

# Electronic Signature Guidelines 1.0

## แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประชาชน

Draft Version 1.0

สิงหาคม 2564



สนับสนุนโดย

**ETDA**  
สพธอ  
[www.eta.or.th](http://www.eta.or.th)

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง, ปาลิตา รุ่งระวี

Electronic Signature Guidelines 1.0:

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชน

ISBN

พิมพ์ครั้งที่ 1 สิงหาคม 2564

จำนวนพิมพ์ 100 เล่ม

จำนวนหน้า หน้า

จัดทำโดย ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา  
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทร. 02-218-2017

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [6112-019D]  
โทร. 0 2218 3549-50 โทรสาร 0 2215 3612

จัดทำโดย ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
สนับสนุนโดย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ที่ปรึกษา รศ.ธิตีพันธ์ุ เชื้อบุญชัย  
ผู้แต่ง ผศ.ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์ (คณบดีและ ผอ.ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา)  
ผศ.ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง  
ปาไลตา รุ่งระวี  
ผู้จัดการโครงการ รศ.ดร.พัฒนาพร โกวพัฒน์กิจ  
วันที่เผยแพร่ สิงหาคม 2564

**ข้อปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer)** ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงที่ปรึกษาและผู้แต่งของแนวปฏิบัตินี้ (รวมเรียกว่า “ผู้แต่ง”) ไม่ได้ให้การรับรองหรือรับประกันใดๆถึงความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหาของงานนี้ และผู้แต่งขอปฏิเสธอย่างชัดเจนว่าไม่ได้ให้การรับรองหรือรับประกันใดๆทั้งสิ้นต่อเนื้อหาของงานนี้ โดยขอแนะนำที่ปรากฏในงานนี้อาจไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์บางลักษณะ เนื้อหาของงานนี้จึงไม่ใช่การให้คำปรึกษาทางกฎหมายหรือคำปรึกษาทางวิชาชีพใดๆทั้งสิ้น หากผู้อ่านจำเป็นต้องได้รับคำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้อ่านจำเป็นต้องติดต่อขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นโดยตรง ผู้แต่งจึงไม่มีความรับผิดชอบและไม่ต้องรับผิดชอบใดๆต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามเนื้อหาของงานนี้ และหากมีการอ้างอิงใดๆถึงงานนี้ไว้ในรูปแบบใด ผู้แต่งขอปฏิเสธอย่างชัดเจนไม่ให้การรับรองหรือการรับประกันการอ้างอิงนั้น การรับรองใดๆที่อาจมีขึ้นต้องออกเป็นหนังสือโดยผู้แต่งเท่านั้น นอกจากนี้ผู้อ่านควรตระหนักไว้ด้วยว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่กำลังมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เนื้อหาหลายประการในที่นี้อาจล้าสมัยหรือไม่เหมาะสมในหลายสถานการณ์เมื่อเวลาผ่านไป รายการอ้างอิงทางเว็บไซต์ใดๆในงานนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือสูญหายไปได้เมื่อเวลาที่ท่านได้อ่านงานนี้



ลิขสิทธิ์ทั้งหมดของงานนี้เป็นของผู้แต่งและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายลิขสิทธิ์และกฎหมายอื่นที่ใช้บังคับ ห้ามนำงานไปใช้อย่างอื่นนอกจากการใช้ที่ได้รับอนุญาตนี้หรือตามกฎหมายลิขสิทธิ์ หนังสือเล่มนี้ได้จัดทำให้ใช้ได้ตามข้อตกลงของสัญญาอนุญาตสาธารณะของ Creative Commons แบบแสดงที่มา 3.0 ประเทศไทย (CC BY 3.0 TH), <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/th/legalcode>



สุดท้ายนี้ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอขอบคุณ สำนักงานศาลยุติธรรม และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และผู้สนับสนุนจำนวนมาก ที่ทำให้โครงการนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผศ.ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์

(คณบดีและ

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา)

ธันวาคม 2564

## ขอขอบคุณ

โครงการฯขอขอบคุณผู้สนับสนุนหลักของโครงการที่เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการจัดทำแนวปฏิบัตินี้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ได้แก่

ผู้สนับสนุน

สำนักงานศาลยุติธรรม  
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ช่วยวิจัย

ปาไลตา รุ่งระวี

หากแนวปฏิบัตินี้มีข้อผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในส่วนตัว ความบกพร่องนั้นเป็นของผู้แต่งแต่เพียงผู้เดียว

พัฒนาพร โกวพัฒนกิจ  
(ผู้จัดการโครงการ)  
ธันวาคม 2564

## คำย่อและคำศัพท์

Th	En	คำอธิบาย
เจ้าของลายมือชื่อ	Signatory	ผู้ซึ่งถือข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นในนามตนเองหรือแทนบุคคลอื่น (พรบ.ธุรกรรม มาตรา 4)
ใบรับรอง	Certificate	ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือการบันทึกอื่นใด ซึ่งยืนยันความเชื่อมโยงระหว่างเจ้าของลายมือชื่อกับข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (พรบ.ธุรกรรม มาตรา 4)
การพิสูจน์ตัวตน	Identity Proofing	กระบวนการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ และการตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์นั้น
การยืนยันตัวตน	Authentication	กระบวนการตรวจสอบสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน เพื่อยืนยันอัตลักษณ์ของบุคคลที่ใช้สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนนั้น
ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	Data Message	ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรศัพท์ หรือโทรสาร (พรบ.ธุรกรรม มาตรา 4)
ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	Electronic Transaction	ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน (พรบ.ธุรกรรม มาตรา 4)
พรบ.ธุรกรรม	Electronic Transactions Act B.E. 2544 (2001)	พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล	Digital Identity System	เครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลใด ๆ หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน และการทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	Electronic Signature	อักษร อักขระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น (พรบ.ธุรกรรม มาตรา 4)
วิธีการลงลายมือชื่อ	Signing Method/Process	กระบวนการ วิธีการ และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ

Th	En	คำอธิบาย
สำนักงาน พัฒนาธุรกรรม ทาง อิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)	ETDA	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
GSA / CIO	General Services Administration and Federal Chief Information Officers Council, “Use of Electronic Signatures in Federal Organization Transactions,” 25 January 2013.	



# สารบัญ

ขอขอบคุณ.....	6
คำย่อและคำศัพท์.....	7
สารบัญ.....	9
A. คำอธิบายเบื้องต้น.....	11
A1. ประเด็นทางกฎหมาย.....	11
หลักการพื้นฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	11
ประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	16
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 - แบบทั่วไป.....	18
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 - แบบที่เชื่อถือได้.....	20
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3 - แบบที่มีใบรับรอง.....	21
องค์ประกอบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	22
การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID).....	25
ผลทางกฎหมายและข้อสันนิษฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	31
A2. ประเด็นทางมาตรฐานความน่าเชื่อถือ.....	33
ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตน (IAL และ AAL).....	33
หน่วยงานที่ให้บริการออกใบรับรองเพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	36
B. แนวปฏิบัติการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรมในศาล.....	39
B1. การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการออนไลน์ของศาลยุติธรรม.....	39
B2. ระบบ CIOS.....	45
การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับระบบ CIOS.....	46
การใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมบนระบบ CIOS.....	47
การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนระบบ CIOS.....	49
B3. ระบบ E-FILING.....	54
การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับระบบ e-Filing.....	55
การยื่นฟ้องคดีออนไลน์.....	57
การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนระบบ e-Filing.....	61
B4. การพิจารณาคดีออนไลน์.....	62
การลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความ.....	62

การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล.....	64
การทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล.....	69
<b>C. แนวปฏิบัติการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรมในชีวิตประจำวัน.....</b>	<b>73</b>
<b>C1. การรับจ่ายเงิน .....</b>	<b>73</b>
<b>C2. การทำสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์.....</b>	<b>78</b>
ช่องทางในการซื้อขายออนไลน์.....	79
การพิสูจน์และยืนยันตัวตน.....	80
การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าออนไลน์.....	82
คำแนะนำสำหรับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์.....	86
กรณีเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์.....	89
การไกล่เกลี่ยทางแพ่ง.....	92
การร้องทุกข์กล่าวโทษเพื่อดำเนินคดี.....	96
แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง.....	98

## A. คำอธิบายเบื้องต้น

แนวปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ทั้งธุรกรรมที่ใช้ในศาลและชีวิตประจำวัน โดยมุ่งเน้นแนวทางในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เป็นหลัก ทั้งนี้การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นยังอาจอยู่ภายใต้บังคับกฎหมายอื่นหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างอื่น ซึ่งกฎหมายอื่นหรือข้อกำหนดเหล่านั้นอาจมีการกำหนดเพิ่มเติม นอกเหนือไปจากที่กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้กำหนดเอาไว้ซึ่งแนวปฏิบัตินี้ยังไม่ครอบคลุมหน้าที่ตามกฎหมายอื่นหรือข้อกำหนดเหล่านั้นทั้งหมดได้ โดยในส่วนต้นนี้จะแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรม

### A1. ประเด็นทางกฎหมาย

#### หลักการพื้นฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

A1.1 [ธุรกรรมทางแพ่งและพาณิชย์สามารถทำได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์] ปัจจุบันการทำสัญญาหรือธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ได้อยู่บนกระดาษเพียงหนึ่งใบ ด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาตลอดเวลา การทำธุรกรรมหลายรูปแบบจึงสามารถเกิดได้บนโลกออนไลน์ ซึ่งที่ตามมาคือการทำธุรกรรมออนไลน์หรือธุรกรรมที่ไม่ได้อยู่ในรูปของกระดาษดังเช่นที่ผ่านมาสามารถบังคับใช้ได้มากน้อยแค่ไหน กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จึงบัญญัติหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เท่าเทียมกับกระดาษ เพื่อให้การดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่กฎหมายบัญญัติสามารถทำได้ในรูปอิเล็กทรอนิกส์และมีผลผูกพันทางกฎหมาย<sup>1</sup>

A1.2 แม้กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถทำได้ แต่ได้มีการกำหนดขอบเขตของการนำกฎหมายธุรกรรมทาง

<sup>1</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 7

อิเล็กทรอนิกส์ไว้ โดยไม่ให้นำไปใช้กับธุรกรรมบางประเภท ได้แก่ ธุรกรรมเกี่ยวกับครอบครัว และธุรกรรมเกี่ยวกับมรดก<sup>2</sup>

A1.3 [ธุรกรรมทุกประเภทสามารถลงลายมือชื่อได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์] ในการทำสัญญาหรือธุรกรรมลายมือชื่อหรือลายเซ็นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้สัญญานั้นสามารถฟ้องร้องบังคับคดีได้ ลายมือชื่อจึงเป็นสิ่งยืนยันว่าสัญญาดังกล่าวได้มีการรับรองว่าข้อความถูกต้องครบถ้วนโดยเจ้าของลายมือชื่อแล้ว ซึ่งลายมือชื่อนั้นรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะชื่อและนามสกุล ชื่อเล่น ชื่อย่อ หรือนามแฝง หากสามารถระบุตัวตนเจ้าของลายมือชื่อได้ก็เพียงพอรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็มีหลายรูปแบบเช่นเดียวกัน เช่น การลงชื่อทำอีเมล การเซ็นรับพัสดุ การเข้าสู่ระบบ หรือแม้แต่การสแกนใบหน้า หรือสแกนลายนิ้วมือก็ตาม<sup>3</sup> กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกฎหมายที่กระตุ้น สนับสนุน และส่งเสริมการทำธุรกรรมที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัยที่เทคโนโลยีพัฒนาแบบก้าวกระโดด ซึ่งกฎหมายนี้แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมหรือสัญญาต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ไม่ว่าจะจะมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือต้องทำเป็นหนังสือนั้นสามารถทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์บนแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ เป็นกฎหมายที่รองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตอบโจทย์กับปัจจุบันที่ต้องการลดการสัมผัสและประหยัดเวลา สามารถทำธุรกรรมจากระยะทางที่ห่างไกลได้

*ตัวอย่างการทำสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์*

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดให้การทำสัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์ราคาตั้งแต่ 20,000 บาท ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ ลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบสำคัญถึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้<sup>4</sup> จะเห็นได้ว่ากฎหมายกำหนดให้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ก็มาเสริมว่าสามารถกรมีหลักฐานในรูปของเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ถือว่ามีหลักฐานเป็นหนังสือตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว หรือหากลงลายมือชื่อด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ก็ใช้บังคับตามกฎหมายได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น กฎหมายธุรกรรมทาง

<sup>2</sup> พระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ที่ยกเว้นมิให้นำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บังคับ พ.ศ. 2549 มาตรา 3

<sup>3</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 4 กำหนดให้ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) หมายถึง อักษร อักษรระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

<sup>4</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 456

อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นกฎหมายที่มาสริมกฎหมายที่มีอยู่ ปล่อยให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกที่การทำธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปให้ง่ายและสะดวกมากขึ้น โดยที่ไม่ต้องกังวลว่าจะไม่สามารถบังคับในทางกฎหมายได้

ตัวอย่างสัญญา: คำพิพากษาฎีกาที่ 8089/2556

การที่นำบัตรเครดิตเงินสดควิกแคชไปถอนเงินและใส่รหัสส่วนตัวเปรียบได้กับการลงลายมือชื่อตนเอง ทำรายการเบิกถอนเงินตามที่ประสงค์ เมื่อกดยืนยันทำรายการพร้อมรับเงินสดและสลิป การกระทำดังกล่าวถือเป็นหลักฐานการกู้ยืมเงินจากผู้ให้กู้ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 มาตรา 7,8 และมาตรา 9 แล้ว จึงรับฟังเป็นหลักฐานแห่งการกู้ยืมได้<sup>5</sup>

ตัวอย่างหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์: คำพิพากษาฎีกาที่ 6757/2560

เจ้าหน้าที่ประชดลูกหนี้โดยการปลดหนี้ในช่องสนทนา (chat) จากหลักกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การปลดหนี้ในช่องสนทนา ในเครือข่ายออนไลน์ เป็นการปลดหนี้โดยได้ทำเป็นหนังสือ จึงมีผลเป็นการปลดหนี้ที่สมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว

“ข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทางเฟสบุ๊คมีใจความว่า “เงินทั้งหมด 670,000 บาท ไม่ต้องส่งคืนให้แล้ว ยกให้หมด...” การส่งข้อมูลดังกล่าวเป็นการสนทนาผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ถือเป็นกรส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องนำพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 มาใช้บังคับ ซึ่งตามมาตรา 7 บัญญัติว่า ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรา 8 บัญญัติว่า ภายใต้บังคับมาตรา 9 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ... ถ้าได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้ โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ... ดังนั้น ข้อความที่โจทก์ส่งถึงจำเลยทางเฟสบุ๊ค แม้จะไม่มีกรลงลายมือชื่อโจทก์ก็ตาม แต่การส่งข้อความของโจทก์ทางเฟสบุ๊คจะปรากฏชื่อผู้ส่งด้วย และโจทก์ก็ยอมรับว่าได้ส่งข้อความทางเฟสบุ๊คถึงจำเลยจริง ข้อความการสนทนาจึงรับฟังได้ว่าเป็นการแสดงเจตนาปลดหนี้ให้แก่จำเลยโดยมีหลักฐานเป็นหนังสือตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 340 แล้ว หนี้ตามสัญญากู้ยืมย่อมระงับ”<sup>6</sup>

A1.4 บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้และตัดสินคดีเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

มาตรา 7 ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

<sup>5</sup> คำพิพากษาฎีกาที่ 8089/2556

<sup>6</sup> คำพิพากษาฎีกาที่ 6757/2560

มาตรา 8 ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา 9 ในกรณีที่ถูกหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดง หรือกำหนดผลทางกฎหมายกรณีไม่ทำเป็นหนังสือ ไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่มีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือหรือมีเอกสารมาแสดงตามที่กฎหมายกำหนด

...

มาตรา 9 ในกรณีที่ถูกหมายกำหนดให้มีการลงลายมือชื่อ หรือกำหนดผลทางกฎหมายกรณีที่ไม่มีการลงลายมือชื่อไว้ ให้ถือว่าได้มีการลงลายมือชื่อแล้ว ถ้า

(1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ

(2) ใช้วิธีการในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(ก) วิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งปวง รวมถึงข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ

(ข) วิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อตาม (1) ได้ด้วยวิธีการนั้นเองหรือประกอบกับพยานหลักฐานอื่น

...

มาตรา 10 ในกรณีที่ถูกหมายกำหนดให้นำเสนอหรือเก็บรักษาข้อความใดในสภาพที่เป็นมาแต่เดิมอย่างเอกสารต้นฉบับ ถ้าได้นำเสนอหรือเก็บรักษาในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าได้มีการนำเสนอหรือเก็บรักษาเป็นเอกสารต้นฉบับตามกฎหมายแล้ว

(1) ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ในการรักษาความถูกต้องของข้อความตั้งแต่การสร้างข้อความเสร็จสมบูรณ์ และ

(2) สามารถแสดงข้อความนั้นในภายหลังได้

....

มาตรา 11 ห้ามมิให้ปฏิเสธการรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด เพียงเพราะเหตุว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ในการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อถือได้หรือไม่เพียงใดนั้นให้พิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของลักษณะหรือวิธีการที่ใช้สร้าง เก็บรักษา หรือสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะหรือวิธีการเก็บรักษา ความครบถ้วน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความลักษณะ หรือวิธีการที่ใช้ในการระบุหรือแสดงตัวผู้ส่งข้อมูล รวมทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง

...

มาตรา 26 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้

(1) ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เชื่อมโยงไปยังเจ้าของลายมือชื่อโดยไม่เชื่อมโยงไปยังบุคคลอื่นภายใต้สภาพที่นำมาใช้

(2) ในขณะที่สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของลายมือชื่อโดยไม่มีการควบคุมของบุคคลอื่น

(3) การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดแก่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ นับแต่เวลาที่ได้สร้างขึ้นสามารถจะตรวจพบได้ และ

(4) ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การลงลายมือชื่อเป็นไปเพื่อรับรองความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความ การเปลี่ยนแปลงใดแก่ข้อความนั้นสามารถตรวจพบได้นับแต่เวลาที่ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

บทบัญญัติในวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการจำกัดว่าไม่มีวิธีการอื่นใดที่แสดงได้ว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ หรือการแสดงพยานหลักฐานใดเกี่ยวกับความไม่น่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

...

A1.5 [Legal Certainty] กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลทางกฎหมายเช่นเดียวกับการลงลายมือชื่อบนเอกสารกระดาษ โดยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลักการประการแรกคือความแน่นอนทางกฎหมาย (Legal

Certainty) กฎหมายยังคงต้องรับรองและคุ้มครองการดำเนินการต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีมาใช้ต้องไม่กระทบต่อความแน่นอนทางกฎหมาย กฎหมายและเทคโนโลยีจะต้องกลมกลืนกันได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นกลางทางเทคโนโลยีด้วย<sup>7</sup>

- A1.6 **[Functional Equivalence]** หลักความเท่าเทียมกัน (Functional Equivalence) ระหว่าง “กระดาษ” และ “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” อยู่บนพื้นฐานที่วัตถุประสงค์และการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำได้และมีผลทางกฎหมายเทียบเท่าการใช้กระดาษตามวิธีดั้งเดิม<sup>8</sup>
- A1.7 **[Technology Neutrality]** กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้กำหนดเทคโนโลยีที่ใช้ในการลงลายมือชื่ออย่างเฉพาะเจาะจง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงมีความเป็นกลางทางเทคโนโลยี (technology neutrality) ไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติท่ามกลางเทคนิคต่าง ๆ ที่อาจนำไปใช้ได้อย่างเท่าเทียมกันเพื่อสื่อสารหรือจัดเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์<sup>9</sup> เพื่อรองรับพัฒนาการของเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต และสามารถสร้างลายมือชื่อขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใดก็ได้ หากลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- A1.8 องค์ประกอบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามคำนิยามที่กฎหมายกำหนดจึงต้องประกอบด้วย การถูกสร้างในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก่อนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด หรือทำด้วยเทคโนโลยีใดก็ตาม ต้องระบุได้ว่าลายมือชื่อนั้นเป็นลายมือชื่อของใคร ใครเป็นเจ้าของ และต้องระบุเจตนาได้ว่าลงลายมือชื่อเพื่อวัตถุประสงค์อะไร เช่น ฐานะคู่สัญญา ฐานะพยาน เป็นต้น ถ้าลายมือชื่อนั้นเข้าองค์ประกอบทั้งสามประการก็ถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว

### ประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

---

<sup>7</sup> UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001

<sup>8</sup> UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001

<sup>9</sup> UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001





ลายมือชื่อประเภทที่ 1



ลายมือชื่อประเภทที่ 2



ลายมือชื่อประเภทที่ 3

- A1.9 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ลงลายมือชื่อต้องพิจารณาประเภทของลายมือชื่อที่จะใช้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกรรมและวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้คำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งปวงรวมถึงข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- A1.10 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 รองรับความเท่าเทียมกันระหว่างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่อตามปกติ โดยหลักเปิดกว้างเพื่อรองรับวิธีการทุกประเภทที่อาจนำมาใช้ในการลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อการแสดงถึงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อกับข้อความที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงลายมือชื่อได้ โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ โดยพิจารณาพฤติการณ์ที่เหมาะสมในการกำหนดว่าอย่างไรคือวิธีการที่เชื่อถือได้ เช่น ความมั่นคงของเครื่องมือศักยภาพของระบบ เป็นต้น หรือใช้วิธีการอื่นใดหรือพยานหลักฐานอื่นประกอบในการระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและการแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อ
- A1.11 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 เป็นกรณีที่ลายมือชื่อนั้นได้ใช้เทคโนโลยีตามที่กฎหมายกำหนด จึงให้ถือว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ โดยลักษณะตามที่กฎหมายกำหนด พิจารณาได้ดังต่อไปนี้
- (1) [Unique] ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เชื่อมโยงไปยังเจ้าของลายมือชื่อ โดยไม่เชื่อมโยงไปยังบุคคลอื่นภายใต้สภาพที่นำมาใช้
  - (2) [Verified and Authenticated with high confidence] ในขณะที่สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของลายมือชื่อโดยไม่มีการควบคุมของบุคคลอื่น
  - (3) [Traceability] การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดแก่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ นับแต่เวลาที่ได้สร้างขึ้น สามารถจะตรวจพบได้

- (4) [Proof of Integrity and origin of data] ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การลงลายมือชื่อเป็นไปเพื่อรับรองความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อความ การเปลี่ยนแปลงใดแก่ข้อความนั้นสามารถตรวจพบได้นับแต่เวลาที่ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการอื่นใดที่แสดงได้ว่าเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้

*การห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ หรือ Non-repudiation*

คือการป้องกันมิให้เจ้าของลายมือชื่อปฏิเสธว่าไม่ได้มีการลงลายมือชื่อนั้น เจ้าของลายมือชื่อจึงไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบจากข้อความที่ตนเองลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 ที่มีลักษณะตามที่กฎหมายและข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่สพธ. กำหนด จะได้รับประโยชน์จากหลักการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (non-repudiation) นี้

- A1.12 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA ที่เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมออนไลน์ของประเทศ ได้แบ่งประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 กับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 ซึ่งลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 นั้น สามารถแบ่งออกได้อีกเป็น 2 ประเภทซึ่งจะกล่าวถึงความแตกต่างต่อไป ดังนั้น จึงสามารถแบ่งประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เป็น 3 ประเภท<sup>10</sup> ดังต่อไปนี้

*ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 - แบบทั่วไป*

- A1.13 [ลักษณะของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป คือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของอักษร อักขระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เซ็นลงบนสไตลัสไม่ว่าด้วยมือหรือปากกา

<sup>10</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เลขที่ ขมธอ. 18-2564

- A1.14 **[ระบุตัวตนผู้ลงลายมือชื่อได้]** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปต้องระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อได้ กล่าวคือ ไม่ว่าตัวอักษร ตัวหนังสือ ตัวเลข หรือ สัญลักษณ์อื่นใด ที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องสามารถระบุถึงเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้<sup>11</sup>
- A1.15 **[ระบุเจตนาในการลงลายมือชื่อ]** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องระบุเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อกับข้อความที่มีการลงลายมือชื่อได้ เพราะแม้แต่การลงลายมือชื่อในกระดาษด้วยวิธีการปกติก็ต้องมีเจตนาในการลงลายมือชื่อ ทราบและเข้าใจในข้อความที่จะลงลายมือชื่ออย่างถูกต้อง การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงต้องใช้ประกอบกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงถึงเจตนา
- A1.16 **[ใช้วิธีการที่น่าเชื่อถือ]** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้วิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งปวง รวมถึงข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือวิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อ และสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยวิธีการนั้นเองหรือประกอบกับพยานหลักฐานอื่น<sup>12</sup>
- A1.17 **[ลักษณะของวิธีการที่น่าเชื่อถือ]** วิธีการที่เชื่อถือได้หมายถึงการใช้วิธีการที่เชื่อถือได้โดยคำนึงถึงความมั่นคงและความรัดกุมของการใช้วิธีการหรืออุปกรณ์ในการระบุตัวบุคคล สภาพพร้อมใช้งานของทางเลือกในการระบุตัวบุคคล กฎเกณฑ์เกี่ยวกับลายมือชื่อที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระดับความมั่นคงปลอดภัยของการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติตามกระบวนการในการระบุตัวบุคคลผู้เป็นสื่อกลาง ระดับของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ วิธีการที่ใช้ในการระบุตัวบุคคลในการทำธุรกรรม วิธีการระบุตัวบุคคล ณ ช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรมและติดต่อสื่อสาร คำนึงถึงลักษณะ ประเภท หรือขนาดของธุรกรรม รวมถึงความรัดกุมของระบบติดต่อสื่อสาร<sup>13</sup> ทั้งนี้ กฎหมายไม่ได้จำกัดรายละเอียดหรือประเภทของ

---

<sup>11</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 9(1)

<sup>12</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 9(2)(ก)(ข)

<sup>13</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 9 วรรคสอง (1)(2)(3)

เทคโนโลยีว่าอย่างไรจึงจะเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้ไว้ เพื่อให้รองรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่  
อาจจะมามีวิธีการที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นอีกในอนาคต

#### ตัวอย่าง

- การพิมพ์ชื่อไว้ท้ายเนื้อหาของอีเมล<sup>14</sup> ทั้งชื่อสกุล ชื่อเล่น ชื่อย่อ ถือว่าเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น<sup>15</sup>
- การสแกนภาพของลายมือชื่อที่เขียนด้วยมือและแนบไปกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การใช้สไตลัส (stylus) เขียนลายมือชื่อดำด้วยมือลงบนหน้าจอและบันทึกไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- การคลิกปุ่มแสดงการยอมรับหรือตกลง การกด "ยอมรับ" หรือ YES<sup>16</sup> เป็นการแสดงเจตนาในการยอมรับสำหรับการดำเนินการต่อไปตามที่ข้อความระบุควบคู่กับระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องมีวิธีการที่เชื่อถือได้ ซึ่งเป็นส่วนของการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน
- การทำเครื่องหมายในช่องแสดงการยอมรับ
- การใช้ Username และ Password

ทั้งนี้ รวมถึงการใช้ระบบงานอัตโนมัติ (automated workflow system) ที่มีการยืนยันตัวผู้ใช้งานมาประกอบกับรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 ข้างต้นด้วย

#### ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 - แบบที่เชื่อถือได้

A1.18 **[ลักษณะของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2]** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ คือ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมาตรา 26 แห่งกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักเหมือนกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป เพิ่มเติมคือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าภายหลังจากลงลายมือชื่อ มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความนั้นหรือไม่ มากน้อยแค่ไหน อาจจะไม่ได้ระบุถึงรายละเอียดแต่อย่างน้อยระบุได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข

A1.19 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้จึงหมายถึงลายมือชื่อที่มีลักษณะ<sup>17</sup> ดังต่อไปนี้

---

<sup>14</sup> ตัวอย่างคำพิพากษาต่างประเทศเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ว่า Email เป็นลายมือชื่อหรือไม่?, [https://m.facebook.com/ETDA.Thailand/photos/a.9111593285520915/3727533377260211/?type=3&source=48&\\_\\_tn\\_\\_=EHH-R](https://m.facebook.com/ETDA.Thailand/photos/a.9111593285520915/3727533377260211/?type=3&source=48&__tn__=EHH-R)

<sup>15</sup> Orton v Collins and others [2007] 1 WLR 2953

<sup>16</sup> Bassano v Toft & Ors [2014] EWHC 377 (QB)

<sup>17</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 26

- ข้อมูลที่ใช้สร้างลายมือชื่อสามารถเชื่อมโยงไปยังเจ้าของลายมือชื่อได้โดยไม่เชื่อมโยงไปยังบุคคลอื่น
- ข้อมูลที่ใช้สร้างลายมือชื่ออยู่ภายใต้การควบคุมของเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่สร้างลายมือชื่อนั้นโดยไม่มีบุคคลอื่นเข้ามาควบคุม
- สามารถตรวจพบการแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อความ นับตั้งแต่สร้างลายมือชื่อขึ้น

A1.20 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ประเภทที่ 2 ใช้อยู่ในองค์กร อาจอยู่ในรูปแบบที่รับรองลายมือชื่อเพื่อให้บุคลากรใช้ในการลงลายมือชื่อภายในองค์กร โดยเข้ารหัสลับ (Encrypt) ที่สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของลายมือชื่อและข้อความอิเล็กทรอนิกส์ได้ และขณะลงนาม เจ้าของข้อมูลเป็นผู้ควบคุมการลงนามของตนเอง โดยไม่โดนคนอื่นมาสวมรอยหรือบังคับให้ทำ<sup>18</sup>

*ตัวอย่าง*

- ลายมือชื่อดิจิทัลที่อาศัยโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล จึงเหมาะสำหรับเอกสารประเภทที่กฎหมายต้องการความรัดกุมและมั่นคงปลอดภัยเพิ่มขึ้น เพื่อคุ้มครองเจ้าของลายมือชื่อและบุคคลที่ต้องเอาลายมือชื่อนี้ไปใช้ต่อว่าสามารถเชื่อถือได้

*ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3 - แบบที่มีใบรับรอง*

A1.21 **[ลักษณะของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3]** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3 หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ซึ่งใช้ใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรองเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะตามที่กำหนดในมาตรา 26 และอาศัยใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรองเพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดในมาตรา 28 แห่งกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ มีบุคคลที่สามซึ่งเป็นผู้ให้บริการเป็นตัวกลางออกใบรับรองให้ ซึ่งลายมือชื่อที่ได้รับการรับรองนี้สามารถนำไปใช้ได้

<sup>18</sup> ลายมือชื่อดิจิทัลและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องเดียวกันมั้ย? ต้องเซ็นยังไง?

