



สพร./PRD
กุมภาพันธ์ 2569

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
DGA Community Standard

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
GOVERNMENT DIGITAL SERVICE STANDARD ASSESSMENT CRITERIA
สำหรับเวียนขอข้อคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 601

26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. x-256x

DGA x-xxxx

ว่าด้วย | หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
GOVERNMENT DIGITAL SERVICE STANDARD ASSESSMENT CRITERIA |

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักนายกรัฐมนตรี

49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

มสพร. X-256X

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 601

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

วันที่ ระบุวันที่ประกาศ

72
73 **คณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์**
74 **ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562**

75 **ที่ปรึกษา**

76 นางไอรดา เหลืองวิไล รองผู้อำนวยการ
77 รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

78 **ประธานกรรมการ**

79 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

80 **รองประธานกรรมการ**

81 นายอาศิษ อัญญาโพธิ์ รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

82 **กรรมการ**

83 นายมารุต บุรณรัช ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

84 นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง สำนักงานพัฒนารัฐกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

85 นายชะลอ อินทพันธุ์ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

86 นางสาวดารารัตน์ โฆษิตพิพัฒน์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

87 นางสาวพรพิมล อุ๋นไพโร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

88 นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

89 นายวีระ วีระกุล สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

90 รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา ประธานคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย
91 ภาครัฐ

92 ศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล ประธานคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานการบริหารจัดการข้อมูล
93 ภาครัฐ

94 ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์ ประธานคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานการเชื่อมโยงและ
95 แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

96 **กรรมการและเลขานุการ**

97 นางสาวอรุณีญา เกตุพรหม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

98

99	คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล	
100	ที่ปรึกษา	
101	นางไอรดา เหลืองวิไล	รองผู้อำนวยการ
102		รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
103	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
104	นายอาคิส อัญญาโพธิ์	รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
105	ประธานคณะกรรมการ	
106	รองศาสตราจารย์เกริก ภิมย์โสภา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
107	รองประธานคณะกรรมการ	
108	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
109	คณะกรรมการ	
110	นายสิทธิโชค ชัยปัญญา	กรมการปกครอง
111	นางวัลภา นุตโร	กรมบัญชีกลาง
112	นางสาวพนนิชา เกื้อประจง	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
113	นายกำชัย จัดตานนท์	กรมศุลกากร
114	นางจันทร์เจริญ แบริโรวส์	กรมสรรพากร
115	นางสาวดารารัตน์ ไชยิตพิพัฒน์	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
116	พ.ต.ท.วรกร ทองสุข	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
117	พ.ต.อ.ณัทกฤษ พรหมจันทร์	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
118		ไซเบอร์แห่งชาติ
119	นายชาลี วรกุลพิพัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
120	นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
121	นายเมธวิน กิติคุณ	สภาพัฒนาการเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย
122	นายคชาวุธ ปาระมี	สมาคมไทยบล็อกเชน
123	นายอธิบัติ ลิ้มสัมพันธ์สันติ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
124	นายอุสรุา วิจารณ์านนท์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
125	คณะกรรมการและเลขานุการ	
126	นางสาวอรุณีชญา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
127	ผู้ช่วยเลขานุการ	
128	นายธีรวัฒน์ โรจน์ไพฑูรย์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
129		
130		

- 131 คณะผู้วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
132 ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
133 นายณัฐพงศ์ บุบผะศิริ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
134 นางสาวกัญญารัตน์ ภูไพบูลย์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
135 ว่าที่ร้อยตรี กฤตยชญ์ เสริมวัฒนากุล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148 มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน
149 มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ ฉบับนี้จัดทำขึ้นผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
150 ผู้ทรงคุณวุฒิ และประชาชน รวมถึงผ่านการพิจารณากลั่นกรองโดยคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการ
151 และการดำเนินงานทางดิจิทัล และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และ
152 หลักเกณฑ์ภายใต้พระราชบัญญัติฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานมีความครบถ้วน เหมาะสม และสามารถนำไป
153 ประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

