทุนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนอย่างครบวงจร ทั้งนี้ ธนาคารโลกมีการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business: EoDB) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเข้าไปลงทุนในประเทศต่างๆ ของนักลงทุนต่างประเทศ ซึ่งอันดับ EoDB ของประเทศไทยในช่วงปี ๒๕๕๒ - ๒๕๕๘ ลดลงถึง ๑๔ อันดับ จากอันดับ ๑๒ สู่อันดับ ๒๖ และในปี ๒๕๕๘ ธนาคารโลกได้มีการปรับปรุงเกณฑ์การจัดอันดับโดยเพิ่มตัววัดเชิงคุณภาพงานบริการ ส่งผลให้อันดับของไทยในปีนั้นลดลงไปอยู่ที่อันดับ ๔๙ จาก ๑๘๙ ประเทศ

สองปีที่ผ่านมาคณะรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมากส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมแก้ไข จึงทำให้ภายในปี ๒๕๕๙-๒๕๖๐ ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นถึง ๒๓ อันดับ จากอันดับที่ ๔๙ เป็นอันดับที่ ๒๖ จาก ๑๙๐ ประเทศ แม้ว่าไทยจะได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นแต่ทว่าการพัฒนาในขั้นถัดไปนั้นเป็นภารกิจอันท้าทาย เนื่องจากประเทศคู่แข่งที่มีอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจสูงย่อมพัฒนายกระดับขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ภาครัฐไทยจึงจะต้องบูรณาการกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ ให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนในระยะยาวสามารถแข่งขันกับประเทศที่มีความสามารถสูงได้ โดยจากการศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศพบว่าหนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จหลักของประเทศที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงคือ การปฏิรูปงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Transformation Program) ให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อราชการให้สามารถติดต่อหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ไม่ต้องส่งเอกสารที่ซ้ำซ้อน สะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส

คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๐ ให้พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร หรือ Doing Business Portal เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ๑) สามารถยื่นคำขอแบบบูรณาการ (Smart Form) เพื่อขอรับบริการที่หลากหลายได้ในขั้นตอนเดียว โดยระบบจะส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ ๒) ระบบกรอกข้อมูลหรือเอกสารภาครัฐที่มีอยู่แล้วให้โดยอัตโนมัติ ลดการกรอกข้อมูลหรือส่งเอกสารซ้ำซ้อน ๓) ส่งเอกสารประกอบเพียงชุดเดียวแล้วหน่วยงานเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ๔) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมออนไลน์ ๕) สามารถติดตามผลการพิจารณาได้โดยละเอียดตลอดเวลา และ ๖) ใบอนุญาตดิจิทัลที่ออกโดยระบบมีผลทางกฎหมายเหมือนเอกสารกระดาษ

ในการนี้คณะรัฐมนตรียังได้มอบหมายให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักภายใต้การดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และสำนักงาน ก.พ.ร. ในการดำเนินการวางแผนและพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal) จึงมีความจำเป็นที่ สรอ. จะต้องศึกษาหาซอฟต์แวร์และระบบฐานข้อมูล ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจดังกล่าว

## ๒. กำหนดการ

วันที่ สรอ. ประกาศ RFI: ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

วันที่ สรอ. ชี้แจง RFI: ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ระยะเวลาในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม: ๗ - ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

วันที่ สรอ. ตอบข้อมูลที่มีการสอบถามเพิ่มเติม: ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

กำหนดส่งเอกสาร RFI Response: ๒๘ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

กำหนดวันที่ยื่นข้อเสนอข้อมูล: ๔ - ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑

โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) สงวนสิทธิ์ในการขยายเวลา หรือนำเงื่อนไขทั้งหมดนี้ไปใช้ในการคัดเลือกครั้งต่อไป

## ๓. ข้อมูลสำหรับพิจารณาผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือก

### ๓.๑ ข้อมูลบริษัท (Corporate Information)

- ๓.๑.๑ ข้อมูลบริษัท ได้แก่ ชื่อบริษัท ที่อยู่ ประเทศที่จดทะเบียน ปีที่ก่อตั้ง จำนวนพนักงาน รูปแบบลักษณะการให้บริการหลักของบริษัท
- ๓.๑.๒ ข้อมูลสำนักงานสาขาหรือสำนักงานตัวแทนในประเทศไทย ได้แก่ ชื่อบริษัท ที่อยู่ ทะเบียนนิติบุคคล ปีที่ก่อตั้ง จำนวนพนักงาน รูปแบบลักษณะการให้บริการหลักของสำนักงานสาขาหรือสำนักงานตัวแทนในประเทศไทย
- ๓.๑.๓ ข้อมูลผู้ติดต่อ ได้แก่ ชื่อ ตำแหน่ง ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ
- ๓.๑.๔ งบประมาณที่บริษัทใช้ลงทุนในการวิจัยและพัฒนาระบบงานที่นำเสนอในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา
- ๓.๑.๕ งบประมาณที่บริษัทวางแผน/จัดสรรในการวิจัยและพัฒนาระบบงานที่นำเสนอ ในอีก ๓ ปีข้างหน้า