<https://www.eta.or.th/Th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/articles/e-Signature-VS-Digital-Signature.aspx>

ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่มากกว่าลายมือ  
ชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น<sup>19</sup>

ใบรับรอง (Certificate) คือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือการบันทึกอื่นใด ซึ่งยืนยันความเชื่อมโยงระหว่างเจ้าของ  
ลายมือชื่อกับข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเลือกรูปแบบของใบรับรองให้เหมาะสมกับการ  
นำไปใช้งานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ซึ่งรูปแบบของใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ  
ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกให้กับนิติบุคคลและใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกให้กับเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคล

A1.22 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ประเภทที่ 2 จึงมีความมั่นคงปลอดภัยในการช่วยให้  
สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อ และตรวจพบการเปลี่ยนแปลงของข้อความและลายมือ  
ชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงทำให้เจ้าของลายมือชื่อไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบจากข้อความที่  
ตนเองลงลายมือชื่อได้ตามหลักการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (non-repudiation)

ตัวอย่าง

- ลายมือชื่อดิจิทัลที่อาศัยโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะและใช้ใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง

A1.23 [ความแตกต่างของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3] ลายมือชื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 ภายในองค์กรตกลงเลือกวิธีการลงลายมือชื่อและเทคโนโลยีใน  
การสร้างลายมือชื่อให้มีองค์ประกอบและลักษณะตามที่กฎหมายกำหนด ยอมรับและ  
นำมาใช้ภายในองค์กร ส่วนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3 คือการหาบุคคลที่สามมา  
เป็นคนกลางซึ่งได้รับการรับรองมาแล้ว มาเป็นบุคคลที่ช่วยยืนยันให้ว่าการลงลายมือชื่อนี้  
เป็นของเจ้าของลายมือชื่ออย่างแท้จริง และลายมือชื่อนั้นไม่มีการเปลี่ยนแปลง “ลายมือชื่อ”  
หรือ “ข้อความ” หลังจากลงลายมือชื่อ

## องค์ประกอบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

<sup>19</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนว  
ทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ. 23-2563

A1.24 หลักการสำคัญของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องประกอบด้วยความรู้ว่าใครเป็นเจ้าของลายมือชื่อ ลงด้วยเจตนาใด และใช้วิธีการใด หากครบทั้ง 3 องค์ประกอบจึงจะเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์รองรับผลทางกฎหมายให้

A1.25 [การพิสูจน์และยืนยันตัวตน] ประการแรก การพิสูจน์และยืนยันตัวตน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพราะลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ดังนั้น ความน่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อมโยงกันกับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคล กล่าวคือ ความน่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนหนึ่งจะพิจารณาจากระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตน<sup>20</sup> ซึ่งประกอบด้วย ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity assurance level: IAL)<sup>21</sup> และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (authentication assurance level: AAL)<sup>22</sup>

A1.26 ทั้งนี้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 และ 3 จะต้องอาศัยการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (multi-factor authentication) ตามข้อกำหนดของการยืนยันตัวตนที่ระดับ AAL2 ขึ้นไป และจะต้องมีสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนปัจจัยหนึ่งเป็นกุญแจเข้ารหัส (cryptographic key) ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์เข้ารหัสลับ (cryptographic software) หรืออุปกรณ์เข้ารหัสลับ (cryptographic device) เนื่องจากกุญแจเข้ารหัสดังกล่าวจะเป็นข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่อดิจิทัล

A1.27 [เจตนาในการลงลายมือชื่อ] ประการที่สอง เจตนาในการลงลายมือชื่อ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความที่ตนเองลงลายมือชื่อได้วิธีการลงลายมือชื่อต้องมีกระบวนการหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าบุคคลได้

---

<sup>20</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – กรอบการทำงาน เลขที่ ชมธอ. 18-2564, เวอร์ชัน 2.0.

<sup>21</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน เลขที่ ชมธอ. 19-2564, เวอร์ชัน 2.0.

<sup>22</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน เลขที่ ชมธอ. 20-2564, เวอร์ชัน 2.0.

ยอมรับการแสดงเจตนาที่ตนได้ลงลายมือชื่ออย่างชัดเจน หรือใช้ลายมือชื่อดิจิทัลในการลงลายมือชื่อต่อข้อความที่ตนแสดงเจตนา

A1.28 นอกจากนี้ วิธีการลงลายมือชื่อควรมีการออกแบบให้บุคคลเข้าใจอย่างชัดเจนว่ากำลังลงลายมือชื่อกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีการบ่งบอวัตถุประสงค์หรือเหตุผลของการลงลายมือชื่อในรูปแบบหรือข้อความที่เข้าใจได้ง่ายและเข้าใจได้ว่า ลายมือชื่อนั้นทำเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น อนุมัติ ยอมรับ รับรองหรือยืนยันความถูกต้อง ตอบแจ้งการรับข้อความ เป็นพยาน หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น รวมทั้งใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ดังกล่าว

A1.29 **[การรักษาความครบถ้วนของข้อมูล]** ประการที่สาม การรักษาความครบถ้วนของข้อมูลเมื่อเป็นการกระทำทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลที่ลงลายมือชื่อ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลให้มีความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลตลอดระยะเวลาทั้งหมดของการเก็บรักษา ทั้งนี้ การรักษาความครบถ้วนของข้อมูลจะต้องมีหลักฐานแสดงได้ว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ หรือใช้บุคคลที่สามที่เชื่อถือได้เป็นเสมือนพยานในการรับรองความครบถ้วนของข้อมูลด้วยการใช้ลายมือชื่อดิจิทัลของบุคคลดังกล่าว หรือใช้ลายมือชื่อดิจิทัลของเจ้าของลายมือชื่อในการลงลายมือชื่อต่อข้อความ ซึ่งลายมือชื่อดิจิทัลมีคุณสมบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ช่วยให้สามารถตรวจพบการเปลี่ยนแปลงของข้อความและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

ประเภทของลายมือชื่อ	การพิสูจน์ยืนยันตัวตน	เจตนาในการลงลายมือชื่อ	การรักษาความครบถ้วนของข้อมูล
ประเภทที่ 1	มีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือและเหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม	มีกระบวนการหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าบุคคลได้ยอมรับการแสดงเจตนาที่ตนได้ลงลายมือชื่ออย่างชัดเจน	มีหลักฐานหรือใช้บุคคลที่สามที่เชื่อถือได้ เพื่อแสดงว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ลงลายมือชื่อ และรับรองความครบถ้วนของข้อมูล



<p>ประเภทที่ 2</p>	<p>- มีการพิสูจน์ตัวตนที่ น่าเชื่อถือและเหมาะสม กับความเสี่ยงของ ธุรกรรมหรือมีการ พิสูจน์ตัวตนที่ระดับ IAL2 ขึ้นไป - มีการยืนยันตัวตนที่ ระดับ AAL2 ขึ้นไปซึ่ง เป็นการยืนยันตัวตน แบบหลายปัจจัยและมี ปัจจัยหนึ่งเป็นกุญแจ เข้ารหัส</p>	<p>ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลในการลง ลายมือชื่อต่อข้อความที่ตน แสดงเจตนา</p>	<p>ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลในการ ลงลายมือชื่อต่อข้อความ</p>
<p>ประเภทที่ 3</p>	<p>- มีการพิสูจน์ตัวตนที่ น่าเชื่อถือและเหมาะสม กับความเสี่ยงของ ธุรกรรมหรือ มีการพิสูจน์ตัวตนที่ ระดับ IAL2 ขึ้นไป - มีการยืนยันตัวตนที่ ระดับ AAL2 ขึ้นไปซึ่ง เป็นการยืนยันตัวตน แบบหลายปัจจัยและมี ปัจจัยหนึ่งเป็นกุญแจ เข้ารหัส</p>	<p>ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลซึ่งใช้ ใบรับรองที่ออกโดยผู้ ให้บริการออกใบรับรองใน การลงลายมือชื่อต่อข้อความ ที่ตนแสดงเจตนา</p>	<p>ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลซึ่งใช้ ใบรับรองที่ออกโดย ผู้ให้บริการออกใบรับรอง ในการลงลายมือชื่อต่อ ข้อความ</p>

ตารางที่ 1 ประเภทและองค์ประกอบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามชมธอ. 23-2563

### การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID)



การพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อ  
แสดงตน (เข้าสถานที่หรือเข้าสู่  
ระบบ)



การพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อลง  
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ทำ  
ธุรกรรม)

A1.30 ในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการหนึ่งที่สำคัญคือ การพิสูจน์และยืนยันตัวตน หมายถึง กระบวนการพิสูจน์และยืนยันความถูกต้องของตัวบุคคล เพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีตัวตนและเป็นเจ้าของลายมือชื่อที่แท้จริง โดยผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กล่าวคือ กระทำการผ่านเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลใด ๆ หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน และการทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตน<sup>23</sup>

A1.31 **[การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล]** ดิจิทัลไอดี (digital identity) คือ อัตลักษณ์ (identity) ที่ถูกรวบรวมและบันทึกในรูปแบบดิจิทัลซึ่งใช้บ่งบอกหรือจำแนกบุคคลในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ดิจิทัลไอดีแต่ละชุดจะต้องมีความเฉพาะเจาะจงภายในบริบทของบริการธุรกรรมหนึ่ง ๆ แต่ไม่จำเป็นต้องมีความเฉพาะเจาะจงภายในบริบทของบริการธุรกรรมทั้งหมด ขึ้นอยู่กับความเข้มงวดในการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทธุรกรรม<sup>24</sup> หากเป็นธุรกรรมประเภทที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสำหรับใช้เป็นดิจิทัลไอดีในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

A1.32 การพิสูจน์ตัวตน (identity proofing) เป็นกระบวนการที่รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ และตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์นั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าอัตลักษณ์ที่กล่าวอ้างเป็นอัตลักษณ์ของบุคคลนั้นจริง ส่วนการยืนยันตัวตน (authentication) เป็นกระบวนการตรวจสอบสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลที่กำลังเข้าใช้บริการครอบครองและควบคุมสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนนั้นจริง

A1.33 เมื่อผู้ใช้บริการสามารถยืนยันตัวตนได้ว่าตนเองครอบครองและควบคุมสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนจริงตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงจะมีสิทธิใช้บริการธุรกรรมหรือสิทธิในการเข้าใช้งานระบบนั้น โดยผลการยืนยันตัวตนอาจประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผู้ใช้บริการ เช่น ชื่อ

---

<sup>23</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา 4

<sup>24</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – กรอบการทำงาน ชมธอ. 18-2564 เวอร์ชัน 2.0

สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือคุณลักษณะอื่น ๆ ที่รวบรวมไว้ในกระบวนการพิสูจน์ตัวตน ซึ่งขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของแต่ละระบบกำหนด<sup>25</sup>

A1.34 อย่างไรก็ตาม การใช้งานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์บางประเภท เช่น เว็บไซต์ ต้องแยกการพิสูจน์และการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลออกเป็น 2 กรณี กรณีแรกคือการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการเข้าสู่ระบบ และกรณีที่สองคือการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

A1.35 กรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับเข้าสู่ระบบ เกิดขึ้นขั้นตอนแรกก่อนการแสดงเจตนาเป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนว่าเป็นผู้มีสิทธิเข้าสู่ระบบจริง ไม่ใช่บุคคลอื่นปลอมตัวมา เช่น เป็นเจ้าของบัญชีผู้ใช้งาน (account) สำหรับเว็บไซต์นั้นจริง อาจพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านการเข้ารหัส (password) และรหัส OTP ที่ส่งผ่านเบอร์มือถือหากระบบตรวจสอบแล้วว่าถูกต้องจึงจะมีสิทธิเข้าสู่ระบบและใช้บริการบนระบบต่อไปได้



A1.36 กรณีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังผู้ใช้บริการได้เข้าสู่ระบบมาแล้ว การพิสูจน์และยืนยันตัวตนในขั้นตอนนี้ก็เพื่อพิสูจน์ว่าผู้ใช้บริการเป็นตัวจริงและมีสิทธิที่จะแสดงเจตนาโดยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการนั้น ๆ

<sup>25</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 34/3



A1.37 [ความแตกต่างระหว่างการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในกรณีเข้าสู่ระบบกับกรณีลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์] แตกต่างกันที่ เกิดคนละขั้นตอน ในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับการเข้าสู่ระบบเสมอเพื่อสิทธิในการเข้าสู่ระบบ บางครั้งการเข้าสู่ระบบผู้ให้บริการอาจยังไม่ได้มีการแสดงเจตนาใดๆ หากเมื่อใดที่ผู้ให้บริการจะแสดงเจตนาโดยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ก่อนแสดงเจตนาผู้ให้บริการก็ต้องผ่านกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกครั้งหนึ่ง

### ตัวอย่างการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลบนตู้ ATM

เมื่อผู้ใช้บริการจะใช้บริการตู้ ATM เมื่อเสียบบัตร ATM ตู้จะให้พิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนโดยการเข้ารหัสผ่าน 6 หลัก (PIN) ที่ตั้งไว้ถึงจะสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ บนตู้ได้ และเมื่อแสดงเจตนาทำธุรกรรมใด แอปพลิเคชันจะให้แสดงเจตนาอีกครั้งด้วยการกด ‘ยืนยัน’ จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งการกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้ว<sup>26</sup> สังเกตได้ว่าบนตู้ ATM นั้นจะมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในขั้นตอนเดียวเพื่อเข้าสู่ระบบใช้บริการและสามารถแสดงเจตนาได้เลยโดยไม่ต้องใส่รหัสผ่านอีกครั้งหนึ่ง



\* มาตรา 34/3 เพิ่มโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นหลักการที่ พิสูจน์และยืนยันตัวตนที่สอดคล้องกับมาตรา 26

<sup>26</sup> คำพิพากษาฎีกาที่ 8089/2556

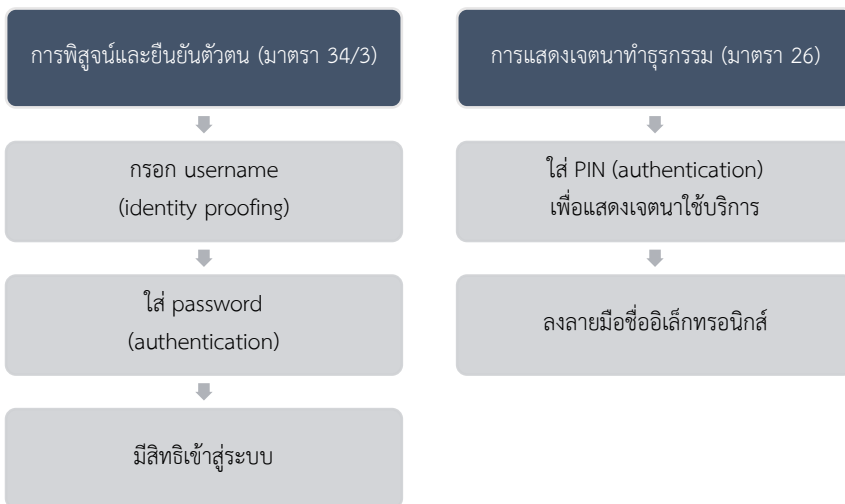
### ตัวอย่างการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลบน Mobile Banking

เมื่อผู้ให้บริการเข้า Mobile Banking ที่ต้องการ แอปพลิเคชันจะให้พิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนใช้บริการโดยการเข้ารหัสผ่าน 6 หลัก (PIN) ที่ตั้งไว้ก่อนถึงจะสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้ และเมื่อแสดงเจตนาทำธุรกรรมใด แอปพลิเคชันจะให้แสดงเจตนาอีกครั้งด้วยการกด ‘ยืนยัน’ จึงจะเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการ ซึ่งการกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้ว



ตัวอย่างการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลบนแอปพลิเคชันซื้อหุ้น (หรือบริการทางการเงินอื่นนอกเหนือจาก mobile banking)

เมื่อผู้ใช้บริการต้องการเข้าซื้อหุ้นออนไลน์บนแอปพลิเคชันที่ต้องการ ขั้นแรกแอปพลิเคชันจะให้พิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนใช้บริการโดยการเข้าสู่ระบบผ่านบัญชีผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (password) ถึงจะสามารถเทรดหุ้นได้ และเมื่อต้องการซื้อหรือขายหุ้น ผู้ใช้บริการต้องเลือกคำสั่งซื้อ (Buy) หรือ ขาย (Sell) พร้อมทั้งระบุรายละเอียดสำคัญที่กำหนด อย่างด้วยชื่อหุ้นที่ต้องการ (symbol) จำนวนหุ้น (volume) ราคาหุ้น (price) และรหัสประจำตัวซึ่งเป็นตัวเลข 6 หลัก (PIN) เมื่อกรอกครบถ้วนแล้วกดที่ Buy หรือ Sell เพื่อส่งคำสั่งซื้อหรือขายจึงจะเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยการใส่ PIN นี้เองที่เป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สังเกตได้ว่ามีการแยกขั้นตอนระหว่างการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าสู่ระบบและยืนยันตัวตนเพื่อแสดงเจตนาโดยการใส่ PIN อีกครั้งหนึ่ง



A1.38 ทั้งนี้ในแต่ละกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลจะมีระดับความน่าเชื่อถือ (Assurance Levels) ที่แตกต่างกันไป โปรดดูหัวข้อ A2. ประเด็นทางมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

### ผลทางกฎหมายและข้อสันนิษฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

A1.39 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งสามประเภทมีผลทางกฎหมายทั้งหมดเช่นเดียวกับการลงลายมือชื่อด้วยวิธีการปกติบนกระดาษ ถือว่าได้มีการลงลายมือชื่อตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว

เพียงแต่ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 จะได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานทางกฎหมาย

A1.40 ข้อสันนิษฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น สำหรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป ผู้ที่อ้างว่าลายมือชื่อนั้นน่าเชื่อถือ ต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ว่า "ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นน่าเชื่อถืออย่างไร" ส่วนผู้ที่โต้แย้งว่าลายมือชื่อไม่น่าเชื่อถือ ไม่จำเป็นต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ว่า "ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่น่าเชื่อถืออย่างไร"

A1.41 สำหรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ ผู้ที่อ้างว่าลายมือชื่อนั้นน่าเชื่อถือ ต้องพิสูจน์ให้เข้าองค์ประกอบลายมือชื่อที่เชื่อถือได้ตามมาตรา 26 ก็จะได้รับข้อสันนิษฐานตามกฎหมาย ส่วนผู้ที่โต้แย้งว่าลายมือชื่อไม่น่าเชื่อถือ ต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ว่า "ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่น่าเชื่อถืออย่างไร"

A1.42 ดังนั้น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งสามประเภทมีผลทางกฎหมายทั้งหมด แต่เมื่อลายมือชื่อแต่ละประเภทอาจใช้เทคโนโลยีในการสร้างที่แตกต่างกัน กระบวนการที่ต่างกัน หลักฐานที่จัดเก็บจึงจำเป็นต้องต่างกันด้วย แม้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้จะได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานทางกฎหมายที่ทำให้มีความน่าเชื่อถือ แต่หากมีการโต้แย้งก็สามารถนำสืบหักล้างกันได้



ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป

ผู้โต้แย้งว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปเป็นลายมือชื่อปลอมหรือไม่มีอำนาจในการลงลายมือชื่อ ผู้ที่อ้างความแท้จริงของลายมือชื่อต้องพิสูจน์ว่าไม่ใช่ลายมือชื่อปลอม



ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ  
(ประเภทที่ 2 และ 3)

ผู้โต้แย้งว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือเป็นลายมือชื่อปลอมหรือไม่น่าเชื่อถือ ผู้ที่โต้แย้งต้องพิสูจน์ว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่น่าเชื่อถืออย่างไร



## A2. ประเด็นทางมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

- A2.1 มาตรฐานการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท แม้มีลักษณะที่สามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตน แสดงถึงเจตนาในการลงลายมือชื่อ และรักษาความครบถ้วนของข้อมูลได้ แต่ลายมือชื่อแต่ละประเภทมีความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะและวิธีการรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในการสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ขึ้น
- A2.2 นอกจากนี้ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนก็มีผลต่อระดับความน่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ว่าตัวตนที่ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนนั้นเป็นเจ้าของลายมือชื่อจริงซึ่งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ได้แบ่งระดับความน่าเชื่อถือออกเป็น 2 ด้าน คือระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (Identity Assurance Level: IAL) และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (Authentication Assurance Level: AAL)

### ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตน (IAL และ AAL)

- A2.3 การพิสูจน์ตัวตนในลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของไทยนั้น มีระดับความน่าเชื่อถือในการพิสูจน์ตัวตน (IAL) และยืนยันตัวตน (AAL) เข้ามาใช้งานร่วมด้วย เนื่องจากการจะเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ตามระดับความน่าเชื่อถืออย่าง IAL และ AAL แล้ว ซึ่งก็จะมีวิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่แตกต่างกันออกไปตั้งแต่การแสดงตนแบบพบเห็นต่อหน้า การใช้บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง การสแกนภาพใบหน้า ลายนิ้วมือ อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์

#### IAL (Identity Assurance Level)

- A2.4 ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (identity assurance level: IAL) คือ ระดับความเข้มงวดในกระบวนการพิสูจน์ตัวตนของผู้ลงลายมือชื่อ การกำหนดระดับ IAL ที่เหมาะสมจะช่วยลดโอกาสของการพิสูจน์ตัวตนที่ผิดพลาดได้ ระดับ IAL คือระดับความเข้มงวดในการพิสูจน์ตัวตน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ

- A2.5 **[ระดับ IAL1]** หรือระดับเริ่มต้น อาจารย์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ที่บุคคลยืนยันด้วยตนเอง (Self-asserted) ก็ได้ เช่น รูปถ่ายหลักฐานแสดงตน หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล เพื่อใช้แยกแยะว่ามีอัตลักษณ์เดียวและมีความเฉพาะเจาะจง แต่ไม่มีข้อกำหนดในการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์และความเชื่อมโยงระหว่างตัวตนของบุคคลกับอัตลักษณ์ในระดับนี้ทางผู้ให้บริการอาจไม่ตรวจสอบหลักฐานการแสดงตนใด ๆ
- A2.6 **[ระดับ IAL2]** เป็นการเพิ่มระดับการพิสูจน์ตัวตน กำหนดให้มีการพิจารณาหลักฐานแสดงตนโดยผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตนต้องตรวจสอบว่าอัตลักษณ์ที่กล่าวอ้างมีอยู่จริง และต้องตรวจสอบทั้งข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทั้งความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับอัตลักษณ์ด้วย การพิสูจน์ตัวตนที่ระดับ IAL2 สามารถแสดงตัวได้ทั้งแบบต่อหน้า (face-to-face) หรือแบบไม่ต่อหน้า (non face-to-face) ก็ได้ เช่น ผ่านตู้ให้บริการพิสูจน์ตัวตน kiosk สำหรับลงทะเบียน หรือทางแอปพลิเคชัน พร้อมหลักฐานแสดงตัวตน 1 ชั้น คือบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทาง โดยบัตรประชาชนที่ใช้เพื่อพิสูจน์ตัวตนจะตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประชาชนร่วมด้วย และตรวจสอบความแท้จริง เปรียบเทียบจากรูปร่างหรือใบหน้าของบุคคลประกอบกัน
- A2.7 **[ระดับ IAL3]** เป็นการพิสูจน์ตัวตนระดับสูงสุด เพิ่มเติมจากระดับ IAL2 ด้วยการพิจารณาหลักฐานแสดงตนเพิ่มเติมโดยกำหนดให้มีการตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือของหน่วยงานรัฐเพิ่มเติม และการตรวจสอบข้อมูลชีวมิติ (biometric) เพื่อป้องกันการปลอมตัวเป็นบุคคลอื่น การหลอกลวง การลงทะเบียนซ้ำ หรือความเสียหายอื่น ๆ การพิสูจน์ตัวตนที่ระดับ IAL3 สามารถทำได้เฉพาะแบบพบเห็นต่อหน้า (face-to-face) เท่านั้น สำหรับหลักฐานการแสดงตัวจำเป็นต้องใช้บัตรประชาชนและหนังสือเดินทางคู่กันโดยตรวจสอบความแท้จริง อย่างการนำบัตรประชาชนไปอ่านข้อมูลในชิปการ์ดและตรวจสอบสถานะบัตรแบบออนไลน์ และนำหลักฐานอื่น ๆ มาช่วยพิสูจน์ เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้าแบบ Biometric รูปถ่าย อีเมล เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

#### AAL (Authentication Assurance Level)

- A2.8 ระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (authentication assurance level: AAL) คือระดับความเข้มงวดในกระบวนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ (Authentication) ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 3 ระดับเช่นเดียวกัน ซึ่ง AAL ที่เหมาะสมจะช่วยลดโอกาสความผิดพลาดในการ ยืนยันตัวตน โดยเทคโนโลยีที่ใช้ใน AAL ทั้ง 3 ระดับก็คือแบบปัจจัยเดียว (single-factor authentication) และแบบหลายปัจจัย (multi-factor authentication)<sup>27</sup>

