

ขอเชิญร่วมงานรับฟังความคิดเห็นต่อ

(ร่าง) มาตรฐานฯ และ (ร่าง) หลักเกณฑ์ฯ
ด้านมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

พลิกโฉม บริการภาครัฐ ยกระดับ รัฐบาลดิจิทัลไทย



DGA
DIGITAL GOVERNMENT
DEVELOPMENT AGENCY

ร่วมประชุมการรับฟังความคิดเห็น
19 มี.ค. 69 | เวลา 13.30 – 15.30 น.
ผ่านทาง  Microsoft Teams

เปิดรับฟังความคิดเห็น
5 มี.ค. - 3 เม.ย. 69

สแกน QR
เพื่อดาวน์โหลดเอกสาร
แบบแสดงความคิดเห็น
แบบฟอร์มลงทะเบียน
Link งานประชุม และ
เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง





กำหนดการงานประชาพิจารณ์

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ด้านมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
ในวันพฤหัสบดีที่ 19 มีนาคม 2568 เวลา 13.30 – 15.30 น.
ผ่านระบบการประชุมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Teams

ลงทะเบียน

13.00 – 13.30 น.

ประธานกล่าวเปิดงานและปาฐกถาพิเศษ

13.30 – 13.45 น.

เสวนาเรื่อง “พลิกโฉมบริการภาครัฐ
ยกระดับรัฐบาลดิจิทัลไทย”

13.45 – 14.15 น.

การนำเสนอร่างมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล
ดิจิทัล (องค์การมหาชน) 2 ฉบับ ได้แก่

14.15 – 15.00 น.

- ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 1.0
- ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัล
ภาครัฐ เวอร์ชัน 1.0

รับฟังข้อเสนอแนะและตอบคำถาม

15.00 – 15.30 น.



QR Code ข้อมูล
งานประชาพิจารณ์

ปาฐกถาพิเศษงานประชาพิจารณ์

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.)
ด้านมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

“

สพร. มีบทบาทสำคัญในการจัดทำมาตรฐานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ และหลักเกณฑ์การตรวจประเมินฉบับนี้ จะเป็นกรอบและแนวทางกลางให้หน่วยงานของรัฐสามารถออกแบบและพัฒนาบริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เชื่อมโยงข้อมูลกันได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในโอกาสนี้

ขอเชิญชวนทุกท่านร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อคำถามต่าง ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อให้ร่างมาตรฐานฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

”

ดร.อาศิร อัญญาโพธิ์

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



“

การเสวนาเรื่อง พลิกโฉมบริการภาครัฐ ยกระดับรัฐบาลดิจิทัลไทย



DGA
DIGITAL GOVERNMENT
DEVELOPMENT AGENCY

”



NCSA
สนช.



DGA
DIGITAL GOVERNMENT
DEVELOPMENT AGENCY



**รองศาสตราจารย์
ดร.เกริก ภิรมย์โสกา**

อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
และดำรงตำแหน่ง ประธานคณะทำงาน
เทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการ
และการดำเนินงานทางดิจิทัล



พลอากาศตรีรังเก็ด คุหะก้องกิจ

ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการการ
รักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
แห่งชาติ



คุณณัฐชา พาชัยยุทธ

รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ราชการ (ก.พ.ร.)



คุณจันท์เจริญ แบร์โรวส์

ผู้อำนวยการกองบริหารการเสียหาย
ทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร
กระทรวงการคลัง



ดร.อุรัชฎา เกตุพรหม

ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ข้อคำถามการเสวนา

Q:

ในฐานะที่ท่านดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการ และการดำเนินงานทางดิจิทัล ท่านคิดว่าบริการดิจิทัลที่หน่วยงานของรัฐจัดทำเพื่อให้บริการประชาชนนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญ กับหลักการในเรื่องใดบ้าง เพื่อสร้างบริการภาครัฐที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และมาตรฐานจะสามารถช่วยปรับปรุงและพัฒนาบริการภาครัฐได้อย่างไร

รองศาสตราจารย์ ดร.เกริก ภิมยโยสกา

- อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการ และการดำเนินงานทางดิจิทัล (TC1)

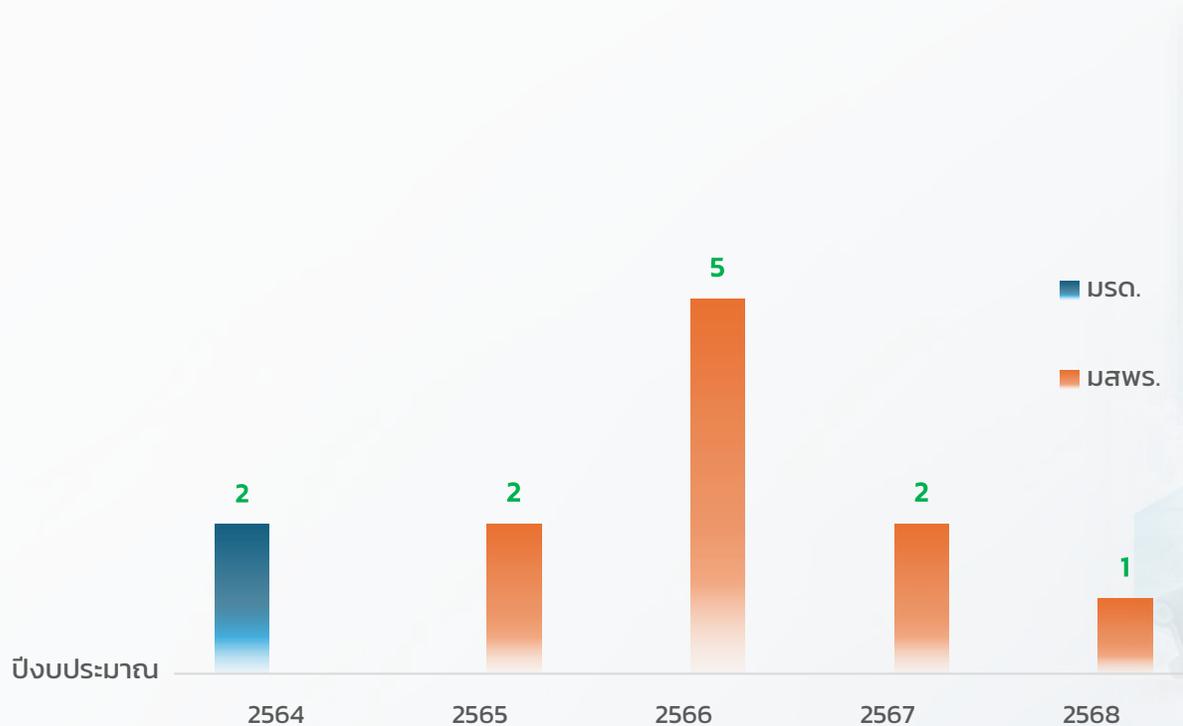
คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล (Technical Committee 1 : TC1)

การดำเนินการจัดทำมาตรฐานฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2569

ได้มีการประกาศนำใช้รวมทั้งสิ้น 12 ฉบับ โดยแบ่งเป็น

- มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล หรือ มรด. จำนวน 2 ฉบับ (บังคับใช้)
- มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ มสพร. จำนวน 10 ฉบับ (ข้อเสนอแนะ)

สามารถแบ่งตามปีงบประมาณได้รายละเอียดดังนี้



**มาตรฐานด้าน
กระบวนการและ
การดำเนินงานทาง
ดิจิทัลที่ประกาศใช้แล้ว
รวม 12 ฉบับ**

**มรด. ว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีฯ
(2 ฉบับ)**

**มสพร. ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการ
ทางดิจิทัลภาครัฐ (8 ฉบับ)**

**มสพร. มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ 3.0
(1 ฉบับ)**

**มสพร. ว่าด้วยแนวปฏิบัติการลง
ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ (1 ฉบับ)**

ขับเคลื่อน

มาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล

มีการส่งเสริมการนำใช้มาตรฐานให้กับหน่วยงานของรัฐ เช่น การอบรมให้ความรู้ การให้คำปรึกษาด้านมาตรฐาน และการจัดทำเครื่องมือประเมินตนเอง เช่น

- **การอบรมเชิงปฏิบัติการ** มาตรฐานด้านกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ
- **การให้คำปรึกษา** หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น
- **การจัดทำเครื่องมือ** เช่น เครื่องมือประเมินตนเอง และการเรียนรู้มาตรฐาน



หลักสำคัญของบริการดิจิทัลภาครัฐ (E-Service)

การพัฒนาบริการดิจิทัลของภาครัฐให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ควรคำนึงถึงทั้งความสะดวกของผู้ใช้ การเข้าถึงอย่างเท่าเทียม การลดภาระข้อมูลซ้ำซ้อน และการคุ้มครองข้อมูลอย่างเหมาะสม

■ การยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric)

ออกแบบบริการจากความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้ขั้นตอนใช้งานชัดเจนและตอบเจตจำนงจริง

■ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ (Accessibility)

ประชาชนทุกกลุ่มควรเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม สะดวก และเหมาะสมกับความแตกต่างด้านอุปกรณ์ ภาษา และข้อจำกัดของผู้ใช้

■ การให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once-Only Principle)

ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน โดยเชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นอย่างเหมาะสม เพื่อลดภาระของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

■ การรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security) และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คุ้มครองข้อมูลและระบบอย่างรัดกุม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐในระยะยาว รวมถึงประสิทธิภาพ และการประเมินบริการเพื่อทบทวน

เป้าหมายสำคัญ คือ “บริการที่ประชาชนเข้าถึงได้ ใช้งานง่าย และเชื่อถือได้”



บริการดิจิทัลที่ดี ต้อง “ใช้งานได้จริง” ควบคู่กับ
“ความปลอดภัยและความไว้วางใจ”

บทบาทของมาตรฐานต่อบริการดิจิทัลภาครัฐ

มาตรฐานช่วย **กำหนดกรอบแนวทาง** และ**ข้อกำหนดขั้นต่ำ** เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถออกแบบ พัฒนา และให้บริการดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกัน และมีคุณภาพ โดยครอบคลุมทั้งมิติของความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

อัตลักษณ์บริการภาครัฐ

กำหนดรูปแบบและภาพลักษณ์ของบริการให้มีความชัดเจน สร้างความน่าเชื่อถือ และทำให้ประชาชนรับรู้ได้ว่าเป็นบริการจากภาครัฐอย่างเป็นทางการ

ประสบการณ์ผู้ใช้ UX/UI

ช่วยกำหนดแนวทางการออกแบบหน้าจอ และกระบวนการใช้งานให้เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก ลดความซับซ้อน และเป็นมิตรกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม

