

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
DGA Community Standard

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม
GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 1
OVERVIEW

สำหรับเสนอคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์: 0 2612 6000 โทรสาร: 0 2612 6011 0 2612 6012



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

(ร่าง)

มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม

มสพร. 6-1:2566

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 6011

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

วันที่ ระบุวันที่ประกาศ

คณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์
ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัฐภูมิ หนูโพธิ์เงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญะโพธิ์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กรรมการ

นายเฉลิมชัย ก๊กเกียรติกุล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

นายมารุต บุรณรัช ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นายศุภโชค จันทระประทีน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

นางบุญยิ่ง ชั่งสังจา สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นายเกียรติชัย ชุ่มมงคล

นางสาวนิชา สาทรกิจ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นางวณิสรา สุขวัฒน์

นายพัชรโรดม ลิ้มปิยะเสียร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นางสาวพัชรี ไชยเรืองกิตติ

นายธีรวุฒิ ธงภักดิ์ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

นายเกษณ โกวิตพัฒนา

นางสาวเกศินี ทองชูศักดิ์

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายณัฐ สกลชัย

นายวีระ วีระกุล สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

นายวิทยา สุหฤทธำรง วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอรุณภา เกตุพรหม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เจริญภูมิ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายอาซิส อัญญะโพธิ์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประธานคณะกรรมการ

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
--------------------------------	-----------------------

รองประธานคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
---	-----------------------

คณะกรรมการ

นายสิทธิโชค ชัยปัญญา	กรมการปกครอง
นายธนะโชค รุ่งธิพานนท์	กรมบัญชีกลาง
นางสาวรัชดา สิริภานุพงศ์	
นางสาวพณิชา เกื้อประจง	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
นายพฤกษ์ธรรม ตามประทีป	กรมศุลกากร
นางสาวชนิษฐา สหเมธาพัฒน์	กรมสรรพากร
นายยุทธพล จินะสี	
นางวณิสรา สุขวัฒน์	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
นายสุเมธี เกศพิทักษ์	
พ.ต.อ.กิตติพรรค เป้าเปี่ยมทรัพย์	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ว่าที่ พ.ต.ต.วรกร ทองสุข	
นายชาติ วรกุลพิพัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
นายศุภโชค จันทระประทีน	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
นายณัฐพัฒน์ ไรจนศุภมิตร	
นายไพฑูรย์ ศิริฉัตรชัยกุล	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
นายอมฤต ทรายเสน	
นายรัฐโรจน์ พณิชยจุติ	สมาคมไทยบล็อกเชน

คณะกรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
-----------------------	---

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

นางสาวอุรชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธีรวัฒน์ โรจน์ไพฑูรย์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธนต์ โอสมพรวัฒน์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นางสาวพิมพ์ชนก แจ็กกู๋	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

138 มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล
139 ภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม จัดทำกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของรัฐ
140 จะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยจัดทำเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกในการศึกษาและ
141 ดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย ภาพรวมกระบวนการทางดิจิทัล วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานที่มีความ
142 พร้อมระดับเริ่มต้น มาตรฐาน และ สูง รวมถึงชุดมาตรฐานสำหรับหน่วยงานหรือบริการทุกระดับ โดยมาตรฐานของ
143 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่อง
144 ภาพรวมฉบับนี้ได้จัดทำตามมาตรฐานและแนวทางแห่ง

- 146 1. พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 147 2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565)

149 และได้มีการจัดงานประชาพิจารณ์เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป และนำข้อมูล ข้อเสนอ
150 ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานฉบับนี้มีความ
151 สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

153 มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล
154 ภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวมฉบับนี้จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
155 (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี

157 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

158 ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

159 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

160 หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 6011

161 E-mail: sd-g1_division@dga.or.th

162 Website: www.dga.or.th

คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1] มาตรา 12 (2) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลนั้นต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดเพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยง ระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ นอกจากนี้ มาตรา 6 และ มาตรา 19 แห่ง พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 [2] ให้มีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของ รัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ โดยให้จัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะ เริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป จึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวปฏิบัติพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการและการให้บริการ ในรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน และ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง โดยมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ว่าด้วยแนวปฏิบัติ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ มีเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวคิดในการออกแบบพัฒนากระบวนการทาง ข้อพิจารณาพื้นฐาน องค์ประกอบของกระบวนการ และแนวทางในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับ ความพร้อมของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงาน ความสะดวกของผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

สารบัญ

181	สารบัญตาราง	(11)
182	สารบัญภาพ	(12)
183	มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วน	
184	ที่ 1 เรื่องภาพรวม	13
185	1. ขอบข่าย	13
186	2. บทนิยาม	29
187	3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	30
188	3.1 กระบวนการทางดิจิทัล	30
189	3.2 ข้อพิจารณาในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	32
190	3.3 ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว	34
191	4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล	37
192	4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature)	37
193	4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	39
194	4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)	43
195	4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)	44
196	5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ	45
197	5.1 ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase)	45
198	5.2 ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ (Analysis Phase)	46
199	5.3 ระยะที่ 3 : การออกแบบ (Design Phase)	46
200	5.4 ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase)	47
201	5.5 ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase)	48
202	5.6 แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล	48
203	6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล	50
204	6.1 การสืบค้นข้อมูล	50
205	6.2 การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	55
206	6.3 การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	61
207	6.4 ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	68
208	6.5 การอนุมัติ	71
209	6.6 การชำระค่าธรรมเนียม	73
210	6.7 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น	78

211	6.8	การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	81
212	7.	ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	85
213	7.1	ตัวอย่างประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานตามมาตรา 10	85
214	7.2	ตัวอย่างประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13	87
215	7.3	ตัวอย่างคำสั่งเรื่องระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16	89
216		ภาคผนวก	91
217		ภาคผนวก ก แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลเพื่อ ติดตาม ตรวจสอบใบอนุญาต	92
218	1.	การติดตามสถานะ การแจ้งเตือน และประเมินความพึงพอใจ	92
219	2.	การแสดงผลใบอนุญาต และการขอตรวจใบอนุญาตจากประชาชน	95
220	3.	แนวทางการเลือกใช้เทคโนโลยีตามระดับความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการ	99
221		บรรณานุกรม	101

สารบัญตาราง

225	ตารางที่ 1 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	15
226	ตารางที่ 2 รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	22
227	ตารางที่ 3 ระดับความเสี่ยงของธุรกรรมและประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ	39
228	ตารางที่ 4 แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	40
229	ตารางที่ 5 รูปแบบบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) และแนวทางการดำเนินการ.....	43
230	ตารางที่ 6 แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์	44
231	ตารางที่ 7 สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบ	49
232	ตารางที่ 8 แนวทางการให้บริการสืบค้นข้อมูล ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	50
233	ตารางที่ 9 แนวทางการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565.....	55
234	ตารางที่ 10 แนวทางการให้บริการการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	61
235	ตารางที่ 11 แนวทางการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	68
236	ตารางที่ 12 การอนุมัติ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	71
237	ตารางที่ 13 การชำระค่าธรรมเนียม ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	73
238	ตารางที่ 14 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565	78
239	ตารางที่ 15 การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565.....	81
240	ตารางที่ 16 การติดตามสถาน การแจ้งเตือน และการประเมินความพึงพอใจ.....	92
241	ตารางที่ 17 การแสดงใบอนุญาต และ การตรวจใบอนุญาตจากประชาชน	95