A2.9 **[ระดับ AAL1]** คือการยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว (single-factor authentication) เป็น อย่างน้อย เพื่อป้องกันการโจมตีโดยคนกลาง (man-in-the-middle resistance) เช่น การ ใช้รหัสผ่านหรือถามคำถามที่คำตอบเป็นความลับเฉพาะบุคคล (memorized secret) การ ใช้อุปกรณ์สื่อสารช่องทางอื่น (out-of-band device) การใช้อุปกรณ์ OTP แบบปัจจัยเดียว (single-factor OTP Device) การใช้ซอฟต์แวร์เข้ารหัสลับปัจจัยเดียว (single-factor cryptographic software) การใช้อุปกรณ์เข้ารหัสลับแบบปัจจัยเดียว (single-factor cryptographic device) เป็นต้น

A2.10 **[ระดับ AAL2]** คือการยืนยันตัวตนด้วย 2 ปัจจัยที่แตกต่างกันเป็นอย่างน้อย ด้วยการยืนยัน ตัวตนแบบหลายปัจจัย (multi-factor authenticator) จำนวน 1 อัน เช่น อุปกรณ์ OTP แบบหลายปัจจัย (multi-factor OTP device) ซอฟต์แวร์เข้ารหัสลับแบบหลายปัจจัย (multi-factor cryptographic software) เป็นต้น หรือใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว (single-factor authenticator) ที่ แตกต่างกันจำนวน 2 อัน เช่น รหัสลับจดจำ (memorized secret) ร่วมกับอุปกรณ์สื่อสารช่องทางอื่น (out-of-band device) หรือรหัส ลับจดจำ (memorized secret) ร่วมกับอุปกรณ์ OTP แบบปัจจัยเดียว (single-factor OTP device) หรือรหัสลับจดจำ (memorized secret) ร่วมกับซอฟต์แวร์เข้ารหัสลับแบบปัจจัย เดียว (single-factor cryptographic software) เป็นต้น นอกจากระดับ AAL2 จะป้องกันการ โจมตีโดยคนกลาง (man-in-the-middle resistance) ได้แล้ว ยังป้องกันการนำข้อมูลที่ ได้ไปกระทำการเลียนแบบซ้ำ (replay resistance) เช่น เข้าสู่ระบบซ้ำจาก username และ รหัสผ่านที่ได้มา เป็นต้น

---

<sup>27</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการ พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน ชมธอ. 20 - 2564

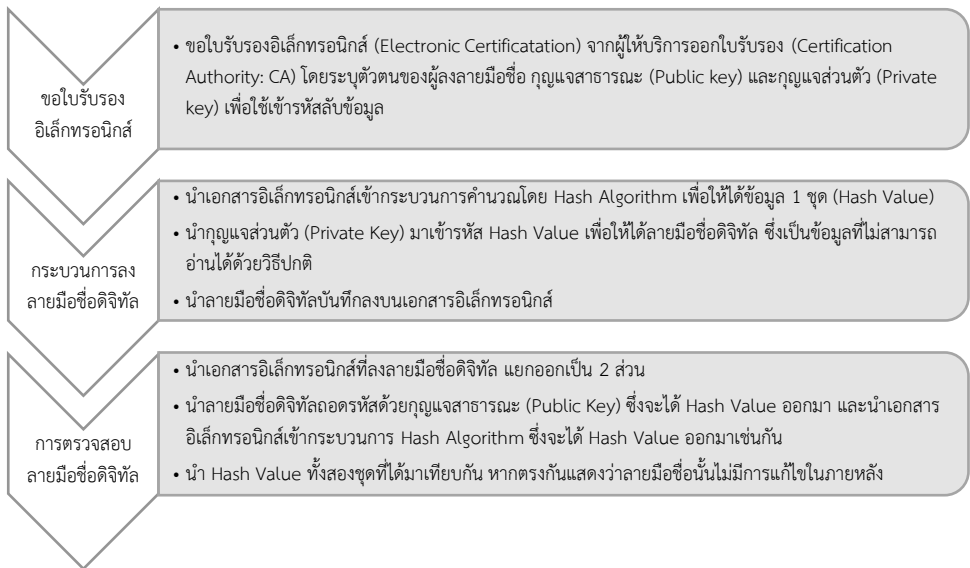
- A2.11 **[ระดับ AAL3]** ซึ่งเป็นการยืนยันตัวตนระดับสูงสุด เป็นการยืนยันตัวตนที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องแสดงให้เห็นว่าตนครอบครองและควบคุมกุญแจเข้ารหัสด้วยเกณฑ์วิธีการเข้ารหัสลับ (cryptographic protocol) และต้องพิสูจน์ว่าตนครอบครองและควบคุมสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนด้วยปัจจัยของการยืนยันตัวตนที่แตกต่างกันตั้งแต่ 2 ปัจจัยเป็นอย่างน้อย และจะต้องจับคู่กับสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนที่มีคุณสมบัติเป็นฮาร์ดแวร์ (hardware-based) บรรดา กุญแจเข้ารหัส (cryptographic key) ด้วย เช่น อุปกรณ์เข้ารหัสลับแบบหลายปัจจัย (multi-factor cryptographic device) หรืออุปกรณ์เข้ารหัสลับแบบหลายปัจจัย (multi-factor cryptographic device) เฉพาะที่เป็นฮาร์ดแวร์ร่วมกับซอฟต์แวร์เข้ารหัสลับแบบปัจจัยเดียว (single-factor cryptographic software) เป็นต้น เพื่อป้องกันการโจมตีโดยคนกลาง (man-in-the-middle resistance) การเลียนแบบโดยการส่งข้อมูลซ้ำ (replay resistance) และการปลอมสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (IdP Impersonation resistance) ร่วมด้วย
- A2.12 รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดตามชนิดของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน เลขที่ ชมธอ. 20-2564 เวอร์ชัน 2.0

### หน่วยงานที่ให้บริการออกใบรับรองเพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

- A2.13 สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการออกใบรับรองลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในไทย ซึ่งมีบริการยื่นคำขอเพื่อขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้ธุรกรรมที่ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 และ 3 ซึ่งต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ และมีค่าใช้จ่ายในการยื่นคำขอ ณ ปัจจุบันมีหน่วยงานรับรองกลางคือ ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (NRCA): หน่วยงานกลางของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเลยก็ได้ สำหรับ "ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ" (NATIONAL ROOT CERTIFICATION AUTHORITY OF THAILAND: NRCA) ซึ่งเป็นผู้ออกใบรับรองให้กับผู้ให้บริการรายย่อย (subordinate) โดยมีผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกลาง ได้แก่
- บริษัท ไทยดิจิทัล ไอดี จำกัด หรือ Thai Digital ID (TDID): ผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบุคคล (Personal Certificate) ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ประเภทนิติบุคคล (Enterprise Certificate) ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ประเภท

เจ้าหน้าที่นิติบุคคล (Enterprise User Certificate) รวมถึงใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ประเภทเว็บไซต์ (SSL Certificate) และคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ (Computer/Equipment Certificate)

- INET CA (Certificate Authority): โดยบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งที่นี่ได้รับการประกาศรับรองจาก Thailand NRCA ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ให้เป็นผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบุคคล (Personal Certificate) และประเภทนิติบุคคล (Enterprise Certificate) เพื่อรับรองตัวตนของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปใช้ในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และยังได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากล WebTrust Principles and Criteria for Certification Authorities v2.1 (WebTrust for CAs)



A2.14 จากรูปเป็นตัวอย่างขั้นตอนเมื่อผู้ส่งต้องการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัลแล้วส่งให้กับผู้รับที่ปลายทาง โดยกระบวนการเริ่มจากผู้ส่งจะต้องขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certification) จากผู้ให้บริการออกใบรับรอง (Certification Authority – CA) โดยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จะมีข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้ส่งซึ่งเป็นผู้ลงลายมือชื่อ มีกุญแจส่วนตัว (Private key) และกุญแจสาธารณะ (Public key) ของผู้ส่ง โดยกุญแจ 2 ชนิดนี้มีไว้ใช้เข้ารหัสลับข้อมูล (Encryption)

A2.15 เมื่อได้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แล้ว กระบวนการในการลงลายมือชื่อดิจิทัล จะต้องใช้ซอฟต์แวร์ในการดำเนินการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ากระบวนการคำนวณโดยใช้ Hash Algorithm (SHA-256, SHA-512, MD5) เพื่อให้ได้ข้อมูลมา 1 ชุด เรียกว่า Hash Value
- นำกุญแจส่วนตัว (Private Key) มาเข้ารหัสลับ Hash Value ที่ได้จากขั้นตอน A เพื่อให้ได้เป็นลายมือชื่อดิจิทัล ซึ่งจะเป็นข้อมูล 1 ชุดที่ไม่สามารถแปลความหมายได้ด้วยวิธีปกติ
- นำลายมือชื่อดิจิทัลนั้นบันทึกลงในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งต่อ

A2.16 เมื่อผู้รับได้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงลายมือชื่อดิจิทัลแล้ว ผู้รับควรตรวจสอบได้ว่าเอกสารนี้ได้ลงลายมือชื่อและไม่ถูกแก้ไขก่อนถึงปลายทาง โดยมีขั้นตอนดังนี้

- นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงลายมือชื่อดิจิทัลแล้ว (Digitally signed Document) แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ลายมือชื่อดิจิทัล และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้นฉบับ
- นำลายมือชื่อดิจิทัลถอดรหัสลับด้วยกุญแจสาธารณะ (Public Key) ของผู้ส่ง ซึ่งจะได้ออกมาเป็น Hash Value
- นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ากระบวนการคำนวณโดยใช้ Hash Algorithm (SHA-256, SHA-512, MD5) เพื่อให้ได้ Hash Value
- นำ Hash Value ทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน หากตรงกันแสดงว่าเอกสารนี้ได้ลงลายมือชื่อถูกต้องและไม่มีการแก้ไขภายหลังจากลงลายมือชื่อเสร็จสิ้นแล้ว

## B. แนวปฏิบัติการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรม

### ในศาล

หลายหน่วยงานรัฐเริ่มนำลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้กับภารกิจของตน เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ให้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคล รับรองสำเนาเอกสารและถ่ายเอกสารทางทะเบียน บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการลงนามรับรองเอกสาร<sup>28</sup> กรมสรรพากรที่ให้บริการ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นต้น

การที่จะผลักดันการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือที่จะมารองรับการใช้งาน ศาลมีการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใด หน่วยงานอื่นก็จะสามารถนำไปเป็นแบบอย่างและปฏิบัติตามได้เพราะกระบวนการของศาลที่เป็นสถาบันอำนวยความสะดวก มีอำนาจพิจารณาตัดสินว่าการกระทำที่พิพาทนั้นมีผลทางกฎหมายสามารถบังคับใช้ได้หรือไม่ รัฐสนับสนุนการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดกระดาษ และเพิ่มความสะดวก แต่หากเกิดข้อพิพาทจะบังคับใช้ทางกฎหมายได้หรือไม่ ศาลยอมรับหรือไม่ หรือหากศาลยอมรับเมื่อข้อพิพาทขึ้นสู่ศาล จำเป็นต้องทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปกระดาษเพื่อใช้ในกระบวนการพิจารณาหรือไม่ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรมของศาลจึงเป็นเรื่องของการสร้างความมั่นใจ ดังนั้น หากศาลมีการนำอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้อย่างแพร่หลายก็จะกระตุ้นทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนได้ในวงที่กว้างขึ้นก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกและความยุติธรรม ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของภาครัฐและความยุติธรรมได้ดียิ่งขึ้น

#### B1. การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการออนไลน์ของศาลยุติธรรม

B1.1 ปัจจุบันศาลเองก็มีการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพิจารณาคดีและธุรกรรมมากขึ้น มีระบบที่ให้บริการแก่ประชาชน คู่ความ เจ้าหน้าที่ศาล และผู้พิพากษาด้วย อย่างระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่ให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ หรือระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ที่ให้บริการข้อมูล การติดตามคดีของศาลยุติธรรมทั้งการยื่นฟ้องในรูปกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์

<sup>28</sup> <https://ecert.dbd.go.th/e-service/index.xhtml>

B1.2 ศาลให้ความสำคัญกับการพิจารณาคดีในยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเริ่มใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของศาลมากยิ่งขึ้นตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นทางเลือกในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในการพิจารณาคดี

B1.3 **[ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา]** ศาลในฐานะผู้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาซึ่งปัจจุบันกำหนดครอบคลุมในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560

“ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ระบบงานของศาลเพื่อรองรับการยื่น ส่ง และรับคำฟ้อง คำคู่ความ คำสั่งศาล หมายเรียก หมายอื่น ๆ รวมทั้งเอกสารทางคดี ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม<sup>29</sup>

- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการจัดทำสารบบความ สารบบคำพิพากษา และการรวบรวมเก็บรักษาเอกสารในสำนวนความในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562

สารบบความ สารบบคำพิพากษา และเอกสารที่ได้จัดทำหรือแปลงให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อกำหนดนี้ ให้ถือเป็นต้นฉบับหรือเอกสารเทียบเท่าฉบับเดิม และถือว่ามีการลงลายมือชื่อโดยผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว<sup>30</sup>

- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 เพื่อให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเที่ยงธรรม ศาลอาจกำหนดให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาด้วยวิธีการตามข้อกำหนด โดยคำนึงถึงความสะดวกและประหยัดสำหรับคู่ความที่ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีด้วย<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 ข้อ 3

<sup>30</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการจัดทำสารบบความ สารบบคำพิพากษา และการรวบรวมเก็บรักษาเอกสารในสำนวนความในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562 ข้อ 4

<sup>31</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ข้อ 4



- B1.4 วิธีพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการประมวลคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การทำคำพิพากษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การรับฟังพยานหลักฐานที่อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดทำเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่จะไม่นำไปใช้กับศาลในส่วนที่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี
- B1.5 หากเอกสารใดต้องมีลายมือชื่อจากศาลหรือตุลาการ เอกสารดังกล่าวอาจลงลายมือชื่อด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะใดก็ตามที่กฎหมายกำหนดได้<sup>32</sup> ขณะที่คู่ความหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องอาจไม่จำเป็นต้องใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทลายมือชื่อดิจิทัลในเอกสารที่ยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้<sup>33</sup>
- B1.6 **[การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในศาล]** สำหรับการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา กำหนดให้ดำเนินการตามมาตรฐานเดียวกันกับพรบ. จุจรกรรม มาตรา 9 (ดูรายละเอียดข้อ A1.9)

**ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ข้อ 10**

ในกรณีที่ต้องลงลายมือชื่อในเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือให้ถือว่าได้มีการลงลายมือชื่อแล้ว ถ้าเป็นไปตามกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ใช้วิธีการที่สามารถระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อเกี่ยวกับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ
- (2) ใช้วิธีการในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้
  - วิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อมทั้งปวง รวมถึงข้อตกลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ
  - วิธีการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อตาม (1) ได้ด้วยวิธีการนั่นเองหรือประกอบพยานหลักฐานอื่น

**ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ข้อ 3**

เจ้าของลายมือชื่อ หมายความว่า ผู้ซึ่งถือข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นในนามตนเองหรือแทนบุคคลอื่น

<sup>32</sup> 2021 California Rules of Court Rule 2.257, (e) Judicial signatures

<sup>33</sup> 2021 California Rules of Court Rule 2.257, (d) Digital signature

B1.7 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารอื่นที่สร้างขึ้นในกระบวนการพิจารณาของศาล] อาจทำได้โดยการลงลายมือชื่อในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ปรากฏภาพลายมือชื่อดังกล่าวในเอกสารในเวลาที่มีการลงลายมือชื่อนั้น หรือทำการใด ๆ บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อันแสดงได้ว่า ผู้ทำได้อบรมรับความถูกต้องของข้อมูลหรือข้อความที่เกี่ยวข้อง เช่น การสแกนใบหน้าหรือลายพิมพ์นิ้วมือ หรือลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด ทั้งนี้ คู่ความ พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาที่จะลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการลงทะเบียนพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อใช้ระบบตามวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมประกาศกำหนด

**ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อ 8**

การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อาจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดย

- (1) ลงลายมือชื่อในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทำให้ปรากฏภาพลายมือชื่อดังกล่าวในเอกสารในเวลาที่มีการลงลายมือชื่อนั้น
- (2) ทำการใด ๆ บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อันแสดงได้ว่าผู้ทำได้อบรมรับความถูกต้องของข้อมูลหรือข้อความที่เกี่ยวข้อง เช่น การสแกนใบหน้าหรือลายพิมพ์นิ้วมือ
- (3) ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดคู่ความ พยานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาที่จะลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตาม (3) ต้องดำเนินการลงทะเบียนพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อใช้ระบบตามวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด

B1.8 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานคดี] การจัดทำเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็นเอกสารที่มาจากคู่ความและเอกสารที่สร้างขึ้นโดยศาล เช่น รายงานกระบวนการพิจารณา รายงานเจ้าหน้าที่ คำเบิกความในคดี เป็นต้น ขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

- ให้ดำเนินการโดยลงลายมือชื่อในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏภาพลายมือชื่อในเอกสารได้ขณะลงลายมือชื่อนั้น
- กระทำการใด ๆ บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถแสดงได้ว่าผู้กระทำได้อบรมรับความถูกต้องของข้อมูลหรือข้อความที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น การสแกนลายนิ้วมือ การสแกนใบหน้า เป็นต้น

- ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด ซึ่งต้องดำเนินการลงทะเบียนพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อใช้ระบบวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดด้วย

B1.9 **[การทำคำสั่งหรือคำพิพากษา]** ในการดำเนินการของศาลในส่วนของกรทำคำสั่งหรือคำพิพากษา ทั้งศาลและเจ้าหน้าที่ศาลต้องทำการพิสูจน์และยืนยันตัวตนกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้งานได้

B1.10 ลายมือชื่อดิจิทัลเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่งที่ทำให้ความปลอดภัยมากกว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบอื่น จึงเหมาะกับศาลที่เป็นสถาบันยุติธรรมที่ต้องสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนและหน่วยงานอื่น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ศาลใช้จึงควรสามารถตรวจสอบการเข้าถึงและการเปลี่ยนแปลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่จะใช้ลายมือชื่อดิจิทัลกับทุกธุรกรรมในศาล ต้องเลือกให้เหมาะสมกับประเภทของธุรกรรมด้วย

B1.11 **[การยืนยันตัวตนเพื่อทำคำสั่งหรือคำพิพากษา]** ยืนยันตัวตนกับระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้รหัสผ่าน (password) ร่วมกับรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียวและจำกัดเวลา (OTP) ที่มาจากโทรศัพท์มือถือ และการรับรองประทับตรา (stamp certificate) ลงในเอกสารด้วยระบบจัดการกุญแจส่วนตัว (private key) ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด

**ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่น ส่งและรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 ข้อ 26**

การยืนยันตัวตนกับระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้งานได้ ให้ดำเนินการโดยใช้รหัสผ่าน (Password) ร่วมกับรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่มาจาก Mobile Application และการรับรองประทับตรา (Stamp Certificate) ลงในเอกสารด้วยระบบจัดการกุญแจส่วนตัว (Private Key) ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด

B1.12 คำสั่งที่เกี่ยวกับคำฟ้องจะสมบูรณ์เมื่อผู้พิพากษาลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งประทับรับรองเวลา (timestamp) และสามารถตรวจสอบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นด้วยกุญแจสาธารณะ (public key) ในใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดได้ให้ถือว่าสมบูรณ์

ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่น ส่งและรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบ  
รับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 ข้อ 27

คำสั่งเกี่ยวกับคำฟ้องที่กระทำโดยผู้พิพากษาทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าสมบูรณ์ต่อเมื่อผู้พิพากษาได้  
ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้พร้อมทั้งมีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และสามารถตรวจสอบ  
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นนั้นด้วยกุญแจสาธารณะ (Public Key) ในใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงาน  
ศาลยุติธรรมกำหนด

B1.13 **[การนั่งพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์]** การนั่งพิจารณาคดีคือการที่ศาลออกไปนั่งบัลลังก์ใน  
ห้องพิจารณาแล้วดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี เช่น ไต่สวน ซ้ำสองสถาน การสืบพยาน ซึ่งการ  
นั่งพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงเพิ่มเติมมาในกรณีที่คุณค่าความที่  
เกี่ยวข้องไม่ได้อยู่ในห้องพิจารณาคดีที่ศาล แต่กระทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทน ในการ  
นั่งพิจารณาคดีนั้นแน่นอนว่าต้องมีการจัดทำเอกสารเกิดขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการกำหนดขั้นตอนใน  
การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงแบ่งประเภทเอกสารออกเป็น 2 ส่วน

B1.14 **[เอกสารที่ไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อ]** หมายถึงเอกสารที่ลายมือชื่อไม่ใช่สาระสำคัญ ศาล  
สามารถจัดแจ้งเหตุแห่งการไม่มีลายมือชื่อไว้เสมือนมีลายมือชื่อก็ได้<sup>34</sup>ตามประมวลกฎหมาย  
วิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 50 การไม่มีลายมือชื่อไม่มีผลต่อความสมบูรณ์ของเอกสาร  
เช่น คำเบิกความ รายงานกระบวนการพิจารณา

B1.15 **[เอกสารที่ต้องลงลายมือชื่อ]** หมายถึงกรณีที่มีกฎหมายบังคับว่าต้องมีการลงลายมือชื่อจึง  
จะฟ้องร้องบังคับคดีได้ และจะให้ศาลจัดแจ้งเหตุที่ไม่มีลายมือชื่อตามมาตรา 50 แห่ง  
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแทนก็ได้ ได้แก่สัญญาประนีประนอมยอมความซึ่ง  
มีหลักการในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความไว้ชัดเจน อีกทั้งเมื่อเป็นสัญญาจึงจำเป็น  
ที่ต้องมีการลงลายมือชื่อจึงจะใช้บังคับได้ ซึ่งแนวปฏิบัติในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ใน  
สัญญาประนีประนอมยอมความจะกล่าวต่อไปในหัวข้อ B4.

<sup>34</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 50 “ถ้าคู่ความฝ่ายใด หรือบุคคลใดจะต้องลงลายมือชื่อในรายงาน  
ใดเพื่อแสดงรับรู้อย่างนั้น หรือจะต้องลงลายมือชื่อในเอกสารใดเพื่อรับรองการอ่านหรือการส่งเอกสารเช่นว่านั้น ...

(2) ถ้าคู่ความหรือบุคคลที่จะต้องลงลายมือชื่อในรายงานดังกล่าวแล้ว ลงลายมือชื่อไม่ได้ หรือไม่ยอมลงลายมือชื่อ  
ให้ศาลทำรายงานจัดแจ้งเหตุที่ไม่มีลายมือชื่อเช่นนั้นไว้แทนการลงลายมือชื่อ”

B1.16 ระบบบริการออนไลน์ของศาลในปัจจุบันมีทั้งหมด 2 ระบบด้วยกัน ได้แก่ ระบบ CIOS และระบบ e-Filing



**Court Integral Online Service (CIOS)**  
ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม



**e-Filing**

B1.17 ระบบ CIOS ซึ่งเป็นระบบที่ใช้สำหรับคดีที่มีการยื่นฟ้องและมีสำนวนคดีในศาลอยู่แล้ว ที่คู่ความสามารถใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมภายหลังจากมีสำนวนคดีผ่านทางระบบออนไลน์ได้ ระบบ CIOS จึงเป็นระบบที่เชื่อมโยงระหว่างสำนวนคดีที่เป็นกระดาษให้สามารถดำเนินการบนโลกออนไลน์ได้โดยที่คู่ความไม่ต้องเดินทางไปยังศาลอีกต่อไป<sup>35</sup>

B1.18 ขณะที่ระบบ e-Filing เป็นระบบที่ทุกขั้นตอนเริ่มต้นบนโลกออนไลน์ สำหรับคดีที่ยังไม่ปรากฏสำนวนคดีที่ศาล คู่ความสามารถยื่นฟ้องครั้งแรกผ่านระบบออนไลน์ได้เลย ระบบ e-Filing จึงเปรียบเสมือนการยกสำนักงานศาลมาไว้บนโลกออนไลน์

## B2. ระบบ CIOS



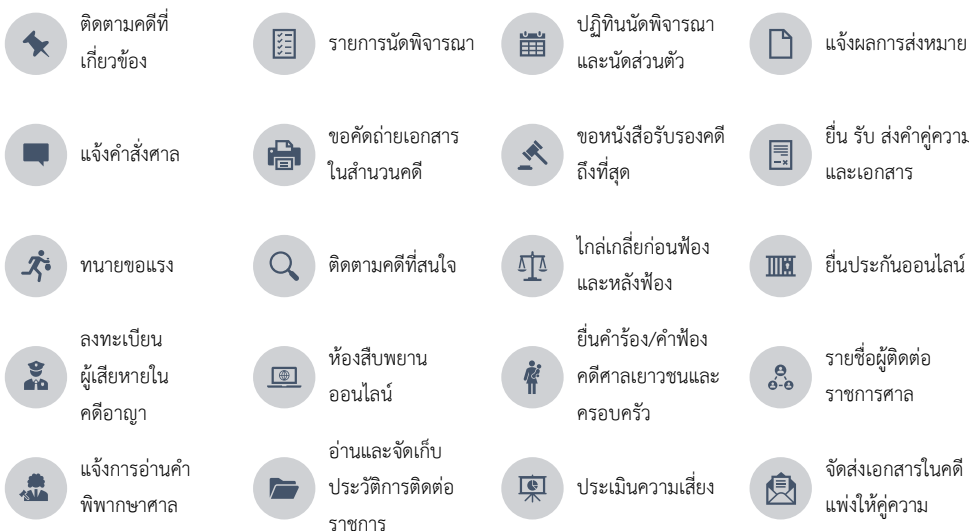
B2.1 ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service) หรือระบบ CIOS เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้คู่ความ ทนายความ หรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถใช้บริการของศาลยุติธรรมผ่านทางระบบออนไลน์ได้ ซึ่งระบบ CIOS จะช่วยเชื่อมโยงระหว่างคดีที่ตั้งต้นด้วยกระดาษให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หากคู่ความที่ยื่นฟ้องด้วยกระดาษ ณ ศาล

<sup>35</sup> ในอนาคตระบบ CIOS จะพัฒนาเป็นระบบบริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมที่สามารถยื่นคำฟ้องหรือคำร้องโดยตั้งต้นคดีทางออนไลน์ได้โดยไม่ต้องมีสำนวนคดีอยู่ในศาลหรือตั้งต้นคดีที่ศาลยุติธรรมก่อนอีกต่อไป

ยุติธรรมต้องการที่จะติดตามคดีหรือยื่นคำคู่ความเพิ่มเติมก็สามารถทำบนระบบ CIOS ได้เช่นเดียวกัน

B2.2 ปัจจุบันระบบ CIOS ได้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลของคู่ความและสำนวนคดีร่วมกับศาลทั่วประเทศไทยจำนวน 291 ศาลด้วยกัน ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด 51,143 คน เข้าใช้งานรวม 1,680,068 ครั้ง แบ่งได้เป็น ทนายความ จำนวน 26,525 คน เข้าใช้งานทั้งหมด 1,380,839 ครั้ง คู่ความ จำนวน 21,079 คน เข้าใช้งานทั้งหมด 299,229 ครั้ง โดยในระบบมีจำนวนคดีที่ทนายความและคู่ความร้องขอเข้ามาเพื่อติดตามคดีจำนวนทั้งสิ้น 1,050,653 คดี<sup>36</sup>