ประสิทธิภาพของระบบ

สนับสนุนให้ระบบมีความรวดเร็ว **เสถียร** และพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองรับการใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามระดับผลกระทบของบริการ

การเชื่อมโยงข้อมูล

ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล (Once-Only Principle) และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ความมั่นคงปลอดภัย

กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการและลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เช่น การตรวจสอบ ทบทวน และประเมินบริการ ในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุง และยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานจึงเป็นมากกว่าข้อกำหนดทางเทคนิค แต่เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับบริการดิจิทัลภาครัฐให้มีคุณภาพ เป็นเอกภาพ และตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อคำถามการเสวนา

Q:

ในฐานะที่หน่วยงานของท่านมีภารกิจ และบทบาท สำคัญในการส่งเสริมผลักดันให้เกิดการพัฒนาเพื่อ ยกระดับบริการดิจิทัล หรือ E-Service ของ หน่วยงานภาครัฐที่ต่างจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการ ประชาชนสนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ท่านเห็นว่า ยังมีอุปสรรคปัญหาใดที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ เป็นไปตามนโยบาย และท่านคิดว่าแนวทางใดสามารถ การแก้ไข หรือลดอุปสรรคปัญหานั้น ๆ ได้

คุณณัฐชา พาชัยยุทธ

- รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)





ข้อคำถามการเสวนา

Q:

ในฐานะที่หน่วยงานของท่านมีภารกิจเกี่ยวข้องกับ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการภาครัฐ ทั้งบริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศที่สำคัญ (CII) และ บริการทั่วไป มีเรื่องใดที่ต้องต้องคำนึงถึง และ ปฏิบัติให้สอดคล้องกันเป็นมาตรฐานของบริการ ภาครัฐ

พลอากาศตรีเด็จ คุณะก้องกิจ

- ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

ข้อคำถามการเสวนา

Q:

ในฐานะที่หน่วยงานของท่านมีบริการสำคัญด้านภาษี ที่ให้บริการประชาชนจำนวนมาก อยากให้ท่านแบ่งปัน ประสบการณ์ ในการพัฒนาบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงใช้งานได้สะดวก โดยเฉพาะตาม หลักการของกรมฯ ว่า “ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย ให้บริการแบบไร้รอยต่อ” นั้นเป็นอย่างไร

คุณจันทร์เจริญ แบริโรวส์

- ผู้อำนวยการกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง



ถาม & ตอบ



QR Code ข้อมูล
งานประชาสัมพันธ์

การนำเสนอ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (มสพร.)



ดร.ธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์

ผู้เชี่ยวชาญ 2

(หัวหน้าทีมพัฒนามาตรฐาน 1.1)

ด้านกระบวนการและการดำเนินงาน
ทางดิจิทัล



คุณฉัฐพงศ์ บุบพะศิริ

ผู้เชี่ยวชาญ 1

(หัวหน้าทีมกำกับดูแล 1)

ด้านการกำกับดูแลและกำหนด
หลักเกณฑ์มาตรฐาน

(ร่าง)
มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(มสพร.)
ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
เวอร์ชัน 1.0

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. X : 256X

DGA X : 256X

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

DIGITAL GOVERNMENT SERVICE STANDARD

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

1. บทนำ.....	9
1.1 หลักการและความจำเป็น.....	9
1.2 วัตถุประสงค์.....	9
1.3 ขอบข่าย.....	9
1.4 บทนิยาม.....	9
1.5 กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง.....	11
2. หลักการออกแบบบริการดิจิทัล (Design Principles).....	11
2.1 หลักการทำความเข้าใจผู้ใช้ (Understanding Users).....	11
2.2 หลักการออกแบบเชิงจริยธรรม (Ethical Design).....	12
2.3 หลักการการเข้าถึงได้ (Accessibility).....	12
2.4 หลักการแนวปฏิบัติพื้นฐานด้านกรออกแบบ (Baseline Design Practice).....	13
2.5 หลักการความสม่ำเสมอ (Consistency).....	13
2.6 หลักการการทำธุรกรรมแบบไร้รอยต่อ (Transactions and Payments).....	14
2.7 หลักการข้อมูลครั้งเดียว (Once-Only Principles).....	14
2.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อมั่น และความโปร่งใส (Security, Trust & Transparency).....	15
2.9 หลักการประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ (Performance and Reliability).....	16
2.10 การระบุประเภทบริการ และระดับผลกระทบ (Service Classification & Impact).....	16
3. ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการ (Service Development & Delivery).....	19
3.1 หลักการพื้นฐานและกลยุทธ์ (Principles & Strategy).....	19
3.1.1 ข้อกำหนดด้านผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric Design).....	19
3.1.2 ข้อกำหนดด้านกาให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once-Only).....	20
3.1.3 ข้อกำหนดด้านกรออกแบบเชิงจริยธรรม (Ethic Design).....	21
3.1.4 ข้อกำหนดด้านกรพัฒนาเชิงวนซ้ำ (Iterative Development).....	22
3.2 รูปลักษณ์และอัตลักษณ์ (Appearance & Identity).....	23

3.2.1 ข้อกำหนดด้านอัตลักษณ์ความเป็นรัฐ.....	23
3.2.2 การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (UI Components).....	25
3.2.3 ข้อกำหนดด้านกรเข้าถึงและการใช้งาน.....	26
3.3 ฟังก์ชันกรทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction).....	28
3.3.1 กรเข้าถึงและค้นหาข้อมูล.....	28
3.3.2 กระบวนการทำธุรกรรม (User Journey).....	30
3.3.3 กรชำระเงินและผลลัพธ์.....	33
3.3.4 กรคิดคานและแจ้งเตือน.....	34
3.4 กรทดสอบกับผู้ใช้ (User Engagement).....	36
3.4.1 กรมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Testing).....	36
4. ข้อกำหนดด้านเทคนิคและความมั่นคงปลอดภัย (Technical & Security Requirements).....	36
4.1 ข้อกำหนดด้านกรยืนยันตัวตนและความมั่นคงปลอดภัย (Identity, Authentication & Security by Design).....	37
4.2 ความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพ (Availability & Performance).....	37
4.2.1 คุณภาพบริการ.....	37
4.2.2 ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement SLA).....	39
4.3 ข้อกำหนดด้านเทคนิคและการเชื่อมโยง (Technical Integration).....	42
4.3.1 กรเชื่อมโยงข้อมูล (API Integration).....	42
4.3.2 กรรองรับหลายอุปกรณ์ (Technical Aspects).....	43
5. ข้อกำหนดการประเมินและปรับปรุงบริการ (Evaluation & Continuous Improvement).....	43
5.1 กรอบการประเมินบริการ (Assessment Framework).....	44
5.1.1 กรทบทวนบริการดิจิทัล (Digital Service Review).....	44
5.1.2 กรอบการประเมินบริการดิจิทัล (Assessment Framework).....	44
5.2 กรประเมินเฉพาะหัวข้อ (Specific Assessments).....	44
5.3 กรประเมินผลตามระดับบริการ (Class-based Assessment).....	45

6. แนวทางการยกระดับบริการและกรณีศึกษา (Service Improvement & Case Studies).....	45
6.1 แนวทางการยกระดับกรขึ้นแพลตฟอร์มกลางของรัฐ (Platform Onboarding Roadmap).....	45
6.2 ระดับความกรนำของบริการ (Service Maturity Model – SMM).....	47
6.3 กรณีศึกษาค้างประเทศ.....	49
6.4 กรณีศึกษากรให้บริการผ่านแอปพลิเคชันภาครัฐ: Partial Service และ End-to-End Service.....	52
บรรณานุกรม.....	118



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. บทนำ

หลักการและความจำเป็น

มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น กรอบมาตรฐานกลางในการออกแบบและพัฒนาบริการดิจิทัล (e-Service) ของหน่วยงานของรัฐอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ การกำหนดมาตรฐานดังกล่าวช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดมาตรฐานกลางบริการผ่านระบบดิจิทัล (e-Service) ให้มีความสอดคล้องและเป็นเอกภาพ มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) เพื่อบูรณาการการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยยึดหลักการขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once-Only Principle) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 3) เพื่อยกระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน เช่น การขยายขอบเขตการให้บริการผ่านพอร์ทัลกลาง หรือแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. บทนำ

ขอบข่าย

ครอบคลุม บริการดิจิทัล (e-Service) ของหน่วยงานของรัฐ ตามหลักการและข้อกำหนดพื้นฐานในการออกแบบ พัฒนา บำรุงรักษา และการประเมินเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง

- 1) พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 2) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 3) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 4) พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- 5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 6) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. บทนำ

คำนิยาม

- “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน รัฐสภา ศาล องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และหน่วยงานอิสระของรัฐ
- “บริการดิจิทัลภาครัฐ” หมายความว่า การส่งมอบบริการ หรือการดำเนินงานของรัฐไปสู่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานรัฐด้วยกัน ผ่านช่องทางดิจิทัล
- “ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric)” หมายความว่า กระบวนการออกแบบ และพัฒนาระบบที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ ข้อจำกัด บริบท พฤติกรรม และประสบการณ์ของผู้ใช้งานเป็นหลัก
- “หลักการข้อมูลครั้งเดียว (Once-Only Principle)” หมายความว่า หลักการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐที่กำหนดให้ประชาชนและภาคธุรกิจ ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานของรัฐ “เพียงครั้งเดียว” โดยการบูรณาการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ตามมาตรา 13 แห่ง พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- “การพัฒนาเชิงวนซ้ำ (Iterative Development)” หมายความว่า วิธีการบริหารจัดการโครงการพัฒนาบริการดิจิทัล ที่แบ่งกระบวนการออกเป็นวงรอบสั้น ๆ (Cycles) โดยเริ่มจากการทำต้นแบบ (Prototype) หรือบริการที่มีฟังก์ชันพื้นฐาน (MVP) ออกมาทดลองให้บริการจริง เพื่อเก็บรวบรวมผลตอบรับ (Feedback) จากผู้ใช้งาน แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมฟังก์ชันในวงรอบถัดไปอย่างต่อเนื่อง แทนการวางแผนและพัฒนาเสร็จสมบูรณ์ในครั้งเดียว (Waterfall)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. บทนำ