สารบัญภาพ

244	ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามความพร้อมของบริการ.....	14
245	ภาพที่ 2 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (1/2).....	99
246	ภาพที่ 3 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (2/2).....	100

DRAFT

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 1 เรื่องภาพรวม

1. ขอบข่าย

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาในภาพรวมของการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลสำหรับการ “ขออนุญาต” หมายความว่ารวมถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอบเขตทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ เป็นหลัก ทั้งนี้กระบวนการและวิธีการในขั้นตอนการจ่ายเงินให้เป็นการดำเนินการภายในตามวิธีการของหน่วยงาน หรือตามที่กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติกำหนด มิได้ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานอื่นภายในหน่วยงานของรัฐ และข้อมูลทางเทคนิคของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับใช้ภายในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือเป็นการเสนอแนะแนวปฏิบัติวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ได้ตามระดับความพร้อมของแต่ละบริการ ซึ่งเนื้อหาได้อ้างอิงจากกฎหมาย มาตรฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาเท่านั้น

ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐอาจมีความพร้อมของบริการในระดับที่แตกต่างกัน การจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลนั้นควรมีความสอดคล้องตามระดับความพร้อม และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยแนวปฏิบัตินี้ได้เสนอกรอบแนวคิดการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมของบริการ ได้แก่ บริการทางดิจิทัลภาครัฐระดับเริ่มต้น (Initial Digital Services) บริการทางดิจิทัลภาครัฐระดับมาตรฐาน (Standard Digital Services) และบริการทางดิจิทัลภาครัฐระดับสูง (Advanced Digital Services) พร้อมกับเสนอทางเลือกและวิธีการ ซึ่งมีข้อดี ข้อจำกัด และเป้าหมายแตกต่างกันดังภาพที่ 1 ซึ่งแนวทางการเริ่มต้นนั้น หน่วยงานควรประเมินบริการของตนเองและกำหนดระดับที่สามารถดำเนินการได้ และพิจารณากระดับให้สูงขึ้นเมื่อมีความพร้อม อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่มีความพร้อมอาจมีบริการที่หลากหลายในระดับที่แตกต่างกันตามความสำคัญ และเป้าหมายของบริการนั้นๆ เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามรูปแบบที่เลือกเป็นระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการเสริมสร้างและยกระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งตามแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้จัดระดับไว้ [3] ได้แก่ Early, Developing, Mature และ Growth ตามลำดับ

	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
การบริหารจัดการ คำขอฯ (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 ตอบสนองความต้องการที่ ยืดหยุ่น รวดเร็ว Automation เทคโนโลยีสมัยใหม่ AI ML
ข้อดี	เริ่มต้นได้ง่าย เร็ว ใช้งบประมาณน้อยหน่วยงาน ดำเนินการได้เอง	ได้ข้อมูลดิจิทัลจากการให้บริการ นำไปใช้ประโยชน์ ต่อได้ ใช้เครื่องมือ สพร. ได้ (ไม่ต้องใช้งบประมาณ)	บริการได้รับการจัดทำให้ตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้งานที่ปรับเปลี่ยนได้ตาม user (Customized)
ข้อจำกัด	ยากต่อการนำมาประยุกต์ใช้กับบริการที่มีธุรกรรมจำนวน มาก หรือธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง	ใช้เวลาในการประยุกต์บริการเข้ากับ Standard Backend (Onboarding) ไม่เหมาะกับบริการที่มี กระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะงานที่ต้องมีการ ประมวลผลที่ซับซ้อน หรืองานเฉพาะด้าน	บุคลากรต้องมีทักษะเทคโนโลยีสูง ใช้งบประมาณสูง / ใช้เวลาในการพัฒนานาน
เหมาะกับ	หน่วยงานระดับท้องถิ่นงานบริการที่มีปริมาณการ ให้บริการน้อย/ความเสี่ยงต่ำ	หน่วยงานทั่วไปที่มีความพร้อม งานบริการทั่วไป	หน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมสูง งานบริการที่มีปริมาณการให้บริการมาก/ความ เสี่ยงสูง (High Volume / High Impact)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามความพร้อมของบริการ

276 กรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จะเป็นข้อมูลคำแนะนำให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับการเลือกใช้เครื่องมือตามระดับความพร้อมของ
 277 หน่วยงานหรือบริการให้สามารถดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งจะประกอบด้วย
 278 สาระสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ (1) ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานจะทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
 279 ในกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาต ตั้งแต่การสืบค้นข้อมูล จนถึงการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น รวมทั้ง การติดตามสถานะหรือการแจ้งเตือน การแสดง
 280 ใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด และ (2) รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่แจ้งให้หน่วยงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ
 281 สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเริ่มต้นและระดับมาตรฐาน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม/การจัดหาทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านการบริหารจัดการ (องค์ความรู้ เจ้าหน้าที่
 282 ฯลฯ) อีกทั้ง การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวังของการใช้เครื่องมือ ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสังเขป ดังนี้

283 **ตารางที่ 1 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
1. การสืบค้นข้อมูล	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น • อีเมล • สื่อสังคมออนไลน์ • เว็บบอร์ด	การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน พร้อมความสามารถในการสืบค้นข้อมูล ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่าง ๆ	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน พร้อม ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล การให้ข้อมูลเฉพาะบุคคล และการให้ ข้อเสนอแนะ (Recommendations) ความสามารถในการโต้ตอบผ่านช่องทางต่างๆ พร้อมความสามารถในการโต้ตอบแบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
2. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1) ตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล (มรด.) 1-1:2564 กรณีให้บริการมีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนนัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ เป็นต้น	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1) ตาม มรด. 1-1:2564 โดยสมัครกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน¹ กรณีให้บริการมีความเสี่ยงปานกลาง หรือสูง เจ้าหน้าที่อาจมีมาตรการพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้ผู้ขอใช้บริการถ่ายภาพคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตนนัดแสดงตนเมื่อเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ เป็นต้น	ไอเดนทิตีที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 2 หรือมากกว่า (IAL2) ตาม มรด. 1-1:2564 เช่น ระบบ Digital ID ที่ให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แอปพลิเคชันทางรัฐ หรือระบบ Digital ID ที่ได้รับการรับรองภายใต้พระราชบัญญัติการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2566
3. การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	คำขอ (1) ระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป เช่น Google Form, Microsoft Form เป็นต้น	คำขอ (1) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	คำขอ (1) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ในแอปพลิเคชันของหน่วยงาน

¹ แอปพลิเคชันของหน่วยงาน หมายถึงการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Application) หรือผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application)

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	(2) ไฟล์คำขอรับ ฯ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของแบบคำขอที่กรอกแล้ว แบบคำขอที่จัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ต้น (PDF Form) เอกสาร/หลักฐาน (1) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน (2) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น ช่องทางการยื่นคำขอ (1) กดยื่นคำขอจากระบบสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูป (2) ส่งแบบไฟล์คำขอพร้อมไฟล์เอกสาร/หลักฐาน ไปยังช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร/หลักฐาน (1) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน (2) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น ช่องทางการยื่นคำขอ (1) กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	เอกสาร/หลักฐาน (1) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ภาพถ่ายของเอกสาร/หลักฐาน (2) ไฟล์เอกสาร/หลักฐานต้นฉบับที่ได้จากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร/หลักฐานนั้น (3) เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติจากหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการยื่นคำขอ (1) กดยื่นคำขอจากแอปพลิเคชันของหน่วยงาน