154

155

156

157 [หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ] ฉบับนี้จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ
158 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี

159

160 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

161 เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย

162 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

163 หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 601

164 E-mail: sd-g4_division@dga.or.th

165 Website: www.dga.or.th

166

167

คำนำ

168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196

มาตรฐานนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการตรวจประเมินการดำเนินงานของบริการดิจิทัลภาครัฐให้มีความสอดคล้อง เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้การให้บริการดิจิทัลภาครัฐมีคุณภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย โปร่งใส และคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

มาตรฐานนี้กำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการออกแบบ พัฒนาและส่งมอบบริการ ด้านเทคนิคและความมั่นคงปลอดภัย ด้านการประเมินและปรับปรุงบริการ โดยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินทั้งการประเมินตนเองและการตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

การพิจารณาผลการตรวจประเมินตามมาตรฐานนี้ ให้พิจารณาในลักษณะ ผ่านหรือไม่ผ่านตามข้อกำหนด ที่ระบุไว้ โดยถือว่าผ่านเมื่อมีการปฏิบัติตามและสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และสามารถแสดงหลักฐานประกอบการตรวจประเมินได้อย่างเพียงพอ

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงในการตรวจประเมินและการปรับปรุงการดำเนินงานของบริการดิจิทัลภาครัฐ มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดลำดับหรือเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้การให้บริการดิจิทัลภาครัฐเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

197		สารบัญ	
198	สารบัญ		7
199	1. บทนำ		1
200	1.1 หลักการและความจำเป็น		1
201	1.2 วัตถุประสงค์		1
202	1.3 ขอบข่าย		2
203	1.4 บทนิยาม		2
204	1.5 กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง		3
205	2. แนวคิด		3
206	2.1 กรอบแนวคิด		3
207	3. การตรวจประเมินบริการดิจิทัล		4
208	3.1 การประเมินตนเอง (Self-Assessment)		4
209	3.2 การจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (Non-conformity)		5
210	3.3 การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)		6
211	3.4 หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม (Legacy System)		6
212	4. เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน		6
213	5. รอบระยะเวลาการประเมินและการรายงานผล		6
214	ภาคผนวก		8
215	ภาคผนวก ก: ขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap)		8
216	ภาคผนวก ข: แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ		9
217	บรรณานุกรม		10
218			
219			

220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วย[หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ]

1. บทนำ

1.1 หลักการและความจำเป็น

ปัจจุบันได้มีการกำหนด มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อเป็นกรอบให้หน่วยงานรัฐใช้ในการออกแบบ พัฒนา และให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกัน และรองรับการบูรณาการผ่านแพลตฟอร์ม กลางของภาครัฐ

เพื่อให้การนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบ จึงได้จัดทำ หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐาน บริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพและความพร้อมของบริการตามกรอบมาตรฐาน

หลักเกณฑ์นี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นว่าบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐได้รับการออกแบบ และดำเนินการตามแนวทางเดียวกัน เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ลดความ ซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบ ลดภาระการบริหารช่องทางบริการ และยกระดับประสบการณ์ของประชาชนในการ เข้าถึงบริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวเน้นให้หน่วยงานใช้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นลำดับแรก เพื่อ เตรียมความพร้อมและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

1.2 วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นกรอบกลางสำหรับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลของ หน่วยงานรัฐกับมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

- เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐพัฒนาและปรับปรุงบริการดิจิทัลให้มีคุณภาพ และปลอดภัย

- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการดิจิทัลภาครัฐ และสนับสนุนการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว และครบวงจร

- เพื่อเป็นเครื่องมือบริหารจัดการและกำกับติดตามความก้าวหน้าด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นไปในแนวทาง เดียวกันทั่วทั้งหน่วยงานรัฐ

- เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และติดตาม ประเมินผลได้อย่างต่อเนื่อง