B2.3 [20 บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมบนระบบ CIOS] โดยระบบ CIOS ในปัจจุบันให้บริการของศาลยุติธรรมทางออนไลน์ทั้งหมด 20 บริการด้วยกัน ได้แก่



### การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับระบบ CIOS

B2.4 [การลงทะเบียนเข้าใช้ระบบ CIOS] ก่อนจะใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมบนระบบ CIOS ได้ ผู้ใช้บริการต้องทำการลงทะเบียนก่อน โดยการเข้าใช้ระบบ CIOS สามารถเข้าใช้

<sup>36</sup> ข้อมูลสถิติการใช้งานระบบ CIOS ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2564

บริการได้ทั้งหมด 2 วิธี วิธีแรกคือคู่มือลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ cios.coj.go.th ส่วนวิธีที่สองคือการสมัครใช้บริการที่ศาลยุติธรรมทั่วประเทศ

- B2.5 [การลงทะเบียนบนเว็บไซต์ด้วยตนเองมีระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน IAL1 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน AAL1] คู่มือที่ต้องการใช้บริการผ่านระบบ CIOS สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ cios.coj.go.th ได้เลย โดยกรอกข้อมูลส่วนตัวตามที่ระบบกำหนด ซึ่งขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเป็นวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยตัวเอง (self-asserted) และขั้นตอนการยืนยันตัวตนด้วย OTP ที่ส่งทาง SMS ฉะนั้น ผู้ใช้งานต้องระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือให้ถูกต้องเพื่อรับรหัสผ่านเข้าระบบ CIOS พร้อม OTP ทาง SMS สำหรับการยืนยันตัวตนในครั้งแรก หลังจากนั้นจะสามารถเข้าใช้งานระบบ CIOS ได้ทันที
- B2.6 การพิสูจน์ตัวตนด้วยการกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง (self-asserted) เป็นไปตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนที่ระดับ IAL1 และการยืนยันตัวตนผ่านทางรหัสผ่าน (password) ที่ได้รับผ่าน SMS เป็นการยืนยันตัวตนที่ระดับ AAL1<sup>37</sup>
- B2.7 [การลงทะเบียนที่ศาลมีระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน IAL2.1 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน AAL1] วิธีที่สอง การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการบนระบบ CIOS ที่ศาลยุติธรรมทั่วประเทศซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ศาลทำหน้าที่ตรวจสอบการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตนโดยการให้บัตรประชาชนในการลงทะเบียนผ่านเครื่องอ่านบัตรประชาชนเป็นไปตามระดับความน่าเชื่อถือ IAL2.1<sup>38</sup> หลังจากนั้นผู้ใช้งานจะได้รับรหัสผ่าน (password) ผ่าน SMS เพื่อใช้สำหรับการเข้าสู่ระบบ CIOS เป็นไปตามระดับความน่าเชื่อถือ AAL1<sup>39</sup>

### การใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมบนระบบ CIOS

<sup>37</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน ชมธอ. 20 - 2564

<sup>38</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการพิสูจน์ตัวตน ชมธอ. 19 - 2564

<sup>39</sup> ในอนาคตสำนักงานศาลยุติธรรมมีโครงการที่จะพัฒนาระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนไปที่ระดับ IAL2.2 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนไปที่ระดับ AAL2.1 ซึ่งโครงการนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนา

B2.8 เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบ CIOS ได้ทันทีก็จริง แต่จาก 20 บริการที่กล่าวไปข้างต้น กำหนดขั้นตอนการยืนยันตัวตนที่แตกต่างกัน ซึ่งข้อแตกต่างระหว่างทั้งสองวิธีการลงทะเบียนคือจำนวนบริการที่สามารถใช้ได้บนระบบ CIOS ผู้ใช้งานที่ลงทะเบียนด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์สามารถใช้งานบนระบบได้จำกัดเฉพาะบริการที่กำหนดเท่านั้น บริการบางอย่างสงวนไว้สำหรับผู้ใช้งานที่ได้ยืนยันตัวตน KYC แล้วเท่านั้น ดังนั้น จึงแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริการที่สามารถใช้บริการได้ทันที และกลุ่มบริการที่ต้องยืนยันตัวตน KYC ก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้

B2.9 [กลุ่มบริการที่ต้องยืนยันตัวตน KYC ที่ศาลก่อนถึงจะสามารถใช้งานผ่านระบบ CIOS ได้] เนื่องจากเป็นบริการที่สำคัญต่อคู่ความเพื่อป้องกันการแอบอ้างโดยบุคคลอื่นจึงต้องมีการยืนยันตัวตน KYC<sup>40</sup> ก่อน หากทนายความหรือคู่ความที่ลงทะเบียนด้วยตนเองบนเว็บไซต์ประสงค์จะใช้บริการเหล่านี้ผ่านระบบ CIOS จะต้องมีการยืนยันตัวตนอีกครั้งหนึ่งโดยการนำบัตรประชาชนไปพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่ศาลยุติธรรมได้ทั่วประเทศ ซึ่งบริการที่ต้องมีการยืนยันตัวตน KYC ก่อนถึงจะใช้บริการบนระบบ CIOS ได้แก่

- การขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี
- การขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด
- การยื่น รับ ส่งคำคู่ความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- การยื่นประกันออนไลน์
- การลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีอาญา
- การใช้บริการห้องสืบพยานออนไลน์ ซึ่งต้องยื่นคำร้องขอให้นำพิจารณาโดยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ด้วย
- การยื่นคำร้องหรือคำฟ้องในคดีศาลเยาวชนและครอบครัว

---

<sup>40</sup> KYC (Know Your Customer) เป็นกระบวนการในการทำความรู้จักลูกค้าที่สามารถระบุตัวตนและพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง เพื่อยืนยันตัวตนที่แท้จริง ป้องกันการแอบอ้างตัวตนโดยบุคคลอื่น



การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมระบบ CIOS		
บริการบนระบบ CIOS	ใช้บริการได้ทันทีที่ลงทะเบียน (ระดับความน่าเชื่อถือ IAL1 และ AAL1)	ใช้บริการได้ต่อเมื่อทำการ KYC (ระดับความน่าเชื่อถือ IAL2.1 และ AAL1)
การติดตามคดีที่เกี่ยวข้อง	✓	
รายการนัดพิจารณา	✓	
ปฏิทินนัดพิจารณาและนัดส่วนตัว	✓	
ผลการส่งหมาย	✓	
คำสั่งศาล	✓	
ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี	✓	✓
ขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด	✓	✓
ยื่น รับ ส่งคำคู่ความและเอกสาร	✓	✓
ทนายขอแรง	✓	
ติดตามคดีที่สนใจ	✓	
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง และหลังฟ้อง	✓	
การยื่นประกันออนไลน์	✓	✓
ลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีอาญา	✓	✓
ห้องสืบพยานออนไลน์	✓	✓
ยื่นคำร้อง/คำฟ้องคดีศาลเยาวชน และครอบครัว	✓	✓

### การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนระบบ CIOS

B2.10 [การกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] ทุกบริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมระบบ CIOS เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่มยืนยันเพื่อทำบริการนั้น การกดยืนยันถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แล้ว<sup>41</sup> เพราะการกด

<sup>41</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมธ. 23-2563

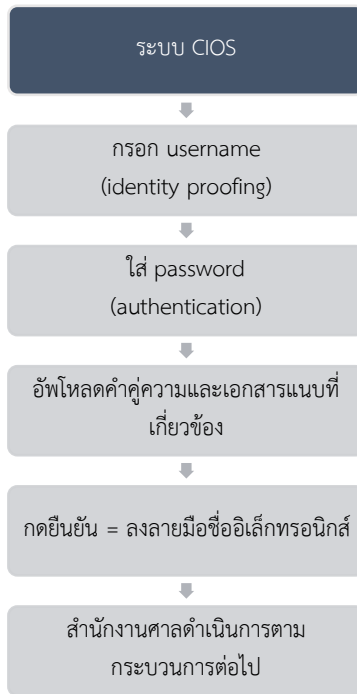
ยืนยันเป็นการระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อ ทั้งยังเป็นการแสดงเจตนาในการยอมรับ สำหรับการดำเนินการต่อไปตามที่ข้อความและระบบได้ระบุไว้

B2.11 เมื่อกดยืนยันแล้ว ระบบจะส่งต่อข้อมูลตามบริการที่ผู้ใช้งานต้องการเพื่อให้สำนักงานศาล ดำเนินการต่อไปตามกระบวนการ ทั้งนี้ ผู้ใช้งานสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการใช้งาน ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ที่ปรากฏอยู่บนหน้าเว็บไซต์

B2.12 **[ตราประทับของระบบ CIOS]** สำหรับบริการที่ต้องมีการยื่นเอกสารคำคู่ความเข้ามาในระบบ CIOS คู่ความสามารถยื่นเข้ามาได้ด้วยการอัปโหลดเอกสารเข้าระบบ ซึ่งเอกสารที่ยื่นเข้ามาจะปรากฏตราประทับข้อความสีแดงแสดงรายการเลขอ้างอิงเอกสารของระบบ ชื่อผู้ใช้งาน (user) และเวลา (timestamp) เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้งานได้เข้าใช้บริการเวลาใด ซึ่งตราประทับในเอกสารที่คู่ความยื่นเข้ามานี้เป็นเพียงการอ้างอิง (reference) ที่ยืนยันว่าเอกสารที่มีตราประทับได้ยื่นเข้ามาทางระบบ CIOS เพื่อนำไปใช้สำหรับกระบวนการภายในของสำนักงานศาลต่อไปเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้อื่นๆได้

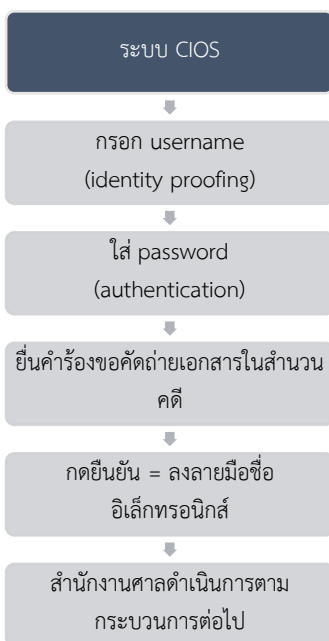
\*ตราประทับนี้เป็นการรับรองสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของระบบ CIOS ที่เป็นสำเนาสารบบความหรือสารบบคำพิพากษา หรือเป็นสำเนาเอกสารในสำนวนความ แล้วแต่กรณี ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 51 เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในงานอื่นได้\*

## ตัวอย่างบริการยืนยันคำคู่ความบนระบบ CIOS



B2.13 [ขั้นตอนในการยืนยันคำคู่ความ] เมื่อคู่ความประสงค์จะยืนยันคำคู่ความ เมื่ออัปโหลดเอกสารคำคู่ความเข้าไป เอกสารที่ยื่นเข้าไปในระบบจะปรากฏทั้งหมด คู่ความต้องเลือกศาลที่ต้องการสถานะการติดตามคดี โดยระบุหัวข้อคำคู่ความแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเอกสารแนบที่จำเป็น ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาใบอนุญาตทนายความ ซึ่งเอกสารที่แนบเข้าไปในระบบ จะต้องมีการลงลายมือชื่อของเจ้าของเอกสารเพื่อพิสูจน์ว่าผู้ยื่นกับเจ้าของเอกสารเป็นบุคคลเดียวกัน เมื่อผู้ใช้งานทำการกดปุ่มยืนยันยื่นคำคู่ความ การกดยืนยันถือเป็นการแสดงเจตนา และลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 แล้ว โดยท้ายเอกสารคำคู่ความที่ยื่นเข้ามาทุกฉบับระบบจะปรากฏตราประทับของระบบ CIOS อยู่ในทุกหน้าเอกสารคำคู่ความด้วย

## ตัวอย่างบริการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี



B2.14 [ขั้นตอนการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี] กรณีคดีจบแล้ว หากผู้ใช้งานประสงค์จะขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี ให้ยื่นคำร้องไปยังศาลผ่านบริการยื่นขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี โดยสามารถเลือกได้ว่าจะรับเอกสารในสำนวนคดีในรูปแบบของกระดาษที่ศาลด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ หรือรับเอกสารในสำนวนคดีในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ข้อจำกัดของการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีคือสงวนสิทธิเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีเท่านั้น เมื่อผู้ใช้งานกดบันทึกยืนยันขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี การกดยืนยันคือการแสดงเจตนาและลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 แล้ว

B2.15 เอกสารในสำนวนคดีที่อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งพิมพ์ออก โดยเอกสารดังกล่าวจะปรากฏ (1) ลายน้ำตราประทับของศาลยุติธรรม (2) ตราประทับของระบบ CIOS ด้านล่างเอกสาร และให้ถือว่าสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเป็นสำเนาสารบทความหรือสารบทความพิพากษา หรือเป็นสำเนาเอกสารในสำนวนความ แล้วแต่กรณี และให้ใช้

แทนต้นฉบับได้<sup>42</sup> ซึ่งในภายหลังสามารถนำเอกสารที่ออกจากระบบ CIOS กลับมาตรวจสอบ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเทียบกับต้นฉบับใน ‘ระบบตรวจสอบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์’ บนเว็บไซต์ ได้

ภาพตัวอย่างเอกสารในสำนวนคดีที่มีลายน้ำและตราประทับของระบบ CIOS

\*ตราประทับนี้เป็นการรับรองสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของระบบ CIOS ที่เป็นส่วนเอกสารบทความหรือ สารบบคำพิพากษา หรือเป็นส่วนเอกสารในสำนวนคดี แล้วแต่กรณี ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 51 เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในงานอื่นได้\*

**หนังสือรับรองคดีถึงที่สุดไม่สามารถขอในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้**

ในการยื่นคำขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดมีวิธีการเช่นเดียวกับการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี เพียงแต่มี ข้อจำกัดเรื่องรูปแบบของเอกสาร หนังสือรับรองคดีถึงที่สุดจะได้รับในรูปของกระดาษเท่านั้น เพราะหนังสือ รับรองคดีถึงที่สุดผู้พิพากษาต้องลงลายมือชื่อโดยตรง ปัจจุบันจึงยังไม่มีบริการส่งหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดในรูป ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

**การตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกจากระบบ CIOS**

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกจากระบบ CIOS สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารหรือไม่ โดย ตรวจสอบได้ที่บริการ ‘ระบบตรวจสอบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์’ ที่เว็บไซต์ ทางระบบ CIOS จะตรวจสอบเอกสารที่ ผู้ใช้บริการอัปโหลดเทียบกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้นฉบับของระบบ ซึ่งตรวจสอบ Hash function หากค่า hash ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรวจสอบกับต้นฉบับไม่ตรงกันแสดงว่ามีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงในเอกสารนั้น

<sup>42</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 51

### B3. ระบบ e-Filing



- B3.1 ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ประชาชนสามารถยื่นฟ้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสามารถยื่นส่งและรับเอกสารในสำนวนความผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น พยานหลักฐาน รายงานกระบวนพิจารณา เป็นต้น
- B3.2 ปัจจุบันระบบ e-Filing ได้มีศาลที่เปิดให้บริการจำนวน 164 ศาล ซึ่งมีจำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งหมด 18,929 คน โดยมีคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบออนไลน์เข้ามาทั้งหมดถึง 726,973 คดี<sup>43</sup>
- B3.3 **[ประเภทผู้ใช้งานและการลงทะเบียน]** ระบบ e-Filing แบ่งระบบผู้ใช้งานออกเป็นกลุ่มทนายความหรืออัยการ และกลุ่มประชาชน เมื่อผู้ใช้บริการเลือกประเภทผู้ใช้งานแล้วการลงทะเบียนและการใช้งานระบบ e-Filing ก็จะแตกต่างกันไปตามประเภทผู้ใช้งานที่เลือก
- B3.4 **[ความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานที่เป็นทนายความหรืออัยการกับประชาชน]** เนื่องจากทนายความหรืออัยการเป็นผู้ที่มีความรู้กฎหมายสามารถร่างคำฟ้องได้เอง ขณะที่ประชาชนทั่วไปอาจจะไม่มีความรู้กฎหมายและไม่สามารถร่างคำฟ้องได้ด้วยตนเอง ระบบจึงแยกประเภทผู้ใช้งานเพื่อช่วยเหลือประชาชนในการร่างคำฟ้องโดยมีเจ้าพนักงานคดีร่างคำฟ้องตามแบบฟอร์มของศาลให้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่ายขึ้นแม้จะไม่มีทนายความก็ตาม

<sup>43</sup> ข้อมูลสถิติการใช้งานระบบ e-Filing ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564

B3.5 [ประเภทคดีที่สามารถยื่นฟ้องออนไลน์ผ่านระบบ e-Filing ได้] ระบบ e-Filing สามารถฟ้องได้ 3 ประเภท คือคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค และคดีร้องขอเป็นผู้จัดการมรดก แต่เฉพาะทนายความหรืออัยการเท่านั้นที่สามารถฟ้องคดีแพ่งได้ ณ ตอนนี้ระบบจำกัดให้ประชาชนยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เฉพาะคดีผู้บริโภคและคดีร้องขอเป็นผู้จัดการมรดก หากประชาชนต้องการยื่นฟ้องคดีแพ่งประเภทอื่น ยังคงต้องยื่นฟ้องที่ศาลตามปกติหรือหาทนายความเพื่อดำเนินการยื่นฟ้องแทนก็ได้



คดีแพ่ง



คดีผู้บริโภค



คดีร้องขอเป็น

ผู้จัดการมรดก

ประเภทผู้ใช้งาน	คดีแพ่งทั่วไป	คดีผู้บริโภค	คดีร้องขอเป็นผู้จัดการมรดก
ทนายความ/อัยการ	✓	✓	✓
ประชาชน	✗	✓	✓

B3.6 [วิธีการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing] แบบที่หนึ่ง ยื่นฟ้องโดยอัตโนมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ระบุข้อความเรียบร้อยแล้วเข้าสู่ระบบ และแบบที่สอง ยื่นฟ้องโดยกรอกข้อมูลผ่านระบบด้วยตนเองตามคำถามที่ระบบสร้างขึ้น เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วระบบจะสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามแบบฟอร์มของศาลขึ้นมาให้โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ ผู้ใช้งานสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการใช้งานระบบ e-Filing ที่ปรากฏอยู่บนหน้าเว็บไซต์

### การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับระบบ e-Filing

B3.7 [ผู้ใช้งานต้องได้รับการตรวจสอบข้อมูลจากกรมการปกครองในขั้นตอนของการลงทะเบียน] ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลตามบัตรประชาชนให้ครบถ้วน เพื่อตรวจสอบข้อมูลจากกรมการปกครอง (DOPA) กรณีตรวจสอบข้อมูลจากกรมการปกครองไม่สำเร็จ จะไม่สามารถทำรายการต่อได้

- B3.8 เมื่อสามารถตรวจสอบข้อมูลจากกรมการปกครองได้แล้ว ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลส่วนตัวตามที่ระบบกำหนดพร้อมทั้งเอกสารแนบ ได้แก่ บัตรประชาชน<sup>44</sup> ภาพถ่าย และบัตรประจำตัวสมาชิกทนายความสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นทนายความ เมื่อผู้ใช้งานลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว สามารถเข้าใช้บริการเพื่อยื่นฟ้องคดีออนไลน์บนระบบ e-Filing ได้ทันที
- B3.9 **[สำหรับผู้ใช้งานประเภททนายความหรืออัยการ]** ระบบจะแสดงหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน และจะส่งเลขที่อ้างอิง รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านชั่วคราวไปยัง SMS และอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อใช้สำหรับเข้าสู่ระบบได้ทันที และจะมีสถานะการลงทะเบียนให้ตรวจสอบได้จากหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน ซึ่งใช้วิธีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วย OTP ผ่านทาง SMS ที่ส่งไปยังเบอร์โทรศัพท์และอีเมล
- B3.10 อย่างไรก็ตาม ระบบจะขึ้นสถานะการยืนยันตัวตนว่า ‘รอการยืนยันตัวตน’ และสถานะบัตรประจำตัวสมาชิกสภาทนายความว่า ‘รอการตรวจสอบ’ เพื่อให้ทนายความไปยืนยันตัวตนโดยการแสดงตนต่อศาลที่ให้บริการบนระบบ e-Filing โดยการแสดงบัตรประชาชนและบัตรประจำตัวสมาชิกสภาทนายความ เป็นการยืนยันตัวตน KYC ซึ่งล่าสุดที่สามารถยืนยันตัวตนได้คืออันดับแรก ระบบ e-Filing จึงมีระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนในระดับ IAL2.2 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนในระดับ AAL2 ทั้งนี้ ทุกการเคลื่อนไหวในระบบ e-Filing จะแจ้งเตือนไปยัง SMS และอีเมลของผู้ใช้งานเสมอ
- B3.11 ความจำเป็นที่ต้องใช้วิธีการยืนยันตัวตนแบบ KYC เพื่อป้องกันการแอบอ้างสมัครใช้บริการระบบโดยไม่ใช่เจ้าของข้อมูลตัวจริง ดังนั้น สถานะการยืนยันตัวตนจึงมีความสำคัญสำหรับการตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตน กรณีที่มีการตรวจพบว่ามี การแอบอ้าง ทางระบบจะระงับบัญชีผู้ใช้นั้นและแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบเพื่อดำเนินคดีต่อไป
- B3.12 **[สำหรับผู้ใช้งานประเภทประชาชน]** ประชาชนสามารถกำหนดรหัสผ่านได้ด้วยตนเอง แต่ต้องระบุเบอร์โทรศัพท์และอีเมลให้ถูกต้องเพื่อใช้สำหรับการรับ OTP ในการยืนยันตัวตน ซึ่งประชาชนจะต้องยืนยันตัวตนด้วยการกดปุ่มยืนยันข้อมูลทั้งเบอร์โทรศัพท์และอีเมลโดยใช้

---

<sup>44</sup> โครงการของสำนักงานศาลยุติธรรมในอนาคตจะมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบโดยเรียกข้อมูลจากกรมการปกครองแทนการเรียกขอบัตรประชาชน ซึ่งโครงการดังกล่าวอยู่ในระหว่างดำเนินการ



รหัส OTP ที่ส่งไปยังเบอร์โทรศัพท์และอีเมล จึงจะสามารถเข้าสู่หน้าหลักสำหรับยื่นคำฟ้องหรือคำร้องได้

- B3.13 เมื่อเข้าสู่หน้าหลักการยื่นคำฟ้องหรือคำร้อง ระบบจะให้ผู้ใช้งานยืนยันตัวตนด้วย OTP ที่ได้รับทางเบอร์โทรศัพท์และอีเมลอีกครั้งหนึ่ง เป็นไปตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนในระดับ IAL2.2 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนในระดับ AAL2<sup>45</sup>

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมระบบ e-Filing		
ประเภทผู้ใช้งาน	ใช้บริการได้ที่ (ระดับความน่าเชื่อถือ IAL2.2 และ AAL2)	ต้องการ KYC (ระดับความน่า เชื่อ IAL2.2 และ AAL2)
นายความหรืออัยการ	✓	✓
ประชาชน	✓	

### การยื่นฟ้องคดีออนไลน์

- B3.14 [การยื่นฟ้องโดยนายความหรืออัยการ] ในการยื่นฟ้องนายความหรืออัยการสามารถเลือกยื่นฟ้องได้ด้วยการสแกนเอกสารทั้งหมดที่เป็นกระดาษโดยให้นายความหรืออัยการลงลายมือชื่อด้วยปากกาแล้วอัปโหลดเอกสารทั้งหมดเข้าสู่ระบบ e-Filing หรือยื่นฟ้องด้วยการพิมพ์คำฟ้องหรือคำร้องในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วลงลายมือชื่อด้วยการพิมพ์ในเอกสารดังกล่าวเลยแล้วจึงอัปโหลดเข้าสู่ระบบได้เช่นเดียวกัน

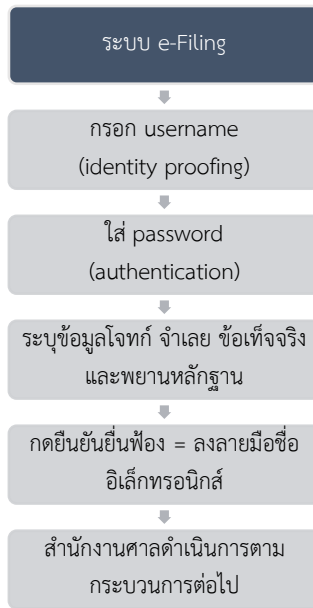
- B3.15 ระบบ e-Filing จึงเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้แก่นายความหรืออัยการโดยไม่จำเป็นต้องพิมพ์ออกมาเป็นกระดาษ มีทางเลือกให้นายความหรืออัยการหลายรูปแบบ และเมื่ออัปโหลดเอกสารเข้าไปในระบบแล้ว ระบบจะมีตราประทับของระบบ e-Filing ปรากฏท้ายเอกสารเช่นเดียวกันกับระบบ CIOS

<sup>45</sup> ในอนาคตสำนักงานศาลยุติธรรมมีโครงการที่จะพัฒนาระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนไปที่ระดับ IAL2.2 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตนไปที่ระดับ AAL2.1 ซึ่งโครงการนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนา

\*ตราประทับนี้เป็นการรับรองสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของระบบ e-Filing ที่เป็นสำเนาสารบบความหรือสารบบคำพิพากษา หรือเป็นสำเนาเอกสารในสำนวนความ แล้วแต่กรณี ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 51 เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในงานอื่นได้\*

- B3.16 [การยื่นฟ้องโดยประชาชน] ประชาชนสามารถยื่นฟ้องคดีได้ 2 ประเภท ได้แก่ ยื่นฟ้องคดีผู้บริโภครายบุคคลโดยฟ้องผู้ประกอบการ ณ ขณะนี้มีศาลที่เปิดให้บริการบนระบบ e-Filing ทั้งหมด 29 ศาลจากทั่วประเทศ โดยจะขยายเปิดให้บริการในศาลทั่วประเทศช่วงต้นปี 2565 โดยคดีผู้บริโภครายบุคคลจะมีเจ้าพนักงานคดีคอยตรวจสอบคำฟ้องก่อนขึ้นชั้นหนึ่ง เพราะเป็นกรณีที่ประชาชนยื่นฟ้องเข้ามาเองได้โดยไม่ต้องมีทนายความ คดีอีกประเภทที่เปิดให้บริการคือ ยื่นขอเป็นผู้จัดการมรดก ซึ่งปัจจุบันเปิดให้บริการใน 10 ศาล
- B3.17 ก่อนการยื่นฟ้องระบบจะปรากฏหน้าต่างต่าง (pop up) แสดงเงื่อนไขและรายละเอียดให้ประชาชนทราบ โดยเงื่อนไขและรายละเอียดดังกล่าวจะระบุถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ ระยะเวลา และข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการยื่นฟ้องในระบบ e-Filing ซึ่งผู้ใช้งานควรอ่านและทำความเข้าใจก่อนเริ่มฟ้องคดี

## ตัวอย่างการยืนยันพ้องคดีผู้บริโภคบนระบบ e-Filing สำหรับประชาชน



B3.18 **[เงื่อนไขในการยื่นฟ้องคดีผู้บริโภค]** คดีผู้บริโภคที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ได้ รวมถึงแต่คดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคอย่างการจองรถ จองคอนโด หรือการซื้อขายออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันระบบ e-Filing เปิดให้ฟ้องเฉพาะการซื้อขายออนไลน์บนแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น Shopee Lazada JD Central เป็นต้น สำหรับการซื้อขายออนไลน์บน Instagram Facebook หรือ Twitter ที่ไม่ใช่แพลตฟอร์มสำหรับการซื้อขาย โดยเฉพาะจะยังไม่สามารถยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ได้

