

รายชื่อเอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล

ชื่อใบเรียกผู้ขอรับใบอนุญาต

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาต	เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
1. เอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาคุณสมบัติตามกฎหมาย		
<input type="checkbox"/> 1 หนังสือনำส่งเอกสารแบบคำขอรับใบอนุญาต	<input type="checkbox"/> 1	
<input type="checkbox"/> 2 แบบคำขออนุญาตประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล	<input type="checkbox"/> 2	
<input type="checkbox"/> 3 หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท (อายุไม่เกิน 6 เดือน)	<input type="checkbox"/> 3	
<input type="checkbox"/> 4 สำเนาหนังสือบริษัทที่เสนอข้อมูลบริษัท	<input type="checkbox"/> 4	
<input type="checkbox"/> 5 สำเนาข้อบังคับของบริษัท	<input type="checkbox"/> 5	
<input type="checkbox"/> 6 สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัท ที่กระทรวงพาณิชย์รับรอง (อายุไม่เกิน 6 เดือน) หรือบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก จากกระทรวงพาณิชย์ หรือบริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด	<input type="checkbox"/> 6	
<input type="checkbox"/> 7 งบการเงินประจำปีงวดการบัญชีปีคล่องสุดของผู้ขอรับใบอนุญาต ที่มีผู้สอบบัญชีที่สำนักงาน ก.ล.ต. ให้ความเห็นชอบตรวจสอบและแสดงความเห็นแล้ว (สำหรับบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเกิน 1 รอบปีปฏิทิน)	<input type="checkbox"/> 7	
<input type="checkbox"/> 8 แบบคำขอรับความเห็นชอบกรรมการ หรือผู้บริหาร จำนวน ราย	<input type="checkbox"/> 8	
<input type="checkbox"/> 9 แบบคำขอรับความเห็นชอบผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จำนวน ราย (รวมถึงกรรมการของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ทั้งทางตรงและทางอ้อม)	<input type="checkbox"/> 9	
<input type="checkbox"/> 10 แบบรับรองประวัติการปฏิบัติตามกฎหมายของกรรมการ และผู้บริหาร ของผู้ขอรับใบอนุญาต จำนวน ราย	<input type="checkbox"/> 10	
<input type="checkbox"/> 11 แบบรับรองประวัติการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จำนวน ราย (รวมถึงกรรมการของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ทั้งทางตรงและทางอ้อม)	<input type="checkbox"/> 11	
<input type="checkbox"/> 12 เอกสารตรวจสอบการเป็นบุคคลล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ จากการบังคับคดี สำหรับกรรมการและผู้บริหารของบริษัท (เข้าไปตรวจสอบจาก http://www.led.go.th/ และพิมพ์เอกสารแนบมาพร้อมแบบคำขอ)	<input type="checkbox"/> 12	
<input type="checkbox"/> 13 เอกสารตรวจสอบประวัติอาชญากรรมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่เป็นบุคคลธรรมดาร่วมทั้งกรรมการของนิติบุคคลที่เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	<input type="checkbox"/> 13	

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาต		เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
2.	<u>เอกสารเกี่ยวกับบริษัทผู้ขอรับอนุญาต</u>		
	<input type="checkbox"/> 1 โครงสร้างการถือหุ้น และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ทางตรงและทางอ้อมชั้นบนสุด		<input type="checkbox"/> 1
	<input type="checkbox"/> 2 โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทในกลุ่มนิติบุคคลเดียวกัน (แสดงเป็นเอกสารแนบ) <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> มีบริษัทซึ่งได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มนิติบุคคลเดียวกัน <input type="radio"/> ไม่มีบริษัทซึ่งได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มนิติบุคคลเดียวกัน 		<input type="checkbox"/> 2
	<input type="checkbox"/> 3 โครงสร้างองค์กร / แผนผังองค์กร <ul style="list-style-type: none"> - รายชื่อคณะกรรมการ กรรมการและผู้บริหาร ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ - ประวัติกรรมการและผู้บริหาร การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยสังเขป 		<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> 4 สำเนาใบอนุญาตประกอบธุรกิจเดิม <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ..... .		<input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 5 กรณีประกอบธุรกิจอื่นอยู่แล้วก่อนวันที่ยื่นขอรับอนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่มี <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> เอกสารแสดงถึงความเกี่ยวเนื่อง เป็นประโยชน์ หรือสนับสนุน การประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล <input type="radio"/> เอกสารรับรองว่าไม่มีลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ หรือแสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพ 		<input type="checkbox"/> 5
3.	<u>เอกสารแสดงความพร้อมของระบบงาน ตามประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต.</u>		
	<input type="checkbox"/> 1 แบบฟอร์มสรุปสาระสำคัญของระบบงานด้านการประกอบธุรกิจและ การกำกับดูแล (business & compliance)		<input type="checkbox"/> 1
	<input type="checkbox"/> 2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และการควบคุมและติดตาม ให้มีการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการที่วางไว้		
	<input type="checkbox"/> 2.1 นโยบายและมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์		<input type="checkbox"/> 2.1
	<input type="checkbox"/> 2.2 การบริหารและจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ		<input type="checkbox"/> 2.2
	<input type="checkbox"/> 3 มาตรการรองรับเมื่อเกิดเหตุที่อาจมีผลกระทบการดำเนินงานหรือ การซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล เช่น แผนการดำเนินงานต่อเนื่อง เป็นต้น		<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> 4 ระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและความคุ้มภัยใน		
	<input type="checkbox"/> 4.1 แนวทางการรักษาความลับของข้อมูล		<input type="checkbox"/> 4.1
	<input type="checkbox"/> 4.2 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาท		<input type="checkbox"/> 4.2