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	ระดับเริ่มต้น (อีเมล หรือ Social Media) ที่หน่วยงานกำหนด		
4. การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	(1) พิมพ์คำขอและเอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับชั้น เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ (2) นำส่งไฟล์คำขอ ฯ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเสนอพิจารณาตามลำดับชั้น ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16	(1) ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16	เช่นเดียวกับการตรวจสอบและพิจารณาคำขอในระดับมาตรฐาน โดยอาจมีมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้ (1) การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ (2) การตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ เอกสาร/หลักฐานประกอบ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติ (Automated Process)
5. การอนุมัติและอนุญาต	(1) อนุมัติและอนุญาตบนใบคำขอ และเอกสาร/หลักฐานที่พิมพ์เป็นกระดาษ เช่นเดียวกับคำขอที่ยื่นผ่านจุดให้บริการประชาชนตามปกติ หรือ	(1) ผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16	เช่นเดียวกับการอนุมัติและอนุญาตในระดับมาตรฐาน โดยอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อบันทึกผลการอนุมัติและอนุญาต เพิ่มเติม

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	(2) นำส่งไฟล์คำขอ และไฟล์เอกสาร/หลักฐานเป็นกระดาษเพื่ออนุมัติและอนุญาต ผ่านระบบที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16		
6. การชำระค่าธรรมเนียม	(1) การเปิดบัญชีหน่วยงานสำหรับใช้รับชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ (2) แจ้งยอดที่ต้องชำระ ช่องทาง วิธีการชำระเงิน (เช่น โอนผ่าน QR Code หรือชำระ Bill Payment ด้วย QR Code) และวิธีการยืนยันการชำระเงิน ให้ผู้ยื่นคำขอทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ และอาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น (3) มอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลังดำเนินการตรวจสอบ	(1) การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16 (2) หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานยังไม่รองรับการรับชำระค่าธรรมเนียมแบบ e-Payment อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	(3) การชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend) โดยสามารถแสดง QR Code, Payment Slip ให้ผู้ยื่นคำขอนำไปใช้ในการชำระค่าธรรมเนียม หรือชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิตได้ ทั้งนี้ระบบสนับสนุนดังกล่าว ต้องเป็นระบบหนึ่งที่หัวหน้าหน่วยงานประกาศกำหนดตามมาตรา 16

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
	หลักฐานการชำระเงิน (เช่น Payment Slip) ที่ผู้ยื่นคำขอแจ้งต่อหน่วยงาน		
7. การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น พร้อมทั้งการลงนาม	(1) จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรอง พิมพ์ และให้ผู้มีอำนาจลงนาม แล้วแปลงเอกสารกระดาษดังกล่าวให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF เพื่อจัดส่งตามขั้นตอนต่อไป	(1) จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Signature) (2) หากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานยังไม่รองรับการจัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อาจนำวิธีการในระดับเริ่มต้นมาใช้พลางก่อนได้	(1) จัดทำใบอนุญาต/หนังสือรับรองเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้มีอำนาจลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ.) 11-2560 หรือ ชมธอ. 24-2563
8. การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น	(1) จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทงอีเมล ก็ให้แจ้งผล ทางอีเมล เป็นต้น (2) เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทาง การติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	(1) จัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น ไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (2) เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทาง การติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน

ขั้นตอน	เครื่องมือที่ใช้ตามความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ		
	ระดับเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	ระดับสูง
9. การติดตามสถานะ และการแจ้งเตือน	(1) ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่นคำขอใช้ เช่น หากผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอมาทงอีเมล ก็ให้แจ้งผลทางอีเมล เป็นต้น (2) เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทางการติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	(1) ติดตามสถานะ และแจ้งเตือนไปยังผู้ยื่นคำขอ ผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (2) เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาติดต่อผู้ยื่นคำขอทางช่องทาง การติดต่อที่ผู้ยื่นคำขอระบุเพิ่มเติมได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	เช่นเดียวกับการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นในระดับมาตรฐาน
10. การแสดงใบอนุญาต	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal หรือ Citizen Portal)

ตารางที่ 2 รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)		
1.1 สามารถจัดหาอีเมลได้ 2 ช่องทาง คือ (1) หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง (2) หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. ได้ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีช่องทางได้อีกช่องทางหนึ่ง คือ ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สร้างอีเมลกลางให้ อปท. 1.2. ภายหลังจากหน่วยงานสร้างอีเมลกลางแล้ว ขอให้ดำเนินการ ดังนี้ (1) กรณีที่หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง ให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลางไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dga.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร. โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้งให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป (2) กรณีหน่วยงานเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4)	1.1 มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 1.2 กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) 6-2565 บทที่ 6 ในส่วนของอีเมล	ข้อแนะนำ 1.1 การกำหนดที่อยู่อีเมลกลางจะต้องเป็นไปตามภาคผนวก 7 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 1.2 หน่วยงานควรประกาศกำหนดอีเมลกลางของหน่วยงานเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชน ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 1.3 หน่วยงานจะต้องกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการตรวจสอบและลงทะเบียนหนังสือหรือเอกสารหลักฐานที่จัดส่งผ่านอีเมลกลาง และติดต่อกับประชาชนหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วแต่กรณี 1.4 ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการที่มีเอกสารหรือหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมาก ข้อพึงระวัง

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
พ.ศ. 2564 ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงานเมื่อสร้างเสร็จแล้วจะมีข้อความ (Short Message Service หรือ SMS) แจ้งรหัสผ่านที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม (3) กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.		หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ตามวันและเวลาที่เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)		
2.1 จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางการทำงานของหน่วยงาน 2.2 การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไป การติดต่อสอบถาม หรือการตอบกลับอัตโนมัติ (1) Line ทั่วไป จะใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง	2.1 มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 2.2 กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) 6-2565 บทที่ 6 ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์	การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภท จะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น 2.1 Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอ และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้าง และบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปใช้ในทางมิชอบได้ 2.2. Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคล ทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่ง

