

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม



มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-1:2566

DGA 6-1:2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 1

OVERVIEW

เวอร์ชัน 2.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม	13
1. ขอบข่าย	13
2. บทนิยาม	29
3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	30
3.1 กระบวนการทางดิจิทัล	30
3.2 ข้อพิจารณาในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	32
3.3 ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว	34
4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล	37
4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature)	37
4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	39
4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)	43
4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)	44
5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ	45
5.1 ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase)	45
5.2 ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ (Analysis Phase)	46
5.3 ระยะที่ 3 : การออกแบบ (Design Phase)	46
5.4 ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase)	48
5.5 ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase)	48
5.6 แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล	48
6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล	50
6.1 การสืบค้นข้อมูล	50
6.2 การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	55
6.3 การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	61
6.4 ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	68
6.5 การอนุมัติ	71
6.6 การชำระค่าธรรมเนียม	73
6.7 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น	78

6.8 การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	81
7. ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการบริหารทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	85
7.1 ตัวอย่างประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานตามมาตรา 10	85
7.2 ตัวอย่างประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13	87
7.3 ตัวอย่างคำสั่งเรื่องระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16	89
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลเพื่อ ติดตาม ตรวจสอบใบอนุญาต	92
1. การติดตามสถานะ การแจ้งเตือน และประเมินความพึงพอใจ	92
2. การแสดงใบอนุญาต และการขอตรวจใบอนุญาตจากประชาชน	95
3. แนวทางการเลือกใช้เทคโนโลยีตามระดับความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการ	99
บรรณานุกรม	101

ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (Overview)

การปรับปรุงมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม เวอร์ชัน 2.0

- ปรับแก้คำ **ชื่อกฎหมาย ชื่อระบบ** ฯลฯ ให้เป็นปัจจุบัน
- ปรับปรุงเนื้อหา การอ้างอิงมาตรฐาน รวมทั้งข้อเสนอเพิ่มเติม และใช้ชื่อย่อกลางแทนชื่อผลิตภัณฑ์
- เพิ่มตัวอย่างประกาศ (จาก สคก.)
- เพิ่มข้อเสนอแนะขั้นตอนหลังรับบริการ ได้แก่ การติดตาม ประเมินความพึงพอใจ การแสดงใบอนุญาต
- การเลือกใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในแต่ละระดับบริการ

จุดที่ปรับปรุง (เดิม)	จุดที่ปรับปรุง (แก้ไข)	เหตุผล	จำนวนปรับแก้(จุด)
(ร่าง) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.	พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	พรบ. ประกาศฉบับจริง	13
Advance	Advanced	บ่งบอกถึงระดับขั้น	3
Mailgothai , D.Dopa	WorkD , (ThaiD ปรับชื่อหลังประชาพิจารณ์)	ปรับเปลี่ยนระบบให้บริการ	2
Line Official, Facebook Fanpage	สื่อสังคมออนไลน์	ตัดชื่อผลิตภัณฑ์ และ การสร้างให้เหลือแค่แนวทางการใช้	3
ตาราง บทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล	เพิ่ม มาตรา ที่เกี่ยวข้อง ใน พรบ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ต่อท้ายในทุกวิธีการ	เพื่อแสดงความสอดคล้องของกระบวนการ และ พรบ.ฯ	138
ข้อ 6.2 ช่องวิธีการ ไม่มีการใช้ Bullets	เพิ่ม Bullets ในข้อ 6.2 ช่องวิธีการ	เพื่อให้สอดคล้องในเอกสาร	1
ร่างมาตรฐานฯ นิติบุคคล สพว. , การมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Delegation of Authority) สพวอ.	ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ ขมรอ. 31-2565 [28] และ เพิ่มในบรรณานุกรม	ข้อเสนอแนะดังกล่าวประกาศแล้ว	2
ข้อ 6.2.4 ไม่มีหัวข้อ	เพิ่มหัวข้อ 6.2.4	เพื่อให้สอดคล้องในเอกสาร	1

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนกรทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

บทที่ 1 ขอบข่าย – อธิบายกรอบมาตรฐานดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2 บทนิยาม – คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานนี้

บทที่ 3 ภาพรวมการจัดทำกระบวนกรทางดิจิทัลภาครัฐ – อธิบายกระบวนการ สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 4 แนวปฏิบัติกรดำเนินงานทั่วไปในกระบวนกรทางดิจิทัล

4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature)

4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)

4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป

ประเภทที่ 1

อักษร อักขระ ตัวเลข เสียง ภาพลายมือชื่อ หรือสัญลักษณ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



มาตรา 9

เหมาะกับธุรกรรมทั่วไป ความเสี่ยงต่ำ

ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ (Digital Signature)

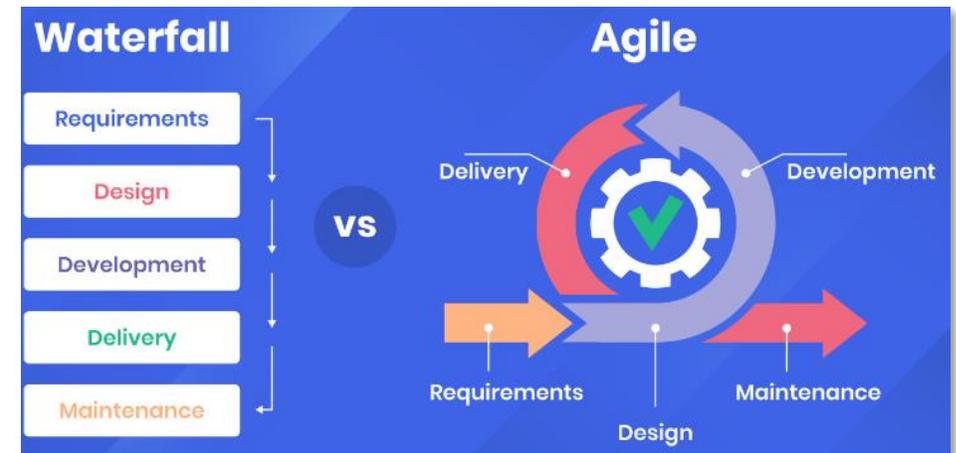
ประเภทที่ 2	ประเภทที่ 3
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้	ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ซึ่งใช้ใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง (CA)
	
มาตรา 26	มาตรา 26 และ 28

เหมาะกับธุรกรรมความเสี่ยงปานกลางถึงสูง เช่น ธุรกรรมเกี่ยวข้องกับสุขภาพความปลอดภัย หรือการละเมิดทางกฎหมาย

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนกรทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

บทที่ 5 แนวปฏิบัติกรดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ

- 5.1 ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase)
- 5.2 ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ (Analysis Phase)
- 5.3 ระยะที่ 3 : การออกแบบ (Design Phase)
- 5.4 ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase)
- 5.5 ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase)
- 5.6 แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบบริการทางดิจิทัล



บทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนกรทางดิจิทัล – เป็นเนื้อหาหลักของเล่มประกอบด้วยรายละเอียดของกระบวนกรทางดิจิทัลโดยจัดทำเป็นรูปแบบตาราง และยังแบ่งช่องทางให้ผู้อ่านได้เลือกใช้ เช่น การให้บริการด้วยช่องทางอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน

บทที่ 7 ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 – โดย สคก.