### ๓.๒ ผลงานอ้างอิง (Reference Site)

ผลงานที่บริษัทเป็นผู้วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับคุณสมบัติตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ จำนวนอย่างน้อย ๓ ผลงาน โดยผลงานดังกล่าวต้องเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับทางราชการหรือหน่วยงานเอกชนที่เชื่อถือได้ทั้งในหรือต่างประเทศ และเป็นสัญญาที่ได้ทำงานแล้วเสร็จตามสัญญา มีการส่งมอบและตรวจรับเรียบร้อยแล้ว แต่ละผลงานโปรดระบุ

- ๓.๒.๑ ข้อมูลผู้ว่าจ้าง ได้แก่ ชื่อผู้ว่าจ้าง ที่อยู่
- ๓.๒.๒ ที่มาของโครงการ เป้าหมายของการพัฒนาระบบดังกล่าว (Background & Key Objectives)

- ๓.๒.๓ ประเภทของผู้ใช้งานระบบ และกรณีใช้งานหลัก (Key Use Case) สำหรับแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน
- ๓.๒.๔ จำนวนใบอนุญาต/บริการ และจำนวนหน่วยงานที่เชื่อมโยง
- ๓.๒.๕ ระยะเวลาในการออกแบบ พัฒนาและติดตั้งจนพร้อมใช้งาน (Implementation Duration)
- ๓.๒.๖ เดือนและปีที่ระบบเริ่มใช้งาน (Go Live Date)
- ๓.๒.๗ สถิติการใช้งานระบบที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนธุรกรรมต่อปี อัตราการเติบโตของธุรกรรมต่อปี และสถิติหลักอื่นๆ
- ๓.๒.๘ งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาระบบดังกล่าวแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายด้าน Hardware, Software, Services
- ๓.๒.๙ งบประมาณที่ใช้ในการบำรุงรักษารายปีแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายด้าน Hardware, Software, Services
- ๓.๒.๑๐ อุปสรรคหรือบทเรียนที่ได้รับที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา Doing Business Portal
- ๓.๒.๑๑ บริษัทของท่านยังให้บริการต่อเนื่องกับผู้ว่าจ้างดังกล่าวในปัจจุบันหรือไม่ เช่น Operate/Maintenance
- ๓.๒.๑๒ ผลงานอ้างอิงดังกล่าวสามารถจัดให้มีการเข้าเยี่ยมชมได้หรือไม่ เช่น Onsite Site Visit หรือ Customer Call
- ๓.๒.๑๓ ข้อมูลผู้ติดต่อของผู้ว่าจ้างในกรณีที่สามารถจัดให้มีการเข้าเยี่ยมชมได้ เช่น ชื่อ ตำแหน่ง ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ

### ๓.๓ แผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (Product Roadmap)

- ๓.๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ระบบงานที่นำเสนอ (Product Roadmap)
  - ที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน
  - ภายใน ๓-๕ ปีข้างหน้า
- ๓.๓.๒ หากบริษัทของท่านมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ระบบงานให้มีคุณสมบัติหรือขีดความสามารถเพิ่มเติมภายหลังจากที่พัฒนาและติดตั้งระบบให้แก่ผู้ว่าจ้าง (Product Version Upgrade) ผู้ว่าจ้างจะสามารถรับประโยชน์จากการอัปเดตดังกล่าวได้อย่างไร
  - วิธีการอัปเดตระบบงาน
  - การคิดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ในการอัปเดต

### ๓.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร หรือ Doing Business Portal ให้มีคุณสมบัติตามข้อ ๑.๑ และสามารถเชื่อมโยงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ จำนวน ๓๐๐ งานบริการ (Processes) โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

- ๓.๔.๑ จัดหาและติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีคุณสมบัติครอบคลุมหัวข้อ ๓.๕
- ๓.๔.๒ ศึกษาวิเคราะห์การให้บริการของ ๓๐๐ งานบริการในปัจจุบัน ได้แก่ ขั้นตอน แบบฟอร์ม/เอกสาร และระบบสารสนเทศของที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- ๓.๔.๓ ออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ติดตั้ง (Configure & Customize) ให้มีคุณสมบัติครอบคลุมหัวข้อ ๓.๕ และให้สามารถรองรับ ๓๐๐ งานบริการ เช่น
- ขั้นตอนการดำเนินงานผ่านระบบและลำดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (User Experience)
  - ส่วนติดต่อผู้ใช้งานและเนื้อหาข้อมูล (User Interface & Content)
  - แบบฟอร์มและการประมวลผลอัตโนมัติต่าง ๆ (Form & Business Rules)
  - ขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ (Workflow & Batch Processes)
  - การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบของหน่วยงานและการแปลงข้อมูล (Integration & Conversion) และการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ National Digital ID เป็นต้น
  - รายงาน (Reports) และฐานข้อมูล (Database)
- โดยจัดให้มีการยืนยันการออกแบบกับผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น คณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๔.๔ ทดสอบการทำงานของระบบงานร่วมกันระหว่างผู้รับจ้าง และคณะทำงาน ประกอบด้วย การทดสอบดังนี้
- Functional Test ได้แก่ Product Test, System Integration Test และ User Acceptance Test เป็นต้น
  - Non-functional Test ได้แก่ Performance Test, Security Test, และ Operational Readiness Test เป็นต้น
- ๓.๔.๕ จัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องตามกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น ผู้ใช้บริการระบบ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน และผู้ดูแลระบบ โดยจัดเตรียมเอกสารและสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสม
- ๓.๔.๖ ติดตั้งระบบงานในโครงการนี้ อย่างถูกต้องและสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์มีประสิทธิภาพ
- ๓.๔.๗ เตรียมความพร้อมในงานใช้งาน ทั้งในด้านบุคคลกร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบซอฟต์แวร์และอุปกรณ์
- ๓.๔.๘ จัดทำเอกสารประกอบการดำเนินโครงการตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น เอกสารการออกแบบต่างๆ เอกสารประกอบการทดสอบ เอกสารการติดตั้ง เป็นต้น
- ๓.๔.๙ บริหารจัดการโครงการ ประชุมร่วมกับคณะทำงานเพื่อรายงานสถานะ ประเด็นปัญหา/ความเสี่ยง และแนวทางในการแก้ไข เพื่อเสนอแก่คณะทำงานรายสัปดาห์
- ๓.๔.๑๐ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบหรืออุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ติดตั้งเดิมตลอดระยะเวลาที่รับประกัน