B3.19 ทั้งนี้ ศาลยุติธรรมได้แยกระบบบริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมสำหรับกรณีซื้อขายออนไลน์ ออกมาเป็นระบบเฉพาะ ซึ่งจะให้คดีทั่วประเทศอยู่ในเขตอำนาจศาลแพ่งเพียงศาลเดียว โดยมีแผนกที่รับผิดชอบคือ ‘แผนกคดีซื้อขายออนไลน์’ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่ปะปนกับคดีผู้บริโภคกรณีอื่น โดยแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่งนี้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคดีซื้อขายออนไลน์ ดังต่อไปนี้

- คดีซื้อขายออนไลน์ที่เกิดขึ้นในเขตศาลแพ่ง

- คดีซื้อขายออนไลน์ที่ศาลแพ่งรับไว้พิจารณาพิพากษาตามมาตรา 16 วรรคสาม และมาตรา 19/1 แห่งพระธรรมนูญศาลยุติธรรม

โดยการดำเนินคดีของแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ ให้ใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา คดีใดไม่อาจดำเนินการดังกล่าวได้ ไม่ให้ถือว่าเป็นคดีของแผนกและให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาไปอย่างคดีปกติ<sup>46</sup>

B3.20 [ขั้นตอนที่ 1 ระบุข้อมูลโจทก์และจำเลย] ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลของโจทก์ก่อนซึ่งระบบจะดึงข้อมูลของผู้ใช้งานมาให้โดยอัตโนมัติ กรณีมีโจทก์มากกว่าหนึ่งคน โจทก์ที่ 1 จะเป็นผู้ใช้งานเสมอ ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลของโจทก์อื่น ๆ ต่อไปตามลำดับพร้อมทั้งแนบเอกสารมอบอำนาจด้วย ทั้งนี้ ถือว่าผู้ใช้งานได้รับรองแล้วว่าตนฉบับอยู่ในครอบครองของตน<sup>47</sup> และผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลของจำเลย สามารถระบุจำเลยมากกว่าหนึ่งคนก็ได้

B3.21 [ขั้นตอนที่ 2 ระบุข้อเท็จจริงแห่งคดี] เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ระบบจะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับฟ้องเบื้องต้น ได้แก่

- สถานที่เกิดเหตุหรือภูมิสำเนาจำเลย เพื่อให้ระบบคำนวณเขตอำนาจศาล
- จำนวนทุนทรัพย์หรือค่าเสียหาย เพื่อให้ระบบคำนวณเขตอำนาจศาล
- ข้อหา
- การไกล่เกลี่ยคดี กรณีไกล่เกลี่ยคดีออนไลน์ผู้ใช้งานสามารถเลือกแพลตฟอร์มที่ต้องการได้
- ข้อเท็จจริงของคดี ตั้งแต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบ ความเสียหาย และข้อเรียกร้องที่ผู้ใช้งานต้องการได้รับการชดเชย

B3.22 [ขั้นตอนที่ 4 ระบุพยานหลักฐาน] เป็นเรื่องเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้งานแนบพยานหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคดี ซึ่งจะใช้เป็นพยานเอกสารในคดี รวมถึงระบุพยานบุคคล (ถ้ามี)

<sup>46</sup> ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ข้อ 4

<sup>47</sup> ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยกรณียื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 ข้อ 6

B3.23 เมื่อกรอกข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มส่งคำฟ้องให้เจ้าพนักงานคดี เพื่อให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด เมื่อเจ้าพนักงานคดีได้รับคำฟ้องของประชาชนแล้ว หากมีข้อซักถามหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเจ้าพนักงานคดีจะส่งคำถามไปยังผู้ใช้งาน ซึ่งเจ้าพนักงานคดีสามารถยื่นข้อซักถามได้ทั้งหมด 4 ครั้ง ฝั่งผู้ใช้งานต้องตอบข้อซักถามภายใน 7 วันตามเงื่อนไขและรายละเอียดที่กำหนด สาเหตุเพราะไม่ต้องการให้คดียืดเยื้อ นอกจากนี้ช่องทางนี้ยังสามารถติดต่อผ่านช่องทางอื่นได้อย่างอีเมลและโทรศัพท์

### การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนระบบ e-Filing

B3.24 [การกดยืนยันยื่นฟ้องเป็นการลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] เมื่อได้ข้อเท็จจริงครบถ้วนจนเป็นที่พอใจ เจ้าพนักงานคดีจะนำมาร่างคำฟ้องและคำขอท้ายฟ้องให้รวมถึงจัดเรียงพยานเอกสารและพยานบุคคล ระบบจะสร้างบัญชีพยานให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งก็จะได้คำฟ้องออกมาในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเอกสารทุกอย่างสมบูรณ์ เจ้าพนักงานคดีจะกดส่งร่างคำฟ้องให้ผู้ใช้งานตรวจสอบอีกครั้ง หากไม่มีการแก้ไขใด ๆ อีก ผู้ใช้งานสามารถกดยืนยันยื่นคำฟ้องได้ การกดปุ่มยืนยันนี้เป็นการแสดงเจตนาและลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แล้ว<sup>48</sup> เพราะการกดยืนยันเป็นการระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อ ทั้งยังเป็นการแสดงเจตนาในการยอมรับสำหรับการดำเนินการต่อไปตามคำฟ้องที่ผู้ใช้งานได้ตรวจสอบ

B3.25 [การกำหนดวันนัด] ภายหลังจากผู้ใช้งานยืนยันยื่นคำฟ้อง เจ้าพนักงานคดีจะเป็นฝ่ายกำหนดวันนัดให้ผู้ใช้งานทราบและยืนยันสำหรับนัดแรก ซึ่งกรณีของประชาชนจะแตกต่างกับทนายความหรืออัยการเป็นผู้ยื่นฟ้องที่จะต้องเลือกวันนัดเอง

B3.26 ระหว่างกระบวนการพิจารณา ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูเอกสารได้ทุกเมื่อโดยในเอกสารจะปรากฏลายน้ำระบุว่า ‘สำหรับเรียกดูเท่านั้น’ เพื่อป้องกันการพิมพ์ออกไปโดยไม่ได้รับอนุญาต

---

<sup>48</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมธ. 23-2563

- B3.27 เมื่อศาลมีคำพิพากษา ระบบจะสร้างคำขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีให้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้งานต้องยื่นขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีที่ระบบ e-Filing เท่านั้น ไม่สามารถยื่นขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีที่ระบบ CIOS ได้
- B3.28 ดังนั้น เมื่อการตั้งต้นคดีเริ่มที่ระบบ e-Filing แล้วก็สามารถใช้บริการออนไลน์ของศาลยุติธรรมบนระบบ e-Filing ได้จนจบกระบวนการ

#### B4. การพิจารณาคดีออนไลน์

- B4.1 การออกแบบการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละชั้นตอนมีความแตกต่างกัน เนื่องจากความพร้อมของคู่ความแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ลักษณะของข้อมูล ความลับของเอกสารก็ต่างกัน ถ้าใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยสูง ชั้นตอนและกระบวนการก็จะซับซ้อนมากยิ่งขึ้น แต่กระบวนการศาลเป็นกรณีที่คู่ความซึ่งมีความหลากหลายตั้งแต่บุคคลธรรมดาจนถึงบริษัทที่มีความรู้เทคโนโลยีสูง ดังนั้น กระบวนการของศาลที่จะใช้สำหรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงต้องรองรับความหลากหลายและความพร้อมทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันด้วย
- B4.2 ปัจจุบันศาลมีแนวทางในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านโปรแกรมที่ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ และกรณีเข้าร่วมการพิจารณาคดีออนไลน์ผ่านระบบที่กำหนด คู่ความต้องแชร์หน้าจอเพื่อลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยแสดงเอกสารแล้วเปิดด้วยโปรแกรมลงลายมือชื่อ ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในบริเวณที่กำหนด เมื่อเรียบร้อยแล้วจึงส่งกลับไปยังห้องพิจารณาคดีออนไลน์เพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีต่อไป<sup>49</sup>

#### การลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความ

- B4.3 ในคดีแพ่งคู่ความสามารถทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ ซึ่งการประนีประนอมยอมความเป็นเอกเทศสัญญาประเภทหนึ่งที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติไว้ โดย

---

<sup>49</sup> การเตรียมความพร้อมเพื่อการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์, [https://www.youtube.com/watch?v=6X4-qyLeF8Y&ab\\_channel=dudcmediation](https://www.youtube.com/watch?v=6X4-qyLeF8Y&ab_channel=dudcmediation)

สัญญาประนีประนอมยอมความ คือสัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่ หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปโดยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน<sup>50</sup> ประเภทของการประนีประนอมยอมความ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท<sup>51</sup>

- B4.4 **[การประนีประนอมยอมความนอกศาล]** เป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีเรื่องพิพาทเกิดขึ้นแล้ว แต่ยังไม่ได้นำเรื่องฟ้องศาล หรือฟ้องแล้วแต่คดียังไม่ถึงที่สุด แล้วคู่สัญญายอมความกันโดยศาลไม่รู้เห็น หรือแม้คดีจะถึงที่สุดแล้วคู่สัญญาก็ยอมความกันได้ ซึ่งการประนีประนอมยอมความนอกศาลนี้อยู่ภายใต้บังคับของมาตรา 850 ถึง มาตรา 852 และเรื่องนิติกรรมสัญญา ซึ่งเมื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว มีผลทำให้ข้อพิพาทเดิมระงับและคู่สัญญาต้องผูกพันกันตามสัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำกันขึ้นใหม่ หากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งต้องไปฟ้องร้องเป็นคดีเพื่อขอให้ศาลบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป
- B4.5 **[การประนีประนอมยอมความในศาล]** เป็นกรณีที่คู่สัญญานำคดีขึ้นสู่ศาลแล้ว กล่าวคือ เป็นกรณีที่มีการฟ้องร้องคดีต่อศาล แล้วในระหว่างที่มีการพิจารณาคดีคู่ความทั้งสองฝ่ายตกลงที่จะระงับข้อพิพาทที่ฟ้องร้องกันโดยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน โดยแจ้งให้ศาลทราบเพื่อขอให้ศาลพิพากษาตามยอม เมื่อศาลมีคำพิพากษาตามยอม หากคู่ความฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความมีผลเท่ากับไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา คู่ความอีกฝ่ายไม่จำเป็นต้องนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลอีก สามารถยื่นคำร้องขอให้ศาลบังคับคดีแก่คู่ความฝ่ายที่ผิดสัญญาได้ทันที
- B4.6 **[ผลทางกฎหมายของสัญญาประนีประนอมยอมความ]** หลักการสำคัญของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความคือการที่กฎหมายบัญญัติให้การทำสัญญาประนีประนอมยอมความต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีกันได้<sup>52</sup> และนอกจากจะต้องมีข้อความหรือเนื้อหาที่อ่านแล้วเข้าใจได้ว่ามีข้อตกลงระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันแล้วนั้น หลักฐานเป็นหนังสือนั้นต้องลงลายมือชื่อฝ่ายที่

---

<sup>50</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850

<sup>51</sup> มานิตย์ จุมปา, คำอธิบายสัญญาประนีประนอมยอมความ, (กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์วิญญูชน,2551)

<sup>52</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 851

ต้องรับผิดชอบเป็นสำคัญด้วย หากคู่สัญญาฝ่ายใดไม่ได้ลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความ ก็ไม่ต้องรับผิดชอบ ฉะนั้น การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลก็สามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้หากลายมือชื่อนั้นเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

### *การทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล*

- B4.7 หลักการในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ<sup>53</sup>มี 4 ประการด้วยกัน
- B4.8 **[หลักการกระทำต่อหน้าศาล]** ประการแรก การลงลายมือชื่อของคู่ความในสัญญาประนีประนอมยอมความต้องกระทำต่อหน้าศาล กล่าวคือ คู่ความทั้งสองฝ่ายต้องลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความให้เสร็จสิ้นในขณะที่พิจารณาคดีออนไลน์ ต้องไม่มีการลงลายมือชื่อลับหลังศาล เพราะไม่อาจทราบได้ว่าการลงลายมือชื่อโดยเจ้าของลายมือชื่อจริงหรือไม่ และเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดว่าการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ต้องกระทำต่อหน้าศาล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการพิจารณา
- B4.9 **[วิธีพิสูจน์และยืนยันตัวตนต่อหน้าศาล]** ประการที่สองต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของคู่ความที่จะลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาประนีประนอมยอม เมื่อเป็นการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะ
- เห็นใบหน้าของคู่ความทุกฝ่ายโดยตลอดเนื่องจากไม่สามารถปิดกล้องได้ คู่ความแต่ละฝ่ายจึงสามารถตรวจสอบได้ว่าอีกฝ่ายเป็นคู่สัญญาหรือคู่พิพาทของตนจริงหรือไม่ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนในขั้นตอนนี้จึงไม่แตกต่างกับการมายังห้องพิจารณาที่ศาล
  - การตรวจสอบโดยการให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนที่หน้าจอภาพ และให้เจ้าหน้าที่ศาลบันทึกภาพหน้าจอนั้นไว้เป็นหลักฐานว่ามีอัตลักษณ์ตรงกัน หากไม่ตรงกันคู่ความอีกฝ่ายย่อมสามารถโต้แย้งได้ทันที

---

<sup>53</sup> คำอธิบายการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์,

<https://oja.coj.go.th/th/file/get/file/20210825d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e122339.pdf>



B4.10 [วิธีลงลายมือชื่อต่อหน้าศาล] ประการที่สามต้องปรากฏลายมือชื่อของคู่ความทุกฝ่ายในรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคู่ความแต่ละฝ่ายสามารถเลือกวิธีการลงลายมือชื่อได้อย่างใดอย่างหนึ่งตามความพร้อมและความสะดวกของตน เช่น

- ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แล้วส่งไฟล์สัญญาประนีประนอมยอมความในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้ศาล
- ลงลายมือชื่อจริงบนกระดาษแล้วแปลงเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แล้วอัปโหลดเข้าระบบพิจารณาคดีออนไลน์
- ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์บนหน้าจอโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่ใช้พิจารณาคดีออนไลน์ในลักษณะแชร์หน้าจอร่วมกันที่คู่ความทุกฝ่ายสามารถตรวจสอบได้ทันที (Share screen)
- หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาศาลในวันนัด อาจลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ sign pad หรือลงลายมือชื่อดำปากกาในเอกสารสิ่งพิมพ์

B4.11 [วิธีรักษาความครบถ้วนของข้อมูล] ประการที่สี่ต้องยืนยันและบันทึกหลักฐานในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อรักษาความครบถ้วนของข้อมูล เป็นการยืนยันว่าเอกสารหลังมีการลงลายมือชื่อไม่ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง เป็นการยืนยันเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดจากการโต้แย้งว่าลงลายมือชื่อจริงแต่มีการแก้ไขในภายหลังอันจะทำให้เอกสารและข้อความไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้โต้แย้ง

- ให้เจ้าหน้าที่ศาลแสดงภาพสัญญาประนีประนอมยอมความที่มีลายมือชื่อทุกคนครบถ้วน (Share screen) พร้อมทั้งบันทึกภาพและเสียงไว้เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จริงและได้รับรองว่าข้อความดังกล่าวถูกต้องตามเจตนาของตน
- ให้เจ้าหน้าที่ศาลจัดทำสิ่งพิมพ์ออกของสัญญาประนีประนอมยอมความในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เสนอผู้พิพากษาลงลายมือชื่อ และจัดทำรายงานเจ้าหน้าที่ระบุวิธีการที่คู่ความใช้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แนบไว้กับสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวด้วย

กรณีคู่ความฝ่ายหนึ่งมาศาลด้วยตนเอง

B4.12 แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาประนีประนอมยอมความกรณีที่คุณคู่ความฝ่ายหนึ่งมาศาลแต่คู่ความอีกฝ่ายปรากฏตัวทางหน้าจอแทน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้<sup>54</sup>

- เริ่มจากกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลสำหรับคู่ความฝ่ายที่ไม่มาศาลโดยการแสดงบัตรประชาชนผ่านจอภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศาลทำการบันทึกภาพ<sup>55</sup> (identity proofing and authentication)
- เมื่อบันทึกภาพเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ศาลแจ้งการมาศาลของคุณคู่ความฝ่ายที่มาศาลและขอให้ดำเนินการลงลายมือชื่อต่อหน้าศาล โดยบันทึกภาพขณะลงลายมือชื่อไว้เพื่อแนบพร้อมกับรายงานเจ้าหน้าที่ศาล
- เมื่อคู่ความฝ่ายที่มาศาลลงลายมือชื่อเป็นที่เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ศาลจะแปลงเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษ ให้อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งเข้าไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาคดี
- ให้คู่ความฝ่ายที่ไม่มาศาลทำการแชร์หน้าจอ หากตรวจสอบเนื้อหาของเอกสารแล้วรับรองว่าถูกต้อง ให้คู่ความฝ่ายที่ไม่มาศาลลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อหน้าศาลด้วยวิธีการพิมพ์ชื่อ หรือสแกนลายมือชื่อ หรือเขียนลายมือชื่อบนหน้าจออุปกรณ์ เป็นต้น เมื่อลงลายมือชื่อเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ส่งไปยังระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาคดีเช่นเดิม
- เจ้าหน้าที่ศาลทำการแชร์หน้าจอขณะเปิดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อแล้ว เพื่อให้คู่ความทั้งสองฝ่ายทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งก่อนดำเนินการขบวนพิจารณาคดีในขั้นตอนต่อไป

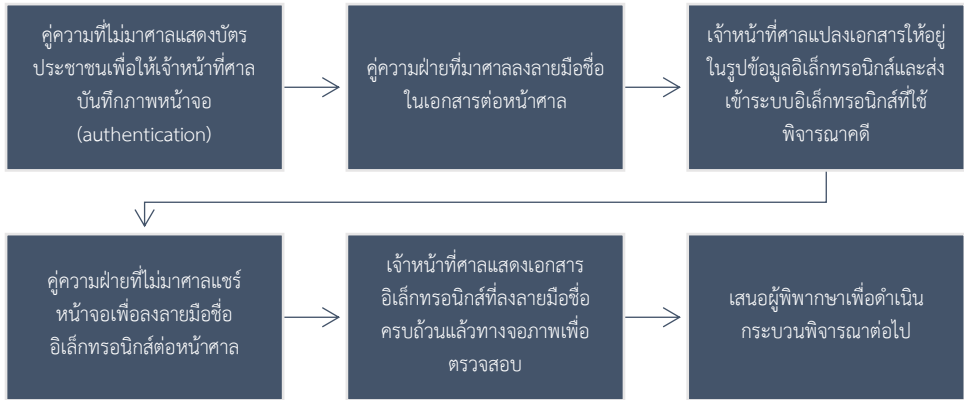
---

<sup>54</sup> การดำเนินการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ กรณีคู่ความฝ่ายหนึ่งมาศาล,

[https://www.youtube.com/watch?v=CQasrB45L7g&ab\\_channel=dudcmediation](https://www.youtube.com/watch?v=CQasrB45L7g&ab_channel=dudcmediation)

<sup>55</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 ข้อ 17 “การแสดงผลของคุณคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีในการพิจารณาคดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการโดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบุคคลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าตรงกับคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีหรือไม่ โดยให้บุคคลดังกล่าวแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้ปรากฏทางจอภาพของระบบ และให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกภาพใบหน้าบุคคลนั้นพร้อมกับบัตรประจำตัวประชาชนที่ปรากฏข้อมูลบนบัตรประจำตัวประชาชนอย่างชัดเจนเสนอศาลเพื่อเป็นหลักฐานรวมไว้ในสำนวน”

- เมื่อทั้งสองฝ่ายตรวจสอบถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่ศาลจะเรียนเชิญผู้พิพากษาเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาและขอให้ศาลโปรดมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป โดยอ่านคำพิพากษาให้คู่ความทั้งสองฝ่ายอีกครั้งแล้วพิพากษาตามยอม เป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณาคดี<sup>56</sup>



### กรณีคู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มาศาล

B4.13 แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในกรณีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มาศาล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้<sup>57</sup>

- เริ่มจากกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลกรณีคู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มาศาลโดยการแสดงบัตรประชาชนผ่านจอภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณา หากเป็นหมายความให้แสดงใบอนุญาตให้ความค้างไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศาลบันทึกภาพ โดยเริ่มจากนายโจทก์และนายจำเลยตามลำดับ<sup>58</sup>(identity proofing and authentication)

<sup>56</sup> หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ศย 016/ว 578 ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2564 เรื่อง ข้อพิจารณาในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาประนีประนอมยอมความในคดีแพ่ง

<sup>57</sup> การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มาศาล, [https://www.youtube.com/watch?v=AA2YwPswtEA&ab\\_channel=dudcmediation](https://www.youtube.com/watch?v=AA2YwPswtEA&ab_channel=dudcmediation)

<sup>58</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 ข้อ 17 “การแสดงตนของคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีในการพิจารณาคดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการโดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบุคคลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าตรงกับคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีหรือไม่ โดยให้บุคคลดังกล่าวแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้ปรากฏทาง

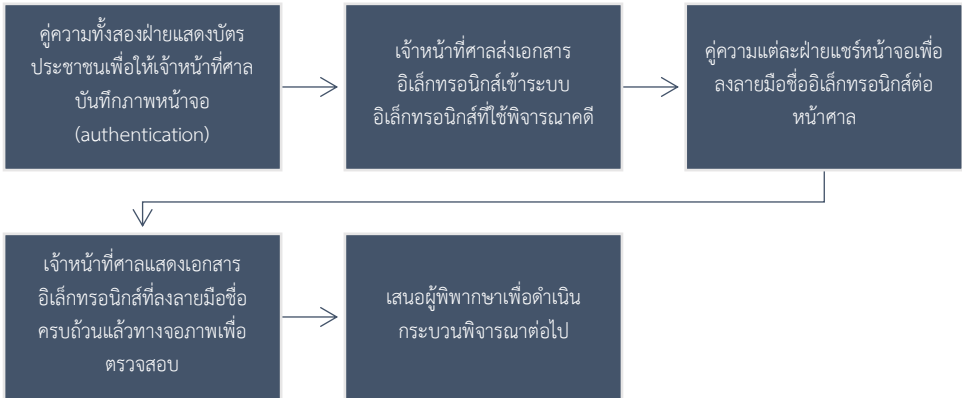
- เมื่อบันทึกภาพเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ศาลจะส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องลงลายมือชื่อไปยังระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาคดี
- ให้คู่ความฝ่ายโจทก์ทำการแชร์จอภาพเพื่อลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการพิมพ์ชื่อ หรือสแกนลายมือชื่อ หรือเขียนลายมือชื่อบนหน้าจออุปกรณ์ เป็นต้น และส่งเข้าไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาคดี
- ให้คู่ความฝ่ายจำเลยทำการแชร์จอภาพเพื่อลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการพิมพ์ชื่อ หรือสแกนลายมือชื่อ หรือเขียนลายมือชื่อบนหน้าจออุปกรณ์ เป็นต้น ในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่คู่ความฝ่ายโจทก์ลงลายมือชื่อแล้ว และส่งเข้าไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการพิจารณาคดี
- เจ้าหน้าที่ศาลจะแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อแล้วเพื่อให้คู่ความทั้งสองฝ่ายทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งก่อนดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในขั้นตอนต่อไป
- เมื่อทั้งสองฝ่ายตรวจสอบถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่ศาลจะเรียนเชิญผู้พิพากษาเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาและขอให้ศาลโปรดมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป โดยอ่านคำพิพากษาให้คู่ความทั้งสองฝ่ายอีกครั้งแล้วพิพากษตามยอม เป็นการเสร็จกระบวนการพิจารณาคดี<sup>59</sup>

---

จอภาพของระบบ และให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกภาพใบหน้าบุคคลนั้นพร้อมกับบัตรประจำตัวประชาชนที่ปรากฏข้อมูลบนบัตรประจำตัวประชาชนอย่างชัดเจนเสนอศาลเพื่อเป็นหลักฐานรวมไว้ในสำนวน”

<sup>59</sup> หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ศย 016/ว 578 ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2564 เรื่อง ข้อพิจารณาในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาประนีประนอมยอมความในคดีแพ่ง

- ทั้งนี้ เมื่อศาลมีคำพิพากษาตามยอมแล้ว รายงานกระบวนการพิจารณาคดี และคำพิพากษาตามยอมสามารถขอคัดถ่ายได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลหรือยื่นคำร้องผ่านระบบ CIOS ได้เช่นเดียวกัน



- B4.14 ทั้งนี้ เมื่อศาลมีคำพิพากษาตามยอมแล้ว รายงานกระบวนการพิจารณาคดี และคำพิพากษาตามยอมสามารถขอคัดถ่ายได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลหรือยื่นคำร้องผ่านระบบ e-Filing ได้เช่นเดียวกัน

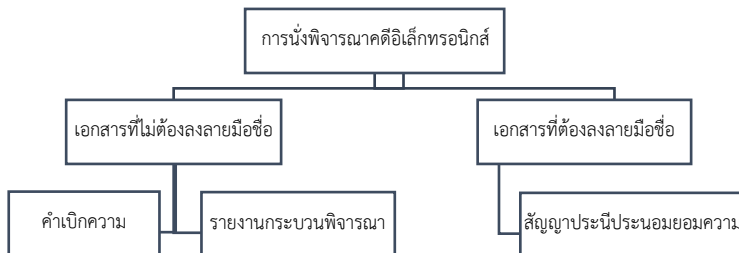
### การทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล

- B4.15 เมื่อการทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาล เป็นกรณีที่ศาลไม่ได้รู้เห็นด้วยและไม่ได้มีการกระทำต่อหน้าศาล จึงให้พิจารณาหลักเกณฑ์ในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาลตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้นเป็นสำคัญ จึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้<sup>60</sup>
- B4.16 ส่วนขั้นตอนในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ คู่สัญญาสามารถกระทำได้เช่นเดียวกับการทำธุรกรรมทั่วไป คู่สัญญาสามารถเลือกได้ว่าจะใช้ลายมือชื่อประเภทที่ 1 ลายมือชื่อทั่วไป หรือลายมือชื่อประเภทที่ 2 หรือ 3 ซึ่งเป็นลายมือชื่อที่น่าเชื่อถือตามสะดวก

<sup>60</sup> ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 851

B4.17 ในธุรกรรมของศาล การเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามความสามารถและความแตกต่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีของคู่ความ โดยคำนึงถึงความสำคัญของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทนั้นด้วย ถ้ามีธุรกรรมต้องการความลับสูง กระบวนการในการสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องมีความปลอดภัยสูง จึงต้องใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าธุรกรรมนั้นไม่ต้องการชั้นความลับที่สูงมาก อาจจะไม่จำเป็นต้องใช้ลายมือชื่อที่มีความปลอดภัยสูงนัก เพราะความปลอดภัยที่สูงมักจะผกผันกับความสะดวกในการสร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ยิ่งปลอดภัยสูงก็ยิ่งมีขั้นตอนและกระบวนการมากพอสมควร ทั้งนี้ หลักการสำคัญคือศาลมีหน้าที่ในการประสิทธิประสาทความยุติธรรมให้กับทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน การที่คนมีข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกันจึงไม่ใช่เหตุที่ศาลจะต้องละเลยเพิกเฉย การเข้าถึงความยุติธรรมต้องไม่ถูกจำกัดด้วยเทคโนโลยี ต่อให้คนส่วนใหญ่จะมีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีได้มากกว่าก็ตาม