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

กรอบแนวคิดการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

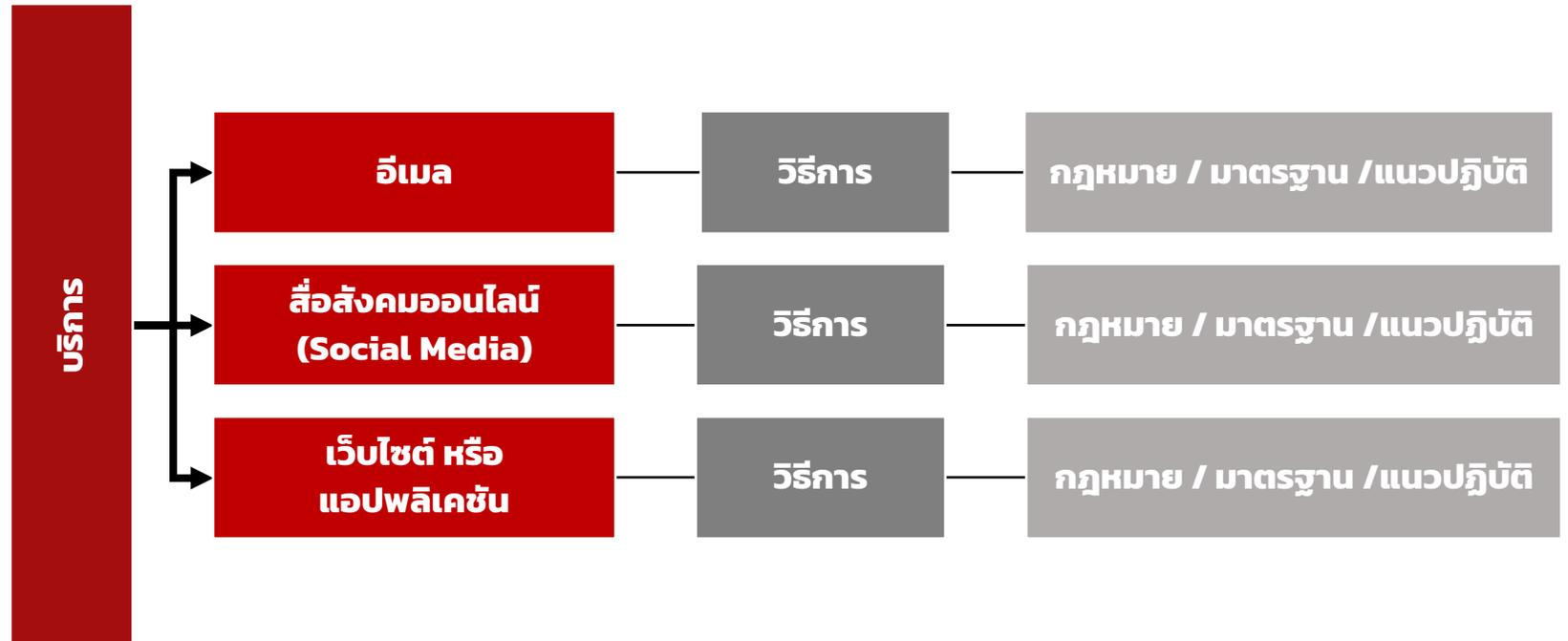
	Common Process (8 กระบวนการ)		
	Initial Digital Services	Standard Digital Services	Advanced Digital Services
ช่องทาง	Email, Social Media หรือช่องทางดิจิทัลที่ประชาชนใช้กันอย่างแพร่หลาย	Web Application หรือ Mobile Application	Web Application หรือ Mobile Application
การบริหารจัดการคำขอฯ (Back End)	No Backend	Standard Backend เช่น Biz Portal Backend ที่นำมาประยุกต์ใช้กับความต้องการหน่วยงาน (Lightly Customized)	Backend ที่จัดทำขึ้นตามขั้นตอนการทำงานเฉพาะของหน่วยงาน (Fully Customized)
เป้าหมาย	เน้นอำนวยความสะดวกเบื้องต้น การให้ข้อมูลพื้นฐาน	เน้นการให้บริการ End-to-End ที่ครบถ้วน Digital Data ตามกรอบ Data Governance Data Exchange Open Data	บริการประสิทธิภาพสูง ตอบสนองความต้องการที่ยืดหยุ่น รวดเร็ว Automation เทคโนโลยีสมัยใหม่ AI ML
ข้อดี	เริ่มต้นได้ง่าย เร็ว ใช้งบประมาณน้อยหน่วยงานดำเนินการได้เอง	ได้ข้อมูลดิจิทัลจากการให้บริการ นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ใช้เครื่องมือ สพร. ได้ (ไม่ต้องใช้งบประมาณ)	บริการได้รับการจัดทำให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานที่ปรับเปลี่ยนได้ตาม user (Customized)
ข้อจำกัด	ยากต่อการนำมาประยุกต์ใช้กับบริการที่มีธุรกรรมจำนวนมาก หรือธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง	ใช้เวลาในการประยุกต์บริการเข้ากับ Standard Backend (Onboarding) ไม่เหมาะกับบริการที่มีกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะงานที่ต้องมีการประมวลผลที่ซับซ้อน หรืองานเฉพาะด้าน	บุคลากรต้องมีทักษะเทคโนโลยีสูง ใช้งบประมาณสูง / ใช้เวลาในการพัฒนานาน
เหมาะกับ	หน่วยงานระดับท้องถิ่นงานบริการที่มีปริมาณการให้บริการน้อย/ความเสี่ยงต่ำ	หน่วยงานทั่วไปที่มีความพร้อม งานบริการทั่วไป	หน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมสูง งานบริการที่มีปริมาณการให้บริการมาก/ความเสี่ยงสูง (High Volume / High Impact)