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาต			เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
		<input type="checkbox"/> 4.3 การป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโภชน์จากการปฏิบัติงานโดยมิชอบ		<input type="checkbox"/> 4.3
	<input type="checkbox"/> 5	แนวทางการคำนวณและคำริงเงินกองทุน และการรายงานต่อสำนักงาน		<input type="checkbox"/> 5
	<input type="checkbox"/> 6	ระบบ IT รายละเอียดอ้างอิงตามประกาศ ก.ล.ต. ที่ กช. 19/2561, ประกาศสำนักงาน ก.ล.ต. ที่ สช. 37/2559, และประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นบ. 3/2559		
		<input type="checkbox"/> 6.1 แบบฟอร์มสรุปสาระสำคัญของระบบงานด้านการขัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT checklist) สามารถ download ได้จาก website สำนักงาน พร้อมทั้งขั้นส่งเอกสารที่ใช้อ้างอิงตามรายการตรวจสอบ (checklist) ดังกล่าว		<input type="checkbox"/> 6.1.1
		6.2 สำนักงานขอแจ้งให้ทราบถึงเอกสารที่ต้องนำส่งหลังได้รับใบอนุญาต เพื่อแสดงความพร้อมก่อนการขออนุญาตเริ่มประกอบธุรกิจ (activation) ดังนี้ หมายเหตุ: ต้องส่งให้สำนักงานทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน ก่อนวันที่จะให้สำนักงานเข้าประเมิน		
		<input type="checkbox"/> 6.2.1 รายงานผลการทำการทดสอบเจาะระบบ (penetration test) ในส่วนของระบบงานสำคัญ โดยขอบเขตต้องครอบคลุมทุกระบบงานที่มีช่องทางในการเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (internet-facing system) และระบบงานสำคัญของบริษัท โดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็น web services ทั้งนี้ สำหรับกรณีของ web application ต้องมีขอบเขตการตรวจสอบย่างน้อยตาม OWASP Top 10 Most Critical Web Application Security Risks และบริษัทต้องทำการปิดช่องโหว่ที่ตรวจพบให้ครบถ้วนๆ		
		<input type="checkbox"/> 6.2.2 รายงานการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT audit) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระมีใบรับรอง ○ CISA ○ CISSP โดยต้องมีข้อเกตุตรวจสอบตามประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นบ.3/2559 กับระบบงานที่สำคัญกรณีระบบงานสำคัญบางระบบบริษัทไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น ระบบบัญคิดสำหรับขาย ระบบบัญชีหรือทะเบียนทรัพย์สิน เป็นต้น บริษัทจะต้องนำส่งผลรายงานการตรวจสอบด้าน IT Audit ของระบบงานดังกล่าวด้วย เช่นกัน และบริษัทต้องดำเนินการแก้ไขข้อตรวจพบให้ครบถ้วนๆ หากระบบงานสำคัญของบริษัทอยู่บน cloud บริษัทต้องนำส่งรายงานการควบคุมองค์กรบริการ (Service Organization Control 2 – SOC2) ให้สำนักงานทราบด้วย		