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
(2) Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล 2.3 หากเป็นการใช้ Facebook Fan Page จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (การใช้งานผ่านเว็บไซต์ www.facebook.com และสามารถเลือก Page ที่มีให้เลือก 6 ประเภท)		หน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ 2.3. ในกรณีที่จะนำเสนอข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) ข้อความที่นำเสนอต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันการนำเสนอข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงาน 2.4. ในการตั้งชื่อควรใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อย่อของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น และป้องกันการแอบอ้าง
3. เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน		
3.1 เว็บไซต์ (1) การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน 2.0 ตามที่ สพร. ได้จัดทำขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดของการตั้งชื่อโดเมน การจดทะเบียนชื่อโดเมน รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานที่ควรมีของหน่วยงาน (2) การดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ นอกจากการบริหารจัดการ และการบริการบนเว็บไซต์ จะต้อง	(1) มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (2) กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) 6-2565 บทที่ 6 ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	(1) หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน (2) สามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณและการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
คำนึงถึงการลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางเทคโนโลยี ซึ่งหน่วยงานสามารถศึกษามาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ ที่ สพรอ. จัดทำขึ้นได้		
3.2. แอปพลิเคชัน (1) การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับงานบริการต้องอาศัยแพลตฟอร์มกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Digital ID ของ สพร. หรือ D.DOPA ของกรมการปกครองในการระบุและยืนยันตัวตน National e-Payment ของกระทรวงการคลังในการชำระเงิน Government Data Exchange (GDX) ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (2) การพัฒนาแอปพลิเคชันต้องคำนึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจะต้องได้มาตรฐาน ISO/IEC 27001 (ISMS) และ ISO/IEC 27701 (PIMS) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (3) หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning ที่รองรับการประมวลผลที่ซับซ้อน มี	(1) มาตรา 8 และ 17 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (2) กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. 6-2565 บทที่ 6 ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	(1) หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน (2) หน่วยงานสามารถพัฒนาเพียงเฉพาะ Back End เพื่อเชื่อมต่อกับงานบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณและการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ (3) ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หน่วยงานควรศึกษา Customer Journey Map ของงานบริการอย่างละเอียดก่อนที่จะออกแบบวิธีการให้บริการ เพื่อประชาชนผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์การใช้งานใน UX/UI ที่เป็นมิตร และมีการทำงาน (feature & function) ที่ครบถ้วน

การเตรียมความพร้อม/การจัดทำ	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
จำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นมาใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานบริการของหน่วยงานได้		
4. การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ		
(1) การพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการให้บริการให้เป็นข้อมูลดิจิทัล (Digitize Data) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของการให้บริการกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐได้ (2) การจัดทำระบบการทำงานสำหรับการให้บริการภายในหน่วยงาน (Back End) ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มกลางได้อย่างครบวงจรและไร้รอยต่อ (3) การเตรียมมาตรฐานด้านการบริการ และระบบสนับสนุนสำหรับรองรับการให้บริการต่าง ๆ เช่น ระบบยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการส่งต่อข้อมูลภายในที่ปลอดภัย และระบบการป้องกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่มีมาตรฐาน	(1) มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามที่ 4 หน่วยงานจะประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (2) กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. 6-2565	ข้อเสนอแนะ (1) ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานควรจัดทำระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) ที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับการแสดงข้อมูล และ/หรือ การรับส่งข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ เพื่อให้สามารถให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางด้วยระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ก่อน (2) ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (Re-Process) ก่อนออกแบบระบบบริการ เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และทำให้การพัฒนาระบบทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น เพราะไม่ได้ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมก่อนที่จะนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ข้อพึงระวัง

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
(4) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่กระชับ มีประสิทธิภาพโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Re-Process) เพื่อออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ		ในการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานและแพลตฟอร์มกลาง ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามลำดับความลับของข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)		
(1) หน่วยงานจัดให้มีกระดานข่าวอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Webboard) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเห็นได้ง่าย (2) จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแล และตอบคำถามรวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามผ่านทางกระดานข่าว (3) จัดทำคู่มือการ ถาม-ตอบ สำหรับคำถามที่พบบ่อย รวมถึงข้อมูลการติดต่อส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน สำหรับแจ้งให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม	(1) มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (2) กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. 6-2565 บทที่ 6	(1) หน่วยงานควรมีระบบการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนของประชาชนก่อนที่จะสามารถโพสต์ถามข้อมูลบนกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีใช้กระดานข่าวไปในทางมิชอบ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูลโดยไม่มีการโพสต์ อาจเปิดสิทธิ์ให้สามารถเข้ามาอ่านข้อมูลได้ เพื่อลดภาระในการตอบคำถามซ้ำ ๆ ของเจ้าหน้าที่ (2) ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านกระดานข่าว ควรมีการระบุที่มาของข้อมูลที่ใช้ตอบว่า เป็นข้อมูลจากระเบียบ/ข้อบังคับใด บังคับใช้ ณ วันที่เท่าใด และเป็นข้อมูล ณ วันที่เท่าใด เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาสืบค้นในภายหลังเข้าใจว่าเป็นข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง (3) ควรมีขั้นตอน/ระบบการพิจารณาโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือจากหน่วยงานเจ้าของบริการก่อนการตอบ

การเตรียมความพร้อม/การจัดหา	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อแนะนำ/ข้อพึงระวัง
		กระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด จากความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่จนทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน

โดยมาตรฐานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของชุดมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ที่ประกอบด้วย

- ภาพรวม
- การสืบค้นข้อมูล
- การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน
- การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ
- การตรวจและพิจารณาคำขอ
- การอนุมัติ
- การชำระค่าธรรมเนียม
- การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น
- การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

ชุดมาตรฐานว่าด้วยแนวปฏิบัติฯ ฉบับแรกเป็น ภาพรวมของแนวปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานมีความเข้าใจในกระบวนการทางดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยภาพรวมของแนวปฏิบัติฉบับนี้ มีรูปแบบของคำที่ใช้แสดงออกถึงคุณลักษณะของเนื้อหา เชิงบรรทัดฐาน (Normative) และเนื้อหาเชิงให้ข้อมูล (Informative) ดังนี้

- “ต้อง” ใช้ระบุสิ่งที่เป็นการกำหนด (Requirement) ที่ต้องปฏิบัติตาม
- “ควร” ใช้ระบุสิ่งที่เป็นการขอแนะนำ (Recommendation)
- “อาจ” ใช้ระบุสิ่งที่ยินยอมหรืออนุญาตให้ทำได้ (Permission)

ทั้งนี้ เนื้อหาภายในเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงแนวปฏิบัติโดยทั่วไป ไม่สามารถครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายหรือปัจจัยแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย และผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการตามรายละเอียดของแนวปฏิบัติฉบับนี้

2. บทนิยาม

คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า รวมถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการ ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชน จำกัด [2]

“ขออนุญาต” หมายความว่า รวมถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ [2]

“วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า วิธีปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบโดยกระทำการ
ประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความ
รวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่น
ว่านั้น [4] [5]

“กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ” หมายความว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการ
บริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนตามมาตรา 12 (2) แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการ
ให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1]

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

ในปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่โดยหน่วยงานภาครัฐเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการ
ประชาชน มีความจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน
สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ ซึ่งการบรรลุ
เป้าหมายข้างต้นจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการในหลายส่วนร่วมกัน ซึ่งมีหลักการพื้นฐาน และกรอบแนวทางการ
ดำเนินการสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ดังต่อไปนี้

3.1 กระบวนการทางดิจิทัล

การดำเนินงานทางดิจิทัลภาครัฐ มีกระบวนการและวิธีดำเนินงานได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์
และข้อกำหนดของหน่วยงาน เป็นการให้บริการประชาชนบุคคลธรรมดา รวมถึงนิติบุคคล (หรือ ข้าราชการและ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกรณีของกระบวนการเพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน) การจัดทำกระบวนการให้สอดคล้องกับ
กฎหมาย หรือมาตรฐานจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจบทบาท สิ่งที่น่าสนใจ และได้รับของแต่ละกระบวนการนั้น เพื่อ
เลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการได้ตามความพร้อมของหน่วยงาน

จากรายละเอียดตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
สามารถจำแนกกระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัลออกเป็น 8 กระบวนการ ได้แก่