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

ช่องทางที่เลือก ได้แก่ 1) อีเมล 2) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และ 3) เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งมี วิธีการ และ กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน หน่วยงานอาจมีอยู่แล้ว หรือจัดทำขึ้นใหม่ ก็ได้ ซึ่ง **ไม่จำเป็นต้องมีครบขึ้นกับบริการ** สามารถอธิบายได้ตามตัวอย่างแผนภาพ ดังนี้

- 1) การสืบค้นข้อมูล
- 2) การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน
- 3) การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ
- 4) ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ
- 5) การอนุมัติ
- 6) การชำระค่าธรรมเนียม
- 7) การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
- 8) การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น



(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 10

<p style="text-align: center;">ตัวอย่าง</p> <p style="text-align: center;">ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....</p> <p style="text-align: center;">เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....</p> <p style="text-align: center;">พ.ศ.</p> <hr/> <p>โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้บรรดาค่าขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่ค่าขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นเข้าสู่ระบบ สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ</p> <p>อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน)..... ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้</p> <p>ข้อ ๑ ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน)..... โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>(๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)(ระบุอีเมลกลางของหน่วยงาน เช่น saraban@opdc.go.th).....</p> <p>(๒) เว็บไซต์(ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น www.opdc.go.th).....</p> <p>(๓) แอปพลิเคชัน(ระบุแอปพลิเคชันของหน่วยงาน เช่น โลกนี้ @opengov หรือแอปพลิเคชันทางรัฐ ในระบบ iOS และ Android (ถ้ามี)).....</p> <p>ข้อ ๒ ในกรณีที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจาก.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน).....</p> <p>(๒)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....</p>	<p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">ข้อ ๓ ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ทางช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้</p> <p style="text-align: center;">ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.</p> <p style="text-align: center;">.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....</p> <p style="text-align: center;">.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....</p>
---	--

ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (รวบรวมโดย สำนักงาน ก.พ.ร.)



<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้โดยสะดวก โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 13 เกี่ยวกับการแสดงใบอนุญาต

<p style="text-align: center;">ตัวอย่าง</p> <p style="text-align: center;">ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....</p> <p style="text-align: center;">เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p style="text-align: center;">พ.ศ.</p> <p>โดยที่มาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่า ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้อนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้อนุญาตที่จะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ โดยให้ถือว่า การแสดงเช่นว่านั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว สมควรกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตตามกฎหมายในความรับผิดชอบของ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน</p> <p>อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้</p> <p>ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป</p> <p>ข้อ ๒ ในประกาศนี้ “ใบอนุญาต” หมายความว่า เอกสารหลักฐานที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....</p> <p>(๒) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....</p> <p>(๓) หนังสือสำคัญการจดทะเบียน.....(ระบุชื่อหนังสือสำคัญ).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....</p> <p>(๔) ใบรับจดทะเบียน.....(ระบุชื่อใบรับจดทะเบียน).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....</p> <p>(๕) เอกสาร.....(ระบุชื่อเอกสาร).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....</p>	<p style="text-align: center;">๒</p> <p>ข้อ ๓ ผู้รับอนุญาตสามารถเลือกแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๒ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) แสดงเป็นภาพผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>(๒) แสดงเป็นคิวอาร์โค้ดที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเพื่อเข้าถึงใบอนุญาตที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต หรือ</p> <p>(๓) แสดงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน.....(ระบุชื่อแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....</p> <p>ข้อ ๔ การแสดงใบอนุญาตตามข้อ ๓ ต้องมีขนาดของภาพและความละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ รวมทั้งสามารถแสดงให้เห็นข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของใบอนุญาตได้ครบถ้วน ผู้รับอนุญาตอาจเลือกแสดงภาพใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ สถานที่ประกอบกิจการมากกว่าหนึ่งในหรือภาพผ่านหน้าจอเดียวกันก็ได้ แต่ต้องมีระยะเวลาแสดงภาพใบอนุญาตแต่ละใบไม่น้อยกว่าห้าวินาที</p> <p>ข้อ ๕ เมื่อผู้รับอนุญาตเลือกแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อ ๓ แล้ว ผู้รับอนุญาตไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยตลอดเวลา ณ สถานที่ประกอบกิจการอีกต่อไป แต่ต้องสามารถแสดงต่อเจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เมื่อมีการตรวจสอบ หรือต่อประชาชนที่ขอตรวจสอบ</p> <p style="text-align: center;">ประกาศ ณ วันที่</p> <p style="text-align: center;">.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....</p> <p style="text-align: center;">.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....</p>
---	---

* ใต้นามงานของรัฐแต่ละหน่วยสำรวจตรวจสอบกฎหมายในความรับผิดชอบของตนทั้งหมด ว่ามีการกำหนดให้ประชาชนหรือผู้อนุญาตแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสถานที่แห่งใดหรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใด แล้วรวบรวมเพื่อนำมากำหนดในข้อ ๒ ให้ครบถ้วน

ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (รวบรวมโดย สำนักงาน ก.พ.ร.)



<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

หัวหน้าหน่วยงานกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16

ตัวอย่าง

คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....
ที่ /...
เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่มาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติว่าในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว สมควรกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในคำสั่งนี้
"สำนักงาน" (หรือ "กรม" ฯลฯ) หมายความว่า(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ข้อ ๒ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้
(หมายเหตุ : เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น)

- (๑) ระบบ OCS Cloud Office
- (๒) โพรเซสซิงอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ชื่อโดเมน @ocs.go.th ที่สำนักงานจัดสรรให้
- (๓) แอปพลิเคชัน Microsoft Teams
- (๔) กลุ่มไลน์ OCS Official ของสำนักงาน

ข้อ ๓ คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....
.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (รวบรวมโดย สำนักงาน ก.พ.ร.)



