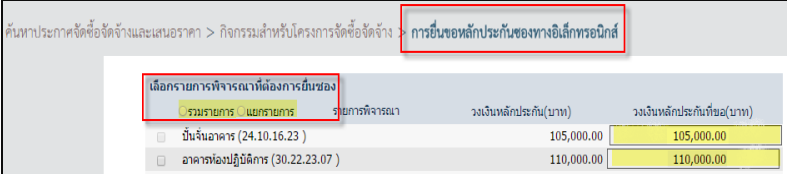


แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา
หนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ (หลักประกันซอง) และ (หลักประกันสัญญา)

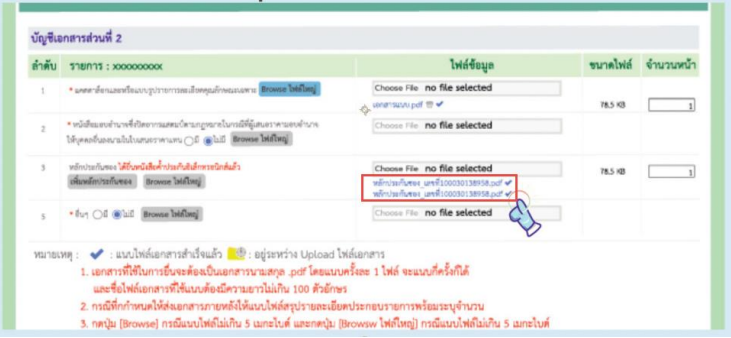
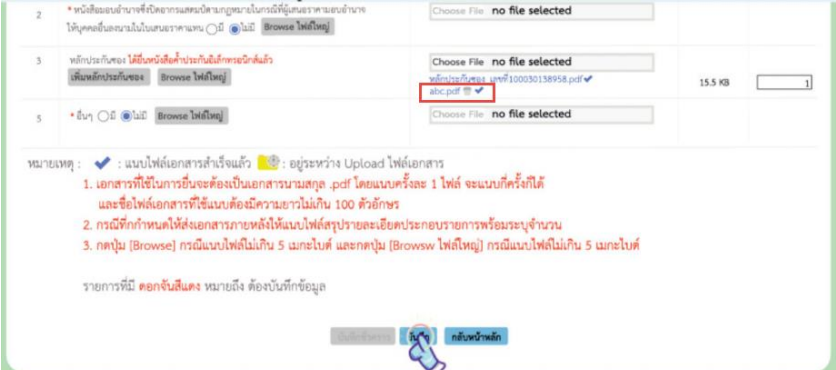
1. หนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ (หลักประกันซอง)