ลำดับผู้ขอรับใบอนุญาต	เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/> 6.2.3 นโยบายในการกำกับดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ อป่างน้อยในเรื่อง (1) การบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การจัดสรรและบริหารทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) การจัดให้มีนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ <u>ต้องได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท</u>		
<input type="checkbox"/> 6.2.4 ผลการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (โดยระบุถึงความเสี่ยง ผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ และวิธีการจัดการกับความเสี่ยงนั้น ๆ) ต้องได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท		
<input type="checkbox"/> 6.2.5 การกำหนดสิทธิ์ (user access matrix) ของทุกรอบบงาน สำคัญ ซึ่งรวมถึงระบบ back-office (เช่น wallet ระบบบัญชี เป็นต้น) ระบบเครือข่าย และระบบ mobile application โดยระบุฟังก์ชันหลักของแต่ละระบบ และผู้ที่สามารถเข้าถึงแต่ฟังก์ชันได้		
<input type="checkbox"/> 6.2.6 ทะเบียนทรัพย์สินสารสนเทศประเภทระบบและอุปกรณ์สารสนเทศ		
<input type="checkbox"/> 6.2.7 System และ Network Diagram ที่แสดงถึงการเชื่อมต่อระบบ การแบ่งแยกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่าย		
<input type="checkbox"/> 6.2.8 อธิบายพร้อมแสดงแผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการแก้ไขเหตุการณ์ (incident handling) กรณีสินทรัพย์ดิจิทัลของผู้ใช้บริการถูกขโมย (private key ถูกเข้าถึง โดยผู้ไม่หวังดี) โดยระบุกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้ และผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม โดยขั้นตอนดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท หรือ <u>ผู้บริหารระดับสูง</u> ทั้งนี้ บริษัทต้องอธิบายถึงกระบวนการเฝ้าระวังและติดตาม (log & traffic monitoring) พฤติกรรมที่น่าสงสัยภายในระบบเครือข่ายและระบบงานของบริษัทด้วย เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์		
<input type="checkbox"/> 6.2.9 แผนภัยคุกคามระบบสารสนเทศ (DRP - Disaster Recovery Plan) <u>ที่ได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท หรือผู้บริหารระดับสูง โดยต้องสอดคล้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Business Continuity Management)</u>		
<input type="checkbox"/> 6.2.10 ข้อกำหนดในการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (service level agreement) ซึ่งทำกับผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing)		
<input type="checkbox"/> 6.2.11 แบบฟอร์มสรุปภาพรวมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสำนักงานจะจัดส่งให้ภายในสิ้นเดือนกันยายนของทุกปี		

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาต		เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
	<input type="checkbox"/> 6.2.12 เอกสารอื่น ๆ เช่น เอกสารที่บริษัทระบุหรืออ้างอิงไว้ในเอกสารที่ใช้ขั้นตอนรับใบอนุญาต ซึ่งดำเนินกิจกรรมของเรียกดูเพื่อตรวจสอบ		
<input type="checkbox"/> 7	ระบบการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ		
	<input type="checkbox"/> 7.1 มาตรการหรืออัณฑุภาพด้านการจัดเก็บข้อมูลซึ่งทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลลูกค้าต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถบังคับการแก้ไข สูญหาย หรือถูกทำลาย		<input type="checkbox"/> 7.1
	<input type="checkbox"/> 7.2 แนวทางหรือวิธีการ รวมถึงระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ		<input type="checkbox"/> 7.2
<input type="checkbox"/> 8	แนวทางในการนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต.		<input type="checkbox"/> 8
<input type="checkbox"/> 9	ระบบหรือกระบวนการในการกำกับดูแลการปฏิบัติตาม (compliance)		<input type="checkbox"/> 9
<input type="checkbox"/> 10	ระบบงานเกี่ยวกับการติดต่อ / ให้บริการลูกค้า		
	<input type="checkbox"/> 10.1 ขั้นตอนและวิธีการในการเปิดรับลูกค้า		<input type="checkbox"/> 10.1
	<input type="checkbox"/> 10.2 วิธีการทำความรู้จักตัวตนของลูกค้าตามมาตรฐาน ปปง.		<input type="checkbox"/> 10.2
	<input type="checkbox"/> 10.3 ข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า		<input type="checkbox"/> 10.3
	<input type="checkbox"/> 10.4 วิธีการจัดประเทกลูกค้า และประเมินความเหมาะสมใน การลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้า (ฐานะ ประสบการณ์ ความรู้ ความเดี่ยวที่ยอมรับได้)		<input type="checkbox"/> 10.4
	<input type="checkbox"/> 10.5 บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อประเมินความเหมาะสมของลูกค้าต่อการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล หรือการให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า (ถ้ามีการให้บริการ)		<input type="checkbox"/> 10.5
<input type="checkbox"/> 11	ระบบการคุ้มครองลูกค้า (ถ้ามี)		
	<input type="checkbox"/> 11.1 วิธีการจัดเก็บทรัพย์สินและการจัดทำบัญชี		<input type="checkbox"/> 11.1
	<input type="checkbox"/> 11.2 มาตรการรักษาความปลอดภัย		<input type="checkbox"/> 11.2
	<input type="checkbox"/> 11.3 วิธีการจ่ายผลตอบแทนให้ลูกค้า		<input type="checkbox"/> 11.3
<input type="checkbox"/> 12	ข้อตกลงกับลูกค้าเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิด จากการให้บริการ		<input type="checkbox"/> 12
4.	เอกสารแสดงระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเฉพาะธุรกิจ		
4.1	ศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล		
<input type="checkbox"/> 1	ระบบการซื้อขายและชำระราคาสินทรัพย์ดิจิทัลที่จะนำมาให้บริการ ปริมาณการซื้อขายที่สามารถรองรับได้ และแนวทางในการขยาย ระบบงานเพื่อรองรับปริมาณการซื้อขายที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต		<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 2	หลักเกณฑ์การคัดเลือกและเพิกถอนสินทรัพย์ที่จะนำมาซื้อขาย (listing rules)		<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 3	หลักเกณฑ์การซื้อขาย การชำระราคาและส่งมอบสินทรัพย์ดิจิทัล		