คำนิยาม

- “**บริการข้อมูลข่าวสาร (Informational Service)**” หมายความว่า บริการที่เน้นการเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบ หรือคู่มือการให้บริการ เพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็น การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ไม่มีการทำธุรกรรม รับส่งข้อมูลเพื่อการอนุมัติ หรือการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้ใช้เพียงเข้ามาสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น
- “**บริการธุรกรรมกึ่งดิจิทัล (Partial Digital Transactional Service)**” หมายความว่า บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวกในบางขั้นตอน แต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์บนช่องทางออนไลน์ 100% ผู้รับบริการยังต้องทำกิจกรรมทางกายภาพร่วมด้วย (Physical Touchpoints) เช่น การพิมพ์เอกสารออกนามจริง (Wet Signature) การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือการเดินทางไปแสดงตัวตนเพื่อรับผลลัพธ์ที่หน่วยงาน
- “**บริการธุรกรรมดิจิทัลเบ็ดเสร็จ (Fully Digital Transactional Service)**” หมายความว่า บริการที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ ครบทุกขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์ (End-to-End) ตั้งแต่การยื่นคำขอ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) การชำระค่าธรรมเนียม (e-Payment) ไปจนถึงการได้รับผลลัพธ์เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่และไม่ต้องใช้กระดาษ (Paperless)
- **พอร์ทัลกลาง (Portal)** หมายความว่า ศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูลและบริการจาก หลายหน่วยงานหรือหลายภารกิจมาไว้ในจุดเดียว (One-stop Service) ทำหน้าที่เป็น ประตูทางเข้าหลัก (Gateway) ที่มีระบบค้นหา และระบบยืนยันตัวตนเดียว (Single Sign-On) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงไปยังบริการย่อยต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. บทนำ

คำนิยาม

- “**กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Presence)**” หมายความว่ารวมถึง บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบาย สาธารณะ การกำกับดูแล กฎหมาย ระเบียบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และประเภท การให้บริการภาครัฐ ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น [7]
- “**กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Presence)**” หมายความว่ารวมถึง บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐ ในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางกับผู้ใช้บริการ เช่น การรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น [7]
- “**กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence)**” หมายความว่ารวมถึง บริการธุรกรรมของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการดำเนินการใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐ แบ่งเป็น กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น และกลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ
- “**กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเปิดเสรี หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง (Connected Presence)**” หมายความว่ารวมถึง บริการธุรกรรมที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่มีความเสี่ยงสูง และมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การขอรับบริการภาครัฐแบบเปิดเสรี ณ จุดเดียว มีการเชื่อมโยงหรือใช้ข้อมูล ร่วมกับหน่วยงานภายนอกแห่งอื่น [7] ในลักษณะของการประสานควมรวมการทำงานของกระบวนการหรือ
 - กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Presence) - information
 - กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Presence)
 - กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence) Partial
 - กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence) Fully

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

2. หลักการออกแบบบริการดิจิทัล (Design Principles)

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐต้องมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีแก่ประชาชน มิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งจำเป็นต้องยึดหลัก "ประชาชนเป็นศูนย์กลาง" (Citizen-Centric) ได้กำหนดกรอบแนวทางการออกแบบออกเป็น 6 มิติสำคัญ ครอบคลุมตั้งแต่มุมมองของผู้ใช้งาน กระบวนการทำงาน ไปจนถึงความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ดังนี้

มิติที่ 1: การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Understanding Users)

จุดเริ่มต้นของการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐคือ การทำความเข้าใจความต้องการ บริบท และข้อจำกัดของประชาชนอย่างแท้จริง โดยยึดหลักการออกแบบที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวทางการวิเคราะห์ผู้ใช้งาน เช่น แนวคิดที่สร้างขึ้นจากการวิจัยข้อมูลจริงของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมายหลัก (User Persona) และ แผนภาพหรือกระบวนการที่จำลองขั้นตอนทั้งหมดที่ "ผู้ใช้งาน" มีปฏิสัมพันธ์กับแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ หรือบริการ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย (User Journey) ช่วยให้หน่วยงานเห็นภาพพฤติกรรมและ ปัญหาอุปสรรค หรือความไม่สะดวกสบาย (Pain Point) ของคนไทยได้ชัดเจน

2.1 หลักการการทำความเข้าใจผู้ใช้ (Understanding Users)

2.2 หลักการการออกแบบเชิงจริยธรรม (Ethical Design)

มิติที่ 2: การเข้าถึงได้ (Accessibility)

บริการภาครัฐต้องเปิดกว้างสำหรับทุกคน โดยไม่มีข้อจำกัดทางร่างกายหรืออุปกรณ์

2.3 หลักการการเข้าถึงได้ (Accessibility)

มิติที่ 3: แนวปฏิบัติพื้นฐานด้านการออกแบบ (Baseline Design Practices)

มาตรฐานการแสดงผลและการใช้งานที่เน้นความง่ายและความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียว

2.4 มาตรฐานการแสดงผลและการใช้งานที่เน้นความง่ายและความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียว

2.5 หลักการความสม่ำเสมอ (Consistency)

มิติที่ 4: การทำธุรกรรมและการชำระเงิน (Transactions and Payments)

กระบวนการทำงาน ที่ลดภาระประชาชน เชื่อมโยงข้อมูล และจบงานได้ในจุดเดียว

2.6 หลักการการทำธุรกรรมแบบไร้รอยต่อ (Transactions and Payments)

2.7 หลักการข้อมูลครั้งเดียว (Once-Only Principles)

มิติที่ 5: ความเชื่อมั่นและความชอบธรรม (Trust and Legitimacy)

การสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความถูกต้องของแหล่งที่มา

2.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อมั่น และความโปร่งใส (Security, Trust & Transparency)

มิติที่ 6: ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ (Performance and Reliability)

ระบบที่มีเสถียรภาพ รวดเร็ว และพร้อมใช้งานเสมอ

2.9 หลักการประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ (Performance and Reliability)

2.10 การระบุประเภทบริการ และระดับผลกระทบ (Service Classification & Impact)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

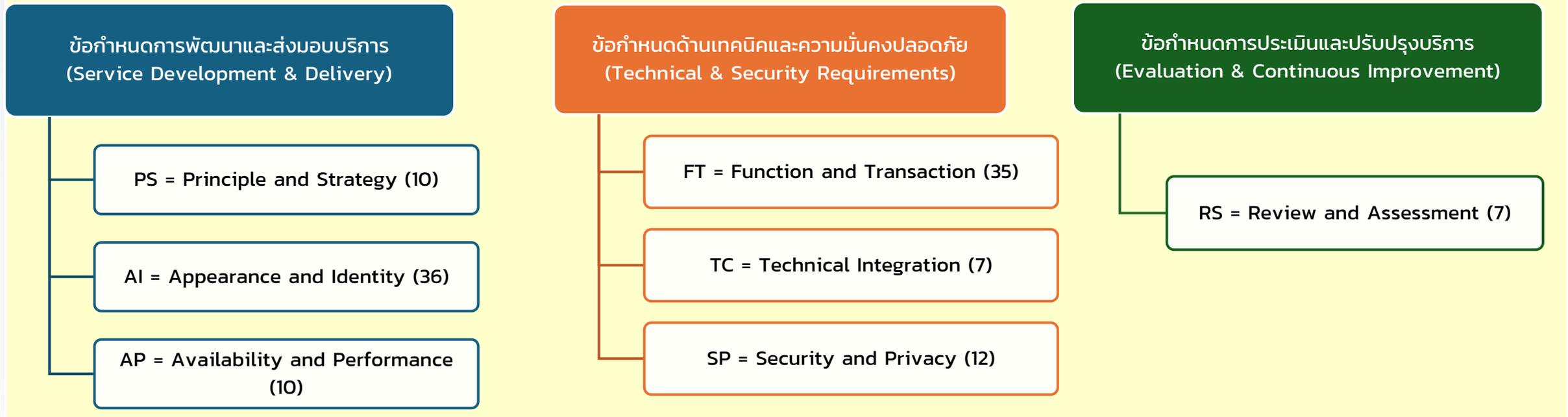
ว่าด้วยมาตรฐาน บริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

ข้อกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

ภายใต้หลักการออกแบบบริการดิจิทัล (Design Principles)

- การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Understanding Users)
- แนวปฏิบัติพื้นฐานด้านการออกแบบ (Baseline Design Practices)
- ความเชื่อมั่นและความชอบธรรม (Trust and Legitimacy)
- การเข้าถึงได้ (Accessibility)
- การทำธุรกรรมและการชำระเงิน (Transactions and Payments)
- ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้ (Performance and Reliability)

ข้อกำหนด



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

3. ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการ (Service Development & Delivery)

ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการเน้นที่การออกแบบกระบวนการที่ผู้ใช้สัมผัสโดยตรงแบ่งกลุ่มข้อกำหนดเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนา (Strategy & Principles) กลุ่มรูปลักษณ์และอัตลักษณ์ (Appearance & Identity) และกลุ่มฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)

3.1 กลยุทธ์และแนวทางการพัฒนา (Principles & Strategy)

3.1.1 ข้อกำหนดด้านผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric Design)

มุ่งเน้นการทำความเข้าใจปัญหา พฤติกรรม และบริบทของผู้ใช้งานจริง มากกว่าการยึดความสะดวกของหน่วยงานหรือข้อจำกัดทางเทคนิค มีการศึกษาความต้องการและปัญหา (Pain Points) ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น จะช่วยให้การออกแบบบริการตอบโจทย์ประชาชน ลดความซับซ้อนของกระบวนการ และลดความเสี่ยงในการสูญเสียงบประมาณเพื่อแก้ไขระบบในภายหลัง เพื่อให้หลักการดังกล่าวถูกนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.1.2 ข้อกำหนดด้านการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Once-Only)

เป็นแนวคิดสำคัญในการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐที่มุ่งลดภาระของประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐขอข้อมูลจากประชาชนเพียงครั้งเดียว และนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสมภายใต้กรอบกฎหมายและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักการนี้ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐโดยรวม

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

3. ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการ (Service Development & Delivery)

3.1.3 ข้อกำหนดด้านการออกแบบเชิงจริยธรรม (Ethic Design)

การออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐต้องคำนึงถึงจริยธรรม ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ โดยมุ่งเคารพสิทธิ ความเป็นส่วนตัว และศักดิ์ศรีของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม การออกแบบเชิงจริยธรรมช่วยให้การใช้เทคโนโลยีเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐในระยะยาว

3.1.4 ข้อกำหนดด้านการพัฒนาเชิงวนซ้ำ (Iterative Development)

การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐต้องดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาเชิงวนซ้ำ (Iterative Development) โดยใช้หลักการ อไจล์ (Agile) เป็นกรอบการทำงานหลัก เพื่อให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และลดความเสี่ยงจากการพัฒนาแบบลำดับขั้น (Waterfall) ที่มักนำไปสู่บริการที่ไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้หรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมจริง

หน่วยงานควรจัดทำต้นแบบขั้นต่ำที่สามารถใช้งานได้ (Minimum Viable Product – MVP) เพื่อใช้ในการทดสอบกับผู้ใช้งานจริงในวงจำกัดก่อนการพัฒนาเต็มรูปแบบ การทดสอบและปรับปรุงอย่างเป็นระบบนี้ เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถค้นพบปัญหา ประเด็นใช้งานที่เป็นอุปสรรค และความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้ได้ตั้งแต่ระยะต้นของการพัฒนา

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

3. ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการ (Service Development & Delivery)

3.2 รูปลักษณ์และอัตลักษณ์ (Appearance & Identity)

3.2.1 ข้อกำหนดด้านอัตลักษณ์ความเป็นรัฐ

การออกแบบและปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience – UX) และส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface – UI) ของบริการดิจิทัลภาครัฐต้องมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าใจง่าย และมีประสบการณ์การใช้งานที่สอดคล้องกันในทุกช่องทางบริการ โดยต้องคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้ ทั้งผู้สูงอายุ ผู้ใช้ที่มีข้อจำกัดด้านการมองเห็น หรือผู้ที่มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน การกำหนดมาตรฐานด้านตัวอักษร สี สัญลักษณ์ การจัดวางเนื้อหา และรูปแบบการนำทางที่สม่ำเสมอทั่วทั้งระบบบริการภาครัฐ เป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพบริการ ลดความสับสน และสร้างความเชื่อมั่นผ่านการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ รวมถึงการออกแบบที่รองรับบริบทการใช้งานจริงของประชาชน

3.2.2 การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (UI Components)

การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (UI Components) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์การใช้งานของบริการดิจิทัลภาครัฐ การกำหนดรูปแบบและองค์ประกอบของส่วนติดต่อผู้ใช้ให้มีความชัดเจน สม่ำเสมอ และเข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และใช้งานบริการได้อย่างรวดเร็ว ลดความสับสน และเสริมความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ทั้งยังเอื้อต่อการพัฒนาและขยายบริการในอนาคตให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน

3.2.3 ข้อกำหนดด้านการเข้าถึงและการใช้งาน

ข้อกำหนดด้านการเข้าถึงและการใช้งานเป็นกรอบสำคัญในการออกแบบและพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างเท่าเทียม โดยมุ่งเน้นให้บริการมีความเข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก และไม่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานที่มีความแตกต่างด้านความสามารถ อายุ หรือทักษะทางเทคโนโลยี การกำหนดข้อกำหนดดังกล่าวช่วยยกระดับคุณภาพบริการ ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง และส่งเสริมประสบการณ์การใช้งานที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

3. ข้อกำหนดการพัฒนาและส่งมอบบริการ (Service Development & Delivery)

3.3 ฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)

3.3.1 การเข้าถึงและค้นหาข้อมูล - มุ่งให้ประชาชนสามารถค้นหา รับรู้ และเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามต้องการ การออกแบบที่เอื้อต่อการค้นหาและการจัดโครงสร้างข้อมูลอย่างเป็นระบบช่วยลดความสับสน เพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และเสริมความเชื่อมั่นในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ

3.3.2 กระบวนการทำธุรกรรม (User Journey) - เป็นการออกแบบลำดับขั้นตอนการใช้งานของผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นภารกิจ โดยมุ่งให้ขั้นตอนมีความชัดเจน ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานจริง การออกแบบเส้นทางผู้ใช้ที่ดีช่วยลดความซับซ้อน ลดจำนวนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และทำให้ประชาชนดำเนินการธุรกรรมดิจิทัลได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพ

3.3.3 การชำระเงินและผลลัพธ์ - เป็นขั้นตอนสำคัญของการทำธุรกรรมดิจิทัลภาครัฐที่เชื่อมโยงระหว่างการดำเนินการของผู้ใช้กับผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างเป็นรูปธรรม ระบบต้องรองรับการชำระเงินที่ปลอดภัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมแสดงผลลัพธ์ของธุรกรรม

3.3.4 การติดตามและแจ้งเตือน - ระบบควรสามารถแสดงสถานะที่ชัดเจนและส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน เพื่อช่วยลดความไม่แน่นอน เพิ่มความโปร่งใส และเสริมความเชื่อมั่นให้ประชาชนว่าสามารถติดตามผลและรับรู้ข้อมูลสำคัญได้อย่างทันก่วงที่

3.4 การทดสอบกับผู้ใช้ (User Engagement)

3.4.1 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Testing)

การทดสอบกับผู้ใช้งานจริงช่วยให้หน่วยงานเข้าใจพฤติกรรม ปัญหา และข้อจำกัดในการใช้งานที่อาจไม่ปรากฏจากการตรวจสอบภายในเพียงอย่างเดียว กระบวนการดังกล่าวช่วยยืนยันว่าบริการที่พัฒนาขึ้นใช้งานได้จริง เข้าใจง่าย และมอบประสบการณ์ที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้ พร้อมทั้งสนับสนุนการปรับปรุงบริการอย่างมีประสิทธิภาพก่อนและหลังการเปิดให้บริการ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

4. ข้อกำหนดด้านเทคนิคและความมั่นคงปลอดภัย (Technical & Security Requirements)

ข้อกำหนดดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดสถาปัตยกรรมระบบที่ชัดเจน การบริหารจัดการ API อย่างปลอดภัย การกำหนดการตั้งค่าที่ปลอดภัยตั้งแต่เริ่มต้น (Secure by Default) ไปจนถึงการป้องกันเหตุขัดข้องและรองรับปริมาณการใช้ที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังเน้นการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญของรัฐ การตรวจนับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม และการจัดการช่องโหว่ของระบบอย่างเป็นระบบ

4.1 ข้อกำหนดด้านการยืนยันตัวตนและความมั่นคงปลอดภัย (Identity, Authentication & Security by Design)

เป็นพื้นฐานสำคัญของบริการดิจิทัลภาครัฐที่ต้องออกแบบให้มีความปลอดภัยตั้งแต่ต้น ลดความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และปกป้องข้อมูลของประชาชนอย่างรัดกุม ระบบต้องสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้ใช้ได้อย่างเชื่อถือได้ รองรับกลไกการป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และผสานมาตรการความปลอดภัยไว้ในทุกขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนา

4.2 ความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพ (Availability & Performance)

ระบบควรถูกออกแบบให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ และตอบสนองได้รวดเร็วภายใต้ปริมาณการใช้งานที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและดำเนินการธุรกรรมได้อย่างราบรื่น ลดการหยุดชะงัก และรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์

4.2.1 คุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพของบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยมุ่งให้ระบบสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีความเสถียร และตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้ตามระดับที่กำหนด การกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพบริการช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ลดผลกระทบจากความขัดข้องของระบบ และสนับสนุนให้การให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

4.2.2 ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ระบุขอบเขต ระดับ และเงื่อนไขการให้บริการที่ชัดเจน เช่น ความพร้อมใช้งาน ระยะเวลาการตอบสนอง และการแก้ไขเหตุขัดข้อง การกำหนด SLA ที่เหมาะสมช่วยให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการบริการได้อย่างเป็นระบบ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของระบบ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

4. ข้อกำหนดด้านเทคนิคและความมั่นคงปลอดภัย (Technical & Security Requirements)

4.3 ข้อกำหนดด้านเทคนิคและการเชื่อมโยง (Technical Integration)

ข้อกำหนดด้านเทคนิคและการเชื่อมโยง (Technical Integration) มีบทบาทสำคัญในการทำให้บริการดิจิทัลภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ และปลอดภัย โดยมุ่งกำหนดแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูล ระบบ และบริการระหว่างหน่วยงานผ่านมาตรฐานทางเทคนิคที่สอดคล้องกัน การออกแบบการเชื่อมโยงที่ดีช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และสนับสนุนการให้บริการแบบบูรณาการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างต่อเนื่องและไร้รอยต่อ

4.3.1 การเชื่อมโยงข้อมูล (API Integration)

เพื่อความมั่นคงปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรม การเชื่อมโยงระบบต้องยึดถือ มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ (มรต. 1-1: 2564) และแนวทางการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับบุคคลธรรมดา (มรต. 1-2: 2564) เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้าถึงข้อมูลคือ บุคคลที่มีสิทธิ์จริง (Identity Assurance) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

4.3.2 การรองรับหลายอุปกรณ์ (Technical Aspects)

เนื่องจากประชาชนเข้าถึงบริการผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย ทั้งคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแท็บเล็ต การออกแบบและพัฒนาระบบจึงต้องสามารถแสดงผลและทำงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอในทุกขนาดหน้าจอและสภาพแวดล้อมการใช้งาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประสบการณ์การใช้งานที่สะดวก ต่อเนื่อง และเท่าเทียมกันในทุกช่องทาง

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

5. ข้อกำหนดการประเมินและปรับปรุงบริการ (Evaluation & Continuous Improvement)

เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยืนยันว่าบริการยังคงมีคุณภาพ จะทำให้หน่วยงานสามารถวางแผนพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับบริการได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

5.1 กรอบการประเมินบริการ (Assessment Framework)

5.1.1 การทบทวนบริการดิจิทัล (Digital Service Review)

5.2 การประเมินผลตามหัวข้อ (Specific Assessments)

การประเมินครอบคลุมทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนติดต่อผู้ใช้ (UX/UI) เพื่อพิจารณาความง่ายและความสะดวกในการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพ เพื่อประเมินความเร็วและความเสถียรของระบบ และด้านความปลอดภัยเพื่อค้นหาและลดความเสี่ยงจากช่องโหว่ผ่านการทดสอบหรือการตรวจสอบเชิงเทคนิค ผลการประเมินดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการปรับปรุงและยกระดับบริการดิจิทัลให้มีคุณภาพและความน่าเชื่อถืออย่างต่อเนื่อง

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

6. แนวทางการยกระดับบริการและกรณีศึกษา (Service Improvement & Case Studies)

6.1 แนวทางยกระดับบริการขึ้นแพลตฟอร์มกลางของรัฐ (Platform Onboarding Roadmap)