ผู้ค้ากับภาครัฐ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
1. ขั้นตอนการยื่นขอหนังสือคำประกันฯ ต้องทำอย่างไรบ้าง	สามารถดูได้ที่คู่มือหน้าเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th/หัวข้อ ดาวน์โหลดแนะนำ/คู่มือ/คู่มือสำหรับผู้ค้ากับภาครัฐ/การยื่นขอ/คืนหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์/ขั้นตอนการยื่นขอหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์
2. เงื่อนไขการขอหนังสือคำประกันฯ กรณีรวมรายการกับแยกรายการ แตกต่างกันอย่างไร	ในระบบ e-GP การขอหนังสือคำประกันฯ สามารถเลือกเงื่อนไขการขอได้ว่าต้องการเป็นรวมรายการ หรือแยกรายการ ซึ่งหากต้องการเสนอราคาเพียงบางรายการ ต้องเลือกการขอแบบแยกรายการและให้ผู้ค้าฯ เลือกรายการที่ต้องการเสนอราคา หมายเหตุ: ตัวอย่างความหมายรวมรายการและแยกรายการของการยื่นขอหลักประกันซองอิเล็กทรอนิกส์  - รวมรายการ หมายถึง ในการยื่นเสนอราคาครั้งนี้ขอยื่นหนังสือคำประกันฯ 1 ฉบับโดยมีรายละเอียดวงเงินที่คำประกัน ประกอบด้วย รายการที่ 1 จำนวนวงเงินคำประกันฯ 105,000 บาท และ รายการที่ 2 จำนวนวงเงินคำประกันฯ 110,000 บาท โดยระบบ e-GP จะแสดงหนังสือคำประกันฯ 1 ฉบับ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละรายการอยู่ในเอกสารฉบับนั้น และมีเลขที่หนังสือคำประกันฯ ปรากฏเพียง 1 เลขที่หนังสือคำประกันฯ - แยกรายการ หมายถึง ในการยื่นเสนอราคาครั้งนี้ขอยื่นหนังสือคำประกันฯ เป็นรายฉบับ โดยแยกเป็น รายการที่ 1 จำนวนวงเงินคำประกันฯ 105,000 บาท 1 ฉบับ และ รายการที่ 2 จำนวนวงเงินคำประกันฯ 110,000 บาท อีก 1 ฉบับ ซึ่งในกรณีนี้จะมีเลขที่หนังสือคำประกันฯ กำกับเป็นรายฉบับ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
3. ผู้ค้า ยื่นขอหนังสือคำประกันฯ ไม่ได้ เนื่องจากระบบขึ้นข้อความปฏิเสธ (error) ต้องดำเนินการอย่างไร	ให้ผู้ค้าตรวจสอบว่าขึ้น Error อะไร 1. ถ้าเป็น error ที่เกิดจากธนาคารส่งมา จะขึ้น error และข้อความ “ให้ติดต่อธนาคาร” ให้ผู้ค้า ติดต่อธนาคาร 2. ถ้าเป็น error ที่เกิดจากตัวกลางผู้ให้บริการ Blockchain ขึ้น error และข้อความ “Web service fail” ให้ทำรายการขอหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ใหม่อีกครั้ง  3. ถ้าเป็น error ที่เกิดจากระบบ e-GP จะไม่มีข้อความว่า “ให้ติดต่อธนาคาร” ให้แจ้ง กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง. ตรวจสอบสาเหตุ
4. ผู้ค้า ยื่นขอหนังสือคำประกันฯ แต่สถานะเป็น Pending เกิน 30 นาที	ให้ผู้ค้า ติดต่อกับธนาคารที่ขอหลักประกันฯ และส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งาน (IR Online) 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือคำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมแนบหน้าจอที่สถานะขึ้น Pending
5. ผู้ค้า ยื่นขอหนังสือคำประกันฯ และธนาคารตอบกลับมาแล้ว (Approve/Reject) แต่ในระบบ e - GP สถานะเป็น Draft	ให้ผู้ค้า ติดต่อกับธนาคารที่ขอหลักประกันฯ ส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งาน (IR Online) 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือคำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมแนบหน้าจอที่สถานะขึ้น Draft
6. ผู้ค้า ยื่นขอหนังสือคำประกันฯ สถานะเป็น Draft และต้องการยกเลิกรายการที่ขอ และต้องการทำรายการขอใหม่ต้องดำเนินการอย่างไร	1. ให้ผู้ค้า ติดต่อธนาคารเพื่อให้ทางธนาคารทำการ rejected การยื่นขอหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์รายการนี้ 2. เมื่อทางธนาคารตอบ rejected มายังระบบ e - GP แล้ว ให้ผู้ค้าคลิกรายละเอียด/แก้ไขเข้าไปกดปุ่ม “ยกเลิกรายการ” และสามารถยื่นขอหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ได้