<https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>

(ร่าง) มสพร. 6-1:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม (ต่อ)

ภาคผนวก ก. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลเพื่อ ติดตาม ตรวจสอบใบอนุญาต- ปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับ กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในบทที่ 1 โดยจะเป็นส่วนเสริมของแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล บทที่ 6 ประกอบด้วย

- 1) การติดตามสถานะ การแจ้งเตือน และประเมินความพึงพอใจ
- 2) การแสดงใบอนุญาต และการขอตรวจใบอนุญาตจากประชาชน
- 3) แนวทางการเลือกใช้เทคโนโลยีตามระดับความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการงาน

3. แนวทางการเลือกใช้เทคโนโลยีตามระดับความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการงาน

ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ [1/2]

เป็นคำแนะนำการใช้เครื่องมือตามความพร้อมของหน่วยงานทั้งในระดับเริ่มต้น ระดับมาตรฐาน และระดับสูง เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน

กระบวนการ	1	2	3	4	5
เครื่องมือที่ใช้	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติและอนุญาต
ระดับเริ่มต้น (Basic)	อีเมล, อีเมลลิงก์, ฟอร์มออนไลน์	ไอดีคนที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1)	PDF form, Google form /ms form	พิมพ์เป็นกระดาษ ดำเนินการผ่านระบบสารบรรณ	อนุมัติและอนุญาตแบบคำขอ และเอกสารที่พิมพ์เป็นกระดาษ
ระดับมาตรฐาน (Standard)	เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	ไอดีคนที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1)	แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form)	e-Sarabon ผ่านระบบที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	e-Sarabon ผ่านระบบที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
ระดับสูง (Advance)	เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน, Chatbot	ไอดีคนที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับที่ 2 หรือมากกว่า (IAL2)	แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติ	e-Sarabon เพิ่มขีดความสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน สำหรับตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ	เพิ่มขีดความสามารถเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 2 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (1/2)

ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ [2/2]

กระบวนการ	6	7	8	9	10
เครื่องมือที่ใช้	การชำระค่าธรรมเนียม	การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงผลใบอนุญาต	
ระดับเริ่มต้น (Basic)	เปิดบัญชีของหน่วยงาน	แปลงใบอนุญาต/เอกสารกระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์	จัดส่งผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้	แจ้งเตือนผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
ระดับมาตรฐาน (Standard)	แอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend)	จัดทำเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ลงนามแบบ e-Signature	จัดส่งผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	แจ้งเตือนผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายจากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
ระดับสูง (Advance)	แอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend)	จัดทำตามมาตรฐาน ชมชอ. 11-2560 หรือ ชมชอ. 24-2563	จัดส่งผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	แจ้งเตือนผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายจากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

ภาพที่ 3 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (2/2)

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-2:2566

DGA 6-2:2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐาน
อ้างอิง

GUIDLINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 2

TECHNICAL REFERENCE

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

1. ขอบข่าย	1
2. บทนิยาม.....	1
3. มาตรฐานอ้างอิงสำหรับหน่วยงานหรือบริการภาครัฐทุกระดับ.....	2
3.1. มาตรฐานอ้างอิงด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.....	2
3.2. มาตรฐานอ้างอิงด้านการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	4
3.3. มาตรฐานอ้างอิงด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตน.....	5
3.4. มาตรฐานอ้างอิงด้านการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล	7
3.5. มาตรฐานอ้างอิงด้านข้อมูลเปิดและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	8
3.6. มาตรฐานอ้างอิงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์.....	10
3.7. มาตรฐานอ้างอิงด้านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน.....	12
3.8. มาตรฐานอ้างอิงด้านการเงิน	13
ภาคผนวก ก. แนวทางการใช้งาน QR Code	14
ภาคผนวก ข. แนวทางการพิสูจน์และยืนยันตัวตน	23
ภาคผนวก ค. แนวทางการแปลงเอกสารหรือข้อความให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	26
ภาคผนวก ง. แนวทางการมอบอำนาจทางอีเมล	30
บรรณานุกรม	34

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง (ต่อ)

มาตรฐานอ้างอิง

ตารางที่ 4 มาตรฐานอ้างอิงด้านการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

ลำดับ	มาตรฐานอ้างอิง	วัตถุประสงค์	สถานที่จัดเก็บ
1	ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล ว่าด้วยเรื่อง กรอบแนวทางการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (มรด. 2-1:2565)	เป็นกรอบแนวทางเพื่อสนับสนุนภาครัฐให้เกิดการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	ประกาศราชกิจจานุเบกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เว็บไซต์ https://ratchakitcha.soc.go.th/
2	มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยมาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล เรื่องข้อมูลบุคคล (มสพร. 4-2565)	เพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่างหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล ในส่วนของข้อมูลบุคคล	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เว็บไซต์ https://standard.dga.or.th/
3	มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยมาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล เรื่องข้อมูลนิติบุคคล (มสพร. 5-2565)	เพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานร่วมกัน (Interoperability) ระหว่างหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล ในส่วนของข้อมูลนิติบุคคล	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เว็บไซต์ https://standard.dga.or.th/

- **รวบรวมมาตรฐาน หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง**
- **จัดเป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการค้นหา**
- **แสดงละเอียดวัตถุประสงค์การใช้งาน**
- **แสดงสถานที่จัดเก็บ**

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง (ต่อ)

ขอบข่าย – กรอบการนำเสนอรายการมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐสามารถใช้อ้างอิง และปฏิบัติ

มาตรฐานอ้างอิงสำหรับหน่วยงานหรือบริการทุกระดับ – ประกอบด้วย

มาตรฐานอ้างอิงด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

- ✓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564
- ✓ หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563
- ✓ การจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ขมรอ. 11-2560)

มาตรฐานอ้างอิงด้านการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ยกตัวอย่าง เช่น

- ✓ แนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 1.0 (ขมรอ. 23-2563)
- ✓ แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มสพร. 7-2565)

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง (ต่อ)

มาตรฐานอ้างอิงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เช่น

- ✓ มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศตามวิธีการแบบปลอดภัย พ.ศ. 2555
- ✓ ประมวลแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (สกมช)

มาตรฐานอ้างอิงด้านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เช่น

- ✓ มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ Version 2.0
- ✓ มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ Version 1.0
- ✓ มาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์และระบบ (มอก. 29110)

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง (ต่อ)