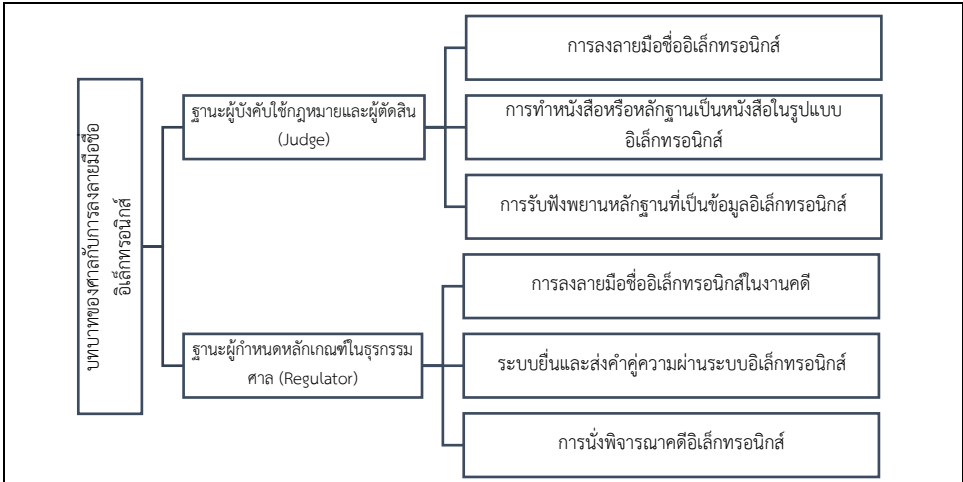
การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการพิจารณาของศาล จาก การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานคดี, โดย วรพงศ์ อัจฉรวางศ์ชัย<sup>61</sup>



เมื่อศาลเป็นสถาบันยุติธรรม บทบาทของศาลจึงมีทั้งในแง่ของผู้ตัดสินชี้ขาดคดีเมื่อมีการนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาล อีกแง่คือบทบาทในด้านงานธุรการที่ต้องกำกับดูแลธุรกรรมทั้งหลายภายในศาลให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานรัฐและองค์กรเอกชนด้วย

<sup>61</sup> การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานคดี, โดย วรพงศ์ อัจฉรวางศ์ชัย,

<https://jla.coj.go.th/th/file/get/file/20210730d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e170417.pdf>



ศาลในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมายและตัดสินชี้ขาด ศาลเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายในลักษณะการชี้ขาดว่าการกระทำพิพาทอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ลายมือชื่อที่ลงเป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ ศาลก็จะพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ศาลจึงมีแนวทางในการวินิจฉัยเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

- ❖ หากประเด็นปัญหาเป็นเรื่องสัญญาที่ทำขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่ แล้วแต่กรณี และมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ศาลสามารถใช้มาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่รองรับสถานะทางกฎหมายมาวินิจฉัยได้
- ❖ หากประเด็นปัญหาเป็นกรณีมีการโต้แย้งหรือยกข้อต่อสู้ว่าไม่ได้มีการทำเป็นหนังสือ หรือไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือตามที่กฎหมายกำหนด ศาลสามารถวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายดังกล่าวได้เอง
- ❖ หากประเด็นปัญหาเป็นกรณีมีการโต้แย้งหรือยกข้อต่อสู้ว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ใช่ลายมือชื่อของคู่ความฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือเป็นลายมือชื่อปลอม ภาระการพิสูจน์ย่อมตกแก่คู่ความฝ่ายที่กล่าวอ้างความแท้จริงของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 5408/2543 เมื่อจำเลยให้การปฏิเสธว่าไม่เคยทำหนังสือสัญญากู้เงินและรับเงินจากโจทก์ไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้ใดไปจดทะเบียนจำนองที่ดิน ลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ ไม่ใช่ลายมือชื่อของจำเลย แต่เป็นลายมือชื่อปลอม ภาระการพิสูจน์จึงตกอยู่แก่โจทก์ที่มีหน้าที่ต้องนำสืบให้ได้ความตามประเด็นที่กล่าวอ้างมาในคำฟ้อง เมื่อพยานหลักฐานของโจทก์เพียงเท่าที่นำสืบไม่มีน้ำหนักให้รับฟังได้ว่าลายมือชื่อในช่องผู้กู้ในสำเนาหนังสือสัญญากู้เงินและลายมือชื่อผู้มอบอำนาจในสำเนาหนังสือมอบอำนาจเป็นลายมือชื่อของจำเลย
- ❖ หากประเด็นปัญหาเป็นกรณีมีการโต้แย้งหรือยกข้อต่อสู้ว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นำเชื่อถือตามมาตรา 26 นั้นไม่ใช่ลายมือชื่อของคู่ความฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือเป็นลายมือชื่อปลอม ภาระการพิสูจน์ย่อมตกแก่คู่ความฝ่ายที่ได้แย้งความแท้จริงของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

- ❖ ประเด็นการรับฟังพยานหลักฐาน ต้องมีการชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานเสมอตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 104 ศาลย่อมมีอำนาจเต็มในการวินิจฉัยว่าพยานหลักฐานที่คู่ความนำสืบนั้นเกี่ยวกับประเด็นและเพียงพอที่จะเชื่อฟังให้เป็นยุติ แล้วพิพากษาคดีได้หรือไม่<sup>62</sup>
  - คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1401/2547 ศาลชั้นต้นมีอำนาจวินิจฉัยว่าพยานหลักฐานที่คู่ความจะนำสืบนั้นมีความจำเป็นต้องนำสืบหรือไม่ หากไม่จำเป็นศาลชั้นต้นก็มีอำนาจงดสืบพยานหลักฐานนั้นได้
- ❖ ประเด็นการสืบพยานหลักฐาน การพิสูจน์ความแท้จริงของลายมือชื่อไม่จำเป็นต้องใช้พยานผู้เชี่ยวชาญในการพิสูจน์เสมอไป และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญเป็นเพียงความเห็นตามหลักวิชาการ กฎหมายไม่ได้บังคับให้ศาลต้องฟังและตัดสินตามความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญแต่อย่างใด
  - คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1401/2547 แม้ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจพิสูจน์จะเห็นว่าลายมือ มีคุณลักษณะและรูปลักษณะของการเขียนแตกต่างกัน น่าจะไม่ใช่ลายมือชื่อของบุคคลคนเดียวกันก็ตาม เมื่อพิจารณาโดยตลอดแล้วการตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อโจทก์ที่ปรากฏอยู่ในหนังสือรับสภาพหนี้ ไม่ปรากฏว่าโจทก์มีเอกสารที่ได้ทำขึ้นในช่วง ระยะเวลาใกล้เคียงกับวันดังกล่าวซึ่งเป็นการเขียนแบบบรรจงส่งไปตรวจพิสูจน์เปรียบเทียบลายมือชื่อโจทก์ด้วยทั้งรูปแบบการเขียนลายมือชื่อโจทก์ที่ระยะเวลาใกล้เคียงกับเอกสารที่จะต้องตรวจพิสูจน์ก็ไม่มี ดังนั้น ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นเพียงความเห็นตามหลักวิชาการเท่านั้น ผลการตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อโจทก์จึงเป็นเพียงข้อสันนิษฐานเท่านั้น ไม่มีกฎหมายบังคับให้ศาลต้องฟังตามข้อสันนิษฐานหรือข้อพิสูจน์เป็นหลักฐานของผู้เชี่ยวชาญก่อนแต่อย่างใด ทั้งนี้ใช้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นอย่างไรแล้วศาลต้องฟังเสมอไป

---

<sup>62</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 104 วรรคแรก “ให้ศาลมีอำนาจเต็มในอันที่จะวินิจฉัยว่าพยานหลักฐานที่คู่ความนำมาสืบนั้นจะเกี่ยวกับประเด็นและเป็นอันเพียงพอ ให้เชื่อฟังเป็นยุติได้หรือไม่แล้วพิพากษาคดีไปตามนั้น”



## C. แนวปฏิบัติการใช้จ่ายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรม

### ในชีวิตประจำวัน

#### ข้อพิจารณาเบื้องต้น

ธุรกรรมประเภทใดควรใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทใด หรือปัจจัยใดบ้างที่ต้องคำนึงถึงก่อนเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้กำหนดหรือบังคับไว้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ลายมือชื่อประเภทใดก็ได้ตามความเหมาะสมกับธุรกรรมนั้น ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกประเภทลายมือชื่อคือหากการนำเทคโนโลยีใดไปใช้กับการใช้จริงแม้จะคิดว่าดีที่สุดแต่หากมันทำให้เกิดความยุ่งยาก ประชาชนใช้งานไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้ดีที่สุด เช่น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2 มีความน่าเชื่อถือจากข้อสันนิษฐานตามกฎหมาย แต่วิธีการในการสร้างลายมือชื่อมีค่าใช้จ่ายที่สูง ก็อาจไม่เหมาะสม ถ้าเทียบกับการเลือกใช้ลายมือชื่อทั่วไปตามมาตรา 9 แล้วมาเลือกใช้วิธีในการพิสูจน์ตัวตนที่แตกต่างกันออกไปแทน เช่น อีเมลที่เคยติดต่อกัน

#### C1. การรับจ่ายเงิน

- C1.1 ในทางปฏิบัติกระบวนการรับจ่ายเงินจะมีบุคคลที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ในแต่ละกระบวนการก็จะมีขั้นตอนที่แตกต่างกันไป ผู้ที่ต้องลงนามในการรับจ่ายเงินจึงแล้วแต่ว่าเป็นธุรกรรมประเภทใด บางองค์กรกำหนดยอดเงินที่ต้องรับจ่ายเงินเป็นเกณฑ์ในการกำหนดผู้ที่ต้องลงลายมือชื่อ ซึ่งกระบวนการในแต่ละองค์กรก็จะแตกต่างกันไปอีก เมื่อการรับจ่ายเงินเป็นเรื่องสำคัญ หลักฐานการรับจ่ายเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อยืนยันว่ามีการรับหรือจ่ายเงินจริง
- C1.2 **[การรับเงินและการจ่ายเงิน]** การรับเงิน คือกรณีที่มีรายได้เข้ามาทำให้มีสิทธิที่จะได้รับเงิน ในส่วนนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์ว่ามีรายได้จริง ไม่ใช่ยอดที่สามารถระบุแหล่งที่มาได้ หลักฐานการทำธุรกรรมก่อนจะมาถึงขั้นตอนรับเงินจึงเป็นหลักฐานสำคัญว่าเจ้าหนี้หรือลูกหนี้นั้นมีตัวตนอยู่จริง ส่วนการจ่ายเงิน คือกรณีที่มีหนี้ที่ต้องจ่ายหรือชำระเงินออกไป ซึ่ง

ก่อนจะจ่ายเงินก็ต้องมีผู้ยืนยันได้ว่ามีรายจ่ายที่แท้จริง ผู้ที่จะรับเงินมีตัวตนจริงและเป็นเจ้าหนี้จริง

C1.3 **[หลักฐานการรับจ่ายเงิน]** ทั้งการรับและจ่ายเงินนั้นสามารถกระทำผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน แม้ทางบัญชีส่วนใหญ่จะยึดติดกับหลักฐานในรูปกระดาษ โดยเฉพาะการเก็บสำเนาบัตรประชาชนไว้เป็นหลักฐานการรับจ่ายเงิน ทั้งที่สำเนาบัตรประชาชนไม่จำเป็นที่จะต้องขอแก่ผู้รับเงินในทุกกรณี การจ่ายเป็นเงินสดเท่านั้นที่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน กฎหมายไม่ได้กำหนดกรณีใดไว้เป็นพิเศษไปกว่าการรับจ่ายเงินต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน สาเหตุส่วนใหญ่ที่มีการเก็บสำเนาบัตรประชาชนเป็นเพราะต้องการตรวจสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่าจ่ายเงินถูกต้องมากกว่าการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้รับเงิน ซึ่งหากในอนาคตใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ได้อย่างแพร่หลาย สำเนาบัตรประชาชนก็จะไม่จำเป็นอีกต่อไป

C1.4 ในการรับจ่ายเงิน เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีตามที่กฎหมายการบัญชีกำหนด ได้แก่ บันทึกรับ-ส่ง หรือเอกสารใด ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการลงรายการในบัญชี ซึ่งแยกได้เป็น 3 ประเภท<sup>63</sup> ได้แก่

- (1) เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลภายนอก
- (2) เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้แก่บุคคลภายนอก
- (3) เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการของตนเอง

C1.5 โดยรายการที่ต้องมีร่วมกับเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ในกรณีที่เป็นเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานในการรับเงิน รับฝากเงิน รับชำระหนี้หรือตัวเงินใช้เพียงลายมือชื่อของผู้รับเงินหรือตัวเงินเท่านั้นตามประกาศกรมทะเบียนการค้าเรื่อง กำหนดชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี ระยะเวลาที่ต้องลงรายการ

---

<sup>63</sup> ประกาศกรมทะเบียนการค้าเรื่อง กำหนดชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี พ.ศ. 2544 ข้อ 8

ในบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี พ.ศ. 2544 ข้อ 10 (1) (จ) ไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับเงิน

### กระบวนการจ่ายเงิน

- C1.6 **[การจ่ายเงินโดยเช็ค]** กรณีจ่ายโดยเช็ค โดยผู้มีอำนาจลงนามในเช็คส่งจ่ายให้แก่ผู้รับเงิน ซึ่งขั้นตอนในการนำเช็คไปขึ้นเงินอยู่ในส่วนของธนาคาร ซึ่งการจ่ายโดยเช็คยังคงเป็นวิธีการจ่ายเงินที่ต้องลงลายมือชื่อด้วยปากกาอยู่
- C1.7 **[หลักฐานสำคัญที่ต้องมีในกรณีรับจ่ายเงินด้วยเช็ค]<sup>64</sup>** หลักฐานสำคัญที่ควรมีคือ
- ใบสำคัญจ่ายเงิน (Payment Voucher) ซึ่งมีรายละเอียดคือ
    - ชื่อ
    - ที่อยู่
    - เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้รับเงิน
    - วันที่จ่ายเงิน
    - จำนวนเงินที่จ่าย และประเภทรายการที่จ่าย
    - ลายมือชื่อของผู้รับเงินและผู้จ่ายเงินไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ลายมือชื่อผู้รับเงินจึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่ามีเงินจริง
  - สำเนาเช็คระบุชื่อผู้รับเงิน ซึ่งขีดฆ่าผู้ถือและขีดคร่อม A/C Payee only ที่มีหลักฐานว่าได้ตัดบัญชี Bank statement ของผู้จ่ายเงินแล้ว
- C1.8 **[การจ่ายเงินโดยการโอนเข้าบัญชี]** กรณีจ่ายด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชีผ่านระบบ internet banking โดยผู้ที่มีหน้าที่จะทำการตรวจสอบรายการและจำนวนเงินที่ต้องจ่าย ตรวจสอบภาษีหัก ณ ที่จ่าย ที่เกี่ยวข้อง สอบทานรายการแล้วนำเสนอผู้มีอำนาจลงนามในการอนุมัติสั่งจ่าย แล้วจึงบันทึกรายละเอียดรายการโอนเงินจำนวนที่ผ่านการอนุมัติรายการแล้วผ่านระบบที่ต้องการเพื่อส่งจ่ายให้แก่ผู้รับเงิน ซึ่งการที่เลขบัญชีธนาคาร หรือพร้อมเพย์ และชื่อเจ้าของ

---

<sup>64</sup> สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร กรมสรรพากร, คู่มือการจัดทำเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สามารถเป็นรายจ่ายทางภาษีได้ (2559)

บัญชีธนาคารตรงกับข้อมูลของผู้รับเงินก็เป็นการยืนยันตัวตนแล้ว เพราะการจะมีข้อมูลทางบัญชีปรากฏได้แสดงได้ว่ามี การพิสูจน์และยืนยันตัวตนกับทางธนาคารเจ้าของบัญชีแล้ว

C1.9 **[หลักฐานสำคัญที่ต้องมีในกรณีรับจ่ายเงินด้วยวิธีการโอนเข้าบัญชี]<sup>65</sup>** หลักฐานสำคัญที่ควรมีคือ

- ใบสำคัญจ่ายเงิน (Payment Voucher) ซึ่งมีรายละเอียดคือ
  - ชื่อ
  - ที่อยู่
  - เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้รับเงิน
  - วันที่จ่ายเงิน
  - จำนวนเงินที่จ่าย และประเภทรายการที่จ่าย
  - ลายมือชื่อของผู้รับเงินและผู้จ่ายเงินไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ลายมือชื่อผู้รับเงินจึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่ามี การจ่ายเงินจริง
- สำเนาใบโอนจากธนาคารหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น

C1.10 **[การจ่ายเงินสด]** กรณีจ่ายเป็นเงินสด กระบวนการแต่ละองค์ประกอบอาจแตกต่างกัน แต่การตรวจสอบผู้รับเงินนั้นอาจใช้วิธีการยืนยันตัวตนจากการเปรียบเทียบใบหน้า ชื่อ และข้อมูลติดต่อว่าใช่ผู้รับเงินหรือไม่ และเมื่อเป็นการจ่ายด้วยเงินสดจึงสามารถยืนยันตัวตนได้ด้วยการพบปะต่อหน้าอยู่แล้ว ทั้งนี้ ในส่วนของการลงลายมือชื่อรับเงิน สามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เพื่อสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานและตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อีก อย่างไรก็ตาม เฉพาะการจ่ายเป็นเงินสดเท่านั้นที่อาจขอสำเนาบัตรประชาชนของผู้รับเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานสำหรับรายจ่ายทางภาษี<sup>66</sup> การจ่ายด้วยวิธีการอื่นไม่จำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน

---

<sup>65</sup> สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร กรมสรรพากร, คู่มือการจัดทำเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สามารถเป็นรายจ่ายทางภาษีได้ (2559)

<sup>66</sup> เรื่องเดียวกัน

C1.11 [หลักฐานสำคัญที่ต้องมีในกรณีรับจ่ายเงินสด]<sup>67</sup> หลักฐานสำคัญที่ควรมีคือ

- ใบสำคัญจ่ายเงิน (Payment Voucher) ซึ่งมีรายละเอียดคือ
  - ชื่อ
  - ที่อยู่
  - เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้รับเงิน
  - วันที่จ่ายเงิน
  - จำนวนเงินที่จ่าย และประเภทรายการที่จ่าย
  - ลายมือชื่อของผู้รับเงินและผู้จ่ายเงินไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ลายมือชื่อผู้รับเงินจึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าการจ่ายเงินจริง
- สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับเงิน

C1.12 [การพิสูจน์และยืนยันตัวตนจึงไม่จำเป็นต้องแนบสำเนาบัตรประชาชน] ในการพิสูจน์ยืนยันตัวผู้รับเงิน ไม่จำเป็นต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนเสมอไป จะต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับเงินต่อเมื่อเป็นกรณีชำระเป็นเงินสดเท่านั้น<sup>68</sup> ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความยุ่งยากของการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่จำเป็นในการนำไปใช้อย่างข้อมูลศาสนาที่แสดงบนบัตรประชาชนซึ่งจัดเป็นข้อมูลอ่อนไหวตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งหากไม่จำเป็นต่อการนำไปใช้ก็ไม่ควรที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้

หลักฐานสำคัญในใบสำคัญรับเงินใช้เพียงเลขประจำตัวประชาชน ไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน เป็นไปตามประกาศกรมทะเบียนการค้า เรื่อง กำหนดชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชีระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี พ.ศ. 2544 และประกาศของกรมสรรพากร

\* เฉพาะการรับเงินสดเท่านั้นที่ยังต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน

<sup>67</sup> สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร กรมสรรพากร, คู่มือการจัดทำเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สามารถเป็นรายจ่ายทางภาษีได้ (2559)

<sup>68</sup> สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร กรมสรรพากร, คู่มือการจัดทำเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สามารถเป็นรายจ่ายทางภาษีได้ (2559)

C1.13 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการรับจ่ายเงิน] เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนผู้รับเงิน ลายมือชื่อของผู้รับเงินจึงเพียงพอที่จะแสดงได้ว่ามีการรับเงินจริง ซึ่งสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นเดียวกัน ประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับการลงชื่อในการรับจ่ายเงินขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรว่าต้องการความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในระดับใด แม้เอกสารหลักฐานการรับจ่ายเงินจะเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชี แต่การเลือกประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องเลือกให้เหมาะสมกับลักษณะและความสะดวกของผู้รับเงินด้วย

- หากผู้รับเงินเป็นบุคคลธรรมดา อาจเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 เช่น การพิมพ์ชื่อ-สกุลในช่องผู้รับเงิน การสแกนลายมือชื่อที่เขียนด้วยปากกาบนกระดาษลงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- หากผู้รับเงินเป็นนิติบุคคลที่อาจมีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ประเภทที่มีใบรับรองใช้ภายในองค์กรของตน อาจลงลายมือชื่อดำเนินการด้วยลายมือชื่อดังกล่าว ก็จะมี ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยที่มากขึ้นที่สามารถยืนยันได้ว่าเป็นการกระทำในนามของนิติบุคคลจริง และสามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในภายหลังได้

## C2. การทำสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์

C2.1 [การทำธุรกรรมออนไลน์] ในยุคที่เทคโนโลยีก้าวกระโดดไปไกล รวมถึงสถานการณ์ที่ต้องเว้นระยะห่างมากยิ่งขึ้น จึงเกิดการทำธุรกิจออนไลน์มากยิ่งขึ้นทั้งจากบริษัทและกิจการเจ้าของคนเดียว ส่งผลให้เกิดธุรกรรมออนไลน์จำนวนมาก ความสนใจในการหันมาซื้อขายออนไลน์จึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งความสะดวกสบายทั้งในฐานะผู้ขายที่ปัจจุบันมีช่องทางการจำหน่ายสินค้าและบริการออนไลน์ที่หลากหลาย ซึ่งทำให้สามารถประกอบกิจการได้ด้วยการลงทุนที่ต่ำ ลดต้นทุนแต่เพิ่มการเข้าถึงของลูกค้าที่มากขึ้น ขณะที่ผู้ซื้อเองก็สามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้หลากหลาย การเลือกซื้อสินค้าและบริการที่สะดวก สามารถเปรียบเทียบราคาเพื่อเลือกซื้อสินค้าที่ตรงความต้องการและราคาเป็นที่น่าพอใจได้ เทคโนโลยีจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างกว้างขวาง อีกทั้งเครือข่าย รวมถึงอุปกรณ์สารสนเทศก็มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต การทำธุรกรรมออนไลน์จึงเติบโตอย่างมาก

C2.2 แม้การซื้อซื้อขายออนไลน์อาจจะยังใหม่อยู่บ้างถ้าเทียบกับการซื้อขายในรูปแบบปกติ แต่กฎหมายก็เข้ามารองรับการซื้อขายออนไลน์ให้มีผลเท่าเทียมกับการซื้อขายตามปกติ ทั้งยังสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ด้วย สำหรับกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เองก็เป็นหนึ่งในกฎหมายสำคัญที่ช่วยรองรับสถานะทางกฎหมายของการซื้อขายออนไลน์ สนับสนุนและกำกับดูแลให้การซื้อขายออนไลน์เป็นไปอย่างไม่มีข้อขัดข้องและเป็นธรรมทั้งต่อผู้ขายและผู้ซื้อ

### ช่องทางในการซื้อขายออนไลน์

- C2.3 **[ช่องทางซื้อขายผ่านเว็บไซต์]** เว็บไซต์ที่เป็นของร้านค้าหรือผู้ขายซึ่งเป็นเจ้าของสินค้าโดยตรง ช่องทางซื้อขายสินค้าออนไลน์ในลักษณะนี้เป็นเว็บไซต์ที่มีขึ้นเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการภายใต้แบรนด์ของตนเอง ซึ่งช่องทางซื้อขายออนไลน์ประเภทนี้มีข้อดีคือผู้ซื้อมีความเสี่ยงน้อยที่จะถูกหลอกหลวงและมีแนวโน้มจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพตามที่เสนอขาย มีวิธีการสั่งซื้อสินค้าได้โดยระบบที่ได้มาตรฐานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อ เช่น มีระบบเลือกสินค้าลงตะกร้าสินค้า มีระบบชำระเงินที่หลากหลาย มีระบบการส่งและติดตามสินค้าได้
- C2.4 **[ช่องทางซื้อขายผ่านเว็บไซต์อี-มาร์เก็ตเพลส]** เว็บไซต์ อี-มาร์เก็ตเพลส (e-Market place) คือช่องทางการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยการส่งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เหมือนตลาดกลาง ซึ่งรวบรวมสินค้าจากร้านค้าหรือบริษัทต่าง ๆ เอาไว้ภายในเว็บไซต์เดียวคล้ายแหล่งรวมสินค้าขนาดใหญ่ที่มีร้านค้าต่าง ๆ เข้ามาเสนอขายสินค้า ซึ่งจะมีการจัดหมวดหมู่ของสินค้าแต่ละประเภทเอาไว้ ทำให้ช่องทางซื้อขายออนไลน์ประเภทนี้มีความหลากหลายของสินค้าและราคา ที่ผู้ซื้อสามารถเปรียบเทียบราคาหรือคุณสมบัติของสินค้าที่ต้องการได้จากหลายร้านค้าที่อยู่ในเว็บไซต์ดังกล่าว ผู้ให้บริการเว็บไซต์ อี-มาร์เก็ตเพลสจะรับหน้าที่เป็นเพียงตัวกลางที่ดูแลเรื่องระบบการสั่งซื้อและชำระค่าสินค้า ส่วนขั้นตอนการจัดส่งสินค้าร้านค้าหรือผู้ขายต้องดำเนินการเองตามเงื่อนไขของแต่ละร้านค้า หรืออาจจะอยู่ในบริการเพิ่มเติมกับเว็บไซต์ก็ได้<sup>69</sup> ตัวอย่างเช่น Shopee Lazada เป็นต้น

<sup>69</sup> สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.), Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์ (2561)

C2.5 [ช่องทางซื้อขายผ่านสังคมออนไลน์] ร้านค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social media) นอกจากเครือข่ายสังคมออนไลน์จะมีไว้เพื่อการสื่อสารทางสังคมบนอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ยังสามารถทำการซื้อขายสินค้าหรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้อีกด้วย โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้กันอย่างมาก เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ไลน์ เป็นต้น โดยการซื้อขายออนไลน์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มีอัตราการเติบโตของผู้ใช้งานจำนวนมากและแพร่หลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ช่องทางดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจทั้งผู้ค้ารายใหญ่และผู้ค้ารายย่อย เมื่อเป็นที่นิยมสูง การซื้อขายออนไลน์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ถือว่ามีความเสี่ยงในระดับหนึ่งเพราะการเข้าถึงและให้บริการได้ง่าย อาจนำไปสู่การหลอกลวงผู้ซื้อได้ง่ายเช่นเดียวกัน

### การพิสูจน์และยืนยันตัวตน

C2.6 [การพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ซื้อและผู้ขาย] ก่อนที่จะขายสินค้าหรือบริการได้ ไม่ว่าจะช่องทางใดร้านค้าหรือผู้ขายก็ต้องมีการลงทะเบียนก่อนเสมอ โดยการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์<sup>70</sup> เป็นการช่วยให้สามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนของร้านค้าหรือผู้ขายได้อีกทางหนึ่ง สำหรับผู้ซื้อเองก็เช่นเดียวกัน ก่อนที่จะเลือกซื้อสินค้าผู้ซื้อจะต้องมีการลงทะเบียนหรือเข้าสู่ระบบเสียก่อน จึงจะสามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้ การเข้าสู่ระบบผ่านบัญชีผู้ใช้ (username) และใส่รหัสผ่าน (password) เป็นการที่ผู้ซื้อได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่งแล้ว สามารถพิสูจน์ยืนยันตัวตนได้ในระดับหนึ่งว่าเจ้าของบัญชี (Account) ได้แสดงเจตนาที่จะซื้อสินค้าจริง