7. ผู้ค้า ยื่นขอหนังสือคำประกันฯ ไปแล้ว และธนาคารตอบ Approve กลับมาแล้ว แต่ต้องการยกเลิกและขอใหม่ (สามารถดำเนินการได้ในกรณีที่หนังสือคำประกันฯ นั้นยังไม่ได้ใช้ยื่นเสนอราคา)	- เมื่อผู้ค้า เห็น สถานะ approve แล้ว ให้ผู้ค้า เข้าไปที่เมนูค้นหาประกาศจัดซื้อจัดจ้างและเสนอราคา/เมนูกิจกรรมสำหรับโครงการจัดซื้อจัดจ้าง/ คินหนังสือคำประกันของอิเล็กทรอนิกส์ - สามารถดูได้ที่คู่มือหน้าเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th/ดาวน์โหลดแนะนำ/ คู่มือ/คู่มือสำหรับผู้ค้ากับภาครัฐ/การยื่นขอ/คิน หนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์/การขอคินหนังสือคำประกันของ สำหรับผู้ค้ากับภาครัฐ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
	- เมื่อคืนเรียบร้อยแล้ว ผู้ค้าฯ จะเห็น สถานะ หลักประกันอยู่ในสถานะคืน ให้คลิกรายละเอียด/แก้ไขเข้าไปกดปุ่ม “ยกเลิกรายการ” และสามารถยื่นขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ได้ (ทั้งนี้ ต้องให้ธนาคารตอบสถานะ 06 - หลักประกันอยู่ในสถานะคืนหลักประกัน มายังระบบ e-GP ปุ่มยกเลิกรายการจึงจะเปิดให้ดำเนินการ)
8. การขอคืนหนังสือค้ำประกันฯ ต้องทำอะไร	1. กรณีผู้ค้าฯ ได้ทำการเสนอราคาไปแล้ว ให้เป็นผู้ทำคืนหนังสือค้ำประกันการเสนอราคาฯ โดยไปที่เมนู “สัญญาและหลักประกัน”/ “หลักประกันของ”/ “คืนหลักประกันของ” (ขณะทำการรายการคืน เพื่อให้ระบบ e-GP ส่งข้อมูลให้ธนาคารครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อบันทึกข้อมูลการคืนหลักประกันฯ แล้วต้องรอให้ขึ้นข้อความว่า “ส่งข้อมูล LG เลขที่ XXXXXXXXXXXX ไปยังธนาคารเรียบร้อยแล้ว” ขึ้นก่อนจึงค่อยกดกลับสู่หน้าหลักหรือทำการรายการอื่น) 2. กรณีผู้ค้าฯ ไม่ได้ทำการเสนอราคา ให้ผู้ค้าฯ ทำคืนเองโดยไปที่เมนู “กิจกรรมสำหรับโครงการจัดซื้อจัดจ้าง”/ “คืนหนังสือค้ำประกันของอิเล็กทรอนิกส์” ทั้งนี้สามารถดูได้ที่คู่มือหน้าเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ดาวน์โหลดแนะนำ/ คู่มือ/คู่มือสำหรับผู้ค้าฯ กับภาครัฐ/การยื่นขอ/คืน หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์/ขั้นตอนการคืนหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ค้าฯกับภาครัฐ หมายเหตุ : กรณีผู้ค้าฯ เลือกเงื่อนไขการยื่นขอหนังสือค้ำประกันฯ แบบรวมรายการและได้ทำการเสนอราคาแล้ว หากต้องการขอคืนบางรายการจะทำได้
9. ธนาคารไม่เห็นรายการแจ้งคืนหนังสือค้ำประกันฯ และสถานะหนังสือค้ำประกันฯ ที่หน้าจอผู้ค้าฯ เป็นคืนแล้ว หรือ หมดภาระผูกพัน	สาเหตุเกิดจากการทำการรายการคืนหนังสือค้ำประกันฯ ในระบบไม่สำเร็จระบบ e-GP ส่งข้อมูลไปไม่ถึงธนาคาร ให้ยกเลิกการคืนหลักประกันฯ และดำเนินการทำคืนใหม่ หากปุ่มยกเลิกรายการคืนไม่สามารถกดยกเลิกได้ ให้ส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งาน (IR Online) 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
10. กรณีธนาคารอนุมัติหลักประกันเรียบร้อยแล้ว สถานะเป็น Approve แต่หน้าจอบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 หัวข้อหลักประกันซอง มีไฟล์หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์แสดงซ้ำกัน 2 ไฟล์ หรือ มีไฟล์หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฉบับที่เคยทำคืนไปก่อนหน้านี้มาแสดงด้วย ต้องดำเนินการอย่างไร	 ให้ดำเนินการแก้ไขโดยกดปุ่ม “ยกเลิกรายการข้อมูล” ในหน้าจอเลือกรายการพิจารณา เพื่อยกเลิกข้อมูลหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ที่ซ้ำกันดังกล่าว เมื่อยกเลิกรายการข้อมูลแล้วข้อมูลที่แนบไฟล์ในบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 - 2 จะหายไป ให้แนบไฟล์เอกสารเข้าไปใหม่ 
11. กรณีธนาคารอนุมัติหลักประกันเรียบร้อยแล้ว สถานะเป็น Approve แต่หน้าจอบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 หัวข้อหลักประกันซอง ไม่มีไฟล์หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์มาแสดง ต้องดำเนินการอย่างไร	ให้แนบไฟล์นามสกุล .pdf ในหัวข้อดังกล่าว และกดปุ่มบันทึก ระบบจะแสดงไฟล์หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร และไฟล์ที่แนบไป ให้ลบไฟล์ที่แนบไปใหม่ และกดปุ่มบันทึกอีกครั้ง 