3.1.1 กระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การสืบค้นข้อมูล

การสืบค้นข้อมูลเป็นกระบวนการที่อนุญาตให้ประชาชนค้นหาตามหมวดหมู่ หรือใช้คำค้นหา
(keyword) เพื่อเข้าถึงข้อมูลที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ประกาศของหน่วยงาน
รวมถึงคู่มือประชาชนซึ่งแสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและ
รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจำเป็นต้องทราบ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการสืบค้นข้อมูล
สถานะการดำเนินการของเรื่องยื่นขออนุญาต ซึ่งควรมีการดำเนินการเรื่องธรรมาภิบาลข้อมูลเป็นเบื้องต้น
โดยการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่
6.1 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.2 กระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนมีบทบาทสำคัญในการยืนยันบุคคลที่เข้าใช้บริการโดยหน่วยงานอาจะมี การพิจารณาดำเนินการแตกต่างกันตามประเภทของบริการที่มีระดับความเสี่ยงของบริการแตกต่างกัน โดย สามารถอ้างอิง รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์ การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล ว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย [16-17] ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อม สามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.2 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.3 กระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่อง การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

การจัดทำคำขอและยื่นคำขอเป็นกระบวนการที่ให้ผู้รับบริการสามารถส่งคำขอเพื่อยื่นขออนุญาต ในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานของรัฐ ต้อง กำหนดและประกาศทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบริการยื่นคำ ขออนุญาตนั้น ๆ โดยอาจประกาศในคู่มือประชาชน หรือบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งการจัดทำ กระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.3 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.4 การตรวจและพิจารณาคำขอ

การตรวจและพิจารณาคำขอ เป็นการดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดคำขออนุญาตที่จัดส่งจาก ช่องทางต่าง ๆ ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียด ในตารางที่ 6.4 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.5 การอนุมัติ

การอนุมัติ เป็นการพิจารณาอนุมัติ หรือไม่อนุมัติตามหลักเกณฑ์ของการขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.5 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.6 การชำระค่าธรรมเนียม

การชำระค่าธรรมเนียม ในกรณีที่บริการขออนุญาตจำเป็นต้องมีการเก็บค่าธรรมเนียมในการขอ อนุญาต หน่วยงานรัฐสามารถเลือกวิธีการในการดำเนินการตามความพร้อม ซึ่งการจัดทำกระบวนการทาง ดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.6 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติ กระบวนการทางดิจิทัล

3.1.7 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

การออกใบอนุญาต เป็นกระบวนการในการจัดทำเอกสารที่แสดงรายละเอียดของเรื่องที่ขออนุมัติ จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง รับจดทะเบียน ออกอาชญาบัตร รับรอง เห็นชอบ ให้ความเห็น แจ้งผลการ พิจารณา แจ้งผล การดำเนินการ จ่ายเงิน ให้ได้รับสวัสดิการ และให้บริการอื่นใดแก่ประชาชน ทั้งส่วนบุคคล และนิติบุคคล ทั้งนี้ในส่วนของวิธีการการจ่ายเงิน หรือมอบสวัสดิการให้เป็นการดำเนินการตามวิธีการ

ของหน่วยงาน หรือตามที่กระทรวงการคลัง หรือหน่วยงานผู้มีอำนาจกำหนด โดยเอกสารใบอนุญาตอาจแสดงข้อมูลพื้นฐานได้แก่ เรื่องที่อนุญาต ผู้อนุญาต ผู้รับอนุญาต วันที่ได้รับอนุญาต และกำหนดสิ้นสุดการอนุญาตถ้ามี เป็นต้น ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.7 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.1.8 การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น เป็นกระบวนการในการจัดส่ง หรือแสดงเอกสารที่ได้รับจากเรื่องที่ยื่นขออนุญาต เช่น เอกสารแจ้งผลการอนุมัติ ทะเบียน ใบรับแจ้ง ใบรับจดทะเบียน อาชญาบัตร ใบรับรอง ใบแจ้งผลการพิจารณา ใบแจ้งผลการดำเนินการ ใบจ่ายเงิน เอกสารยืนยันการได้รับสวัสดิการ และเอกสารอื่นใด แก่ประชาชน ทั้งส่วนบุคคลและนิติบุคคล โดยเอกสารอาจจะจัดส่งถึงผู้รับตามช่องทางที่ผู้ขออนุญาตติดต่อขออนุญาตเข้ามาหรือระบุไว้ หรือช่องทางที่หน่วยงานได้ประกาศไว้ ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมสามารถดำเนินการตามรายละเอียดในตารางที่ 6.8 ของบทที่ 6 แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

3.2 ข้อพิจารณาในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

ก่อนการดำเนินการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลหน่วยงาน ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมของบริการก่อนเริ่มดำเนินการ ซึ่งมีกิจกรรมที่ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 การประเมินความพร้อมของบริการ

การประเมินความพร้อมของบริการมีความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลให้สำเร็จ โดยระดับความพร้อมของการจัดทำบริการของหน่วยงานอาจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

- ระดับสูง (Advanced) คือ บริการที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning รองรับการผลิตผลลัพธ์ที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น
- ระดับมาตรฐาน (Standard) คือ บริการที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end) อาจใช้บริการ Backend จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange), ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data), ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) และระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

- ระดับเริ่มต้น (Initial) คือ บริการที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี หรืองบประมาณสามารถจัดทำบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทาง Email หรือ Social Media เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

3.2.2 การประเมินและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร

บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด การดำเนินงานด้วยกระบวนการทางดิจิทัล หน่วยงานจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมในการทำงาน ดังที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้ให้นิยามไว้ว่า ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัล และแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลนั้น บุคลากรภาครัฐต้องมีทักษะความเข้าใจในแนวคิดที่เกี่ยวข้องและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ภายในสังกัดมีความรู้ความเข้าใจและทักษะที่เพียงพอ โดยการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลและทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Portable Document Format หรือ PDF) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) หรือการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย การใช้งานโปรแกรมประมวลผลคำและโปรแกรมตารางคำนวณ เพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการทำงานรวมถึงการสื่อสารขององค์กรที่กระชับขึ้นและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากหน่วยงานต้องการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวมาข้างต้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม สามารถศึกษาข้อมูลหลักสูตรการอบรม หรือการติดต่อขอคำปรึกษาได้จากสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เว็บไซต์ <https://tdga.dga.or.th>

หน่วยงานควรมีการจัดการขีดความสามารถของบุคลากรให้เพียงพอ ประกอบด้วยสหสาขาวิชาชีพ รวมเอาวิชาการหรือศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าด้วยกัน (Multidisciplinary team) ซึ่งมีหลักการตามมาตรฐานบริการของ Gov.UK (Service Standard) ดังนี้

- (1) สร้างทีมสหสาขาวิชาชีพที่เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการบรรลุในระยะที่เกี่ยวข้องของการพัฒนาบริการให้มากที่สุด
- (2) ควรรวมบุคลากรในทีมที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้ง ระบบสนับสนุนบริการไว้ด้วย
- (3) อนุญาตให้ทีมสามารถรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเมื่อต้องการ (เช่น กฎหมาย นโยบาย หรือการวิเคราะห์เฉพาะอุตสาหกรรม - จากภายในหรือภายนอกองค์กร)

(4) หากทีมงานทำงานร่วมกับผู้รับเหมาและซัพพลายเออร์ภายนอก ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอยู่บนพื้นฐานที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ ควรมีการคาดการณ์อัตราค่าจ้างและของงบประมาณที่ต้องใช้ โดยสามารถปฏิบัติ ดังนี้