### ๓.๕ คุณสมบัติของระบบ

ออกแบบและพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร หรือ Doing Business Portal เชื่อมโยงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ จำนวน ๓๐๐ งานบริการ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นต้องมีขีดความสามารถหลักดังต่อไปนี้

#### ๓.๕.๑ คุณสมบัติทั่วไป

- ๑) รองรับการทำงานแบบ Web Application
- ๒) สามารถเรียกใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบ Browser ได้อย่างน้อยดังนี้ Internet Explorer, Google Chrome, Safari และ Firefox
- ๓) รองรับการเรียกใช้งานและแสดงผลผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) บน Tablet และ Mobile Device ได้อย่างน้อยดังนี้ Google Chrome for Android และ Safari for iOS โดยมีการแสดงผลที่เหมาะสมตามขนาดของอุปกรณ์ต่างๆ (Responsive Design)
- ๔) รองรับการแสดงผลได้หลายภาษา สามารถเปลี่ยนภาษาได้จากหน้าจอ และสามารถขยายจำนวนภาษาที่รองรับได้อย่างไม่จำกัด
- ๕) รองรับการเปลี่ยนขนาดตัวอักษรได้ตามความต้องการ
- ๖) รองรับการการทำงานบนระบบปฏิบัติการ ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Windows Server หรือ Linux
- ๗) รองรับการทำงานบนระบบฐานข้อมูลได้ โปรตocol ประเภทฐานข้อมูล

#### ๓.๕.๒ ระบบยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ (User Authentication & Authorization)

- ๑) รองรับการยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ์ ของกลุ่มผู้ใช้งานต่อไปนี้
  - a. ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคล (ประชาชนไทยและชาวต่างชาติ) และนิติบุคคล โดยผู้ประกอบการสามารถหาข้อมูล ยืนยันคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม ติดตามสถานะ ร้องเรียน และบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานผู้รับมอบอำนาจได้ เป็นต้น
  - b. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม (ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง) โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมสามารถรับคำขอจากผู้ประกอบการ กรอกข้อมูล และยื่นขออนุมัติอนุญาตให้กับผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการผ่านศูนย์บริการร่วมได้ สามารถติดตามสถานะของการขออนุมัติอนุญาตและการร้องเรียนทุกประเภท เป็นต้น
  - c. เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ยื่นผ่านระบบ และสามารถพิจารณาอนุมัติอนุญาตได้ผ่านหน้าจอตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ
  - d. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน สามารถจัดการข้อมูลของใบอนุญาต จัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ใช้งานภายในหน่วยงาน
  - e. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบกลาง สามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลของผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน
- ๒) รองรับการเชื่อมต่อกับระบบยืนยันตัวตนบุคคลต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

- a. ระบบ OpenID ที่ให้บริการโดย สรอ. (<https://openid.egov.go.th>)
  - b. ระบบ GovID ที่ให้บริการโดย สรอ. (<https://govid.egov.go.th>)
  - c. ระบบยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้บัญชีผู้ใช้งานระบบ e-Registration หรือระบบ e-Filling ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
  - d. ระบบ Digital ID ที่รัฐบาลกำลังดำเนินการ
- ๓) รองรับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-Factor Authentication)
- ๔) รองรับการกำหนดระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้สำหรับแต่ละงานบริการ/ใบอนุญาต
- a. ระดับความน่าเชื่อถือของ Identity เช่น ต้องแสดงตนก่อนขอรับบริการ
  - b. ระดับความสามารถในการยื่นคำขอโดยตัวแทน (Delegates)
- ๕) ผู้ประกอบการบุคคลและนิติบุคคลสามารถกำหนดตัวแทนในการยื่นคำขอหรือดำเนินการต่างๆ ผ่านระบบได้ (Delegates)

### ๓.๕.๓ ระบบบริหารจัดการการติดต่อของผู้ประกอบการ (Customer Contact Management)

- ๑) รองรับการติดต่อของผู้ประกอบการผ่านช่องทางอย่างน้อย ดังนี้
- a. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการ (Walk-In)
  - b. ติดต่อผ่านสายด่วน (Call)
  - c. ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ (Chat)
  - d. ติดต่อผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เป็นต้น
- ๒) เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อ เช่น ประเภทในการติดต่อ (การสอบถาม การขอความช่วยเหลือ การร้องเรียน การติดตามความคืบหน้า) ช่องทางที่ใช้ และ วันเวลาที่ติดต่อ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูประวัติการติดต่อได้เมื่อต้องการ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง เป็นเลขที่อ้างอิง
- ๓) เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูหรือค้นหาประวัติการติดต่อและรายละเอียดการติดต่อ โดยใช้เลขบัตรประชาชน เลขนิติบุคคล หรือ หมายเลขหนังสือเดินทาง หรือค้นหาโดยข้อมูลที่สำคัญอื่นๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้อย่างต่อเนื่อง
- ๔) รองรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management)
- a. สามารถบันทึกข้อร้องเรียนและรายละเอียดของการร้องเรียนได้โดยผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
  - b. สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไข
  - c. สามารถติดตามสถานะของการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงงานบริการ (SLA)