มาตรฐานอ้างอิงด้านการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล เช่น

- ✓ มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล ว่าด้วยเรื่อง กรอบแนวทางการพัฒนา มาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (มรด. 2-1:2565)
- ✓ มาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล เรื่องข้อมูลบุคคล (มสพร. 4-2565)
- ✓ มาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ด้านความหมายข้อมูล เรื่องข้อมูลนิติบุคคล (มสพร. 5-2565)

มาตรฐานอ้างอิงด้านการเงิน ยกตัวอย่าง เช่น

- ✓ หนังสือแจ้งเวียนกรมบัญชีกลาง
- ✓ ข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ (ขมธอ. 22-2563)

(ร่าง) มสพร. 6-2:256x ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 2 เรื่องมาตรฐานอ้างอิง (ต่อ)

ภาคผนวก ก. – แนวทางการใช้งาน QR Code

- ✓ ประโยชน์ของ QR Code
- ✓ การสร้าง การตรวจสอบ
- ✓ ขนาดของ ความจุข้อมูล
- ✓ การใช้งาน และข้อพึงระวังในการใช้
- ✓ กรณีศึกษา

ภาคผนวก ข. – แนวทางการพิสูจน์และยืนยันตัวตน

- ✓ สำหรับธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง
- ✓ สำหรับกรณีที่ไม่ใช้ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง

ภาคผนวก ค. – แนวทางการแปลงเอกสารหรือข้อความ

ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- ✓ การระบุตัวตนผู้แปลงเอกสาร
- ✓ เลือกใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์การแปลงเอกสาร
- ✓ การตรวจสอบความครบถ้วนก่อนและหลังแปลง

ภาคผนวก ง. – แนวทางการมอบอำนาจทางอีเมล

- ✓ การมอบอำนาจทางอีเมลจากบุคคลธรรมดา
- ✓ การมอบอำนาจทางอีเมลจากนิติบุคคล

บรรณานุกรม

(ร่าง) มสพร. 6-3:256X ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น



มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-3:2566

DGA 6-3:2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการ
ระดับเริ่มต้น

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 3
INITIAL LEVEL

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

สารบัญภาพ.....	10
มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น.....	11
1. ขอบข่าย.....	11
2. บทนิยาม.....	12
3. การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน.....	13
3.1 การสร้างอีเมลเพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่อง.....	13
3.2 การรับเรื่องติดต่อทางอีเมล.....	15
3.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอีเมล.....	17
3.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	21
3.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย.....	23
3.6 อื่น ๆ.....	24
4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Official) ในการบริการประชาชน.....	25
4.1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน LINE เพื่อรับเรื่องจากประชาชน ดังนี้.....	25
4.2 การรับเรื่องติดต่อทางสื่อสังคมออนไลน์.....	28
4.3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์.....	30
4.4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	36
4.5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย.....	37
4.6 อื่นๆ.....	39
ภาคผนวก.....	40
ภาคผนวก ก. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ กค 0402.2/ว.140.....	41
ภาคผนวก ข. INFOGRAPHIC การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน.....	48
บรรณานุกรม.....	49

(ร่าง) มสพร. 6-3:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น (ต่อ)

บทที่ 1 ขอบข่าย – อธิบายกรอบมาตรฐานการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2 บทนิยาม – คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานนี้

บทที่ 3 การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในการบริการประชาชน

บทที่ 4 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LINE Official) ในการบริการประชาชน

- (1) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชน
- (2) การรับเรื่องติดต่อ
- (3) การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน
- (4) การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอ หรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- (5) การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

ภาคผนวก ก. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ กค 0402.2/ว.140

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชน (อีเมล)



- 1) การตั้งชื่อหน่วยงาน** ให้เป็นไปตามระเบียบสารบรรณฯ โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษ เช่น klongnoy หรือ paktang เป็นต้น
- 2) การจดทะเบียนโดเมนเนม** ให้หน่วยงานเลือกใช้โดเมนเนมตามพันธกิจของหน่วยงาน เช่น .go.th .or.th .ac.th หรือ .mi.th (ผ่านผู้ให้บริการ THNIC) เมื่อดำเนินการแล้ว หน่วยงานจะได้ชื่อโดเมนเนมของหน่วยงาน เช่น klongnoy.go.th หรือ paktang.go.th เป็นต้น
- 3) การจัดหาอีเมลกลาง** ใช้เพื่อ รับ-ส่ง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งจากหน่วยงานอื่น และ จากประชาชน โดยแนวปฏิบัตินี้จะแนะนำ 3 แนวทาง คือ
 - i. จากผู้ให้บริการเอกชน เช่น outlook.com หรือ gmail.com (ทั้งนี้หากหน่วยงานเลือกรูปแบบนี้ หน่วยงานต้องดำเนินการแปลงโดเมนเนม มาเป็นของหน่วยงาน ตามข้อ 2) ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นตามมา)
 - ii. จากผู้ให้บริการอีเมลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สพร.
 - iii. จากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4) การกำหนดชื่ออีเมล** หน่วยงานสามารถกำหนดได้เอง หรือ กำหนดตามระเบียบสารบรรณฯ ให้ใช้คำว่า saraban นำหน้า ตัวอย่างเช่น saraban@klongnoy.go.th หรือ saraban@paktang.go.th เป็นต้น
- 5) แฉงลงทะเบียนอีเมลกลาง** โดยหน่วยงานที่รับลงทะเบียน คือ สพร. สามารถติดต่อได้โดย ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/government-email/> หรือผ่านช่องทางอีเมล contact@dga.or.th

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชน (สื่อสังคมออนไลน์)



- 1) **ต้องจัดเตรียมอีเมล** เพื่อใช้ในการ ลงทะเบียนหน่วยงาน กับผู้ให้บริการ LINE Official Account ทั้งนี้หน่วยงานอาจใช้ อีเมลกลาง มาใช้ในการลงทะเบียน ก็ได้
- 2) **เลือกประเภทบัญชี** ปัจจุบัน LINE OA ให้บริการอยู่ 3 ประเภท คือ
 - ประเภทที่ 1 ไม่มีการพิสูจน์ความมีอยู่จริงของหน่วยงาน ซึ่งสถานะของบัญชี จะแทนด้วยโล่ สีเทา
 - ★ ➤ **ประเภทที่ 2 มีการพิสูจน์ความมีอยู่จริงของหน่วยงาน ซึ่งสถานะบัญชี จะแทนด้วยโล่ สีน้ำเงิน**
 - ประเภทที่ 3 จะคล้ายกับประเภทที่ 2 แต่จะเหมาะสมกับหน่วยงาน ที่มีขนาดใหญ่และต้องการที่จะสื่อสารระหว่างประชาชน บ่อยครั้ง และ เป็นจำนวนมาก ซึ่งก็จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงตามมาด้วย โดยสถานะบัญชีจะแทนด้วยโล่ สีเขียว