248

249 **1.3 ขอบข่าย**

250

251 มาตรฐานฉบับนี้กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินตามข้อกำหนดของ มาตรฐานสำนักงานพัฒนา
252 รัฐบาลดิจิทัล (มสพร) ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ และอ้างอิงการจัดระดับผลกระทบตามประกาศ
253 คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (กมช.) เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะ
254 ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566

255

256 **1.4 บทนิยาม**

257

258 “บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการดิจิทัลที่มี
259 ความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือมีความสำคัญยิ่งต่อความต่อเนื่อง
260 ในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยหากเกิดเหตุขัดข้องหรือความเสียหายแก่ระบบ จะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อ
261 ความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิภาพสาธารณะ ระบบการเงิน หรือธุรกรรมสำคัญของภาครัฐ

262 “บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบปานกลาง (Medium-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการ
263 ดิจิทัลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนในวงกว้าง ซึ่งหากเกิดข้อขัดข้องจะส่งผล
264 กระทบต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก แต่ยังไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือโครงสร้างพื้นฐาน
265 สำคัญทางสารสนเทศในระดับประเทศโดยตรง

266 “บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบต่ำ (Low-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการดิจิทัลที่มี
267 ความสำคัญในเชิงสนับสนุน ซึ่งหากเกิดเหตุขัดข้องหรือระบบหยุดทำงานชั่วคราว จะไม่ส่งผลกระทบต่อความ
268 มั่นคงปลอดภัยหรือการให้บริการประชาชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

269 “มาตรการควบคุม (Control)” หมายถึง กระบวนการ นโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้นเพื่อ
270 ควบคุม กำกับ หรือจัดการความเสี่ยง รวมทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานหรือการให้บริการเป็นไปตาม
271 วัตถุประสงค์ มาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ โดยมาตรการควบคุมอาจอยู่ในรูปของข้อบังคับ ขั้นตอนการ
272 ทำงาน หรือกลไกที่ใช้ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ความปลอดภัย และประสิทธิภาพใน
273 การดำเนินงาน

274 “การประเมินตนเอง (Self-Assessment)” หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคลากรดำเนินการ
275 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ระบบ หรือบริการของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน แนวทาง

276 หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่าง พร้อมกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาให้
277 สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ก่อนเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก

278 1.5 กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง

- 279 1) พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 280 2) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 281 3) พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- 282 4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

283

284 2. แนวคิด

285 2.1 กรอบแนวคิด

286 การจัดทำหลักเกณฑ์การตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐฉบับนี้ อ้างอิงจากการวิเคราะห์แนวทางกำกับ
287 ตรวจประเมิน และยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลของประเทศที่มีความก้าวหน้าในด้านรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีจุดร่วม
288 สำคัญคือ การกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความมั่นคงปลอดภัย โปร่งใส และ
289 รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

290 จากการศึกษา พบว่าแม้แต่ละประเทศมีรูปแบบการกำกับที่แตกต่างกัน แต่มีหลักการร่วมที่สำคัญ ได้แก่

- 291 • การกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลระดับประเทศเป็นกรอบกลาง
- 292 • การใช้กระบวนการประเมินบริการเพื่อควบคุมคุณภาพก่อนและหลังเปิดให้บริการ
- 293 • การแบ่งบทบาทผู้กำหนดมาตรฐานและผู้พัฒนาหรือผู้ให้บริการอย่างชัดเจน
- 294 • การเน้นการประเมินบนพื้นฐานหลักฐานเชิงประจักษ์ มากกว่าการประเมินจากเอกสารเพียงอย่างเดียว

295 หลักเกณฑ์การตรวจประเมินฉบับนี้จึงทำหน้าที่เป็น เครื่องมือสนับสนุนการนำมาตรฐานบริการดิจิทัล
296 ภาครัฐไปสู่การปฏิบัติจริง โดยอ้างอิงข้อกำหนดและแนวปฏิบัติจากมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐเป็นหลัก

297 แนวคิดในการออกแบบหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ประกอบด้วย

298 1) ประเภทมาตรการควบคุม (Controls)

299 มาตรการควบคุมในมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐถูกจัดกลุ่มเป็น

- 300 • มาตรการควบคุมบังคับ (Mandatory Controls) ที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 301 • มาตรการควบคุมเพื่อการเลือกปฏิบัติ (Optional Controls) ที่สามารถเลือกทำหรือไม่ทำก็ได้ ไม่มี
302 ผลต่อการตัดสินใจ

303 2) เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา

304 มาตรฐานการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐฉบับนี้ มิได้จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นการตรวจจับหรือชี้
305 ข้อบกพร่องของหน่วยงานผู้ให้บริการเป็นหลัก หากแต่ถูกออกแบบให้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและส่งเสริม
306 การยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

307 การประเมินดังกล่าวไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดลำดับหรือเปรียบเทียบผลระหว่างหน่วยงาน แต่เน้นการใช้
308 เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการ โดยส่งเสริมให้หน่วยงานเริ่มต้นจากการ
309 **ประเมินตนเอง (Self-Assessment)** เพื่อให้เข้าใจสถานะความสอดคล้องของบริการ ตลอดจนระบุช่องว่าง
310 (Gap) ที่ควรพัฒนาในระยะเริ่มต้น

311 กระบวนการตามมาตรฐานนี้ถูกออกแบบให้มีการดำเนินงานแบบเป็นระยะ (Phases) เพื่อให้หน่วยงาน
312 สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมและสามารถต่อยอดสู่การตรวจ
313 ประเมินโดยหน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคตได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

314 รายละเอียดขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap) ปรากฏในภาคผนวก ก

315 3) รูปแบบผลการประเมินที่ชัดเจน

316 เพื่อความเหมาะสมกับบริบทภาครัฐและลดภาระการประเมินในระยะแรก จึงกำหนดผลการประเมินเป็น
317 แบบ “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” โดยพิจารณาจากการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมและหลักฐานประกอบที่
318 ตรวจสอบได้

319 4) การประเมินบนพื้นฐานหลักฐาน (Evidence based Assessment)

320 ทุกมาตรการควบคุมต้องมี หลักฐานที่ตรวจสอบได้จริง เช่น ผลการทดสอบระบบ เอกสาร นโยบาย ผล
321 การทดสอบ รายงาน หรือบันทึกจากระบบ เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนสภาพจริง ไม่ใช่เพียงการรับรองเชิงเอกสาร

322 หลักเกณฑ์ทั้งหมดนี้ถูกสังเคราะห์ให้ใช้งานได้จริงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ รองรับการประเมินตนเองใน
323 ระยะแรก และสามารถต่อยอดสู่การตรวจประเมินโดยหน่วยงานกลางในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ

324

325 3. การตรวจประเมินบริการดิจิทัล

326 เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการดิจิทัลสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด หน่วยงานของรัฐเจ้าของบริการ
327 ดิจิทัลจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

328 3.1 การประเมินตนเอง (Self-Assessment)

329 1) ระบุข้อมูลทั่วไปของบริการดิจิทัลใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 1

330 2) การจำแนกประเภทแอปพลิเคชัน: ให้นำหน่วยงานพิจารณาจำแนกประเภทแอปพลิเคชันในการ
331 ให้บริการใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.1 เพื่อระบุว่าเป็น “เว็บไซต์” หรือ “โมบายแอป
332 ฟลิเคชัน” หรือทั้งหมด

333 3) การจำแนกประเภทบริการดิจิทัล: ให้นำหน่วยงานพิจารณาจำแนกประเภทบริการตามลักษณะการใช้
334 งานใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.2 เพื่อระบุว่าเป็น "บริการข้อมูลข่าวสาร
335 (Informational Service)" "บริการธุรกรรมกึ่งดิจิทัล (Partial Digital Transactional Service)" "บริการธุรกรรม
336 ดิจิทัลเบ็ดเสร็จ (Fully Digital Transactional Service)" หรือ “พอร์ทัลกลาง (Portal)” หรือทั้งหมด