การยกระดับบริการดิจิทัลของหน่วยงานเข้าสู่แพลตฟอร์มกลางภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการสร้างประสบการณ์บริการที่เป็นหนึ่งเดียวสำหรับประชาชน (Seamless Experience) การบูรณาการรูปแบบ Mini-App และการเชื่อมโยงข้อมูลเชิงลึกผ่าน API ช่วยลดความกระจัดกระจายของบริการ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการจากหลายหน่วยงานในจุดเดียว โดยไม่ต้องเปลี่ยนแอปหรือลงทะเบียนหลายครั้ง ทั้งนี้ การยกระดับต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานกลางของรัฐ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความสม่ำเสมอของบริการในภาพรวม

แนวทางการยกระดับบริการ (Migration Path)

การนำบริการเข้าสู่แพลตฟอร์มกลางไม่ใช่เพียงการเชื่อมลิงก์ หรือ แสดงผล WebView ของบริการเดิม แต่ต้องมีการปรับปรุงสถาปัตยกรรมให้รองรับรูปแบบ Mini-App, API Integration รวมถึงการปรับประสบการณ์ผู้ใช้ให้เข้ากับมาตรฐานกลางของรัฐอย่างกลมกลืน

6.2 ระดับความก้าวหน้าของบริการ (Service Maturity Model – SMM)

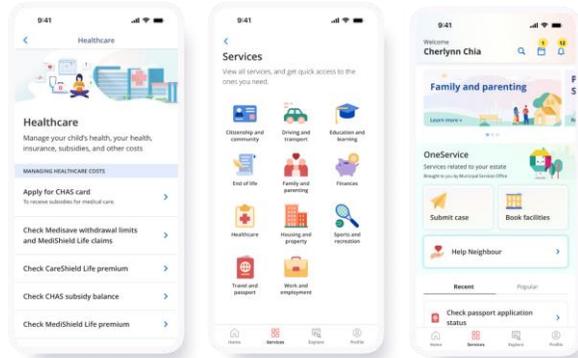
ระดับความก้าวหน้าของบริการดิจิทัล (Service Maturity Model – SMM) เป็นกลไกสำคัญที่ใช้ประเมินพัฒนาการของบริการภาครัฐ ว่ามีความพร้อมเพียงใดในการให้บริการที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โปร่งใส ปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกมิติ การกำหนดระดับความก้าวหน้าช่วยให้หน่วยงานสามารถวางแผนพัฒนาได้อย่างเป็นขั้นตอน และสนับสนุนเป้าหมายของรัฐในการยกระดับสู่บริการเชิงรุกและไร้รอยต่อ (Seamless / Proactive Services)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

6. แนวทางการยกระดับบริการและกรณีศึกษา (Service Improvement & Case Studies)

6.3 กรณีศึกษาต่างประเทศ

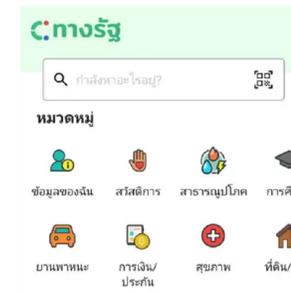
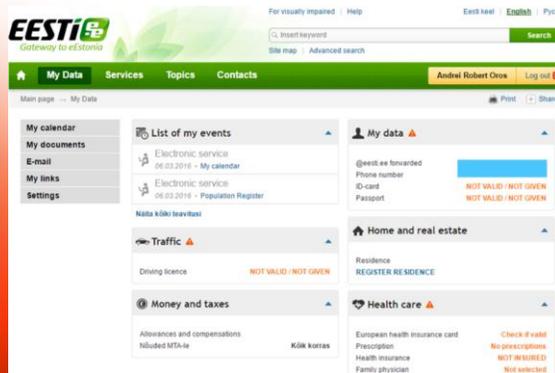
6.3.1 กรณีศึกษาต่างประเทศ: สิงคโปร์ (LifeSG)



6.4 กรณีศึกษาการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันภาครัฐ: Partial Service และ End-to-End Service

การพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐสามารถแบ่งระดับขอบเขตการให้บริการ ออกได้เป็นสองลักษณะหลัก ได้แก่ การให้บริการแบบบางส่วน (Partial Service) และ การให้บริการแบบครบวงจร (End-to-End Service) ซึ่งมีระดับความซับซ้อน และผลกระทบต่อผู้ใช้แตกต่างกันอย่างชัดเจน

6.3.2 Estonia (Once-Only)

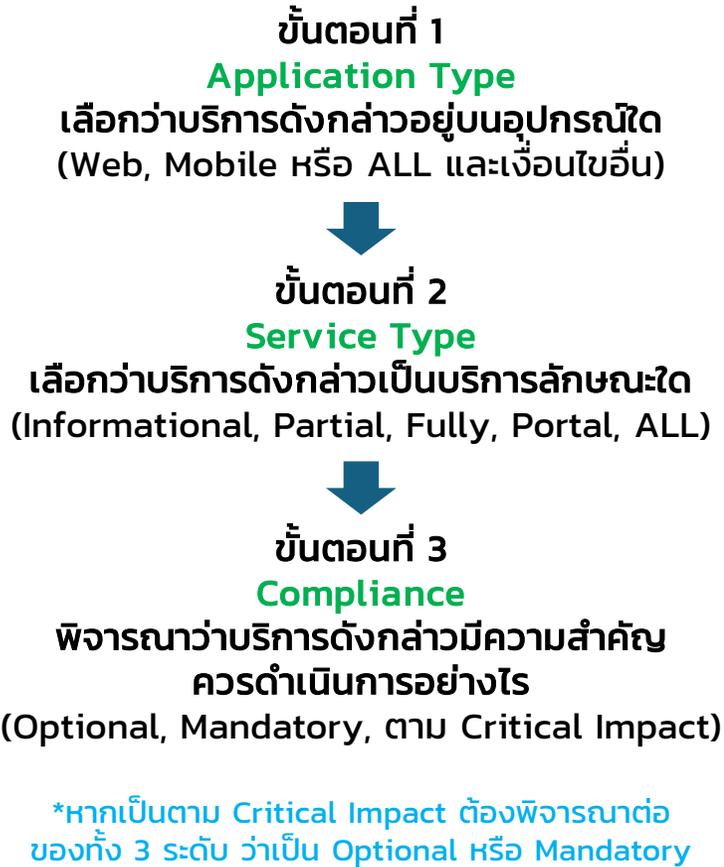


(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยมาตรฐาน บริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

การประเมินข้อกำหนดในการปฏิบัติ (Control Statement)

ตัวอย่างตารางการประเมินข้อกำหนดในการปฏิบัติ (Control Statement)



C	D	E	F	G	H
หมวดหมู่ (Category) ในเส้น	Control ID	ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ (Control Recommendations)	Application Type Web, Mobile หรือ ALL และเงื่อนไขอื่น	Service Type Informational, Partial, Fully, Portal หรือ ALL	Compliance Optional, Mandatory,หรือ ตาม C
3.2.1.1 ชื่อโดเมนภาครัฐ (Official Government Domain)	AI-01	จดทะเบียนชื่อโดเมนสำหรับหน่วยงานของรัฐบาลได้ .th เช่น .go.th or.th .mi.th หรือ .sc.th	Web	ALL	Mandatory
3.2.1.2 โลโก้หน่วยงานหรือโครงการ (Agency or Initiative Logo)	AI-02	โลโก้ต้องแสดงผลอย่างคมชัด ไม่มีการบิดเบี้ยวหรือแตก เพื่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของแบรนด์	ALL	ALL	Mandatory
3.2.1.3 แถบแสดงความเป็นทางการของรัฐบาล (Official Government Banner)	AI-03	แถบแสดงความเป็นทางการของรัฐบาลต้องอยู่ในตำแหน่งสุดท้ายของหน้าเว็บ	Web	ALL	Mandatory
3.2.1.4 ส่วนท้ายเว็บไซต์ภาครัฐ (Official Government Footer)	AI-04	ต้องมีลิงก์ที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่ Contact, Terms of Use, Privacy Policy, Privacy Notices, Security Policy	Web	ALL	Mandatory
3.2.1.4 ส่วนท้ายเว็บไซต์ภาครัฐ (Official Government Footer)	AI-05	ระบุข้อความลิขสิทธิ์และปีที่พัฒนา พร้อมชื่อหน่วยงาน และ Government of Thailand (เช่น © 2569 [ชื่อหน่วยงาน] Government of Thailand)	Web	ALL	Mandatory
3.2.1.5 การเป็นเจ้าของและการเผยแพร่แอปพลิเคชัน (Mobile App Ownership and Distribution)	AI-06	หน่วยงานต้องเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ทั้งหมดของแอปพลิเคชัน	Mobile	ALL	Mandatory
3.2.1.5 การเป็นเจ้าของและการเผยแพร่แอปพลิเคชัน (Mobile App Ownership and Distribution)	AI-07	หลีกเลี่ยงการไปสัญญาอนุญาตที่อนุญาตให้เผยแพร่หรือทำสำเนาฟรี ใไม่ใช่ STANDARD EULA (End user license agreement) ที่มีการป้องกันไม่ให้เผยแพร่ฟรี (free distribution) อยู่เป็นมาตรฐาน	Mobile	ALL	Mandatory
3.2.1.5 การเป็นเจ้าของและการเผยแพร่แอปพลิเคชัน (Mobile App Ownership and Distribution)	AI-08	เผยแพร่เฉพาะใน Apple App Store, Google Play Store และ Huawei App Gallery	Mobile	ALL	Mandatory
3.2.1.6 ชื่อบัญชีผู้พัฒนาในร้านแอป (Application Store Listings)	AI-09	ใช้ชื่อของหน่วยงาน (Agency Name) สำหรับบัญชีผู้พัฒนา	Mobile	ALL	Mandatory
3.2.2.1 ข้อกำหนดด้านการออกแบบประสบการณ์และส่วนติดต่อผู้ใช้ (UX/UI)	AI-10	ใช้ Design System ของหน่วยงานหรือบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ในกรณีของทางรัฐกิจ ให้ใช้ของทางรัฐ หรือ กรณีที่หน่วยงานมี Design System ของตนเองก็สามารถใช้ Design System ของหน่วยงานเองได้	ALL	ALL	Mandatory
3.3.1 การออกแบบเว็บไซต์แบบ Responsive (Browser Compatibility)	AI-11	ใช้เทคนิค Responsive Design เพื่อให้การแสดงผลได้เหมาะสมกับอุปกรณ์และขนาดหน้าจอที่หลากหลาย ออกแบบให้ รองรับ โฟน แท็บเล็ต และ ทีวี	Web	ALL	Mandatory
3.3.1.1 ขนาดของรูปภาพ (Image Size)	AI-11	รูปภาพต้องแสดงผลอย่างเหมาะสม ไม่ใหญ่เกินไปจนทำให้โหลดช้าเกินไป	Web	ALL	Mandatory
3.3.1.2 ความเร็วในการโหลด (Page Load Speed)	AI-12	เว็บไซต์ต้องโหลดเร็ว ไม่ช้าเกินไปจนทำให้ผู้ใช้ frustrate	Web	ALL	Mandatory
3.3.1.3 การรองรับการแสดงผลบนมือถือ (Mobile Responsiveness)	AI-13	เว็บไซต์ต้องรองรับการแสดงผลบนมือถือได้อย่างดี	Web	ALL	Mandatory

(ร่าง)
มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (มสพร.)