หน่วยงานภาครัฐ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
ส่วนราชการค้นหารายชื่อผู้ค้าฯ ที่ต้องการคินหนังสือค้ำประกันฯ ไม่พบ	- ตรวจสอบโครงการว่าบันทึกข้อมูลถึงขั้นตอนใด - กรณีบันทึกข้อมูลถึงประกาศผู้ชนะการเสนอราคา จะไม่สามารถทำคินหนังสือค้ำประกันการเสนอราคาฯ ให้ผู้ที่เสนอราคาต่ำสุด 3 รายได้ จนกว่าส่วนราชการจะบันทึกขั้นตอนร่างสัญญาเรียบร้อยแล้ว - กรณีผู้ค้าฯ เป็นผู้ชนะการเสนอราคาจะสามารถทำคินหนังสือค้ำประกันฯ ให้กับผู้ค้าฯ ได้เมื่อส่วนราชการบันทึกข้อมูลหลักประกันสัญญาเรียบร้อยแล้ว - ตรวจสอบว่าได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงประกาศผู้ชนะสำหรับผู้ค้าฯ รายนี้หรือไม่ หากมีการเปลี่ยนแปลงประกาศผู้ชนะระบบจะส่งรายชื่อผู้ค้าฯ รายนี้ไปที่เมฆงาน ยึดหลักประกันซอง เนื่องจากไม่ได้มาทำสัญญา - ตรวจสอบรหัสสำนักงานในระบบ e-GP ของเคยเปลี่ยนรหัสสำนักงานหรือไม่ หากเคยมีการเปลี่ยนรหัสฯ ให้ส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งาน (IR Online) 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ 013 - แบบแจ้งกรณีปัญหาคินหลักประกันซอง/หลักประกันสัญญา พร้อมระบุรหัสฯ เดิมมาด้วย - หากไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 1 - 3 และไม่พบข้อมูลหลักประกันซองต้องส่งแบบแจ้ง 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ 013 - แบบแจ้งกรณีปัญหาคินหลักประกันซอง/หลักประกันสัญญา