บัญชีทั่วไป

บัญชีรับรอง

บัญชีพรีเมียม

DGA Thailand
SmartNationSmartLife
- 3) **การกำหนดชื่อ** ให้ใช้ชื่อทางการของหน่วยงาน ทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ เช่น เทศบาลคลองน้อย อ.ปากพ่อง เป็นต้น
- 4) **ชื่อสำหรับการเพิ่มเพื่อน** เมื่อทำการสมัคร LINE OA แล้ว ระบบจะทำการสุ่ม Account ID ให้เพื่อใช้ในการเพิ่มเพื่อน เช่น @s2345z แต่ถ้าหากหน่วยงานมีงบประมาณ สามารถกำหนด Account ID ให้ง่ายต่อการค้นหาได้ เช่น @dgathailand โดยจะมีค่าใช้จ่ายรายปีอยู่ที่ 444 - 459 บาท (ขึ้นอยู่กับ OS ที่ใช้)

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชน

จากที่ได้นำเสนอไป จะเห็นได้ว่า **ความสำคัญของช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนนั้น หัวใจจะอยู่ที่ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน** ดังนั้นหน่วยงานจึงมีหน้าที่ที่จะต้องพิสูจน์ **ความมืออยู่จริงของหน่วยงาน** โดยตามที่ได้กล่าวไป จะเห็นได้ว่า



- 1) การลงทะเบียนโดเมนเนมกับผู้ให้บริการ THNIC นั้น เป็นการลงทะเบียนกับผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม ที่ผ่านการรับรองจากระดับนานาชาติ
- 2) การลงทะเบียนอีเมลกลาง กับ สพร. ซึ่งก็จะเป็นไปตาม ระเบียบสารบรรณฯ ให้มีหน้าที่ตรวจสอบ และ รวบรวมอีเมลกลางของหน่วยงานของรัฐทั้งหมด เพื่อเผยแพร่



- 3) การลงทะเบียน บัญชี LINE OA ประเภทที่ 2 และ 3 กับ ผู้ให้บริการ LINE ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้งานทั่วไป

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#1 การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชน



การจัดทำประกาศช่องทางติดต่อของหน่วยงาน

- ซึ่งจะปฏิบัติตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ

- โดยการติดประกาศในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับประกาศอื่นๆ ของหน่วยงาน
- การเผยแพร่บนช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook หรือ LINE เป็นต้น
- การสำเนาประกาศ ให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และรวบรวมเพื่อการเผยแพร่ต่อไป

การมอบหมายหน้าที่

- ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 ท่าน ให้เป็นผู้ควบคุมดูแลบัญชี
- ควรต้องดำเนินการตรวจสอบ จดหมาย หรือ ข้อความ เข้า (inbox) ทุกวันทำการ อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือ เมื่อเริ่มงาน และก่อนเลิกงาน
- ควรตรวจสอบในกล่องอีเมลขยะ (junk mail) ด้วย เพื่อป้องกันการตกหล่นของอีเมล

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#2 การรับเรื่องติดต่อ



- 1) เมื่อได้รับอีเมลหรือข้อความ ให้**จัดทำบันทึก**การติดต่อราชการ ตามระเบียบสารบรรณฯ ปี 2564
- 2) หากปรากฏชัดเจนว่าเป็น **ข้อความขยะ** เช่น ข้อความโฆษณา หรือ ข้อความชวนเชื่อต่างๆ สามารถลบได้ โดยไม่ต้องบันทึก
- 3) หากมีอีเมลหรือข้อความเข้า **นอกเวลาทำการ** ให้เจ้าหน้าที่สามารถลงรับในวันเวลาทำการต่อไปได้
- 4) หากเป็นการ**ส่งผิดหน่วยงาน** หรือ นอกหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน ให้ตอบกลับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงความผิดพลาด หรือ อาจจะแนะนำช่องทางที่ถูกต้องให้ประชาชนด้วยก็ได้ (ถ้าทราบ)
- 5) หากหน่วยงานยัง**ไม่มีระบบทะเบียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์** ให้จัดทำโดยใช้โปรแกรม อย่างง่าย เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers เป็นต้น
- 6) **การตอบกลับ** ต้องตอบกลับทางข้อความ หรือ ช่องทางอีเมลที่ประชาชนแจ้งเข้ามา โดยระบุเลขรับ และ หมายเลขติดต่อกลับ เพื่อประโยชน์ในการติดตามสถานะ
- 7) หลังจากดำเนินการทุกอย่างแล้ว หน่วยงานสามารถ**ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ**ภายในของหน่วยงานต่อไปได้ โดยรูปแบบอาจจะเป็น อิเล็กทรอนิกส์ หรือ กระดาษก็ได้

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน



- 1) **ตรวจสอบความถูกต้อง** และความครบถ้วนของคำขอและเอกสารตามคู่มือประชาชน
- 2) **กรณีเอกสารไม่ครบ** และไม่สามารถติดต่อกลับได้ ให้เก็บเรื่องไว้อย่างน้อย 30 วัน
- 3) เพื่อความสะดวกทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ ควร**จัดทำแบบฟอร์ม**งานบริการต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4) **กำหนดสกุล**ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เอกสารสแกน เช่น PDF, TIFF, PNG หรือ BMP เป็นต้น
- 5) **ไม่ต้องจัดทำสำเนา หรือ รับรองเอกสาร** กรณียื่นคำขอด้วยตนเอง
- 6) หากมี**การมอบอำนาจ** ให้ลงนามบนเอกสารกระดาษก่อนทำการสแกน หรือ ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- 7) **การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน** ให้ตรวจสอบตามวิธีการ ตามที่หน่วยงานเจ้าของเอกสารหลักฐานกำหนดไว้
- 8) หากมีการใช้งาน**ลายมือชื่อดิจิทัล** สามารถตรวจสอบด้วยโปรแกรม Adobe Acrobat Reader หรืออัฟโหลดเอกสารบนเว็บไซต์ <https://validation.teda.th/> ที่ทาง สพรอ. ให้บริการอยู่ก็ได้
- 9) ควรส่งเสริมการใช้งาน **อากรแสตมป์อิเล็กทรอนิกส์** หรือ e-stamp แทนการใช้อากรแสตมป์กระดาษ ในการมอบอำนาจ