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัล
ภาครัฐ เวอร์ชัน 1.0

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

เผยแพร่ภายในองค์กร



สพร./PRD
กุมภาพันธ์ 2569

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
DGA Community Standard

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

GOVERNMENT DIGITAL SERVICE STANDARD ASSESSMENT CRITERIA

สำหรับเขียนขอความคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

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



1. บทนำ

- หลักการและความจำเป็น
- วัตถุประสงค์
- ขอบข่าย
- บทนิยาม
- กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง

2. แนวคิด

- กรอบแนวคิด

3. การตรวจประเมินบริการดิจิทัล

- การประเมินตนเอง
- การจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม

4. เกณฑ์การตัดสินผลประเมิน

5. รอบระยะเวลาการประเมินและการรายงานผล

6. ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap)
- ภาคผนวก ข แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

บทนำ

หลักการและความจำเป็น

- เนื่องจากมีการกำหนด มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ จึงมีการจัดทำ หลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ขึ้นเพื่อใช้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลตามมาตรฐานที่กำหนด
- หน่วยงานจะต้องประเมินตนเอง (Self-Assessment) ก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องตามมาตรฐาน

วัตถุประสงค์

- เป็นกรอบกลางสำหรับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐกับมาตรฐานที่กำหนด
- เพื่อเป็นเครื่องมือบริหารจัดการและกำกับติดตามความก้าวหน้าด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงานรัฐ
- ส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐพัฒนาและปรับปรุงบริการดิจิทัลให้มีคุณภาพ และปลอดภัย
- สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการดิจิทัลภาครัฐ และสนับสนุนการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว และครบวงจร

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

ขอบข่าย

- มาตรฐานฉบับนี้กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินตามข้อกำหนดของ มสพร. ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ และอ้างอิงการจัดระดับผลกระทบตามประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566

กฎหมายและมติรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

บทนิยาม

มาตรการควบคุม (Control)	กระบวนการ นโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุม กำกับ หรือจัดการความเสี่ยง รวมทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานหรือการให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ โดยมาตรการควบคุมอาจอยู่ในรูปของข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงาน หรือกลไกที่ใช้ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
การประเมินตนเอง (Self-Assessment)	กระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคลากรดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ระบบ หรือบริการของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน แนวทาง หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่าง พร้อมกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ก่อนเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก
บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High Impact)	บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือมีความสำคัญยิ่งต่อความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยหากเกิดเหตุขัดข้องหรือความเสียหายแก่ระบบ จะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิภาพสาธารณะ ระบบการเงิน หรือธุรกรรมสำคัญของภาครัฐ
บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบปานกลาง (Medium Impact)	บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนในวงกว้าง ซึ่งหากเกิดข้อขัดข้องจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก แต่ยังไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศในระดับประเทศโดยตรง
บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบต่ำ (Low Impact)	บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญในเชิงสนับสนุน ซึ่งหากเกิดเหตุขัดข้องหรือระบบหยุดทำงานชั่วคราว จะไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือการให้บริการประชาชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

แนวคิด

กรอบแนวคิด

- อ้างอิงจากการวิเคราะห์แนวทางกำกับ ตรวจสอบ และยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลของประเทศที่มีความก้าวหน้าในด้านรัฐบาลดิจิทัล
- แนวคิดในการออกแบบหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ประกอบด้วย
 - 1) โครงสร้างแบบแบ่งประเภทมาตรการควบคุม (Controls)
 - **มาตรการควบคุมบังคับ (Mandatory Controls)** : จำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีผลต่อการตัดสินใจว่า **สอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง**
 - **มาตรการควบคุมเพื่อเลือกปฏิบัติ (Optional Controls)** : สามารถเลือกทำหรือไม่ทำก็ได้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
 - 2) เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา ในระยะแรก หน่วยงานผู้ให้บริการต้อง**ประเมินตนเอง (Self Assessment)** เพื่อทำความเข้าใจมาตรฐานการประเมินระดับความสอดคล้องของบริการที่มี และใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการวางแผนปรับปรุงบริการ
 - 3) รูปแบบผลการประเมินที่ชัดเจน เพื่อความเหมาะสมกับบริบทภาครัฐและลดภาระการประเมินในระยะแรก จึงกำหนดผลการประเมินเป็นแบบ **"สอดคล้อง / ไม่สอดคล้อง"**
 - 4) การประเมินบนพื้นฐานหลักฐาน (Evidence based Assessment)
ทุกมาตรการควบคุมต้องมี หลักฐานที่ตรวจสอบได้จริง เช่น ผลการทดสอบระบบ เอกสาร นโยบาย ผลการทดสอบ รายงาน หรือ บันทึกจากระบบ เพื่อให้ผลประเมินสะท้อนสภาพจริง

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

Roadmap การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัล 3 ระยะ		
ระยะที่ 1 : เตรียมความพร้อม	ระยะที่ 2 : ยกระดับการตรวจประเมิน	ระยะที่ 3 : การรับรองเต็มรูปแบบ
เน้นให้หน่วยงานสำรวจตัวเอง หรือ ต้องการเป็นหน่วยงานนำร่องให้ทาง DGA มีส่วนร่วมในการตรวจประเมิน	DGA เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจประเมิน	ตรวจโดยหน่วยงานภายนอก
เป็นข้อเสนอแนะ (Recommendation): เพื่อให้หน่วยงานศึกษาเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นมาตรฐาน (Standard): ปรับปรุง บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์	เป็นมาตรฐาน (Standard): เพื่อให้ หน่วยงานรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
ประเมินตนเอง (Self Assessment) ภายในหน่วยงานเพื่อหาช่องว่าง (Gap)	<ul style="list-style-type: none"> - บริการดิจิทัล High Impact ดำเนินการประเมินตนเอง (Self Assessment) และ DGA เข้าตรวจสอบ - บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงาน Self Assessment ให้ DGA 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการดิจิทัล High Impact ใช้หน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาต (CB) หรือ DGA ตรวจสอบอย่างเป็นทางการ - บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงาน Self Assessment ให้ DGA
เป้าหมาย : ทราบสถานะปัจจุบันระบบ	เป้าหมาย : เพื่อคัดกรองระบบสำคัญ (High Impact)	เป้าหมาย : ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

การตรวจประเมินบริการดิจิทัล

การตรวจประเมินแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัล

วิธีจัดทำแบบตรวจประเมิน



วิธีจัดทำแบบตรวจประเมินดิจิทัลภาครัฐ			
คำอธิบาย Sheet			
ลำดับ	Sheet	คำอธิบาย	
1	General Info	(1) ให้นำหน่วยงานกรอกข้อมูลทั่วไป (2) วิธีการกรอกข้อมูล ให้กรอกข้อมูลในช่องที่ใส่ไว้	โทรศัพท์
2	Classification	ให้นำหน่วยงานกรอกข้อมูลการจำแนกประเภทและผลกระทบ (1) เมื่อประเภทของแอปพลิเคชัน (Application Type) ให้ตรงกับคำอธิบายในคอลัมน์ F (2) เมื่อประเภทบริการ (Service Type) ที่สอดคล้องกับลักษณะบริการของหน่วยงานในคอลัมน์ F (3) เมื่อระดับผลกระทบ (Impact Level) แต่ละด้านของหน่วยงาน ที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ค่า ปานกลาง และสูง (4) กรอกข้อมูลการประเมินข้อมูลอื่นๆ ในช่องที่ใส่ไว้ และเมื่อระดับผลกระทบที่สอดคล้องกับข้อมูลที่กรอก	
3	Checklist	ให้ผู้ประเมินดำเนินการดังต่อไปนี้ เลือก (1) ประเภทแอปพลิเคชัน (App Type) และ (2) ประเภทบริการ (Service Type) ให้เลือกให้ตรงกับข้อมูลของหน่วยงานตามที่ได้กรอกไว้ใน Sheet 2: Classification (3) ตรวจสอบข้อ Condition ซึ่งจะแสดงประเภทของมาตรการควบคุม ได้แก่ Mandatory, Optional หรือ Impact Level โดยมีความหมายดังนี้ (3.1) Mandatory หมายถึง มาตรการควบคุมที่เป็นข้อบังคับ → ผู้ประเมินต้องดำเนินการประเมินมาตรการควบคุมนี้ในทุกกรณี (3.2) Optional หมายถึง มาตรการควบคุมทางเลือก → ผู้ประเมินสามารถเลือกได้ว่าประเมินหรือไม่ประเมินมาตรการควบคุมนี้ (3.3) Impact Level หมายถึง มาตรการควบคุมที่บังคับใช้ตามระดับผลกระทบของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยอ้างอิงข้อมูลใน Sheet 2: Classification (ส่วนที่ 2.3) ให้ผู้ประเมินตรวจสอบในคอลัมน์ H: Low Impact คอลัมน์ I: Medium Impact คอลัมน์ J: High Impact ว่าจะระบุเป็น Mandatory หรือ Optional แล้วดำเนินการตามข้อ (3.1) และ (3.2)	

1. กรอกข้อมูลทั่วไป

- ชื่อบริการ
- ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการดิจิทัล
- วัตถุประสงค์ของบริการ
- วันที่ดำเนินการประเมิน
- ชื่อผู้ประเมิน



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป			
ชื่อบริการ		ระบุชื่อบริการภาษาไทย	
		ระบุชื่อบริการภาษาอังกฤษ	
ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการดิจิทัล		(ส่วนนี้/กอง/ส่วนงาน)	
วัตถุประสงค์ของบริการ		ระบุโดยย่อว่าบริการนี้ทำอะไร	
วันที่ดำเนินการตรวจประเมิน	dd/mm/yy ถึง dd/mm/yy	วัน/เดือน/ปี (พ.ศ.)	
ชื่อผู้ประเมิน			
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อีเมล
1			
2			
3			
4			
5			

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. จำแนกประเภทและประเมินผลกระทบ (1/4)