### ๓.๕.๔ ระบบข้อมูลใบอนุญาต (License/Service Information Enquiry)

- ๑) ให้ข้อมูลในการติดต่อราชการเพื่อประกอบธุรกิจตั้งแต่ เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น ค้นหาข้อมูลตามวงจรกิจการประกอบธุรกิจ ค้นหาข้อมูลตามประเภทธุรกิจ หรือค้นหาโดยคำสำคัญ



- ๒) สามารถแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการตามรูปแบบธุรกิจหรือรายละเอียดของกิจการ (Information Advisor) โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- ๓) สามารถเชื่อมโยงรายละเอียดของใบอนุญาต/งานบริการจากระบบคู่มือประชาชน (<https://info.go.th>) เช่น ขั้นตอน เอกสารประกอบ ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม เป็นต้น

### ๓.๕.๕ ระบบยื่นคำขอ (License/Service Application)

- ๑) รองรับการยื่นคำขอโดยผู้ประกอบการบุคคล/นิติบุคคล ตัวแทนผู้ประกอบการ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่ดำเนินการแทนผู้ประกอบการ
- ๒) รองรับการยื่นคำขอทั้งในกรณี ขอใบอนุญาตใหม่ แก้ไขเปลี่ยนแปลง ต่ออายุ และยกเลิก
- ๓) Smart Form Data & Document Entry
  - a. มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และรายการเอกสารประกอบ เพื่อให้ผู้ประกอบการกรอกข้อมูล และส่งเอกสารประกอบเพื่อยื่นคำขอได้ ทั้งนี้ รูปแบบของฟอร์มและรายการเอกสารต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ
  - b. สามารถดึงข้อมูลหรือเอกสารของผู้ประกอบการบุคคลและนิติบุคคลแบบอัตโนมัติ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและเอกสารจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือการเชื่อมโยงข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้ การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน
  - c. สามารถรองรับการกรอกข้อมูลโดยอัตโนมัติในรูปแบบต่างๆ เช่น กรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติ โดยการระบุตำแหน่งบนแผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ การกรอกข้อมูลที่อยู่อัตโนมัติโดยการระบุรหัสไปรษณีย์ หรือการกรอกข้อมูลจากบัญชีผู้ใช้งานให้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น
  - d. สามารถรองรับการคำนวณข้อมูลที่สำคัญตามข้อมูลที่ปรากฏในใบคำขอ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ วันที่ครบกำหนด และรายการเอกสารประกอบ
  - e. สามารถยื่นคำขอหลายใบอนุญาต/บริการได้ในการยื่นคำขอครั้งเดียว โดยผู้ประกอบการสามารถกรอกข้อมูลและส่งเอกสารประกอบชุดเดียว ไม่ซ้ำซ้อน
  - f. สามารถบันทึกร่างคำขอและเอกสารประกอบได้ ทั้งกรณีการบันทึกโดยผู้ใช้งานและการบันทึกโดยอัตโนมัติ (Auto Save)
- ๔) สามารถตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำขอและเอกสารประกอบตามเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ โดยรองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การตรวจสอบพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ การตรวจสอบบัญชีต้องห้าม เป็นต้น
- ๕) การยืนยันการส่งข้อมูล
  - a. สามารถแก้ไข และตรวจทาน (Preview) คำขอและเอกสารทั้งหมดก่อนยืนยันการส่งได้
  - b. สามารถแจ้งข้อกำหนด หรือเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ ให้ผู้ยื่นคำขอยืนยันก่อนการส่งได้
  - c. สามารถส่งคำขอซ้ำ (Resubmit) ทั้งแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติหากเกิดเหตุขัดข้องได้

- ๖) สามารถส่งต่อข้อมูลคำขอและเอกสารประกอบไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบทั้งส่วนราชการ ส่วนกลางและท้องถิ่น ตามข้อกำหนดของแต่ละใบอนุญาต/งานบริการ
- ๗) สามารถรองรับการนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ตามตารางงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การนัดหมายในการ ตรวจสอบสถานที่ สัมภาษณ์ หรือตรวจตัวอย่างสินค้า (Appointment Booking) เป็นต้น
- ๘) สามารถให้ผู้ประกอบการตรวจสอบสถานะของการยื่นคำขอได้ทุกบริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว รองรับการแจ้งเตือนแบบเชิงรุก (Proactive Notification) ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล หรือ SMS เป็นต้น