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#3 การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน



- 10) ในกรณีที่ต้องมี**การพิสูจน์และยืนยันตัวตน** หากเป็นบริการที่มีความเสี่ยง สามารถใช้ Video Call ผ่านโปรแกรมทั่วไปได้ หรือ เมื่อจัดให้มีการรับใบอนุญาตด้วยตนเองในขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ
- 11) **การรับเงิน** หน่วยงานต้องเปิดบัญชีด้วยชื่อของหน่วยงาน และจัดให้มีช่องทางการชำระแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Mobile Banking ผ่าน QR Code หรือ ผ่านตู้ ATM เป็นต้น
- 12) สามารถ**ศึกษาเพิ่มเติมเรื่อง การจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง** ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากหนังสือเวียนของกระทรวงการคลัง ตามที่อยู่ในภาคผนวก ก. ของแนวปฏิบัตินี้
- 13) การ**ส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน** สามารถใช้รูปแบบกระดาษเดิมได้ หรือ ใช้งานวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่หัวหน้าหน่วยงานได้ออกคำสั่งไว้ ตามมาตรา 16 โดยมีตัวอย่างอยู่ในส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม เช่น การใช้งานอีเมล, LINE หรือ MS TEAMS เป็นต้น

#4 การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอ หรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์



- 1) **ลงนามในเอกสารกระดาษ**เหมือนเดิม แล้วจึงแปลงเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยบันทึกเป็นรูปแบบไฟล์สกุล PDF หรือ **จัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**ตั้งแต่เริ่มก็ได้
- 2) หากหน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอ สามารถจัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ**ลงลายมือชื่อดิจิทัล** เพื่อเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบถึงแหล่งที่มา และความเที่ยงแท้ของเอกสารในภายหลังได้
- 3) ควร**จัดส่งโดยใช้อีเมลกลาง**ของหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อความน่าเชื่อถือ
- 4) เมื่อหน่วยงานดำเนินงานไปซักระยะแล้วพบว่า ไม่สามารถรับเอกสารหลักฐานที่เป็นไฟล์ขนาดใหญ่ได้ หรือ มี**พื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ** หน่วยงานสามารถพิจารณาเลือกใช้การจัดเก็บบน cloud storage แทนได้ เช่น OneDrive, Google Drive เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เรื่องวิธีการระดับเริ่มต้น

#5 การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย



1) **จัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาต** โดยรวบรวมใบอนุญาตที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงในที่เปิดเผย ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Microsoft Excel, Google Sheets หรือ Apple Numbers เป็นต้น



2) **ข้อมูลที่จัดเก็บต้องครบถ้วน**ตามที่ระบุเอาไว้บนใบอนุญาต รวมถึงสถานะปัจจุบันของใบอนุญาต ด้วยเช่นกัน

3) **เปิดเผยฐานข้อมูลข้างต้น** เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการใช้งานใบอนุญาต

4) ตัวอย่าง**ช่องทางการเผยแพร่** โดยต้องกำหนดสิทธิการใช้งานเอกสารแค่อ่านเท่านั้น (read-only)

i. บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ii. บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด

iii. บนศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ www.data.go.th

5) ต้องมีการ**ปรับปรุงฐานข้อมูล**อย่างสม่ำเสมอ

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน



มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-4:2566

DGA 6-4:2566

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการ
ระดับมาตรฐาน

GUIDLINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 4
STANDARD LEVEL

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการ ระดับมาตรฐาน.....	11
1. ขอบข่าย	11
2. บทนิยาม.....	12
3. ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน).....	12
4. การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น	13
5. การรับเรื่องจากประชาชน.....	14
6. การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์.....	14
7. การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	19
8. การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย	20
9. อื่น ๆ.....	21

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

1. **ขอบข่าย** - อธิบายขอบเขตเนื้อหาของมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลฯ ฉบับนี้
2. **บทนิยาม** - ความหมายของนิยามที่ใช้ในมาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้ เช่น คำว่า **ระดับมาตรฐาน** หน่วยงานของรัฐ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
3. **ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)** สรุปสาระสำคัญของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย
4. **การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น** - กล่าวถึงการดำเนินการพัฒนา **ระบบ e-Service** ซึ่งอาจเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (**Web Application**) หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ (**Mobile Application**) หรือ บริการภายใต้แพลตฟอร์มดิจิทัล (เช่น บริการในแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นต้น)
5. **การรับเรื่องจากประชาชน** - กล่าวถึงการรับเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งมาเพื่อติดต่อดำเนินการ โดยให้มีการลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และการแจ้งกลับประชาชน