C2.7 [ความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสำหรับซื้อขายออนไลน์ควรอยู่ในระดับ AAL 2 ขึ้นไป] เมื่อการซื้อขายออนไลน์เป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝาก ถอน หรือโอนเงิน การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าทำธุรกรรมในระบบออนไลน์อาศัยการเข้าระบบเพื่อทำธุรกรรม จึงต้องมีขั้นตอนการยืนยันตัวตนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ใช้ระบบด้วยตนเอง ซึ่งความน่าเชื่อถือในการยืนยันตัวตนในขั้นตอนนี้ ความน่าเชื่อถือของสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนขั้นต่ำอยู่ใน

---

<sup>70</sup> พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2553



ระดับ AAL 2.1 กล่าวคือ ให้ใช้ปัจจัยยืนยันตัวตนในประเภทที่แตกต่างกันมากกว่า 1 ปัจจัย (multi-factor authentication)<sup>71</sup>

- C2.8 การทำสัญญาซื้อขายออนไลน์จึงไม่ได้มีขั้นตอนการเกิดสัญญาที่ต่างไปจากการทำสัญญาตามปกติ คำเสนอและคำสนองต้องตรงกันสัญญาก็เกิดแล้วเพียงแต่สัญญาซื้อขายออนไลน์กระทำผ่านอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้จากทุกพื้นที่ทั่วโลก ผ่านช่องทาง (Platform) ในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ความสะดวก เช่น เว็บไซต์ อินสตราแกรม เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ โอน์ หรือผ่านช่องทางอื่น ๆ
- C2.9 **[ผลทางกฎหมายของสัญญาซื้อขายออนไลน์]** การทำสัญญาซื้อขายออนไลน์มีผลทางกฎหมายเทียบเท่ากับการทำสัญญาซื้อขายในรูปแบบปกติ ห้ามปฏิเสธการมีผลผูกพันของสัญญาอิเล็กทรอนิกส์และการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความที่อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว<sup>72</sup>
- C2.10 การทำสัญญาซื้อขายออนไลน์เองต้องสามารถพิสูจน์และยืนยันได้ว่าร้านค้าหรือผู้ขายมีตัวตนจริง ข้อมูลสินค้าหรือบริการตามประกาศเสนอขายที่ผู้ซื้อได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจากบุคคลอื่น เป็นไปตามเจตนาของร้านค้าหรือผู้ขายซึ่งหมายความว่าร้านค้าหรือผู้ขายจะปฏิเสธความรับผิดชอบตามสัญญาโดยอ้างว่าตนไม่ได้เป็นผู้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้
- C2.11 ในส่วนของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนในการซื้อขายออนไลน์ รูปแบบของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการคุ้นเคย เช่น การใช้รหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) การกรอกเลขบัตรเครดิตหรือเลขหลังบัตรเครดิต การกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ตั้งไว้ เป็นต้น

---

<sup>71</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล - ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน ชมธอ. 20 - 2564

<sup>72</sup> พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 7

### การตั้งรหัสผ่านและความปลอดภัย

รหัสผ่าน (password) เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ การตั้งรหัสผ่านจึงไม่ควรเป็นตัวเลขหรือตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด ซึ่งซ้ำจำเจหรือง่ายเกินไปเพราะอาจถูกถอดรหัสโดยบุคคลที่สามได้ การตั้งรหัสผ่านที่มีอักษรตัวพิมพ์ใหญ่อย่างน้อยหนึ่งตัวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยได้มากขึ้น ในการทำให้รหัสผ่านมีความปลอดภัยอย่างแท้จริงจึงควรกำหนดให้มีอักขระหรืออักษรตัวพิมพ์ใหญ่ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ใด ๆ มากกว่าหนึ่งตัวประกอบกัน เพื่อให้รหัสผ่านเป็นคำผสมซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยที่ดีขึ้นได้ ยิ่งประกอบกันแล้วมีจำนวนตัวอักษรมาก การถอดรหัสก็จะกระทำได้ยากขึ้น เช่น การตั้งรหัสผ่าน 12 หลัก ที่มีตัวพิมพ์ใหญ่ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ประกอบรวมอยู่ด้วยมีความปลอดภัยสูงเพราะต้องใช้เวลาในการถอดรหัสถึง 34,000 ปี<sup>73</sup>

### การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าออนไลน์



การลงลายมือชื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์กับร้านค้า



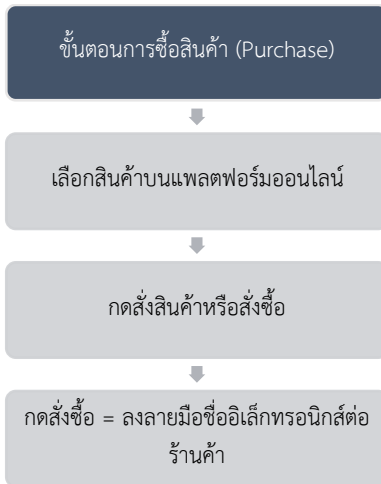
การลงลายมือชื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์กับธนาคาร

C2.12 การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าออนไลน์เกิดขึ้น 2 ครั้ง โดยในครั้งแรก ผู้ซื้อลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แสดงเจตนาซื้อสินค้ากับทางร้านค้า และครั้งที่สอง ผู้ซื้อลงลายมือชื่อแสดงเจตนาชำระราคาสินค้ากับทางธนาคาร

C2.13 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กับร้านค้าเกิดขึ้นเมื่อกดยืนยันซื้อสินค้า] เมื่อผู้ซื้อเลือกซื้อสินค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์หรือเว็บไซต์ อี-มาร์เก็ตเพลส (e-Market place) อย่าง Shopee หรือ Lazada การกดสั่งสินค้าหรือสั่งซื้อเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 แล้ว ซึ่งเป็นการแสดงเจตนาซื้อสินค้าในขั้นตอนแรก แต่ผู้ซื้อยังต้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกครั้งหนึ่งกับทางธนาคารเพื่อการชำระราคาสินค้า

<sup>73</sup> Katharina Buchholz (Statista), How Safe Is Your Password? (2021),

<https://www.statista.com/chart/26298/time-it-would-take-a-computer-to-crack-a-password/>



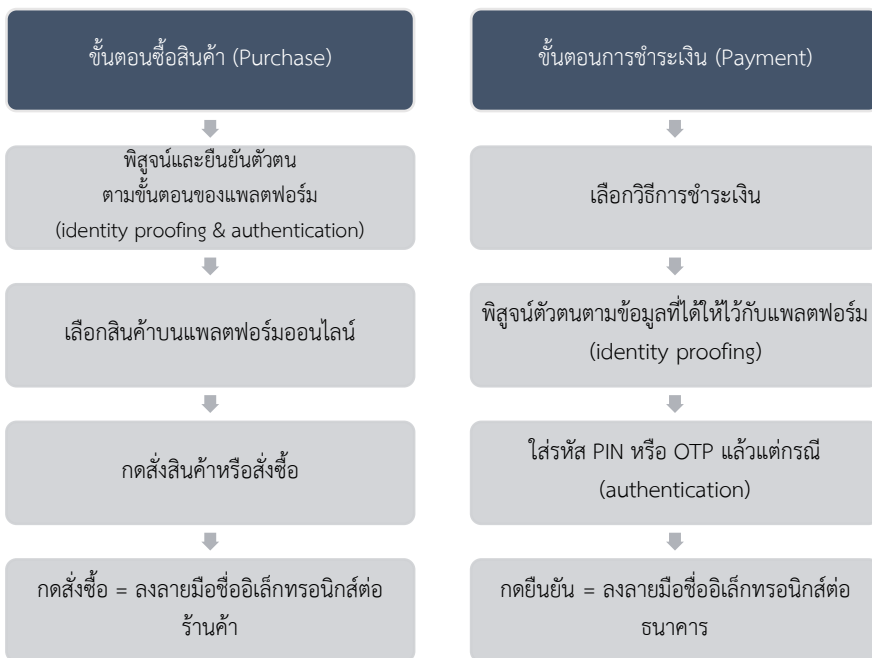
C2.14 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารเกิดขึ้นเมื่อกดยืนยันโอนเงิน] เมื่อสั่งซื้อสินค้าหรือสั่งซื้อเรียบร้อยแล้ว ผู้ซื้อสามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้หลายช่องทางทั้งการโอนเงินผ่านบัญชีที่ผูกไว้กับแพลตฟอร์มออนไลน์ดังกล่าว ผู้ซื้อต้องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยการใส่รหัส (PIN) ที่ตั้งไว้ ทั้งการโอนเงินผ่าน internet banking หรือ mobile banking ของธนาคารที่ผู้ซื้อ มีบัญชีธนาคารด้วย ทั้งการชำระผ่านบัตรเครดิตก็ต้องการระบุ OTP อีกครั้ง จึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการซื้อสินค้าออนไลน์ การใส่รหัส (PIN) หรือระบุ OTP นี้เองถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 แล้วเช่นกัน

ขั้นตอนการชำระเงิน (Payment)		
โอนเงิน	บัตรเครดิต	internet banking หรือ mobile banking

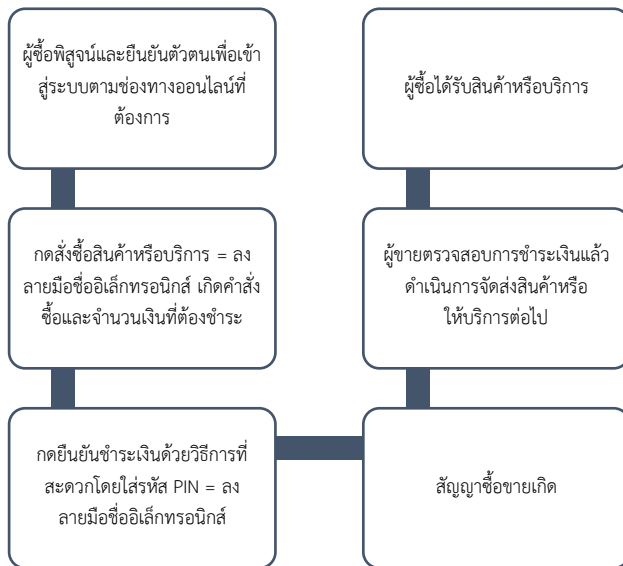
C2.15 [กรณีชำระเงินจากบัญชีธนาคารผ่าน Internet Banking หรือ Mobile Banking การใส่ PIN ที่ตั้งไว้และกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] เมื่อผู้ซื้อเลือกชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ของธนาคาร การเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันของธนาคารโดยการใส่รหัส PIN ก็คือการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำสัญญาซื้อขายสินค้าออนไลน์แล้ว เมื่อกดยืนยันหลังกรอกจำนวนเงิน การกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 แล้ว

C2.16 [กรณีชำระเงินผ่านบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต การระบุ OTP ที่ได้รับทาง SMS และกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] การชำระเงินผ่านบัตรเครดิตโดยหักจากวงเงินในบัตรเครดิตของธนาคารผู้ถือบัตร หรือชำระผ่านบัตรเดบิตโดยหักจากบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมเพราะสะดวกสบายสำหรับผู้บริโภคอย่างมาก ซึ่งขั้นสุดท้ายเพื่อยืนยันการชำระเงิน ผู้ซื้อต้องระบุ OTP ที่ได้รับทาง SMS ผ่านเบอร์โทรศัพท์และกดยืนยันการแสดงเจตนา ก่อนจึงจะสามารถชำระราคาสินค้าได้ ซึ่งการระบุ OTP นี้เองเป็นการที่ผู้ซื้อได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 กับทางธนาคารแล้ว

C2.17 การชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบและใช้เป็นหลักฐานได้อย่างชัดเจน เพราะในการทำธุรกรรมออนไลน์จะมีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) หากมีข้ออ้างว่าการทำธุรกรรมไม่สำเร็จ ผู้ขายไม่ได้รับเงินหรือผู้ซื้อไม่ได้โอนเงินอย่างแท้จริง ถ้าไม่สำเร็จการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ก็จะไม่ปรากฏ ดังนั้น หากการทำธุรกรรมออนไลน์เสร็จสิ้นก็จะมีการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ที่สามารถตรวจสอบได้ ผู้ซื้อจึงต้องเก็บหลักฐานการโอนเงินไว้เป็นหลักฐานเสมอ



C2.18 [การเกิดของสัญญาซื้อขายออนไลน์] เมื่อผู้ซื้อลงทะเบียนหรือเข้าสู่ระบบ ตกลงเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้ขายเสนอขายจนเกิดเป็นคำสั่งซื้อซึ่งจะระบุจำนวนเงินที่ผู้ซื้อต้องชำระราคา เมื่อผู้ซื้อกดยืนยันสั่งซื้อและกดยืนยันชำระเงินซึ่งเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้วสัญญาเกิดผู้ขายมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสัญญา โดยตรวจสอบการชำระเงินจากหลักฐานการชำระเงิน เช่น สลิปโอนเงิน ที่ผู้ซื้อใช้ในการยืนยันคำสั่งซื้อ แล้วจัดส่งสินค้าตามสัญญาต่อไป



C2.19 เมื่อสัญญาเกิด หากในอนาคตเกิดปัญหาขึ้น สัญญาใดที่กฎหมายกำหนดว่าต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้รับผิดชอบเป็นสำคัญ เช่น สัญญาซื้อขายสังหาริมทรัพย์กว่า 20,000 บาทขึ้นไป การเข้าสู่ระบบเพื่อซื้อขายออนไลน์ทั้งของผู้ซื้อและผู้ขายมีผลเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถือว่ามีการลงลายมือชื่อผู้ต้องรับผิดชอบเป็นสำคัญตามที่กฎหมายกำหนดแล้วใช้เป็นพยานหลักฐานในการฟ้องร้องได้

## คำแนะนำสำหรับการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์



C2.20 การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เป็นสิ่งที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วงที่ผ่านมาจากเทคโนโลยีที่ทำให้คนสามารถเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สร้างความสะดวกสบายกว่าการไปเลือกซื้อสินค้าเองที่หน้าร้าน บางครั้งการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์อาจจะถูกกว่าการไปซื้อของตามห้างร้าน สินค้าบางอย่างที่ไม่มีขายตามห้างต้องซื้อทางออนไลน์เท่านั้น และโปรโมชั่นที่มากกว่าและให้สิทธิพิเศษเฉพาะทางออนไลน์ก็ยิ่งกระตุ้นให้มีการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น แม้การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อแต่ก็มีข้อควรระวังที่จำเป็นต้องพิจารณาก่อนเลือกซื้อสินค้าออนไลน์เพื่อป้องกันปัญหาและข้อพิพาทที่จะเกิดในภายหลัง

C2.21 **[เลือกช่องทางซื้อขายออนไลน์]** ประการแรก พิจารณาแต่ละช่องทางในการซื้อขายออนไลน์ ควรตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ให้รอบคอบก่อนซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงช่องทางการสั่งซื้อหรือติดต่อกับผู้ขายต้องง่ายและสะดวกเพื่อในกรณีที่ผู้ซื้อซื้อของสงสัยจะได้ซักถามกับผู้ขายได้ทันทีที่ ร้านค้านั้นควรจะมีเวลาตลอดเวลา โดยความเคลื่อนไหวของร้านค้า

สามารถพิจารณาได้จากวันเดือนปีที่ผู้ขายลงขายสินค้า หรือจากจำนวนสินค้าที่ลงขายหรือขายได้แล้ว<sup>74</sup>

C2.22 **[ตรวจสอบประวัติผู้ขาย]** ประการที่สอง หากทราบข้อมูลของร้านค้าหรือผู้ขาย อาจค้นหาในอินเทอร์เน็ตว่าเคยมีประวัติหรือคำเตือนใดหรือไม่ รวมถึงอาจตรวจสอบจากเลขบัญชีธนาคารที่จะทำการโอนเงินเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ อาจเลือกร้านค้าออนไลน์ที่ขายสินค้าหรือให้บริการมานานที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากลูกค้าที่ผ่านมา และควรเลือกร้านค้าหรือผู้ขายที่สามารถติดตามตัวได้ เว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์นั้นควรจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่งเนื่องจากการจดทะเบียน ผู้เป็นเจ้าของต้องระบุข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ เมื่อได้รับการจดทะเบียน ร้านค้าออนไลน์นั้นก็จะได้รับเลขรหัสทะเบียนและสัญลักษณ์ของทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ซื้อสามารถนำไปตรวจสอบได้

C2.23 **[ตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ซื้อ]** ประการที่สาม ควรตรวจสอบความคิดเห็นหรือประวัติการซื้อขายของผู้ซื้อรายอื่นหลังจากซื้อสินค้าหรือบริการตามช่องทางต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นสินค้า ช่องแสดงความคิดเห็นในโซเชียลมีเดีย ซึ่งความคิดเห็นของผู้ซื้อมักจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้ซื้อรายอื่นเป็นอย่างมาก ป้องกันการถูกหลอกหลวง หรือสินค้าไม่ตรงปกได้ จึงควรเลือกร้านที่มีเสียงตอบรับ ความคิดเห็นและความพึงพอใจในทางที่ดี

C2.24 **[ตรวจสอบรายละเอียดของสินค้า]** ประการที่สี่ ควรขอดูหรือตรวจสอบสภาพของสินค้าจริง รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นเพิ่มเติมให้ได้ความครบถ้วนชัดเจนก่อนตัดสินใจซื้อ เพื่อป้องกันตำหนิของสินค้าที่มีอยู่ตั้งแต่ก่อนเลือกซื้อ และควรทดลองสั่งซื้อในปริมาณไม่มากก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสินค้าที่เลือกซื้อ มีราคาสูง หากคุณภาพสินค้าและบริการเป็นไปตามที่ต้องการ ค่อยสั่งซื้อเพิ่มเติมในปริมาณที่มากขึ้น

C2.25 **[ตรวจสอบช่องทางการส่งสินค้าและเงื่อนไขการรับประกัน]** ประการที่ห้า ควรสอบถามถึงวิธีการส่งสินค้า ช่วงวันและเวลาที่จะได้รับสินค้า เมื่อตกลงทำการซื้อขายและชำระเงิน

---

<sup>74</sup> Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรียบร้อยแล้ว ผู้ซื้อต้องได้รับข้อมูลของรายละเอียดการจัดส่งสินค้า ชื่อผู้ให้บริการส่งพัสดุที่ให้บริการจัดส่งสินค้า วันที่จัดส่งสินค้า ระยะเวลาการจัดส่งสินค้าหรือวันที่กำหนดรับสินค้า และเลขรหัสการจัดส่งสินค้าที่ผู้ซื้อสามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ด้วยตนเอง<sup>75</sup> รวมถึงเงื่อนไขการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขาย (หากมี) หากสินค้ามีปัญหา บางร้านค้ากำหนดเงื่อนไขการรับประกัน สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หรือไม่ ภายในระยะเวลาเท่าใด ผู้ซื้อจำเป็นต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะเลือกซื้อ

C2.26 **[ช่องทางการชำระเงิน]** ประการที่หก การซื้อขายออนไลน์ สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือช่องทางในการชำระเงิน ปกติวิธีการชำระเงินที่จะใช้สำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์มักเป็นการชำระเงินโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่หากร้านค้าหรือผู้ขายขายออนไลน์เองโดยไม่ผ่านเว็บไซต์ตัวกลาง ก็จะเป็นบัญชีของเจ้าของร้านเองซึ่งลูกค้าสามารถเลือกโอนเงินจากธนาคารของตนที่ต้องการได้และเมื่อโอนแล้วก็ต้องแจ้งผลการชำระเงินไปยังผู้ขายเพื่อยืนยันการโอนเงินเมื่อผู้ขายได้รับแจ้งก็จะตรวจสอบเพื่อทำการจัดส่งสินค้าต่อไป หรือหากเป็นการซื้อขายออนไลน์ผ่านสื่อกลาง บัญชีที่ต้องชำระเงินก็จะเป็นของเว็บไซต์สื่อกลางนั้น

C2.27 นอกจากนี้ ยังมีการชำระเงินออนไลน์วิธีอื่นอีกนอกจากโอนเงินเข้าบัญชี เช่น การชำระผ่านบัตรเครดิต เมื่อเลือกชำระเงินผ่านบัตรดังกล่าว จะต้องกรอกรายละเอียดของบัตรเพื่อให้ระบบส่งข้อมูลไปยังธนาคาร เมื่อธนาคารตรวจสอบถูกต้องแล้วก็จะโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ขายและยืนยันว่าการสั่งซื้อนั้นสำเร็จเรียบร้อยแล้ว เงินในบัตรเครดิตก็จะถูกตัดออกไปเพื่อชำระค่าสินค้านั้น<sup>76</sup>

C2.28 **[เก็บรวบรวมหลักฐานการซื้อขาย]** ประการที่เจ็ด บันทึกหลักฐานที่ได้จากการซื้อสินค้าออนไลน์ดังกล่าวไว้ทั้งหมดจนกว่าจะได้รับของถูกต้องและไม่มีตำหนิหรือบกพร่องอันเนื่องมาจากความผิดของผู้ขาย เช่น หลักฐานการสั่งซื้อ หลักฐานหรือสลิปการโอนเงิน

---

<sup>75</sup> Checklist รั้งถิ่นซื้อขายออนไลน์, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

<sup>76</sup> คู่มืออีคอมเมิร์ซ เปิดร้านค้าออนไลน์ได้ด้วยตัวคุณ,

[https://www.dbd.go.th/download/ecommerce\\_file/pdf/Easy\\_Online\\_Shop\\_570526.pdf](https://www.dbd.go.th/download/ecommerce_file/pdf/Easy_Online_Shop_570526.pdf)



ใบเสร็จส่งสินค้า เลขพัสดุที่ได้รับแจ้ง เป็นต้น<sup>77</sup> ทั้งนี้ หลักฐานดังกล่าวจะเป็นประโยชน์หากเกิดปัญหาจากการซื้อของออนไลน์ได้<sup>78</sup>

- ใบสั่งซื้อสินค้าหรือคำสั่งซื้อสินค้า
- ข้อความสนทนาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
- ข้อมูลร้านค้า
- หลักฐานการชำระเงิน
- ถ่ายรูปสินค้าและเก็บสินค้าไว้เป็นหลักฐาน

### กรณีเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์

C2.29 เมื่อการซื้อขายออนไลน์ทำผ่านอินเทอร์เน็ตโดยที่ผู้ซื้อไม่มีโอกาสเห็นตัวสินค้า ฉลากสินค้า หรือรายละเอียดต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์นั้นโดยตรงก่อนจะทำการซื้อขาย และใครก็สามารถซื้อขายออนไลน์ได้ บางกรณีผู้ซื้ออาจจะไม่สามารถตรวจสอบการมีตัวตนของผู้ขายได้ว่ามีตัวตนจริงหรือไม่ จึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์ได้ทั้งฝั่งผู้ซื้อและผู้ขาย เช่น ผู้ขายตั้งใจหลอกลวงเมื่อได้รับชำระเงินค่าสินค้าก็ไม่ส่งของให้ ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือส่งของผิด สินค้าหรือบริการไม่ตรงตามสิ่งที่ส่ง ของของไม่มีคุณภาพจากการที่สินค้าเสียหาย หรือสินค้าชำรุดมาตั้งแต่ต้นทาง หรือได้รับสินค้าล่าช้า ผู้ซื้อเองก็อาจจะกลายเป็นฝ่ายหลอกลวง โดยการสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการก่อนแล้วไม่ชำระเงิน หรือสั่งสินค้าเล่นโดยไม่ได้ตั้งใจที่จะชำระเงินตั้งแต่แรกทำให้ผู้ขายเสียหายทั้งในแง่ของรายได้ โอกาสและเวลา การเติบโตของการซื้อขายออนไลน์จึงอาจทำให้เกิดปัญหาหลายประการตามมาได้ ผู้ซื้อและผู้ขายต้องเตรียมพร้อมรับมือและหาวิธีแก้ปัญหาไว้ด้วย

C2.30 [การคุ้มครองผู้ซื้อสินค้าออนไลน์] ในมุมของการคุ้มครองผู้ซื้อสินค้าและบริการในฐานะที่เป็นผู้บริโภค สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ร่วมกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) และภาคีเครือข่าย ได้ร่วมกันลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการในตลาดออนไลน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

<sup>77</sup> กระทรวงยุติธรรม, ฎหมายน่ารู้ ตอนที่ 303 : ซื้อสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง ไม่ได้ของ ต้องทำอย่างไรถึงจะได้เงินคืน

<sup>78</sup> Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ อีกทั้งเป็นการกำหนดกรอบความคุ้มครอง ทำให้การซื้อขายออนไลน์มีความปลอดภัยและลดปัญหาที่จะเกิดจากการซื้อของออนไลน์ได้ ซึ่งมีข้อตกลงที่สำคัญ 7 ประการครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

- การตรวจสอบร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ
- การแสดงข้อมูลของร้านค้าหรือผู้ขาย
- การมีระบบที่ให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค
- ระบบรักษาความปลอดภัยทางการเงิน ช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ
- นโยบายความเป็นส่วนตัว เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ
- การมีช่องทางร้องเรียน รวมถึงระบบติดตามเรื่องที่ร้องเรียนที่ต้องติดต่อและติดตามได้ง่าย
- การมีช่องทางในการรับความคิดเห็น สํารวจความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมถึงการเยียวยาแก่ผู้บริโภคในกรณีที่เกิดปัญหาหรือได้รับความเสียหายจากการซื้อของออนไลน์

C2.31 เมื่อเกิดปัญหาในการซื้อของออนไลน์ ทางออกในการแก้ปัญหาอาจมีได้หลายทาง ในฝั่งผู้ซื้อเองหากผู้ขายไม่ส่งสินค้าตามสั่ง ส่งสินค้าด้อยคุณภาพ หรือส่งสินค้าผิด ผู้ซื้อก็มีทางเลือกได้ระหว่างให้ผู้ขายส่งสินค้าใหม่ที่เป็นไปตามที่คำสั่งซื้ออีกครั้งหนึ่ง หรือขอเงินค่าสินค้าคืนจากผู้ขาย ทางฝั่งผู้ขายเองหากผู้ซื้อเป็นฝ่ายไม่ชำระค่าสินค้า ผู้ขายย่อมคาดหวังได้ว่าจะได้รับการชำระราคาคืนเป็นตัวเงิน

C2.32 สำหรับผู้ซื้อ กรณีสินค้าเสียหาย ชำรุด หรือไม่ตรงกับคำโฆษณา ให้ทำการถ่ายรูปสินค้าที่ได้รับไว้เป็นหลักฐาน แล้วติดต่อไปยังร้านค้าหรือผู้ขายเพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อบกพร่องของสินค้าและสอบถามถึงวิธีการเยียวยาความเสียหาย

C2.33 ถ้าเป็นการซื้อผ่านเว็บไซต์ แต่ละเว็บไซต์จะมีขั้นตอนและเงื่อนไขในการรับผิดชอบกรณีสินค้าเกิดความเสียหายกำหนดไว้ ผู้ซื้อสามารถติดต่อตามช่องทางติดต่อหรือร้องเรียนของเว็บไซต์นั้น หรือติดต่อไปยังคอลเซ็นเตอร์หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ได้

C2.34 ถ้าเป็นการซื้อผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebook Instagram twitter line เบื้องต้นผู้ซื้อต้องติดต่อไปยังผู้ขายโดยตรงก่อน

C2.35 **[หลักฐานสำหรับร้องเรียนปัญหา]** หากไม่สามารถตกลงกับร้านค้าหรือผู้ขายได้ ให้รวบรวมหลักฐานและร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือต่อไป<sup>79</sup> โดยการร้องเรียนต้องรวบรวมหลักฐาน ดังนี้

- ใบสั่งซื้อสินค้าหรือคำสั่งซื้อสินค้า
- ข้อความสนทนาการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย
- ข้อมูลร้านค้า
- หลักฐานการชำระเงิน
- ถ่ายรูปสินค้าและเก็บสินค้าไว้เป็นหลักฐาน

C2.36 **[หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน]** นำหลักฐานทั้งหมดแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษที่สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อเป็นหลักฐานและส่งหลักฐานไปยังหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยตามประเด็นที่เราต้องการขอความช่วยเหลือ ปัจจุบันมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