#### ๓.๕.๖ ระบบรับชำระเงิน (Payment)

- ๑) สามารถคำนวณค่าบริการได้ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด รองรับค่าบริการประเภทต่างๆ เช่น ค่าใบคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ เป็นต้น
- ๒) สามารถรองรับการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างน้อยดังนี้ Credit Card, Bill Payment และ QR Payment
- ๓) รองรับการเชื่อมโยง/ทำงานร่วมกับระบบ National e-Payment รวมถึงแพลตฟอร์มกลางที่ให้บริการโดยกรมบัญชีกลางได้
- ๔) สามารถตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินในกรณีที่ผู้ประกอบการชำระเงินผ่านช่องทางของ ธนาคาร เช่น Bill Payment / QR Payment และจัดทำใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์
- ๕) สามารถจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อตรวจสอบสถานะการรับชำระเงินและการนำส่งคลัง

#### ๓.๕.๗ ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพของการบริการ (Service Performance Management)

- ๑) สามารถบริหารจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการรายคำขอ
  - a. สามารถติดตามสถานะและระยะเวลาของการดำเนินการรายคำขอตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (SLA) และการดำเนินงานรายขั้นตอนตามข้อตกลงระดับการปฏิบัติงาน (OLA)
  - b. สามารถคำนวณวันครบกำหนดโดยคำนึงถึงวันหยุดต่างๆ ให้ถูกต้อง และแสดงผลผ่าน หน้าจอให้เห็นคำขอที่ครบกำหนดหรือเลยกำหนดได้โดยง่าย
  - c. สามารถแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อใกล้ครบกำหนดหรือเกินกำหนด SLA ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล SMS เป็นต้น
  - d. สามารถแจ้งเตือนผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เกินกำหนด SLA เป็นระยะเวลานาน (Escalation)
- ๒) สามารถรองรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction Survey) ในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบสอบถามเมื่อเข้าใช้งาน หรือแบบสอบถามเมื่อส่งคำขอแล้วเสร็จ เป็นต้น โดยรองรับการ กำหนดแบบคำถาม การบันทึกผลสำรวจ และการจัดสรุปผล
- ๓) สามารถรองรับการจัดทำสถิติงานบริการที่สำคัญต่างๆ (Service Statistics)

#### ๓.๕.๘ ระบบบริหารจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน (Customer Account Management)

- ๑) สามารถบันทึก แก้ไข หรือเรียกดู ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลติดต่อสื่อสาร (Profile and Contact Information)

- a. สามารถบันทึก จัดเก็บ แก้ไข และแสดงข้อมูลที่จำเป็น เช่น ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่สถานประกอบการ เบอร์โทรศัพท์ และ อีเมล เป็นต้น
- b. สามารถตรวจสอบยืนยัน (Verify) ข้อมูลช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ว่าเป็นที่อยู่ที่ต้องสามารถติดต่อได้จริง
- c. สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนตัวส่วนตัวแบบอัตโนมัติจากระบบยืนยันตัวตน และเชื่อมโยงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน
- d. สามารถแก้ไขหรือระบุข้อมูลที่อยู่อาศัยโดยใช้ แผนที่ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Google Maps) ได้
- ๒) สามารถจัดเก็บและเรียกดูประวัติการยื่นคำขอ สถานะของคำขอ และสามารถดูรายละเอียดของแต่ละคำขอ เช่น แบบฟอร์มที่กรอก เอกสารประกอบ ประวัติการพิจารณาตั้งแต่ต้นจนจบได้ (License Application History & Details)
- ๓) สามารถจัดเก็บและเรียกดูใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากหน่วยงาน (Digital Permits)
  - a. สามารถประมวลหรือตรวจสอบวันหมดอายุของใบอนุญาตได้ และจัดให้มีการแจ้งวันหมดอายุทางช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล หรือ SMS เป็นต้น
  - b. สามารถเรียกดู ดาวนโหลด และส่งพิมพ์ ใบอนุญาตได้ พร้อมบันทึกประวัติการดาวนโหลด และประวัติการส่งพิมพ์ได้
  - c. สามารถเชื่อมโยงไปสู่การยื่นเรื่องแก้ไขเปลี่ยนแปลง ต่ออายุ หรือยกเลิกใบอนุญาตได้โดยง่าย
- ๔) สามารถจัดเก็บ เรียกดู และบริหารจัดการเอกสาร (Documents / Correspondents) ได้
  - a. สามารถจัดเก็บและเรียกดูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น คำขอ เอกสารประกอบ บันทึกจากเจ้าหน้าที่ และใบอนุญาตได้ โดยสามารถค้นหาและเข้าถึงเอกสารด้วยเกณฑ์การค้นหาต่างๆ
  - b. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงเอกสาร
  - c. สามารถจัดเก็บเอกสารได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
- ๕) สามารถจัดเก็บและเรียกดูรายการชำระเงินได้ (Payment) รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การทำรายการเพื่อชำระเงินออนไลน์ได้โดยง่าย

#### ๓.๕.๙ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agency Fulfillment)

- ๑) สามารถเรียกดูรายการคำขอที่ต้องดำเนินการ รายละเอียดคำขอ และเอกสารประกอบทั้งหมดได้ตามสิทธิ์ที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านได้รับ
- ๒) สามารถรองรับขั้นตอนการอนุมัติอนุญาต/การให้บริการ (Workflow) ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด
- ๓) สามารถแสดงผลผ่านหน้าจอโดยใช้สีหรือสัญลักษณ์ให้เจ้าหน้าที่เห็นรายการคำขอที่มีสถานะต่างๆ ได้ เช่น คำขอที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ คำขอที่รอผู้ประกอบการดำเนินการ หรือคำขอที่เลยกำหนด