337 4) การประเมินระดับผลกระทบ: ให้นำหน่วยงานดำเนินการประเมินความสำคัญและผลกระทบของ
338 บริการตามหลักเกณฑ์ใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.3 เพื่อจำแนกระดับผลกระทบ
339 ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

340 5) การประเมินข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จำนวนผู้ใช้บริการ การดำเนินงาน (การหยุดชะงักของบริการ) และ
341 ความเสียหายทางการเงิน ใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.4

342 6) การตรวจสอบตามมาตรการควบคุม: ให้นำหน่วยงานดำเนินการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานที่
343 ระบุใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 3 พร้อมทั้งรวบรวมหลักฐานประกอบการตรวจสอบ และ
344 บันทึกผลการตรวจสอบเพื่อใช้ประกอบการประเมิน

345 7) สรุปผลการประเมินบริการดิจิทัล: ให้นำหน่วยงานจัดทำสรุปผลการประเมินโดยแสดงภาพรวมของ
346 จำนวนมาตรการควบคุมแบบบังคับว่าผ่านครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งสรุปผลภาพรวมในแต่ละหมวด เพื่อระบุ
347 ประเด็นสำคัญ จุดเด่น รวมถึงประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม ในแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่
348 5

3.2 การจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (Non-conformity)

350 ในกรณีที่ผลการตรวจประเมินพบข้อที่ “ไม่ผ่าน” หน่วยงานจะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำ
351 รายงานการดำเนินการแก้ไขข้อที่ไม่ผ่านใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 4 ตามลำดับขั้นตอน
352 ดังนี้

- 353 1) ระบุความไม่สอดคล้อง: ระบุมาตรการควบคุมที่ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ พร้อมระบุรายละเอียด
354 และสิ่งที่ตรวจพบ (Findings) ให้ชัดเจน
- 355 2) วิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause Analysis): ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่เป็นเหตุแห่งความไม่
356 สอดคล้อง เพื่อหาทางแนวทางแก้ไขที่ต้นเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดซ้ำอย่างเป็น
357 ระบบ
- 358 3) จัดทำแผนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Plan): กำหนดวิธีการและขั้นตอนการ
359 ดำเนินงานเพื่อแก้ไขจุดบกพร่อง และจัดส่งแผนดังกล่าวให้ผู้ตรวจประเมินพิจารณาภายใน
360 ระยะเวลาที่กำหนด

361 4) กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา: ระบุชื่อผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกิจกรรมการแก้ไข และ
 362 กำหนดวันที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ชัดเจน

363

364 **3.3 การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)**

365 1) การยื่นคำขอรับการตรวจประเมิน: หน่วยงานที่มีความประสงค์ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
 366 (สพร.) ดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพของบริการ ให้ประสานงานผ่านฝ่ายมาตรฐานบริการดิจิทัล
 367 ภาครัฐ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sd-g4_division@dga.or.th

368 2) การอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ: ในระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน หน่วยงานเจ้าของ
 369 บริการต้องให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจประเมินในการให้ข้อมูล ชี้แจงรายละเอียด และแสดงหลักฐาน
 370 ประกอบ อาทิ รายงาน กระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือ แผนภาพ รวมถึงการอนุญาตให้เข้าสังเกตการณ์
 371 ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

372

373 **3.4 หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม (Legacy System)**

374 สำหรับบริการดิจิทัลที่ยังมีความจำเป็นต้องใช้งานระบบเดิม (Legacy System) หน่วยงานผู้ให้บริการ
 375 ดิจิทัลต้องดำเนินการภายในหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