❖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212

ข้อมูลข่าวสาร 1212 OCC โดย ETDA ให้คำแนะนำ ค่าปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ เป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือในการรับ-ส่ง การแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนออนไลน์ระหว่างหน่วยงานความร่วมมือ ตลอดจนให้คำแนะนำ ค่าปรึกษา และประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา ครอบคลุม 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึง การกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์ ภัยคุกคามไซเบอร์ ตลอดจนปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ติดต่อได้ที่สายด่วนหมายเลข 1212

อีเมล : 1212@mdes.go.th

❖ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

รับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และเครื่องสำอาง ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ได้รับใบอนุญาต หรือมีอันตรายต่อผู้บริโภค ตลอดจนการโฆษณาส่งเสริมการขายทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด

ติดต่อได้ที่สายด่วน 1556

อีเมล: complain@fda.moph.go.th

❖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

<sup>79</sup> Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

<p>รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ โดยเน้นการคุ้มครองให้ผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาเกินจริง ต้องติดฉลากสินค้าอันตรายและสัญญา ที่ทำกับ ผู้บริโภคที่ไม่เป็นธรรม และอยู่ในอำนาจที่ สคบ. เข้าไปดูแลได้</p> <p>ติดต่อได้ที่สายด่วน 1166</p> <p>อีเมล : consumer@ocpb.go.th</p>
<p>❖ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์</p> <p>กำกับดูแลและสอดส่องพฤติกรรมการใช้เครื่องชั่ง ตวง วัด ในการซื้อ หรือขายสินค้าอุปโภคให้เกิดความเป็น ธรรม การกำหนดราคาสินค้า และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคา ปริมาณสินค้า และความไม่เป็นธรรมทาง การค้า</p> <p>ติดต่อได้ที่สายด่วน 1569</p> <p>อีเมล: 1569@dit.go.th</p>
<p>❖ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)</p> <p>รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้านปัญหาสินค้าและบริการทั่วไปที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการ ออนไลน์ การแก้ปัญหาผู้บริโภค และขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ มาแก้ปัญหา รวมทั้งให้การ ช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p> <p>ติดต่อโทร. 02 248 3734-7</p> <p>อีเมล: complaint@consumerthai.org</p>
<p>ทั้งนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์เพิ่มเติมได้ที่บทความ “Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์” ที่จัดทำโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p>

C2.37 หากผู้ซื้อและผู้ขายสามารถตกลงกันได้โดยลำพังก็จะเป็นปัญหา แต่หากไม่สามารถตกลง กันได้ ทั้งสองฝ่ายก็มีทางเลือกในการแก้ปัญหาได้คือการไกล่เกลี่ยทางแพ่ง และการร้องทุกข์ กล่าวโทษเพื่อดำเนินคดีต่อไป

### การไกล่เกลี่ยทางแพ่ง

C2.38 ปัจจุบันคดีแพ่งในแต่ละศาลมีจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาคดีล้นศาล เป็นเหตุให้การ พิจารณาคดีของศาลเกิดความล่าช้า และระยะเวลาที่คดีจะถึงที่สุดก็ใช้ระยะเวลานานซึ่งเป็น อุปสรรคต่อการอำนวยความสะดวก กระบวนการยุติธรรมจึงมีกระบวนการยุติธรรม ทางเลือก (Alternative Justice) มาแก้ปัญหาคดีล้นศาล ซึ่งการไกล่เกลี่ยเป็นอีกวิธีการหนึ่ง ที่สร้างความเป็นธรรมได้โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีบทบาทและมีส่วนร่วมใน กระบวนการโดยตรง เพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานศาล

ยุติธรรมได้มีนโยบายสนับสนุนและพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่ไปกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีของศาลเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่คู่ความและประชาชนในการยุติข้อพิพาทด้วยหลักสันติวิธีโดยวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

- C2.39 **[หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท]** การไกล่เกลี่ยคือกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันและบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้สำเร็จ โดยมีหลักการสำคัญคือ การไกล่เกลี่ยต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะทำการไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน และการไกล่เกลี่ยนั้นต้องมีคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เพื่อให้ความช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองกันของในการหาทางออกที่ดีที่สุดร่วมกัน<sup>80</sup>และเป็นทีพอใจทั้งสองฝ่าย
- C2.40 “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี<sup>81</sup> การไกล่เกลี่ยสามารถช่วยประหยัดทั้งเวลาทั้งค่าใช้จ่ายในการนำคดีขึ้นสู่ศาล และยังช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้าและลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- C2.41 การไกล่เกลี่ยทางแพ่ง สามารถทำได้ทั้งนอกศาลก่อนการฟ้องร้องคดี และในศาลซึ่งคดีอยู่ในระหว่างพิจารณา หากสามารถตกลงกันได้ก็จะนำไปสู่การขอถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป
- C2.42 สำหรับปัญหาในการซื้อขายออนไลน์ มักเป็นคดีที่ความเสียหายของธุรกรรมไม่สูงมากนัก ไม่คุ้มเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ต้องใช้ในการนำคดีขึ้นสู่ศาล ในการไกล่เกลี่ยผู้ซื้อและผู้ขายสามารถทำข้อตกลงหรือต่อรองกันได้ และมีผลผูกพันหากข้อตกลงนั้นไม่ขัดต่อ

---

<sup>80</sup> อัญชลี พูลเต็ม, แนวคิดและหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีต่อศาล

<https://www.lawforasean.krisdika.go.th/File/files/>

<sup>81</sup> พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 3

กฎหมาย และการใกล้เคียงไม่ตัดสิทธิในการนำคดีขึ้นสู่ศาลในกรณีที่ไม่สามารถทำข้อตกลงกันได้

C2.43 [การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องผ่านระบบ mediation] การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 24 คู่ความสามารถตกลงไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องกันได้ผ่านระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เว็บไซต์ mediation.coj.go.th ซึ่งระบบจะตั้งเลขคดีใหม่ โดยใช้บัญชีผู้ใช้ (account) เดียวกับระบบ CIOS สาเหตุที่แยกออกมาจากระบบ CIOS เพราะการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องยังไม่ถือเป็นการฟ้องคดีเพื่ออำนวยความสะดวก ผู้ไกล่เกลี่ยจึงดำเนินกระบวนการพิจารณาทั้งหมดผ่านระบบ mediation ได้เลย



B2.44 [การลงทะเบียนบนเว็บไซต์ด้วยตนเองมีระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน IAL1 และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน AAL1] คู่ความที่ต้องการใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องจะต้องลงทะเบียนผ่านระบบ CIOS ก่อน หากมีบัญชีของระบบ CIOS อยู่แล้วก็สามารถเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีเดียวกันได้เลย ซึ่งใช้ขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเป็นวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยตัวเอง (self-asserted) และขั้นตอนการยืนยันตัวตนด้วย OTP ที่ส่งทาง SMS ฉะนั้น ผู้ใช้งานต้องระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือให้ถูกต้องเพื่อรับรหัสผ่านเข้าระบบ CIOS พร้อม OTP ทาง SMS สำหรับการยืนยันตัวตนในครั้งแรก หลังจากนั้นจะสามารถเข้าใช้งานระบบ CIOS และระบบไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องได้ทันที ซึ่งการพิสูจน์ตัวตนด้วยการกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง (self-asserted) เป็นไปตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนที่ระดับ

IAL1 และการยืนยันตัวตนผ่านทางรหัสผ่าน (password) ที่ได้รับผ่าน SMS เป็นการยืนยันตัวตนที่ระดับ AAL1<sup>82</sup> โปรดดูหัวข้อ B2. การพิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับระบบ CIOS

C2.45 [การกดยืนยันเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1] เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่มยืนยัน ยืนยันคำร้องขอใกล้เคียงก่อนฟ้อง การกดปุ่มยืนยันถือเป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 แล้ว<sup>83</sup> เพราะการกดยืนยันเป็นการระบุตัวผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่อ ทั้งยังเป็น การแสดงเจตนาในการยอมรับสำหรับการดำเนินการต่อไปตามที่ต้องการเพื่อความและระบบได้ระบุไว้ เมื่อกดยืนยันแล้ว ระบบจะส่งต่อข้อมูลตามบริการที่ผู้ใช้งานต้องการเพื่อให้สำนักงานศาลดำเนินการต่อไปตามกระบวนการ

C2.46 [กระบวนการใกล้เคียง] ศาลจะมีกระบวนการใกล้เคียงก่อนฟ้อง โดยมีขั้นตอนดังนี้<sup>84</sup>

- เมื่อได้รับคำร้องขอดำเนินการใกล้เคียงออนไลน์ เจ้าหน้าที่ศาลจะเสนอศาลหรือผู้พิพากษาที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาว่าเป็นคดีใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง
- เมื่อศาลรับเป็นคดีใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องแล้ว ศาลจะสอบถามความประสงค์การใกล้เคียงออนไลน์ไปยังคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง และวันเวลาสำหรับการนัดใกล้เคียงข้อพิพาท โดยแนบเอกสารประชาสัมพันธ์การใกล้เคียงออนไลน์และเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้ง QR Code และหมายเลขโทรศัพท์ในการตอบรับการเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาท
- เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตอบรับเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาทแล้ว ให้ศาลดำเนินการตั้งผู้ใกล้เคียงซึ่งเป็นบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางในการใกล้เคียง
- ศาลดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทผ่านช่องทางการใกล้เคียงออนไลน์ที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้ โดยก่อนเริ่มใกล้เคียงข้อพิพาทให้ผู้ใกล้เคียงแจ้งให้คู่กรณียืนยันตัวตนและแจ้งให้ทราบว่า การใกล้เคียงเป็นความลับ ห้ามบันทึกหรือเปิดเผยข้อความ ตลอดจน

<sup>82</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล – ข้อกำหนดของการยืนยันตัวตน ชมอ. 20 - 2564

<sup>83</sup> ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมอ. 23-2563

<sup>84</sup> แนวปฏิบัติการใกล้เคียงออนไลน์ในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ, <https://ktlc.coj.go.th/cms/s144/>

การสนทนาในระหว่างการไกล่เกลี่ยและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้รักษาไว้เป็นความลับ

- หากคู่กรณีตกลงกันได้ให้จัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามแบบเอกสารที่ศาลกำหนด
- ให้จัดทำรายงานการประชุมไกล่เกลี่ยออนไลน์ประกอบการประชุมทุกครั้ง

### การร้องทุกข์กล่าวโทษเพื่อดำเนินคดี

C2.47 หากปัญหาในการซื้อขายออนไลน์ไม่สามารถเป็นที่ยุติได้แม้จะได้มีการตกลงพูดคุยกันแล้วแต่การไกล่เกลี่ยทางแพ่งก็ไม่สำเร็จ นำไปสู่ทางเลือกสุดท้ายคือการดำเนินคดีเพื่อให้ศาลเป็นผู้ตัดสินและบังคับคดีกับกรณีพิพาทได้

C2.48 **[การร้องทุกข์]** การร้องทุกข์หมายถึงการกล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น ไม่ว่าจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งมีการกระทำให้เกิดความเสียหายและการกล่าวหา เช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ<sup>85</sup> หากเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้เสียหายสามารถร้องทุกข์กล่าวโทษเพื่อดำเนินคดีต่อพนักงานสอบสวนได้ตามที่กำหนดในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

C2.49 **[ขั้นตอนร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดี]** การร้องทุกข์กล่าวโทษหรือแจ้งความนั้น เป็นความผิดต่อส่วนตัวจึงต้องร้องทุกข์ภายใน 3 เดือนนับแต่รู้เรื่องและรู้ตัวผู้กระทำความผิด โดยไปร้องทุกข์ได้ที่สถานีตำรวจท้องที่ที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เช่น สถานีที่โอนเงิน หากเป็นการชำระเงินออนไลน์ขณะอยู่ที่บ้าน ก็แจ้งได้ที่สถานีตำรวจท้องที่ที่บ้านตั้งอยู่ หรือแจ้งต่อกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเอกสารที่ต้องใช้ในการแจ้งความร้องทุกข์ ได้แก่

- (1) ข้อมูลของร้านค้าหรือผู้ขาย เช่น รูปถ่ายของร้านค้า หน้าโปรไฟล์ของผู้ขาย หรือลิงก์ URL ของเว็บไซต์

<sup>85</sup> ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2



- (2) ประกาศหรือโพสต์ที่เสนอขายสินค้าหรือบริการที่เป็นปัญหานั้น โดยทำการถ่ายภาพหรือบันทึกภาพหน้าจอ (capture) ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ไว้เป็นหลักฐาน
- (3) ข้อความการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับร้านค้าหรือผู้ขาย
- (4) ชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรของร้านค้าหรือผู้ขาย และเลขที่บัญชีธนาคาร
- (5) ข้อมูลและหลักฐานการชำระเงินที่ระบุจำนวนเงินและเวลาที่ชำระ อย่างสลิปโอนเงิน และธนาคารเจ้าของบัญชีปลายทางเพื่อที่จะติดต่อกับธนาคารต่อไป

C2.50 แจ้งความ ณ สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ สถานีตำรวจนครบาล หรือสถานีตำรวจภูธร หรือร้องทุกข์ที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ปอท.) ได้เช่นกัน โดยนำบัตรประชาชน สมุดบัญชีธนาคารของตน และหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ผู้ซื้อเข้าไปแจ้งความดำเนินคดี พร้อมทั้งระบุว่าเพื่อให้ดำเนินคดีจนถึงที่สุด

C2.51 หากไม่มีผู้เสียหายมาร้องทุกข์กล่าวโทษด้วยตนเอง กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจะไม่สามารถดำเนินการลบหรือปิดกั้นประกาศของร้านค้าที่หลอกลวงหรือเป็นมิจฉาชีพได้ทันที เพราะข้อมูลอินเทอร์เน็ตอยู่ภายใต้การดูแลของผู้ให้บริการสื่ออื่น ๆ การดำเนินการใดจึงจำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอนทางกฎหมายแล้วเท่านั้น<sup>86</sup>

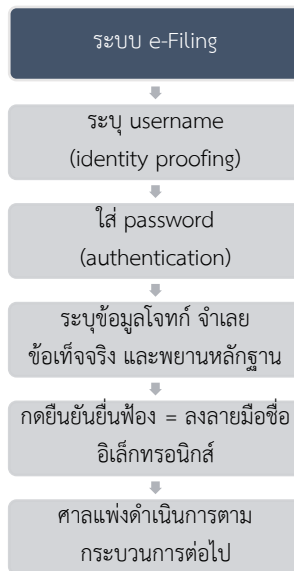
C2.52 เมื่อแจ้งความเรียบร้อยแล้วให้นำเลขบัญชีของร้านค้าหรือผู้ขาย ไปแจ้งความ และหลักฐานการชำระเงินไปยังธนาคารเจ้าของบัญชีปลายทางของร้านค้าหรือผู้ขาย โดยยื่นเรื่องต่อธนาคารขอเงินคืนหรืออายัดบัญชีดังกล่าว กรณีนี้จะช่วยให้เจ้าของบัญชีไม่สามารถใช้เงินหรือทำธุรกรรมใด ๆ กับบัญชีนั้นได้ เป็นอีกช่องทางที่จะช่วยให้ผู้เสียหายสามารถดำเนินคดีกับร้านค้าหรือผู้ขายได้ง่ายขึ้น

---

<sup>86</sup> กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี, <https://www.facebook.com/jahooktcsd/posts/1719194244798542/>

## แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง

C2.53 [การยื่นฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์ด้วยตนเองต่อแผนกคดีซื้อขายออนไลน์] นอกจากการร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดีแล้ว ผู้เสียหายมีอีกทางเลือกคือการใช้สิทธิฟ้องคดีด้วยตนเองผ่านทางระบบ e-Filing สำหรับคดีซื้อขายออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันได้จัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ขึ้นในศาลแพ่งให้เป็นระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ซึ่งผู้ที่มีข้อพิพาทอันเกิดจากการซื้อขายออนไลน์สามารถเข้าถึงศาลและใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีด้วยตนเองได้เพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้อย่างสะดวกและเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ไม่ห้ามผู้เสียหายที่จะใช้สิทธิฟ้องร้องอย่างคดีปกติ<sup>87</sup>



C2.54 [รูปแบบการพิจารณาคดีซื้อขายออนไลน์] ศาลจะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา ผู้เสียหายสามารถยื่นคำฟ้องผ่านทางระบบ e-Filing ได้ 24 ชั่วโมงและหลังจากยื่นฟ้องเข้ามาแล้ว ผู้ฟ้องสามารถติดตามเรื่องผ่านทางระบบออนไลน์ของศาลได้เลยภายใน 12 ชั่วโมงนับแต่ยื่นคำฟ้องว่าคำฟ้องอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว หากศาลมี

<sup>87</sup> ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดตั้งแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ข้อ 5

คำสั่งแล้วก็ปรากฏในระบบให้ทราบ<sup>88</sup> ซึ่งสามารถดูรายละเอียดการยื่นฟ้องคดีออนไลน์ได้ที่ หัวข้อ B3. ระบบ e-Filing

C2.55 ในส่วนของการระบุข้อมูลของจำเลยนั้น เมื่อเป็นการซื้อขายออนไลน์ผู้เสียหายอาจจะไม่ทราบถึงรายละเอียดหรือข้อมูลที่ครบถ้วนของจำเลยได้ ผู้เสียหายก็สามารถระบุตัวจำเลยเพียงชื่อหรือนาม (profile) ที่จำเลยใช้ในการติดต่อทำนิติกรรมทางออนไลน์กับตนก็ได้ โดยระบุข้อมูลของจำเลยให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ แล้วเจ้าหน้าที่ศาลจะประสานงานขอหรือเรียกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนของจำเลยต่อไป<sup>89</sup>

C2.56 [การไกล่เกลี่ยและการนั่งพิจารณาใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์] ในการนั่งพิจารณาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จะใช้ระบบบันทึกภาพและเสียงกระบวนการพิจารณาในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคู่ความหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีแสดงตนด้วยการแสดงบัตรประชาชนให้ปรากฏทางจอภาพของระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศาลทำการบันทึกภาพใบหน้าบุคคลดังกล่าวพร้อมกับบัตรประชาชนเพื่อเป็นหลักฐานรวมไว้ในสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ รายงานกระบวนการพิจารณาและเอกสารต่าง ๆ จะจัดทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยมีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง<sup>90</sup>

C2.57 [การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์] สามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้<sup>91</sup>

- ลงลายมือชื่อในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทำให้ปรากฏภาพลายมือชื่อในเอกสารในขณะที่มีการลงลายมือชื่อนั้น

---

<sup>88</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 5

<sup>89</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 6

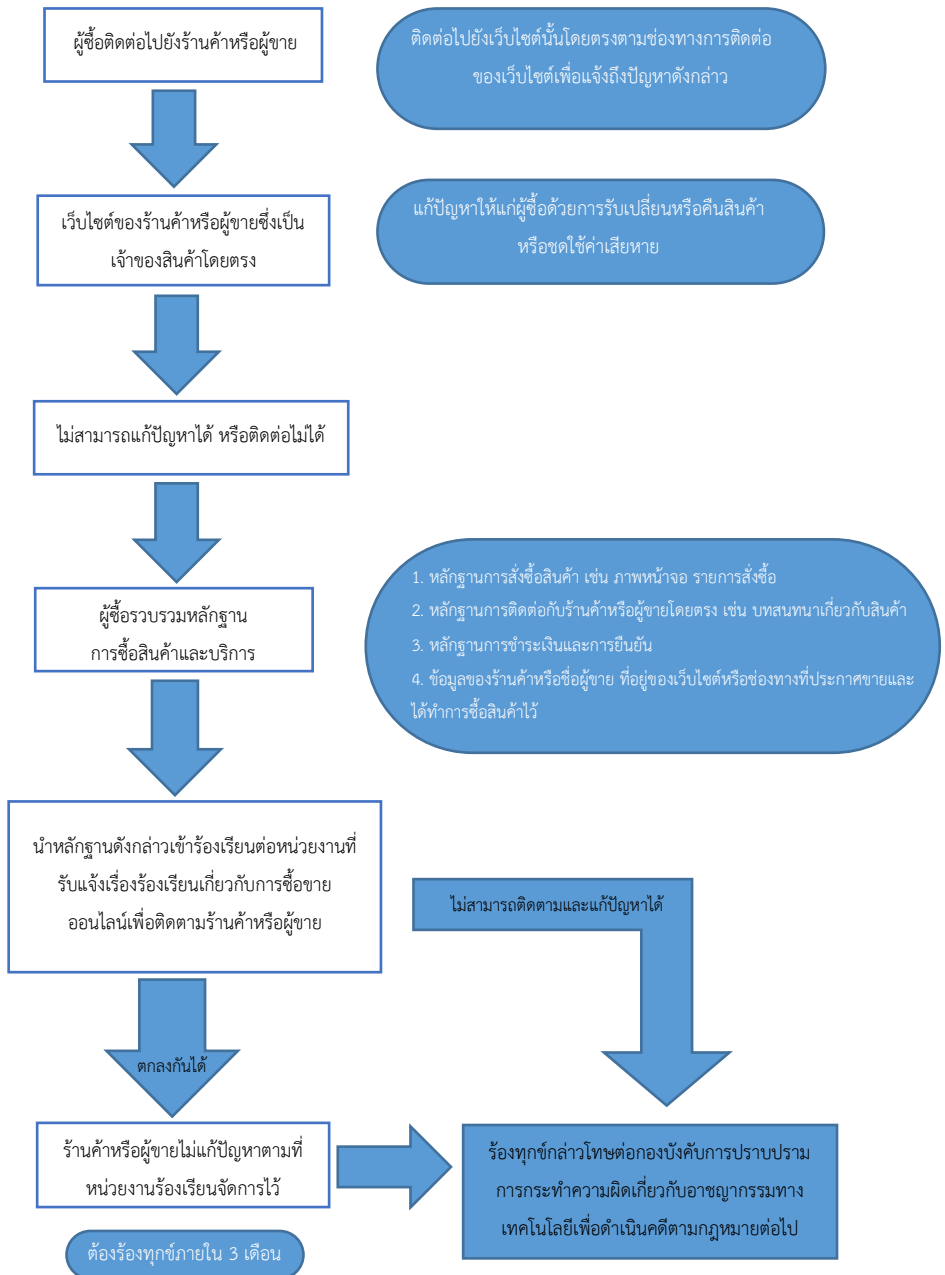
<sup>90</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 11, 12, 13

<sup>91</sup> ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีซื้อขายออนไลน์ ข้อ 8

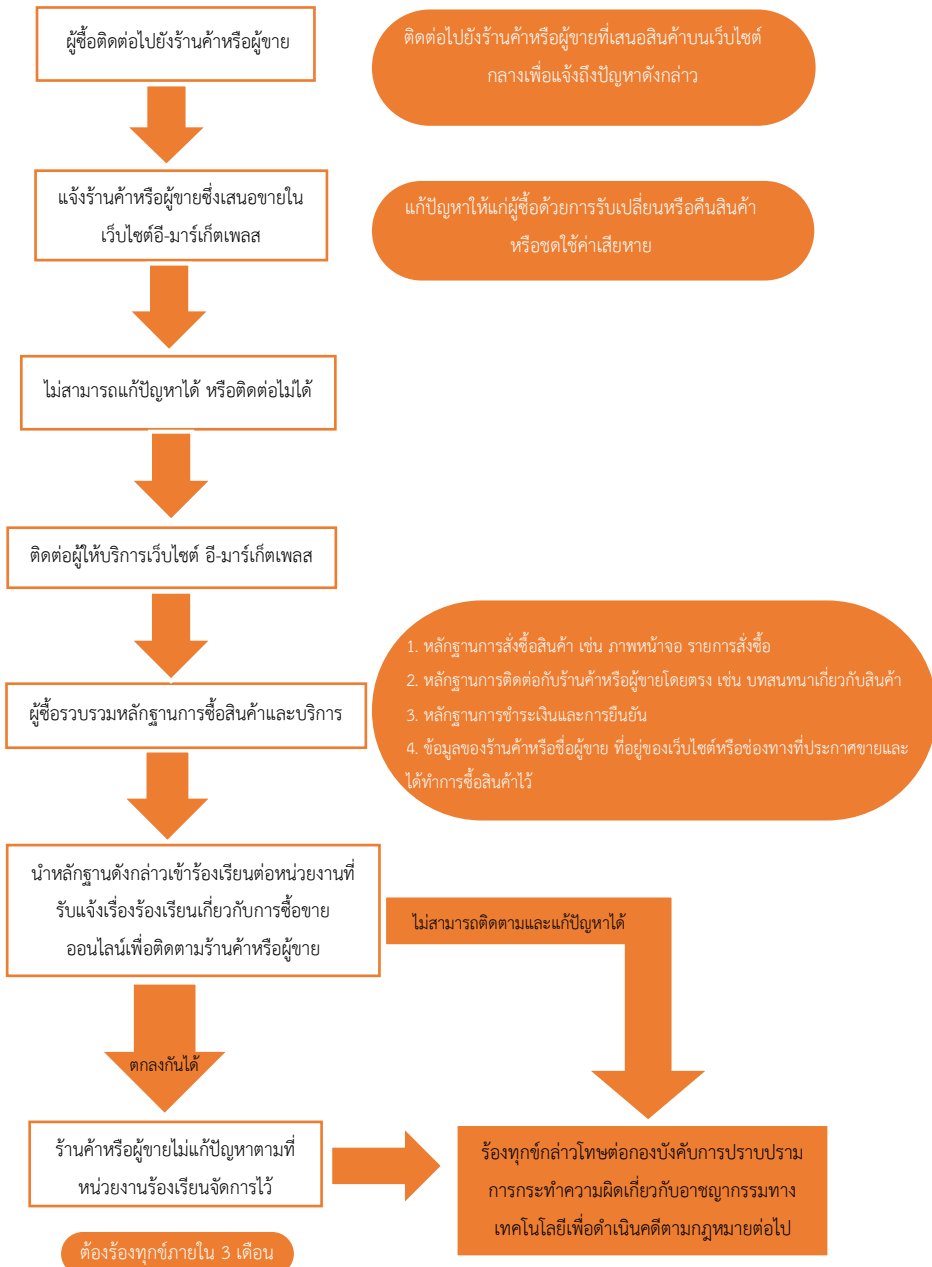
- ทำการใด ๆ บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อันแสดงว่าผู้ทำได้ยอมรับความถูกต้องของข้อมูลหรือข้อความที่เกี่ยวข้องแล้ว เช่น การสแกนใบหน้า การสแกนลายนิ้วมือ
- ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด โปรดดูหัวข้อ B3. ระบบ e-Filing

C2.58 การยื่นฟ้องคดีออนไลน์ผ่านทางระบบ e-Filing ช่วยอำนวยความสะดวกให้คดีซื้อขายออนไลน์ที่มีจำนวนมากเสร็จสิ้นไปเร็วขึ้น ผู้เสียหายสามารถใช้สิทธิได้ด้วยตนเองโดยไม่มี ความยุ่งยากซับซ้อน อาจจะไม่ต้องมีทนายความ ใช้หลักฐานเท่าที่มีพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าได้รับความเสียหายอย่างไร ส่วนผู้ถูกฟ้องอาจมีทนายความหรือไม่มีทนายความก็ได้เช่นกัน ถ้าไม่มีทนายความก็แสดงหลักฐานเท่าที่มีพิสูจน์ว่าไม่ได้กระทำผิด ซึ่งศาลจะเป็นผู้พิจารณาตัดสินคดีเอง

ตัวอย่างการดำเนินการกรณีเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์: เว็บไซต์ของร้านค้าโดยตรง



## ตัวอย่างการดำเนินการกรณีเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์: เว็บไซต์อี-มาร์เก็ต



## ตัวอย่างการดำเนินการกรณีเกิดปัญหาในการซื้อขายออนไลน์: เครือข่ายสังคมออนไลน์