Application Type – เว็บไซต์ โมบายแอปพลิเคชัน

ส่วนที่ 2 การจำแนกประเภทและผลกระทบ

ส่วนที่ 2.1 ประเภทแอปพลิเคชัน (Application Type)

ผู้ใช้งานจะเข้าถึงบริการผ่านช่องทางใดเป็นหลัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภท	คำอธิบาย	เลือก
เว็บไซต์	เป็น Website หรือ Web Portal หรือ Web Application - Information Web / Portal: เน้นการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ รองรับการค้นหา (SEO) เข้าถึงผ่านเบราว์เซอร์เป็นหลัก - Web Application: เน้นการทำงานและทำธุรกรรม มีระบบล็อกอิน มีความซับซ้อนของ Logic หลังบ้าน และการจัดการฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/>
โมบายแอปพลิเคชัน	เน้นการใช้งานบนสมาร์ตโฟน ต้องการใช้ฟีเจอร์ของเครื่อง (เช่น กล้อง, GPS, Push Notification) ติดตั้งผ่าน Store	<input type="checkbox"/>

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. จำแนกประเภทและประเมินผลกระทบ (2/4)

Service Type – Informational, Partial, Fully, Portal

ส่วนที่ 2.2 ประเภทของบริการ (Service Type)

โปรดเลือกประเภทบริการที่สอดคล้องกับลักษณะบริการของหน่วยงานของท่านมากที่สุด โดยอ้างอิงจากนิยามด้านล่างนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทบริการ	ลักษณะของบริการที่สอดคล้อง	เลือก
บริการข้อมูลข่าวสาร (Informational Service)	บริการที่เน้นการเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบ หรือคู่มือการให้บริการ เพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็น การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ไม่มีการทำธุรกรรม รับส่งข้อมูลเพื่อการอนุมัติ หรือการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้ใช้เพียงเข้ามาสืบค้นข้อมูลที่ทำเป็นเท่านั้น	<input type="checkbox"/>
บริการธุรกรรมกึ่งดิจิทัล (Partial Digital Transactional Service)	บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวกในบางขั้นตอน แต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์บนช่องทางออนไลน์ 100% ผู้รับบริการยังต้องทำกิจกรรมทางกายภาพร่วมด้วย (Physical Touchpoints) เช่น การพิมพ์เอกสารออกมาลงนามจริง (Wet Signature) การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือการเดินทางไปแสดงตัวตนเพื่อรับผลลัพธ์ที่หน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
บริการธุรกรรมดิจิทัลเบ็ดเสร็จ (Fully Digital Transactional Service)	บริการที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ ครบทุกขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์ (End-to-End) ตั้งแต่การยื่นคำขอ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) การชำระค่าธรรมเนียม (e Payment) ไปจนถึงการได้รับผลลัพธ์เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e Document) โดย ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่และไม่ต้องใช้กระดาษ (Paperless)	<input type="checkbox"/>
พอร์ทัลกลาง (Portal)	ศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูลและบริการจาก หลายหน่วยงานหรือหลายภารกิจมาไว้ในจุดเดียว (One stop Service) ทำหน้าที่เป็น ประตูทางเข้าหลัก (Gateway) ที่มีระบบค้นหากกลาง และระบบยืนยันตัวตนเดียว (Single Sign On) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงไปยังบริการย่อยต่างๆ ได้อย่าง	<input type="checkbox"/>

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. จำแนกประเภทและประเมินผลกระทบ (3/4)

ระดับผลกระทบ – สูง ปานกลาง ต่ำ

ส่วนที่ 2.3 การประเมินระดับผลกระทบ (Impact Level)

กรอกข้อมูลระดับผลกระทบของหน่วยงานของท่านตามที่ได้ดำเนินการประเมินครั้งล่าสุด ตามประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566 โดยเลือกระดับผลกระทบในช่องที่มีข้อมูลตรงกับหน่วยงานของท่านมากที่สุด (เลือกได้ข้อละ 1 ระดับผลกระทบ)

ข้อ	ผลกระทบด้าน	ระดับผลกระทบ		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1	มูลค่าความเสียหายทางการเงินหรือทรัพย์สินหรือต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	จำนวนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานบุคลากรของหน่วยงานหรือประชาชนที่อาจได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย ทรัพย์สิน หรือความเสียหายอื่นใด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	ความสามารถในการดำเนินการตามหน้าที่ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	ความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปผล	ใช้ระดับผลกระทบมากที่สุดในด้านใดด้านหนึ่งเป็นระดับผลกระทบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ระดับผลกระทบ **อ้างอิง** ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

1. จำแนกประเภทและประเมินผลกระทบ (4/4)

ข้อมูลอื่น ๆ – มูลค่าเสียหายทางการเงิน จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนชั่วโมงที่ยอมรับการหยุดบริการ



ส่วนที่ 2.4 การประเมินข้อมูลอื่นๆ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องในการประเมินผลกระทบในส่วนที่ 2.3				
เพื่อให้การประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลสมบูรณ์ขึ้น กรุณาให้ข้อมูลหัวข้อเหล่านี้เพิ่มเติม โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับคาดการณ์หรือสถิติของบริการของหน่วยงานท่านมากที่สุด				
ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ระดับผลกระทบ		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1	มูลค่าความเสียหายทางการเงิน (ต่อรายการ/ครั้ง)	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,000 – 10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป
	โปรดกรอกข้อมูลมูลค่าความเสียหายทางการเงิน บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	จำนวนของผู้ใช้บริการ (ต่อปี/ต่อระบบ)	น้อยกว่า 10,000 ราย	10,000 - 2,000,000 ราย	มากกว่า 2,000,000 ราย
	โปรดกรอกข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ ราย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	การดำเนินงาน/การหยุดชะงักของบริการ	ยอมรับได้มากกว่า 24 ชั่วโมง	ยอมรับได้ 1 - 24 ชั่วโมง	ยอมรับได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
	โปรดกรอกข้อมูลการดำเนินงานหรือการหยุดชะงักของบริการที่ยอมรับได้ ชั่วโมง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

2. การตรวจสอบมาตรการควบคุม (1/3)

หมวดหมู่ (Category)	มาตรการควบคุม	Application Type Web, Mobile หรือ ALL	Service Type Informational, Patial, Fully, Portal หรือ ALL	Compliance Optional, Mandatory หรือตาม Critical Impact	Low	Mid	High	รายการตรวจสอบ (Checklist)
3.2.1.1 ชื่อ โดเมนภาครัฐ (Official Government Domain)	AI-01 : จดทะเบียน ชื่อโดเมนเนมสำหรับ หน่วยงานของรัฐ ภายใต้ .th เช่น .go.th .or.th .mi.th หรือ .ac.th	Web	ALL	Mandatory	-	-	-	บริการดิจิทัล/เว็บไซต์หลัก มีการจดทะเบียนและใช้งานภายใต้ชื่อโดเมน ภาครัฐ .th อย่างถูกต้อง
3.2.1.2 โลโก้ หน่วยงานหรือ โครงการ (Agency or Initiative Logo)	AI-02 : โลโก้ต้อง แสดงผลอย่างคมชัด ไม่มีการบิดเบี้ยวหรือ แดก เพื่อคงความ น่าเชื่อถือและ ภาพลักษณ์ของแบ นด์	ALL	ALL	Mandatory	-	-	-	โลโก้หน่วยงานต้องแสดงผลอย่าง คมชัด (High Resolution) มีสัดส่วน ถูกต้อง ไม่บิดเบี้ยว หรือแตกเป็นเม็ด พิกเซล ในทุกขนาดหน้าจอ

หลักฐาน

AI-01

(1) เอกสารหรือคู่มือแสดงการใช้งานบริการ เอกสารการออกแบบระบบบริการ รวมถึง ข้อมูล รูปภาพ ที่อธิบายถึงการใช้งานบริการ หรือเอกสารอื่นใดตามหัวข้อที่เกี่ยวข้อง (ที่มีข้อมูล URL การให้บริการ)

AI-02

(1) เอกสารหรือคู่มือแสดงการใช้งานบริการ เอกสารการออกแบบระบบบริการ รวมถึง ข้อมูล รูปภาพ ที่อธิบายถึงการใช้งานบริการ หรือเอกสารอื่นใดตามหัวข้อที่เกี่ยวข้อง (ที่มีโลโก้ หน่วยงานที่ให้บริการ)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

2. การตรวจสอบมาตรการควบคุม (2/3)

หมวดหมู่ (Category)	มาตรการควบคุม	Application Type Web, Mobile หรือ ALL	Service Type Informational, Patial, Fully, Portal หรือ ALL	Compliance Optional, Mandatory หรือตาม Critical Impact	Low	Mid	High	รายการตรวจสอบ (Checklist)
4.2.1.1 ความเชื่อถือได้ และคุณภาพการให้บริการ (SLA, Availability, Response Time, MTTR)	AP-01 : กำหนด SLA ที่ชัดเจน เช่น ระดับความพร้อมใช้งาน (Availability) และเวลาตอบสนองของระบบ (Response Time)	ALL	Portal, Fully	ตาม Critical Impact	Optional	Mandatory	Mandatory	(1) มีการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) (2) ใน SLA มีการกำหนดเป้าหมายด้านความพร้อมใช้งานของระบบ (Availability) (3) ใน SLA มีการกำหนดเป้าหมายด้านประสิทธิภาพของระบบ (Performance)

หลักฐาน AP-01

- (1) เอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA Document)
- (2) สัญญาการให้บริการ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่อ้างอิงถึงข้อกำหนด SLA

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

2. การตรวจสอบมาตรการควบคุม (3/3)

หมวดหมู่ (Category)	มาตรการควบคุม	Application Type Web, Mobile หรือ ALL	Service Type Informational, Patial, Fully, Portal หรือ ALL	Compliance Optional, Mandatory หรือตาม Critical Impact	Low	Mid	High	รายการตรวจสอบ (Checklist)
4.1 ข้อกำหนดด้านการยืนยันตัวตนและความมั่นคงปลอดภัย (Identity, Authentication & Security by Design)	SP-02 การกำหนดค่าเริ่มต้นของระบบให้มีความปลอดภัย	ALL	ALL	Mandatory	-	-	-	(1) Security Configuration Baseline หรือ Hardening Guideline (2) นกทวน Security Configuration Baseline หรือ Hardening Guideline อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (3) การตั้งค่าเริ่มต้นของระบบสอดคล้องกับมาตรฐานการตั้งค่าความมั่นคงปลอดภัย