- (1) จัดทำแผนการจัดสรรอัตราค่าจ้าง และนำเสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- (2) จัดทำรายงานภาพรวมบริการนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนทรัพยากร

3.2.3 การเตรียมความพร้อมเพื่อจัดทำกระบวนการทางดิจิทัล

- ควรศึกษาบริการ และกำหนดว่าบริการที่มีเกี่ยวข้องกับกระบวนการใดบ้างตามข้อ 3.1.1 ถึงข้อ 3.1.8 โดยแต่ละบริการอาจจะมีครบทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้
- ควรประเมินความพร้อมของหน่วยงาน และจัดระดับตามกลุ่มความพร้อม เพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการให้เหมาะสมตามระดับความพร้อม และงบประมาณ
- ควรพิจารณาความพร้อมด้านบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน อาจส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเรื่องพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) หรือการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)
- ควรพิจารณาปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐตามข้อ 3.2 และ 3.3 รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่หน่วยงานหรือ ผู้รับจ้างจำเป็นต้องมี เพื่อได้บริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย

3.3 ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว

3.3.1 การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security by Design)

การออกแบบกระบวนการทางดิจิทัล หรือระบบงาน ต้องคำนึงถึงการพัฒนาระบบให้ปลอดภัย ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 [6] โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้ดังนี้

- ควรศึกษาทำความเข้าใจต่อกระบวนการทางดิจิทัลที่ออกแบบ ซึ่งหมายรวมถึง ความเข้าใจในจุดประสงค์ของการพัฒนาระบบ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ การทำความเข้าใจระบบในลักษณะนี้จะทำให้ผู้ออกแบบสามารถออกแบบระบบโดยมุ่งเน้นการรักษาความปลอดภัยโดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีความสำคัญสูงก่อนได้ เมื่อสามารถทำความเข้าใจระบบได้อย่างชัดเจนแล้ว ผู้ออกแบบยังต้องคำนึงถึงการว่าจ้างผู้พัฒนาระบบโดยระบุถึงความต้องการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เอาไว้ในสัญญาการว่าจ้าง เพื่อให้ผู้พัฒนาตระหนักถึงการพัฒนาระบบอย่างปลอดภัย

- ควรออกแบบเพื่อให้การโจมตีระบบเป็นไปได้ลำบาก คือ การออกแบบระบบที่ทำให้ผู้โจมตีไม่สามารถโจมตีได้โดยง่าย ระบบควรถูกออกแบบให้รับข้อมูลจากผู้ใช้ให้น้อยเท่าที่จำเป็น ข้อมูลที่รับจากผู้ใช้ควรถูกจัดการตรวจสอบรูปแบบของข้อมูลนำไปประมวลผล และแสดงผลอย่างปลอดภัย
- ควรออกแบบเพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานสูง คือ การออกแบบระบบให้ทนต่อการโจมตีเพื่อหวังผลด้านความพร้อมใช้งาน การออกแบบควรคำนึงถึงการขยายขีดความสามารถของระบบ (Scalability) เพื่อรองรับผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในบางสถานการณ์
- ควรออกแบบเพื่อให้การตรวจพบการโจมตีเป็นไปได้ง่าย คือ การออกแบบระบบเพื่อให้การตรวจพบการโจมตีสามารถทำได้โดยง่าย และ รวดเร็ว ระบบควรมีการออกแบบให้เก็บหลักฐานทางดิจิทัลที่จำเป็น มีการแจ้งเตือนในบางกรณีที่สามารถรู้ได้ว่าเป็นการโจมตี เช่น การตรวจจับ Malware การตรวจจับการนำเข้าข้อมูลในรูปแบบต้องห้ามหรือไม่ปลอดภัย รวมถึงการจัดเก็บ Log การใช้งาน
- ควรออกแบบเพื่อจำกัดความเสียหายเมื่อถูกโจมตี คือ การออกแบบระบบเพื่อให้การโจมตีที่สำเร็จส่งผลกระทบในวงจำกัด เช่น การปิดการใช้งานฟังก์ชันที่มีความเสี่ยงหรือเป็นฟังก์ชันที่มีสิทธิการจัดการระบบสูงเกินความจำเป็น นอกจากนี้ การจัดให้ระบบอยู่ในเครือข่ายจำกัดหรือมีการแบ่งแยกเครือข่ายอย่างชัดเจน มีการกำหนดกฎการเข้าถึงระหว่างเครื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โจมตีที่สามารถโจมตีระบบใดได้สำเร็จสามารถโจมตีระบบอื่น ๆ หรือระบบที่ตั้งอยู่ในเครือข่ายใกล้เคียงกันได้โดยง่าย
- กรณีระบบงานเป็นเว็บไซต์ อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (ชมธอ.4-2559) [22] ซึ่งอ้างอิงจากมาตรฐานสากล OWASP (Open Web Application Security Project) [23] ซึ่งเสนอแนวทางการป้องกัน การทดสอบ การประเมิน และการรับรอง ตามความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งมีแบบการตรวจประเมิน (Check List) ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบและปรับปรุงความปลอดภัยของระบบได้สะดวก

3.3.2 การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design)

- การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว คือการออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ระบบต้องถูกออกแบบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานการประมวลผลที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลควรดำเนินการเท่าที่จำเป็น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลให้น้อยที่สุด และถูกเก็บไว้ในเวลาอันสั้น นอกจากนี้ ยังต้องมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design) และต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 [7] โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้ ดังนี้
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาตั้งแต่ต้นของการออกแบบพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทางดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. 2562 ซึ่งมีหลักการในการดำเนินการ คือการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่กระบวนการออกแบบ เป็น วิธีการเชิงรุกไม่ใช่เชิงรับหรือ เน้นเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่จะ เกิดละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นได้