- ๔) สามารถสร้างเอกสารสำคัญที่เป็นทางการ ตามรูปแบบที่หน่วยงานกำหนด เช่น แบบฟอร์มคำขอ หนังสือพิจารณาคำขอ เป็นต้น สามารถสั่งพิมพ์ (Print) และดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าว รวมทั้งบันทึกประวัติการสั่งพิมพ์และดาวน์โหลดได้
- ๕) เจ้าหน้าที่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ผลการพิจารณา รายการเอกสารที่ต้องแก้ไข ค่าธรรมเนียม และสามารถแนบเอกสารประกอบเพื่อสื่อสารแก่ผู้ประกอบการได้ และบันทึกประวัติการปรับปรุงสถานะ
- ๖) สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ประกอบการยื่นข้อมูล หรือปรับปรุงเอกสาร/สถานที่ตามข้อสั่งการ

### ๓.๕.๑๐ ระบบรายงาน ระบบวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล (Reporting & Business Intelligence)

- ๑) จัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับการใช้งานของแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น
  - ผู้ประกอบการ
  - เจ้าหน้าที่หน่วยงาน
  - เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
  - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบระดับกลางและระดับหน่วยงาน
- ๒) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ในรูปแบบกราฟชนิดต่างๆ หรือตารางข้อมูล
- ๓) สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบของระบบรายงานเชิงหลายมิติ ที่สามารถ Filter, Slice & Dice, Drill Down, Drill- Through เพื่อวิเคราะห์หรือเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันได้
- ๔) สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลรายงานได้อย่างคล่องตัว
- ๕) สามารถบันทึกหรือส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF และ Microsoft Excel ได้เป็นอย่างดี

### ๓.๕.๑๑ ระบบสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ (Supporting Functions)

- ๑) บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (User Administration)
  - a. ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานได้ทุกประเภท
  - b. ผู้ดูแลระบบระดับหน่วยงาน สามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบบัญชีผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งานระดับหน่วยงานได้
- ๒) บริหารจัดการข้อมูลงานบริการ (Process Registry) สามารถบันทึกและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของงานบริการที่สำคัญ เช่น ชื่องานบริการ หน่วยงาน ขั้นตอนหลัก รหัสคู่มือประชาชน ระดับความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม เป็นต้น รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบคู่มือประชาชนเช่น ค่าธรรมเนียม ระยะเวลา เป็นต้น
- ๓) บริหารจัดการข้อมูลแบบฟอร์มคำขอบริการ (Form Management) สามารถกำหนด บันทึกและแก้ไขรูปแบบและรายละเอียดของแบบฟอร์ม เช่น ชื่อใบคำขอ รายการข้อมูลที่ต้องกรอกทั้งแบบ Static และ Dynamic ชนิดและประเภทของรายการข้อมูล เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เงื่อนไขต่างๆ ที่ผู้ยื่นคำขอต้องยอมรับก่อนยื่นคำขอได้ โดยจะต้องรองรับการทำงานแบบ Smart Form

- ๔) บริหารจัดการข้อมูลเอกสารประกอบ (Supporting Doc Management) สามารถกำหนดบันทึกและแก้ไขรายการเอกสารที่ต้องยื่นพร้อมคำขอ เช่น ชื่อเอกสาร หมายเหตุ เงื่อนไขการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบ ตัวอย่างเอกสาร โดยจะต้องกำหนดรายการเอกสารที่จำเป็นตามข้อมูลในใบคำขอได้และรองรับการทำงานแบบ Smart Doc
- ๕) บริหารจัดการเนื้อหาเกี่ยวกับงานบริการ (Web Content Management) สามารถกำหนดบันทึกและแก้ไขข้อมูลการติดต่อราชการตามวงจรการประกอบธุรกิจและข้อมูลการติดต่อราชการรายละเอียดธุรกิจ รวมทั้งสามารถบริหารจัดการรูปแบบ (Layout) ของ User Interface ได้
- ๖) บริหารจัดการเนื้อหา ชุดคำถาม และคำตอบเพื่อแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการตามประเภทธุรกิจ (Information Advisor) ทั้งคำถามแบบ Static และ Dynamic
- ๗) บริหารจัดการข้อมูลเพื่อติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (SLA Definition) เช่น กำหนดเวลาในการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดหรือเมื่อเลยกำหนด ขั้นตอนการแจ้งเตือน ข้อความแจ้งเตือน เป็นต้น
- ๘) บริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเตือนทั้งแก่ผู้ประกอบการและแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงาน เช่น เงื่อนไขในการแจ้งเตือน ข้อความ (Template) และช่องทางการส่งข้อมูล
- ๙) บริหารจัดการเงื่อนไขหรือเกณฑ์ในการประมวลผลต่างๆ (Business Rules Management) เช่น การกำหนดใบอนุญาตที่ไม่สามารถยื่นขอพร้อมกันได้ การคิดค่าธรรมเนียมตามใบคำขอ ตรวจสอบรายละเอียดคำขอฯ และหรือข้อมูลอื่นๆ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขต่างๆ ตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- ๑๐) บริหารจัดการขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละงานบริการรวมทั้งการรับเรื่องส่งต่อไปสู่ระบบของหน่วยงานต่างๆ (Workflow Definition) โดยสามารถกำหนดขั้นตอนหลักรายการงานบริการ และลำดับของงานบริการที่เกี่ยวข้องกัน (Process Dependency)
- ๑๑) การบริหารจัดการข้อมูลในข้อ ๑) – ๑๐) ต้องดำเนินการได้ผ่านหน้าจอและที่ละหลายรายการ (Bulk) มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล สามารถกำหนดวันที่การเปลี่ยนแปลงข้อมูลจะมีผลทั้งวันเริ่มต้นและสิ้นสุด และมีการบันทึกประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและเรียกดูในภายหลังได้

### ๓.๕.๑๒ ระบบเชื่อมโยงข้อมูล (Intergration)

- ๑) รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานทั้งในแบบ Online และ Batch ตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ
- ๒) รองรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ
- ๓) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อดึงข้อมูล เอกสาร ฐานทะเบียน หรือฐานข้อมูลใบอนุญาตต่างๆ ที่ภาครัฐมี
- ๔) รองรับการเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบคำขอ เช่น เขตผังเมือง หรือบัญชีต้องห้ามต่างๆ
- ๕) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบงานอนุมัติอนุญาตของหน่วยงาน เช่น เพื่อตรวจสอบข้อมูล ส่งต่อคำขอรับข้อมูลสถานะการดำเนินงาน
- ๖) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบยืนยันตัวตน

- ๓) รองรับการเชื่อมโยงกับระบบรับชำระเงิน National e-Payment หรือระบบกลางๆ ที่กรมบัญชีกลาง ให้บริการ เพื่อรับชำระเงิน จัดทำใบเสร็จรับเงิน และตรวจสอบสถานะการชำระเงิน
- ๔) มีการบันทึกประวัติการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้
- ๕) สามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงได้ เช่น การกำหนด End Point, รายการการเชื่อมโยงที่จะต้องแลกเปลี่ยน และการแปลงข้อมูล

#### ๓.๕.๑๓ คุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ (Technical Requirements)

ระบบจะต้องรองรับคุณสมบัติทางเทคนิคอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น

- ๑) รองรับการตรวจสอบสถานะการทำงานของระบบได้โดยง่าย (Application & System Monitoring)
- ๒) มีความยืดหยุ่นสามารถขยายขนาดเพื่อรองรับธุรกรรมที่จะเติบโตขึ้นในอนาคต (Scalability)
- ๓) มีอัตราความพร้อมใช้งานและความน่าเชื่อถือของระบบสูง (Availability & Reliability)
- ๔) มีความมั่นคงปลอดภัย (System Security)
- ๕) มีการสำรองข้อมูลและการกู้คืน (Backup & Recovery)
- ๖) มีการจัดเก็บข้อมูลหรือลบข้อมูลตามความเหมาะสม (Archive & Purge)

## ๔. การเสนอข้อมูล

ผู้เสนอข้อมูลจะต้องเสนอเอกสารหลักฐาน แยกเป็น ๒ ส่วน คือ

### ๔.๑ ส่วนที่ ๑ คุณสมบัติผู้เสนอข้อมูล จำนวน ๑ ชุด โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้

- ๑) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน) บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.๒๐) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- ๒) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน) หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.๒๐) และสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น (แบบ บอจ.๕) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- ๓) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นทำการแทน จะต้องระบุในหนังสือมอบอำนาจให้ชัดเจนว่ามีอำนาจในการเสนอราคาแทน หรือทำการในเรื่องใด ทั้งนี้ จะต้องปิดอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามกฎหมาย (พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง)

### ๔.๒ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเพื่อพิจารณา จำนวน ๑ ชุด ประกอบด้วย

- ๑) ข้อมูลบริษัท ตามข้อ ๓.๑
- ๒) ผลงานอ้างอิง ตามข้อ ๓.๒

- ๓) แผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ระบบงาน/ซอฟต์แวร์ที่นำเสนอ ตามข้อ ๓.๓
- ๔) ความสามารถของผลิตภัณฑ์/ระบบงาน/ซอฟต์แวร์ที่นำเสนอ ตามข้อ ๓.๕ โดยจัดทำตามรูปแบบดังนี้

คุณสมบัติของระบบที่ สรอ. กำหนด	รูปแบบการทำงานตาม คุณสมบัติ	คำอธิบาย/เอกสารอ้างอิง

๔.๑) รูปแบบการทำงานตามคุณสมบัติ

- Standard ระบบที่นำเสนอสามารถพัฒนาให้มีคุณสมบัติที่ต้องการได้โดยการตั้งค่า (Configuration) พร้อมใช้งานได้ทันที โปรดอธิบายการทำงานของระบบและการตั้งค่า
- Customization ระบบที่นำเสนอสามารถพัฒนาให้มีคุณสมบัติที่ต้องการได้โดยการพัฒนาระบบเพิ่มเติมซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาโปรแกรมและฐานข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอธิบายแนวทางการ
- Workaround ระบบที่นำเสนอสามารถพัฒนาให้มีคุณสมบัติที่ต้องการได้โดยใช้ทางเลือกอื่นๆ
- Not Supported ไม่สามารถรองรับได้

๔.๒) คำอธิบาย / เอกสารอ้างอิง

- ในกรณี Standard / Customization ให้อธิบายการทำงานของระบบ และเอกสารอ้างอิงหรือภาพประกอบหน้าจอเพื่อสร้างความชัดเจน
- ในกรณี Workaround : ให้อธิบายทางเลือกอื่นที่นำเสนอ