2. หนังสือคำประกันสัญญาอิเล็กทรอนิกส์

(หนังสือคำประกันสัญญา หนังสือคำประกันการรับเงินค่าพัสดุ/ค่าจ้าง/ค่าจ้างที่ปรึกษาล่วงหน้า หนังสือคำประกันการรับเงินประกันผลงานจ้าง และ หนังสือคำประกันการรับเงินค่าจ้าง/ค่าพัสดุก่อนการตรวจรับ)

ผู้ค้ากับภาครัฐ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข																				
1. ผู้ค้าฯ สามารถขอหนังสือค้ำประกันฯ ได้เมื่อไหร่	หน่วยงานต้องบันทึกข้อมูลสัญญาและระบุเลขที่วันที่สัญญาให้เรียบร้อย (สถานะของขั้นตอนจัดทำร่างสัญญาจะต้องเป็นสีฟ้ามีเครื่องหมายถูก) ผู้ค้าฯ ที่เป็นคู่สัญญาจึงจะสามารถดำเนินการยื่นขอหนังสือค้ำประกันฯ ในระบบ e-GP ได้																				
2. ธนาคารไม่เห็นรายการแจ้งคืนหนังสือค้ำประกันฯ ที่หน่วยงานได้คืนหลักประกันในระบบฯ	ให้หน่วยงานฯ ส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งาน (IR Online) 021 – แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ 013 - แบบแจ้งกรณีปัญหาคืนหลักประกันของ/หลักประกันสัญญา																				
3. สถานะของหนังสือค้ำประกันฯ แต่ละขั้นตอนที่แสดงในระบบ e-GP มีอะไรบ้างและความหมายอย่างไรบ้าง	สรุปสถานะของหนังสือค้ำประกันฯ ในแต่ละขั้นตอนในระบบ e-GP ดังนี้ <table><tr><th rowspan="2">ขั้นตอน</th><th colspan="2">สถานะในระบบ e-GP</th></tr><tr><th>หน้าจอผู้ค้าฯ</th><th>หน้าจอส่วนราชการ</th></tr><tr><td>ผู้ค้าฯ บันทึกขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์</td><td>Draft</td><td>-</td></tr><tr><td>ธนาคารตอบกลับระบบ e-GP</td><td>Approve/Reject</td><td>-</td></tr><tr><td>ส่วนราชการบันทึกข้อมูลร่างสัญญา</td><td>ผูกพัน</td><td>ผูกพัน</td></tr><tr><td>ส่วนราชการบันทึกคืนหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์</td><td>คืนแล้ว</td><td>คืนแล้ว</td></tr><tr><td>ส่วนราชการกดปุ่มดำเนินการขั้นตอนต่อไปในเมนูคืนหลักประกันสัญญา</td><td>หมดภาระผูกพัน</td><td>หมดภาระผูกพัน</td></tr></table>	ขั้นตอน	สถานะในระบบ e-GP		หน้าจอผู้ค้าฯ	หน้าจอส่วนราชการ	ผู้ค้าฯ บันทึกขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์	Draft	-	ธนาคารตอบกลับระบบ e-GP	Approve/Reject	-	ส่วนราชการบันทึกข้อมูลร่างสัญญา	ผูกพัน	ผูกพัน	ส่วนราชการบันทึกคืนหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์	คืนแล้ว	คืนแล้ว	ส่วนราชการกดปุ่มดำเนินการขั้นตอนต่อไปในเมนูคืนหลักประกันสัญญา	หมดภาระผูกพัน	หมดภาระผูกพัน
ขั้นตอน	สถานะในระบบ e-GP																				
	หน้าจอผู้ค้าฯ	หน้าจอส่วนราชการ																			
ผู้ค้าฯ บันทึกขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์	Draft	-																			
ธนาคารตอบกลับระบบ e-GP	Approve/Reject	-																			
ส่วนราชการบันทึกข้อมูลร่างสัญญา	ผูกพัน	ผูกพัน																			
ส่วนราชการบันทึกคืนหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์	คืนแล้ว	คืนแล้ว																			
ส่วนราชการกดปุ่มดำเนินการขั้นตอนต่อไปในเมนูคืนหลักประกันสัญญา	หมดภาระผูกพัน	หมดภาระผูกพัน																			
4. ผู้ค้าฯ ยื่นหนังสือค้ำประกันฯ และธนาคารตอบ Approve กลับมาแล้วต่อมาต้องการแก้ไขข้อมูล/เปลี่ยนประเภทหนังสือค้ำประกันสัญญา ต้องทำอย่างไร	แจ้งหน่วยงานเจ้าของโครงการ เพื่อให้หน่วยงานคืนหลักประกันสัญญาให้ก่อน จึงจะสามารถขอหลักประกันสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ได้ใหม่																				

หน่วยงานภาครัฐ

ปัญหา	แนวทางการตรวจสอบ/แก้ไข
ส่วนราชการคั่นหารายชื่อผู้ค้าฯ ที่ต้องการคั่นหนังสือค้าประกันฯ ไม่พบ ที่เมนูคั่นหลักประกันสัญญา	1. ตรวจสอบโครงการว่าระบุการเบิกจ่ายเงินแบบใด - กรณีเลือกการเบิกจ่ายตามงวดเงินที่กำหนด จะสามารถทำคั่นหลักประกันสัญญาได้เมื่อบันทึกการเบิกจ่ายเงินงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว - กรณีเลือกการเบิกจ่ายตามความก้าวหน้าของงาน หากเบิกจ่ายเงินไม่หมด ต้องส่งแบบแจ้ง 011 - แบบแจ้งกรณีปรับปรุงโครงการที่ค้างอยู่ในระบบซึ่งสัญญาหมดภาระผูกพันแล้ว และจ่ายเงินไม่หมดตามสัญญา ก่อนจึงจะสามารถทำคั่นหลักประกันสัญญาได้ 2. หากดำเนินการตามข้อ 1 แล้ว แต่ไม่พบข้อมูลหลักประกันสัญญาต้องส่งแบบแจ้ง 021 - แบบแจ้งกรณีปัญหาหนังสือค้าประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ 013 - แบบแจ้งกรณีปัญหาคั่นหลักประกันของ/หลักประกันสัญญา