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาต			เลขที่เอกสาร/หน้า	สำหรับเจ้าหน้าที่
		<input type="checkbox"/> 3.1 การจัดลำดับการเสนอซื้อเสนอขาย การจับคู่คำสั่งซื้อขาย และกระบวนการต่าง ๆ ที่นำไปสู่การซื้อขาย (trading rules)		<input type="checkbox"/> 3.1
		<input type="checkbox"/> 3.2 กระบวนการชำระราคาและส่งมอบสินทรัพย์ดิจิทัล		<input type="checkbox"/> 3.2
<input type="checkbox"/> 4		หลักเกณฑ์ในการจัดให้มี market maker (ถ้ามี)		
		<input type="checkbox"/> 4.1 คุณสมบัติและขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่		<input type="checkbox"/> 4.1
		<input type="checkbox"/> 4.2 แนวทางการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ market maker		<input type="checkbox"/> 4.2
<input type="checkbox"/> 5		วิธีการและช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวกับการซื้อขาย (pre-trade and post-trade information) และข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล		<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 6		ระบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขาย เพื่อใช้ในการตรวจสอบ (audit trail)		<input type="checkbox"/> 6
<input type="checkbox"/> 7		ระบบติดตามตรวจสอบสภาพการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (market surveillance)		<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 8		วิธีการคำนวณมูลค่าธุรกรรมเป็นสกุลเงินบาท		<input type="checkbox"/> 8
4.2	นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล			
	<input type="checkbox"/> 1	นโยบายการให้บริการเกี่ยวกับการลงทุนให้เป็นไปตามกฎหมายและได้รับเงื่อนไขที่ดีที่สุดตามสภาพตลาด (Duties of best execution)		<input type="checkbox"/> 1
4.3	ผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล			
	<input type="checkbox"/> 1	แนวทางการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้า โดยอย่างน้อยต้องระบุ <input type="radio"/> ราคเสนอซื้อ-ขาย <input type="radio"/> เงื่อนไข ระยะเวลาการซื้อขาย <input type="radio"/> เหตุแห่งการปฏิเสธไม่รับซื้อ-ขาย		<input type="checkbox"/> 1

ข้าพเจ้ายินยอมและจะอ่านทำความประดิษฐ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจหรือสถานที่ตั้งของผู้ขอรับใบอนุญาตหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่นใด เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน การดำเนินงาน สินทรัพย์หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้าที่ได้ยื่นไว้ต่อสำนักงาน ก.ล.ต.

ลายมือชื่อ

ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อผูกพัน

นิติบุคคลผู้ขอรับใบอนุญาต

ประทับตรา (ถ้ามี)

ข้อเข้าหน้าที่ของผู้ขอรับใบอนุญาตที่สำนักงาน ก.ล.ต. ติดต่อได้

(1) ชื่อ

ตำแหน่ง หมายเลขอิทธิพลที่

หมายเลขโทรศัพท์ e-mail

(2) ชื่อ
ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์
หมายเลขโทรศัพท์ e-mail