- ๕) ความสามารถของผลิตภัณฑ์/ระบบงาน/ซอฟต์แวร์ ที่ดีกว่าคุณสมบัติที่ สรอ. กำหนด และเอกสารอ้างอิงหรือภาพประกอบ
- ๖) สถาปัตยกรรมของระบบ (System Architecture Diagram) และสถาปัตยกรรมการเชื่อมโยงข้อมูล (Integration Architecture) ระบบ Messaging, Workflow ที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ระบุซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล ภาษาและเครื่องมือทั้งหมดที่ใช้ในการพัฒนา (Application, Database, Operating System, Third Parties Software, etc.)
- ๘) ระบุฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมขนาดเครื่องแม่ข่าย ให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมได้ ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ ธุรกรรมต่อปี อัตราการเติบโตของธุรกรรม ๑๐% ต่อปี เป็นระยะเวลา ๕ ปี
- ๙) แผนการดำเนินงานตามขอบเขตของโครงการ
- ๑๐) วิธีการพัฒนาระบบให้รองรับบริการเพิ่มเติมในอนาคต
- ๑๑) เงื่อนไขการรับประกันและการบริการหลังการขาย
- ๑๒) งบประมาณที่ต้องใช้ดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น
- ๑๒.๑) ค่าลิขสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์/ระบบงานหลักที่เสนอ – โดยให้ระบุ รูปแบบการคิดค่าบริการ เช่น by CPU, by Users, by Transaction และอัตราค่าบริการในปีแรกและปีถัดไป (MA)
- ๑๒.๒) ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงาน (Customization) โดยแบ่งเป็นราคาในการพัฒนาระบบให้รองรับ ๓๐๐ งานบริการ และค่าบำรุงรักษาระบบในปีแรกและปีถัดไป

๑๒.๓) ค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน (Legacy System Integration)

## ๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

สรอ. จะดำเนินการ โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- ๑) ส่งโทรสาร หรืออีเมลเชิญชวนผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลตามรายชื่อที่เห็นสมควร และตีประกาศเชิญชวนเป็นการทั่วไปบนเว็บไซต์ของ สรอ.
- ๒) เชิญผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลที่ สรอ. เห็นสมควรเข้ามานำเสนอและให้ข้อมูล
- ๓) ผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลที่ไม่เข้ามานำเสนอหรือไม่ให้ข้อมูลตามกำหนดจะถือว่าสละสิทธิ์ และ สรอ. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาเชิญผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลรายอื่นเข้ามานำเสนอและให้ข้อมูลแทน
- ๔) คัดเลือกผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ การขอข้อมูลสำหรับพิจารณากำหนดคุณสมบัติ และแนวทางการดำเนินงานในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมรายชื่อ บริษัท และข้อเสนอรายละเอียดการดำเนินการซึ่งครอบคลุมถึงรายละเอียดของบริษัท และผลิตภัณฑ์ แผนและแนวทางการดำเนินงาน งบประมาณที่ต้องใช้ รูปแบบและระดับการให้บริการ เป็นต้น สรอ. จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการโครงการ แต่จะยังไม่นำมาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทำสัญญา ซึ่งต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ ต่อไป โดย สรอ. สงวนสิทธิ์

- ในการออกข้อกำหนดเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง โดยจะแจ้งให้ผู้เสนอข้อมูลทราบก่อนกำหนดการยื่นเสนอข้อมูล
- ในการจัดให้ผู้ยื่นเสนอข้อมูลชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมได้ โดยต้องอยู่บนฐานของการเสนอข้อมูลเพิ่มเติมและไม่ทำให้สาระสำคัญของการเสนอข้อมูลเดิมเปลี่ยนแปลงไป
- ในการที่จะพิจารณาคัดเลือกผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลรายใดรายหนึ่งหรือหลายราย หรือไม่คัดเลือกผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลรายใดรายหนึ่งหรือทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณายกเลิกการเข้าคัดเลือกของผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลรายใดรายหนึ่ง หากพบว่าข้อมูลที่ได้รับพิจารณาคัดเลือกไม่ตรงกับความเป็นจริง ที่จะพิจารณาข้อเสนองานเป็นการภายใน โดยผลการตัดสินใจของ สรอ. ถือเป็นที่สุด โดย สรอ. ไม่จำเป็นต้องแจ้งรายละเอียดหรือชี้แจงเหตุผลใดๆ ให้ผู้เสนอข้อมูลทราบ

ทั้งนี้ ผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลตกลงจะไม่เรียกร้องหรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายใดๆ จาก สรอ. การพิจารณาและตัดสินใจคัดเลือกจะพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงราคาต่ำสุด อนึ่ง การตัดสินใจของ สรอ. ถือเป็นที่สุดโดยเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ยื่นให้ สรอ. พิจารณาถือเป็นสิทธิ์ของ สรอ. ผู้สนใจยื่นเสนอข้อมูลจะขอเรียกคืนไม่ได้

## ๖. ผู้ติดต่อกรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

คุณ ชญาภา กุลวงศ์

โทรศัพท์ ๐๒-๖๑๒-๖๐๐๐ ต่อ ๕๔๐๒

อีเมล chayapha.kullawong@ega.or.th