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

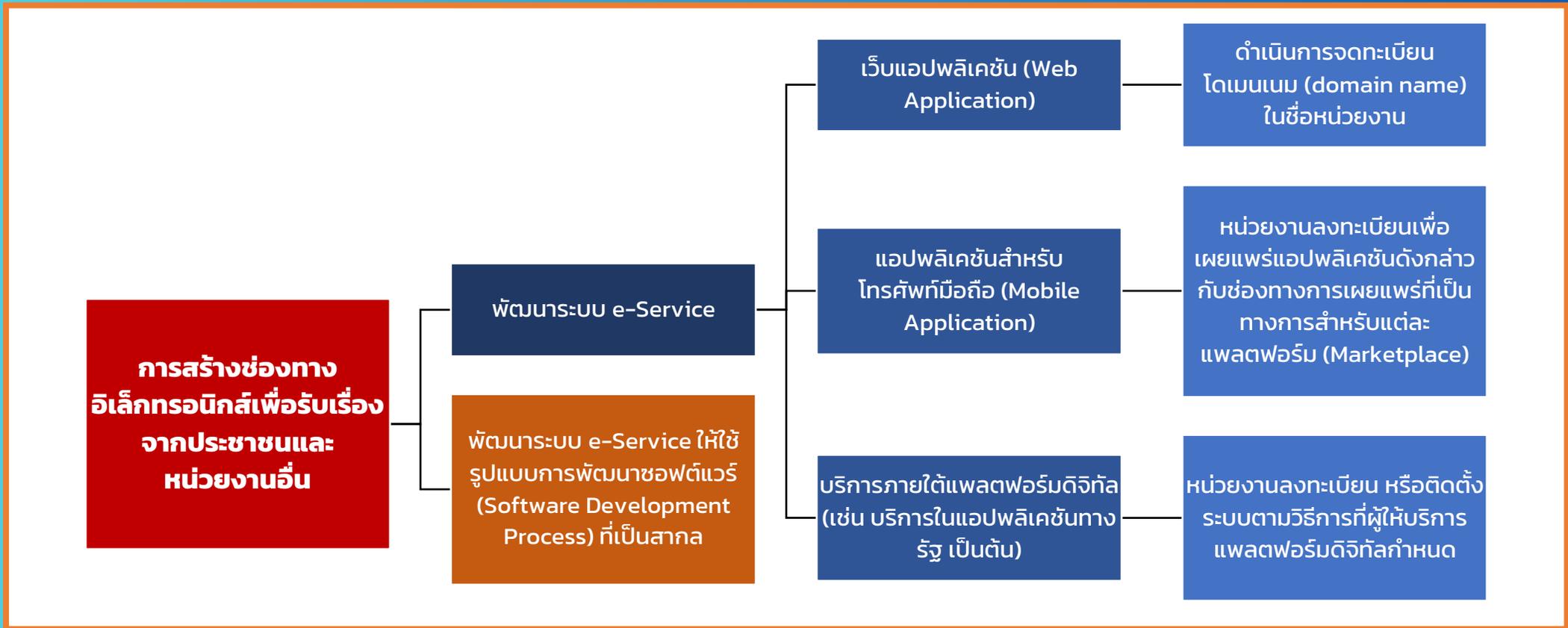
6. **การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์** – กล่าวถึงการเมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้ดำเนินการ**ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง**ของคำขอและเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน
7. **การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** - ให้ระบบ e-Service **จัดทำใบอนุญาตหรือหลักฐาน**เป็นไฟล์ และให้มีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก หรือผู้มีอำนาจอาจใช้วิธีการลงนามในเอกสารกระดาษตามปกติไปก่อนได้ แล้วส่งให้ส่วนงานสารบรรณแปลงเอกสาร**ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์**
8. **การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย** - ให้หน่วยงานรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานเป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้อง**แสดงเอกสารหลักฐานไว้ในที่เปิดเผย** ณ สถานที่ประกอบการ **จัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล**ของระบบ **e-Service**
9. **อื่น ๆ**

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

ภาพรวมวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำหรับหน่วยงานระดับมาตรฐาน)

มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานอาจพัฒนาการทำงานของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่ให้บริการระดับมาตรฐาน เพื่อนำมาใช้รับเรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)



จัดทำประกาศ และ เผยแพร่

โดยระบุตำแหน่งเว็บไซต์ (URL) เช่น <https://...> หรือ ชื่อแอปพลิเคชันที่เผยแพร่บนตลาดขายของบนโลกออนไลน์ (Marketplace) อย่างชัดเจน และติดประกาศนั้นในที่เปิดเผยเช่นเดียวกับการประกาศของหน่วยงานในเรื่องอื่นๆ

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

การรับเรื่องจากประชาชน

- 1) ให้ระบบ e-Service รับเรื่องจากประชาชน และลงทะเบียนเรื่องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 2) หากเป็นเรื่องที่ส่งให้ผิดหน่วยงาน/นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ตอบแจ้งกลับ (reply) ไปยังผู้ส่งโดยต้องแจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบด้วย
- 3) เมื่อได้รับเรื่องผ่านระบบ e-Service แล้วให้ แจ้งต่อผู้ยื่นว่าได้รับเรื่องแล้ว โดยต้องระบุเลขรับที่ลงรับไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้หมายเลขติดต่อสารบรรณกลางของหน่วยงาน หรือหมายเลขติดต่อของส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่สารบรรณจะส่งเรื่องไปให้ (ถ้าทราบ) ก็ได้
- 4) หากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นส่งเรื่องผ่านระบบ e-Service มาเพื่อติดต่อดำเนินการนอกเวลาทำการแล้ว ให้ระบบ e-Service ลงบันทึกในทะเบียนหนังสือรับ เป็นเวลาเริ่มต้นของวันทำการถัดไป



(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

1

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับเรื่องจากระบบ e-Service แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง ของคำขอ และเอกสารตามคู่มือสำหรับประชาชน หากไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ให้แจ้งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบโดยทันที

2

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ที่ยื่นคำขอมาททางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้เก็บเรื่องดังกล่าวไว้ 30 วัน หากระหว่างนั้นไม่มีผู้ใดติดต่อมา ให้ยุติการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามพิจารณาอนุมัติ

3

ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนส่งมา

4

พิสูจน์และยืนยันตัวตนสำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านระบบ e-Service

5

รับเงินค่าคำขอ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

6

ส่งต่อเรื่องภายในหน่วยงาน หากระบบ e-Service รองรับการเดินเรื่องภายในหน่วยงาน

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใด ให้ประชาชนที่ยื่นคำขอ หรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์



(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

ให้หน่วยงาน**รวบรวม**ข้อมูลใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานเป็นผู้ออก ซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย

ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้บังคับให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงรวบรวมและบันทึกข้อมูลใบอนุญาตที่หน่วยงานเคยออกในอดีตย้อนหลังจนครบถ้วน

ให้หน่วยงาน**ส่งออก (export) ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบไฟล์** และเปิดเผยไฟล์ข้อมูลใบอนุญาต

หน่วยงานมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็น**ปัจจุบัน**อยู่ตลอดเวลา

กรณีที่หน่วยงานยังมิได้จัดทำฐานข้อมูล และ/หรือยังมิได้นำฐานข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ให้ประชาชนสืบค้น ให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดส่งข้อมูลให้ประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายใน 3 วัน ในกรณีที่ประชาชนขอข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตดังกล่าว

(ร่าง) มสพร. 6-4:2566 ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 4 เรื่องวิธีการระดับมาตรฐาน (ต่อ)

อื่นๆ

- **หากระบบ e-Service** ที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ยังมี**คุณสมบัติไม่ครบถ้วน**ตามภาคผนวก หรือ ยังไม่รองรับการดำเนินการตามที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ **หน่วยงานอาจนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับเริ่มต้น มาใช้ได้โดยอนุโลม**
- ในกรณีที่หน่วยงานมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> หรือส่งคำถามมาที่ dx@opdc.go.th