- 376 • จัดทำแผนบริหารจัดการวงจรชีวิตระบบ (System Life-cycle Plan) ครอบคลุมการบำรุงรักษา
- 377 การจัดการความเสี่ยง และแนวทางการยกระดับหรือทดแทนระบบในอนาคต
- 378 • ระบุสถานะการใช้งานระบบเดิมในรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ให้ชัดเจน
- 379 พร้อมแนบแผนภาพเส้นทาง (Roadmap) และกำหนดกรอบเวลา (Milestones) สำหรับการ
- 380 ปรับปรุงหรือยกระดับระบบ
- 381 • หน่วยงานต้องกำกับติดตามความก้าวหน้าตามแผนดังกล่าวเป็นการภายใน และดำเนินการ
- 382 ปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้บริการดิจิทัลมีความพร้อมและ
- 383 สอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

384 **4. เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน**

385 การประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมในแต่ละข้อกำหนด ให้ตัดสินผลเป็น “ผ่าน” “ไม่ผ่าน”
 386 ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 387 • ผ่าน (Conform) หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่สอดคล้องและครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้
- 388 ในข้อกำหนดของมาตรการควบคุม (Mandatory Controls) นั้นๆ
- 389 • ไม่ผ่าน (Non-Conformity) หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้อง หรือไม่สามารถ
- 390 ดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของมาตรการควบคุม (Mandatory Controls)
- 391 นั้นๆ

392 **5. รอบระยะเวลาการประเมินและการรายงานผล**

393 เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานเจ้าของบริการดิจิทัลจะต้องดำเนินการประเมินและ
394 รายงานผลตามระดับผลกระทบของบริการ ดังนี้

395 • **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับสูง (High Impact):** ให้องค์กรดำเนินการประเมินตนเอง
396 (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วนสำคัญ และควรดำเนินการ
397 อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
398 ระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ โดยให้เก็บรักษาแบบ
399 ตรวจสอบประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อม
400 สำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคต

401 • **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับปานกลางและระดับต่ำ (Medium/Low Impact):** ให้องค์กร
402 ดำเนินการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วน
403 สำคัญ ทั้งนี้ควรดำเนินการประเมินทุก 1-2 ปี และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินเสนอต่อ
404 ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อทราบและพิจารณาสั่ง
405 การ โดยให้เก็บรักษาแบบตรวจสอบประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ
406 หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบประเมินที่ได้รับ
407 อนุญาตในอนาคต

408
409

410

411

ภาคผนวก

412

ภาคผนวก ก: ขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap)

413

Roadmap การตรวจประเมิน Digital Service Standard		
ระยะที่ 1 เตรียมความพร้อม	ระยะที่ 2 ยกระดับการตรวจสอบ	ระยะที่ 3 การรับรองเต็มรูปแบบ
เน้นให้หน่วยงานสำรวจตัวเอง	สพร. เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	ตรวจโดยหน่วยงานภายนอก
เป็นข้อเสนอแนะ (Recommendation) เพื่อให้หน่วยงานศึกษาข้อเสนอแนะและเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นมาตรฐาน (Standard) เพื่อปรับปรุงบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์	เป็นมาตรฐาน (Standard) เพื่อให้หน่วยงานรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
ประเมินตนเอง (Self Assessment) ภายในหน่วยงาน เพื่อหา Gap	<ul style="list-style-type: none"> บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High Impact) ดำเนินการประเมินตนเอง และสพร. เข้าตรวจสอบ บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้สพร. 	<ul style="list-style-type: none"> บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High Impact) ใช้หน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาต (Certification Body) หรือสพร. ตรวจสอบอย่างเป็นทางการ บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้สพร.
เป้าหมาย : ทราบสถานะปัจจุบันระบบ	เป้าหมาย : เพื่อคัดกรองระบบสำคัญ (High Impact)	เป้าหมาย : ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ

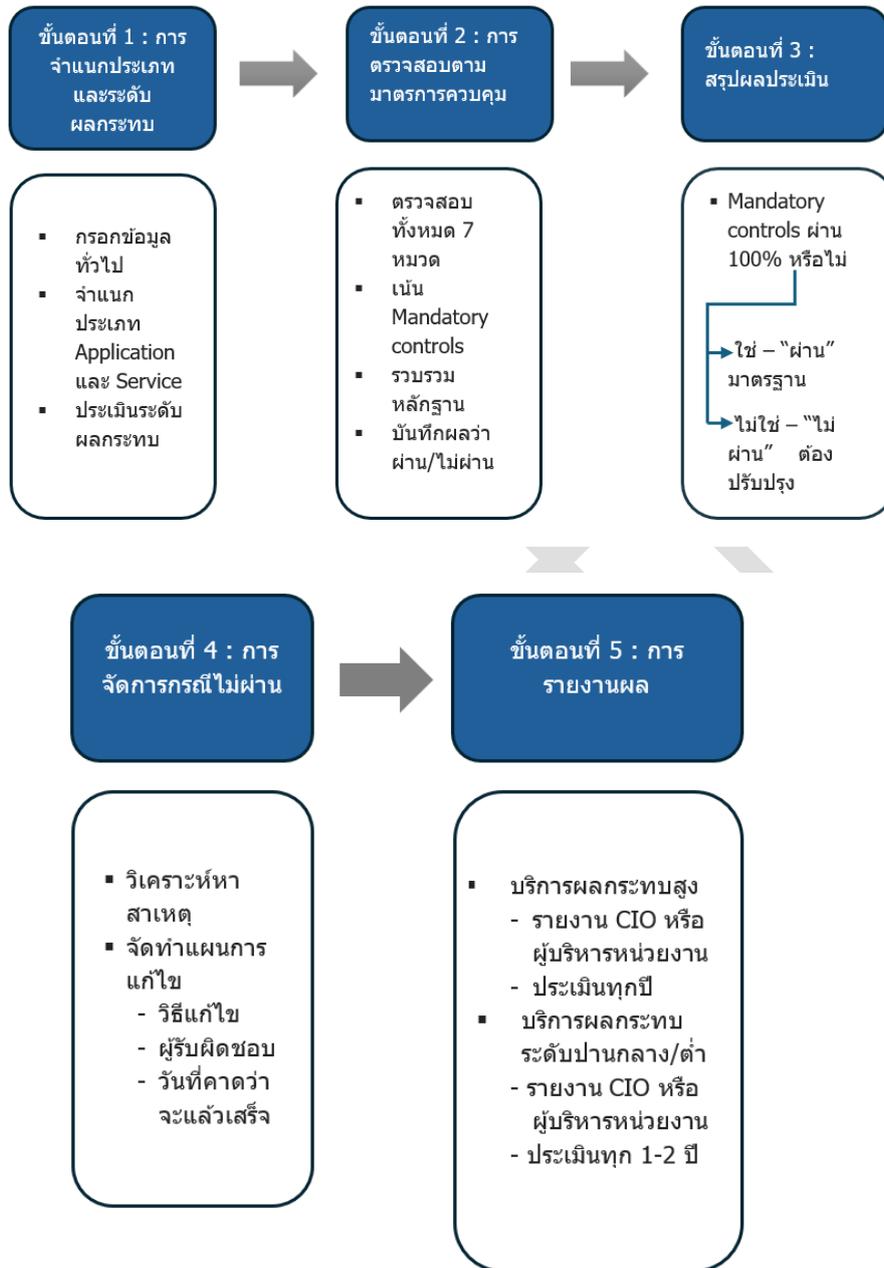
414

415

416

417
418

ภาคผนวก ข: แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ



419

420

421

422

423

424 บรรณานุกรม

- 425 [1] International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 – Guidelines for*
426 *auditing management systems*. Geneva: ISO.
- 427 [2] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคง
428 ปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูล
429 หรือระบบสารสนเทศ. 2566.
- 430 [3] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคง
431 ปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ. 2566.
- 432 [4] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคง
433 ปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์. 2568.
- 434