หลักฐาน SP-02

จัดเตรียมเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. เอกสารรับรองผ่านมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ที่ยังไม่หมดอายุ
2. เอกสารรับรองการดำเนินการตาม พรบ.ไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (22.2.1 , 22.2.2, 22.2.3, 22.2.4)
3. กรณีไม่มีเอกสารรับรอง ISO หรือ พรบ.ไซเบอร์ ให้เตรียมเอกสารตามหัวข้อดังต่อไปนี้
 - 3.1 เอกสารมาตรฐานการตั้งค่าด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Configuration Baseline) หรือ Hardening Guideline
 - 3.2 เอกสารการทบทวนมาตรฐานการตั้งค่าความมั่นคงปลอดภัย

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

3. สรุปผลการตรวจประเมิน

สรุปภาพรวมการประเมิน

วัตถุประสงค์การประเมิน :
เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการ
ควบคุมแบบบังคับ (Mandatory)
ทั้งหมด

	จำนวนข้อทั้งหมด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	คิดเป็นร้อยละ (%)
มาตรการควบคุมแบบบังคับ (Mandatory Controls)	15	13	2	87
มาตรการควบคุมทางเลือก (Optional Controls)	10	4	6	40
รวมทั้งสิ้น	25	17	8	68

สรุปผลการประเมิน : สอดคล้องตามมาตรการควบคุมแบบบังคับ 100%✓.... ไม่สอดคล้อง (ต้องปรับปรุง)

ผลการประเมินรายหมวด

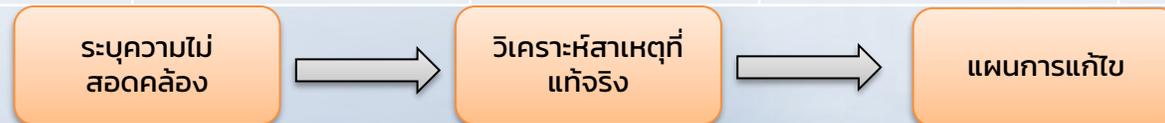
หมวด	สถานะ (สอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง)	ประเด็นสำคัญ / จุดที่ต้องปรับปรุง
1 หลักการพื้นฐาน และกลยุทธ์ (Principles & Strategy)	สอดคล้อง	ตัวอย่าง : มีการทำ Userbility Testing และ รับฟังความเห็นครบถ้วน
2. รูปลักษณ์และอัตลักษณ์ดิจิทัล (Appearance & Identity)		
3. ฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)		
4. ความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security & Privacy)		
5. ด้านเทคนิคและการเชื่อมโยง (Technical Integreation & Connection)		
6. ความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพ (Availabliity & Performance)		
7. การประเมินและทบทวนคุณภาพบริการดิจิทัล (Review & Assessment)		

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

4. การจัดการกรณีไม่สอดคล้อง

ลำดับที่	หัวข้อ	มาตรการควบคุม	รายละเอียด สิ่งที่ตรวจพบ (Findings)	สาเหตุของปัญหา (Root Cause)	แผนการแก้ไข (Corrective Action Plan)	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ตรวจ พบ	วันที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (Completion Date)
1	รูปลักษณ์ และอัตลักษณ์ ดิจิทัล	ใช้เทคนิค Responsive Design เพื่อให้บริการดิจิทัลแสดงผลได้เหมาะสมกับอุปกรณ์และขนาดหน้าจอที่หลากหลาย	บริการดิจิทัลยังแสดงผลไม่เหมาะสมบนอุปกรณ์บางประเภท โดยเฉพาะหน้าจอขนาดเล็ก เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ทำให้เกิดปัญหาองค์ประกอบซ้อนทับ ข้อความ/ปุ่มแสดงไม่ครบหรือจำเป็นต้องเลื่อนแนวนอน	เกิดจากการออกแบบและพัฒนาหน้าจอที่ยังไม่รองรับ Responsive Design อย่างครบถ้วน เช่น ไม่มีการกำหนด breakpoints ที่เหมาะสม ใช้องค์ประกอบแบบ fixed width และไม่มีการทดสอบการแสดงผลข้ามอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ	ปรับปรุงหน้าจอด้วยแนวทาง Responsive Design โดยใช้ flexible layout, media queries และ breakpoints ที่ครอบคลุมสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และเดสก์ท็อป พร้อมทดสอบการแสดงผลบนอุปกรณ์จริงหรืออุปกรณ์จำลองก่อนนำระบบขึ้นใช้งาน และกำหนดเป็นมาตรฐานในการพัฒนาระบบต่อไป	นาย ก	01/01/2569	20/01/2569
2	ข้อกำหนดด้าน การยืนยัน ตัวตนและความ มั่นคงปลอดภัย	ใช้มาตรฐานการสื่อสารที่ปลอดภัย เช่น HTTPS/TLS	ใบรับรอง SSL หมดอายุ	ขาดระบบแจ้งเตือนการต่ออายุใบรับรอง	ตั้งค่าระบบ Alert แจ้งเตือนล่วงหน้า 30 วัน และต่ออายุทันที	นาย ข	01/01/2569	05/01/2569



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

5. การรายงานผล

เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานเจ้าของบริการดิจิทัลจะต้องดำเนินการประเมินและรายงานผลตามระดับผลกระทบของบริการ ดังนี้

- **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับสูง (High Impact):** ให้องค์กรดำเนินการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วนสำคัญ และควรดำเนินการ **อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง** และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน **เสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงาน** เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ โดยให้เก็บรักษาแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคต
- **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับปานกลางและระดับต่ำ (Medium/Low Impact):** ให้องค์กรดำเนินการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วนสำคัญ ทั้งนี้ ควรดำเนินการประเมิน **ทุก 1-2 ปี** และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน **เสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงาน** เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ โดยให้เก็บรักษาแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคต

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. X-256X) เวอร์ชัน 1.0

เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน

- การประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมในแต่ละข้อกำหนด ให้ตัดสินผลเป็น **"สอดคล้อง"** หรือ **"ไม่สอดคล้อง"** ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้
- **สอดคล้อง (Conformity)** หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่สอดคล้องและครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของการควบคุมนั้น
 - **ไม่สอดคล้อง (Non-Conformity)** หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้อง หรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของการควบคุมนั้น

การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

การ ยื่นคำขอรับการตรวจประเมิน: หน่วยงานที่มีความประสงค์ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพของบริการ สามารถประสานงานผ่านกลุ่มงานกำกับดูแล ฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐทาง [ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sd-g4_division@dga.or.th](mailto:sd-g4_division@dga.or.th)

หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม (Legacy System)

- สำหรับบริการดิจิทัลที่ยังมีความจำเป็นต้องใช้งานระบบเดิม (Legacy) หน่วยงานควรดำเนินการดังนี้
- จัดทำ **แผนบริหารจัดการวงจรชีวิตระบบ (System Life-Cycle Plan)** ครอบคลุมการบำรุงรักษา การจัดการความเสี่ยง และแนวทางการยกระดับหรือทดแทนระบบในอนาคต
 - ระบุสถานการณ์ใช้งานระบบเดิมใน **รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment)** ให้ชัดเจน พร้อมแนบ **แผนภาพเส้นทาง (Roadmap)** และ **กำหนดกรอบเวลา (Milestones)** สำหรับการปรับปรุงหรือยกระดับระบบ
 - หน่วยงานต้องกำกับติดตามความก้าวหน้าตามแผนดังกล่าวเป็นการภายใน และดำเนินการปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้บริการดิจิทัลมีความพร้อมและสอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ถาม & ตอบ



QR Code ข้อมูล
งานประชาสัมพันธ์



หากมีคำถาม หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับมาตรฐานฯ

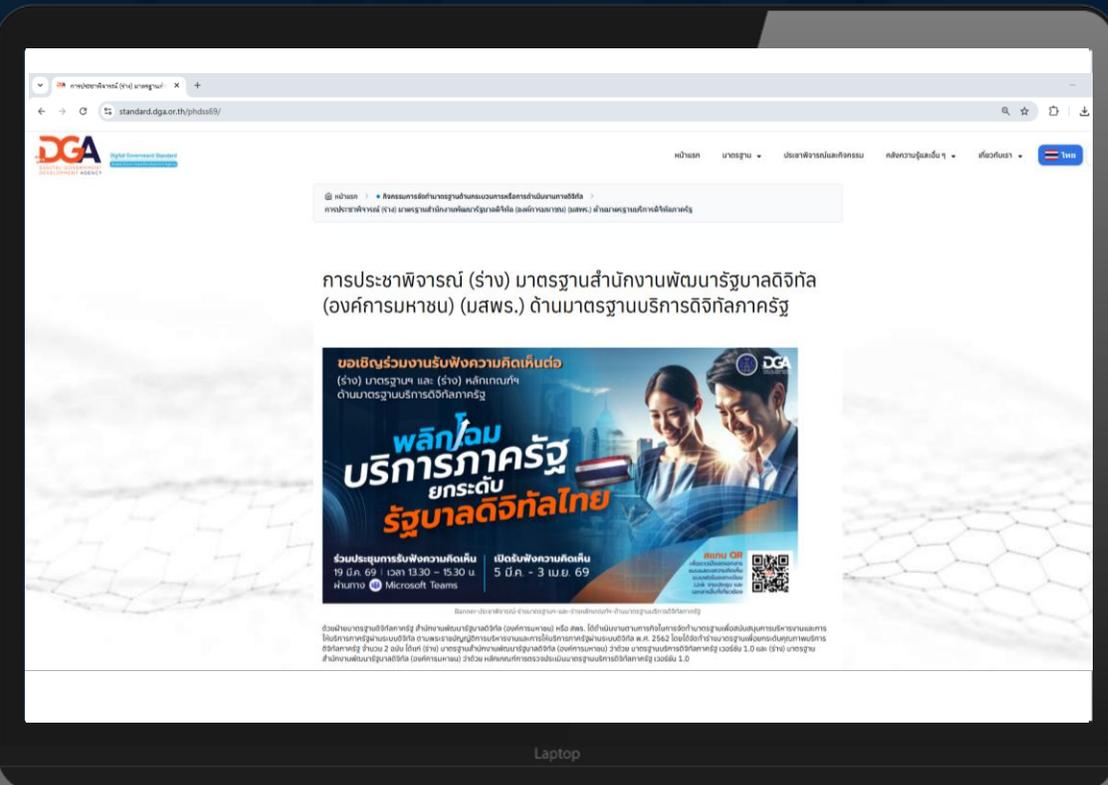
THANK YOU

DGA Contact Center

☎ 02 612 6060

✉ contact@dga.or.th

standard.dga.or.th





DGA

DIGITAL GOVERNMENT
DEVELOPMENT AGENCY