- ควรกำหนดให้กระบวนการทางธุรกิจ แอปพลิเคชันหรือผลิตภัณฑ์ มีความสามารถในการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลอย่างอัตโนมัติ หากเจ้าของข้อมูลใช้บริการหรือใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องได้รับความคุ้มครอง โดยที่ไม่ต้องตั้งค่าใด ๆ เช่น เวลาที่สมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์ เว็บไซต์จะมีช่องให้เลือกว่า จะยินยอมทำตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ และยินยอมให้นำข้อมูลไปประมวลผลหรือไม่ ซึ่งช่องเหล่านั้นต้องไม่ถูกเลือกหรือทำเครื่องหมายเลือกไว้ก่อนล่วงหน้า หากไม่ทำเครื่องหมาย เลือก ก็หมายถึงว่าไม่ยินยอมโดยอัตโนมัติ
- ควรพิจารณาจัดเก็บข้อมูลตามหลักการ การจัดเก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) มาใช้
- ควรให้เจ้าของข้อมูลสามารถที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการได้ แต่ยังสามารถใช้งานบริการได้ เหมือนเดิม และไม่ควรบังคับให้เจ้าของข้อมูลให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการ โดยใช้คุณสมบัติบางประการของ บริการเป็นการบังคับ
- ควรเอาใจใส่ในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่ขั้นตอน รวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลหรือส่งต่อ จนกระทั่งทำลาย ซึ่งโดยทั่วไปอาจจะใช้การเข้ารหัสข้อมูล และการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าถึงข้อมูลร่วมใน ทุกขั้นตอน และรวมถึงการรวบรวมข้อมูล จะต้องมีระบุนโยบายทางกฎหมายที่ และหลังจากนำมา ประมวลผลแล้ว ควรมีการทำลายตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการจัดเก็บข้อมูลหรือตามกฎหมายด้วย
- ควรมีความโปร่งใส เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อบริการหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลควรจะได้รับรู้รับทราบว่า องค์กรมีการจัดการกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเขาอย่างไร และองค์กรจะต้องเปิดเผยและสื่อสาร ให้เจ้าของข้อมูลได้รับรู้ ผ่านนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ควรยึดถือให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ต้อง คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างอัตโนมัติ หรือมีการแจ้งเตือนที่เหมาะสม และออกแบบการตั้งค่าความ เป็นส่วนตัวให้ผู้ใช้เข้าถึงและใช้งานได้ง่าย
- ควรคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวเป็นอันดับแรก ก่อนการประมวลผลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ระบบควร ถูกออกแบบให้มีการแจ้งขอความยินยอมกับเจ้าของข้อมูลถึงความเป็นส่วนตัวก่อน แม้ว่าเจ้าของข้อมูล ไม่ได้กระทำการใดเพื่อเป็นการให้การยินยอมหรือปฏิเสธในการเก็บข้อมูลหรือประมวลผลข้อมูลส่วนตัว เหล่านั้น
- ควรออกแบบระบบโดยความสามารถในการป้องกันเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวนั้น เป็นความสามารถตั้ง ต้นที่ระบบควรมี เพื่อให้ระบบมีความสามารถในการป้องกันข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ต้องอาศัยการติดตั้ง ส่วนเสริม (Add-on) หรือ ส่วนขยาย (Extension) ของระบบเพิ่มเติม โดยความเป็นส่วนตัวนั้นไม่ จำเป็นต้องแลกกับการปิดหรือลดทอนความสามารถส่วนอื่นของระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้

หลักการที่ไม่ถูกต้องบังคับให้ผู้ใช้อัตโนมัติการป้องกันความเป็นส่วนตัวลง เพื่อแลกกับการเพิ่ม
ความสามารถอื่น ๆ ของระบบ โดยระบบควรสามารถที่จะให้บริการอื่น ๆ ไปพร้อมกับการรักษาความ
เป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลได้

4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล

4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature)

4.1.1 แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ให้
เหมาะสมกับชนิดของเอกสาร ซึ่งครอบคลุมเอกสารราชการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐในทุกระดับจัดทำขึ้น เพื่อการ
ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงแนวทางการดำเนินการในกรณีที่ส่วนราชการไม่สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยข้อยกเว้น และ
ข้อจำกัดต่าง ๆ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แบ่งลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป เป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใด ๆ ที่มี
คุณลักษณะ ตามที่กำหนดในมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทที่ 2: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ เป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณลักษณะ
ตามที่กำหนดในมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทที่ 3: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ซึ่งใช้ใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออก
ใบรับรอง เป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดในมาตรา 26 และอาศัยใบรับรองที่ออก
โดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง เพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดในมาตรา 28 แห่ง
พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีวิธีการที่เหมาะสม
เพื่อให้บุคคลภายนอกเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลใบรับรองที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.1.2 กรอบแนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

อ้างอิงจากเอกสาร Security Guidelines On The Appropriate Use Of Qualified Electronic
Signatures โดย European Union Agency For Network And Information Security (ENISA) ได้มี
คำแนะนำการประเมินลักษณะของธุรกรรม โดยแบ่งตามระดับตามความวิกฤต (Criticality Levels) ได้แก่

- (1) ระดับธรรมดา (Standard) หมายถึง ธุรกรรมทั่วไป กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนหรือเข้าถึงข้อมูล
อย่างจำกัดที่มีผลกระทบในระดับต่ำต่อองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรที่
อยู่ในลำดับชั้นข้อมูลที่ต่ำ เช่น ทั่วไป (Official) หรือเผยแพร่ได้ (Publish)

(2) ระดับขั้นสูง (Advanced) หมายถึง ธุรกรรมที่ต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงเงื่อนไขหรือข้อควรระวังเบื้องต้น อาจมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางการเงินในระดับจำกัด หรืออาจมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในลำดับขั้นของข้อมูลที่สูงขึ้น เช่น ข้อมูลที่เป็นความลับ (Confidential) หรือใช้ภายใน (Internal Use)

(3) ระดับอ่อนไหว (Sensitive) หมายถึง ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน อาจมีความเสี่ยงทางการเงินโดยตรง เช่น ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร (Secret หรือ Top Secret) รวมถึงธุรกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการประเมินลักษณะของธุรกรรมจากด้านความเสี่ยงทางการเงินและลำดับขั้นของข้อมูล ENISA แนะนำให้พิจารณาถึงปัจจัยอื่น ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยอาจมีปัจจัยเฉพาะสำหรับแต่ละธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมที่ควรคำนึงถึงแตกต่างกันไป ซึ่งจากระดับของลักษณะธุรกรรมดังกล่าว นำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะในการเลือกใช้ประเภทของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสรุปในตารางที่ 4.1 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ข้อเสนอแนะระดับทั่วไป (Basic) สำหรับธุรกรรมในระดับธรรมดา (Standard) ควรเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับเทียบเท่ากับการลงลายมือชื่อบนกระดาษ โดยแนะนำให้ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1

(2) ข้อเสนอแนะระดับแนะนำ (Recommended) สำหรับธุรกรรมขั้นสูง (Advanced) ควรเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณสมบัติเพิ่มเติมด้านการตรวจพบการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล และการคงสภาพในระยะยาว เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระยะยาว (Long-Term Validation) โดยแนะนำให้ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 2

(3) ข้อเสนอแนะในการยกระดับ (Enhanced) สำหรับธุรกรรมอ่อนไหว (Sensitive) นอกเหนือจากการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับเทียบเท่ากับการลงลายมือชื่อบนกระดาษ และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระยะยาว ควรเลือกใช้บริการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ โดยแนะนำให้ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความเสี่ยงของธุรกรรมและประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

ระดับความเสี่ยงของ ธุรกรรม	แนวทางการเลือกใช้ลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสหภาพยุโรป	แนวทางการเลือกใช้ลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
ธรรมดา (Standard)	Basic	ประเภทที่ 1
ขั้นสูง (Advanced)	Recommended	ประเภทที่ 2
อ่อนไหว (Sensitive)	Enhanced	ประเภทที่ 3

4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ เอกสารที่จัดทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการบริหารจัดการเอกสารที่แตกต่างจากการดำเนินการในรูปแบบกระดาษ โดยมีข้อดีด้านการลดการใช้งานทรัพยากรกระดาษ ทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดสรรและดูแลรักษา และสามารถรักษาสภาพคงทนได้ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้ง ประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บรักษาเอกสารระยะยาว การกำหนดและปกป้องสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ อาจอ้างอิงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการใช้งานจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] โดยหน่วยงานสามารถพิจารณาเลือกแนวปฏิบัติการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อแนะนำต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กิจกรรม	แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	มาตรฐาน
การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์<u>อาจ</u>จัดทำได้ 2 วิธีตามความพร้อมของหน่วยงาน - จัดทำเอกสารในรูปแบบกระดาษ และทำการสแกนให้เป็นไฟล์เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF ความละเอียดไม่น้อยกว่า 300 dpi ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ภาคผนวก 7 ข้อ 4 (สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสาร และข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 ในหมวด 2 วิธีจัดทำหรือแปลงเอกสาร และข้อความกรณีเอกสารสี) - จัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรมประเภท Word Processor (หรือโปรแกรมประเภทอื่น เช่น Presentation, Spreadsheet หรือไฟล์ภาพ ที่เหมาะสมกับประเภทงาน แล้วจึงแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบ PDF	ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ขมธอ. 11-2560 [11], 14-2560 [12] ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 [15]
การลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	การลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์<u>อาจ</u>จัดทำได้ 2 วิธีตามความพร้อมของหน่วยงาน ลงนามในเอกสารในรูปแบบกระดาษ และทำการสแกนให้เป็นไฟล์เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) กรณีหน่วยงานมีความพร้อม เอกสารที่ลงนามแล้วอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 3	มาตรฐานสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ

กิจกรรม	แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	มาตรฐาน
	ของหน่วยงานลงนามทับเพื่อป้องกันการดัดแปลงแก้ไข และตรวจสอบความแท้จริงได้ - ลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ PDF ด้วยโปรแกรม PDF Reader ที่นิยมใช้ทั่วไป โดยใช้ลายมือชื่อประเภทที่ 1, 2 หรือ 3 ตามความสำคัญของธุรกรรมและความพร้อมของหน่วยงาน สามารถศึกษาเพิ่มเติมจาก แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ (มสพร. 7-2565) และข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เลขที่ ขมธอ. 23-2563	เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มสพร. 7-2565) [28] ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เลขที่ ขมธอ. 23-2563 [10]
การตั้งชื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- การตั้งชื่อไฟล์ควรใช้เลขอารบิก และใช้เครื่องหมายขีดล่าง (_) แทนการเว้นวรรค - ไม่ควรใช้เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์พิเศษที่สงวนไม่ให้ใช้ในชื่อไฟล์ (reserved characters) เช่น (/) (.) หรือ (\$) หรือ (\$) - ควรใช้ปีพุทธศักราช - รหัสตัวอักษรโรมันประจำส่วนราชการตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายภาคผนวกของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 - เลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง - เลขที่ของหนังสือตามทะเบียนหนังสือส่ง - กรณีมีหลายไฟล์ ให้ไฟล์สิ่งที่ส่งไปด้วยใช้ชื่อไฟล์เดียวกับหนังสือแล้วตามด้วยตัวเลขตามลำดับ	หลักเกณฑ์การตั้งชื่อไฟล์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 7 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8]

กิจกรรม	แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	มาตรฐาน
การเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- ให้มีการสำรองข้อมูล (Backup) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่แหล่งเก็บข้อมูลกลางของสำนักงาน (Server) อีกแห่ง หรือคอมพิวเตอร์กลางของสำนักงานเป็นอย่างน้อยด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด - หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บรักษาไว้ในการสำรองข้อมูลตามวรรคหนึ่ง และที่ส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตามข้อ 58 ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน เช่น PDF ความละเอียดไม่น้อยกว่า 150 dpi (กรณีไฟล์เก่าไม่มีต้นฉบับที่สามารถจัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ความละเอียด 300 dpi ตามภาคผนวก 7 ข้อ 4) และให้นำหลักเกณฑ์การตั้งชื่อไฟล์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 7 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556
อายุการเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ตลอดไป เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นต้องเพิ่มพื้นที่จัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีเหตุผลความจำเป็นอื่นใด หัวหน้าส่วนราชการจะมีคำสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้เอกสารจดหมายเหตุ - ให้นำเอกสารกระดาษมาทำเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นและเก็บรักษาข้อมูล โดยเอกสารกระดาษต้นฉบับเดิมให้เก็บรักษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในหมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556

4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (Email) มีความสำคัญต่อการดำเนินการในกระบวนการทางดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งหน่วยงานรัฐ ต้อง จัดเตรียมอีเมล เพื่อใช้ในการติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือรับส่งเอกสารการขออนุญาตจากประชาชน โดยมีความจำเป็นต้องมีรูปแบบที่น่าเชื่อถือ (ภายใต้โดเมนที่เป็นทางการ เช่น xxx@xxx.go.th) โดยต้องสามารถระบุชื่อหน่วยงานได้ และไม่ควรใช้อีเมลสาธารณะหรือฟรีอีเมล ทั้งนี้ อาจอ้างอิงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการใช้งานจากภาคผนวก 7 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] โดยหน่วยงานสามารถพิจารณาเลือกจัดหาอีเมลตามแนะนำ ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 รูปแบบบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) และแนวทางการดำเนินการ

วิธีจัดหาบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)	แนวทางการดำเนินการ
หน่วยงานจัดทำบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใช้งาน (ความพร้อมระดับสูงและระดับมาตรฐาน)	ใช้อีเมลเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น หรือเช่าใช้บริการเมลเซิร์ฟเวอร์ มีรูปแบบ เช่น servicename@orgname.go.th หมายเหตุ รูปแบบนี้หน่วยงานต้องจดทะเบียนโดเมนเนม สามารถดูรายละเอียดได้จากหัวข้อโดเมนเนมและเว็บไซต์
ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานต้นสังกัด หรือผู้ให้บริการ (ระดับเริ่มต้น)	ใช้บริการเมลเซิร์ฟเวอร์ของหน่วยงานต้นสังกัดระดับกรม หรือกระทรวงโดยจัดทำอีเมลสำหรับหน่วยงานส่วนในสังกัดไว้ใช้งาน อาจมีการกำหนดรูปแบบในชื่ออีเมลหรือใช้โดเมนย่อย (Sub-domain) โดยเข้าใช้งานผ่านทาง Webmail หรือ Mail Client ที่ต้นสังกัดจัดเตรียมให้ โดยกรณี ไม่ใช้ Subdomain อาจมีรูปแบบเช่น service.suborg@org.go.th หรือกรณีใช้ Subdomain อาจมีรูปแบบเช่น service@suborg.org.go.th ซึ่งรูปแบบ Subdomain มีข้อดีคือสามารถแยก Server เพื่อแยกกันบริหารจัดการได้
ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ (ระดับเริ่มต้น)	ใช้บริการจากผู้ให้บริการภาครัฐ เช่น WorkD ซึ่งจะมีรูปแบบ เช่น servicename@orgname.mail.go.th หมายเหตุ สามารถสอบถามข้อมูลบริการ หรือติดต่อใช้บริการได้จาก WorkD เว็บไซต์ https://workd.go.th/

4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

ทราบกันดีว่าสื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางการสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากใช้งานง่าย สะดวก ไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงถูกนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเชิงธุรกิจ หรือเป็นช่องทางในการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานมากขึ้น โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐ สื่อสังคมออนไลน์ก่อนพิจารณาใช้งาน ควรต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ การพิสูจน์ยืนยันตัวตนมีความมั่นคงปลอดภัย และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4.4.1 แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์เป็นการสร้างช่องทางการสื่อสารของแบรนด์, ผลิตภัณฑ์, กลุ่มองค์กร หรือบุคคล ที่มีชื่อเสียงไว้บนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกัน รวมทั้ง ยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และสอบถามข้อมูล ซึ่งประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งหน่วยงานเจ้าของยังสามารถตอบข้อความที่ประชาชนสอบถามเข้ามาหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย โดยส่วนราชการสามารถสร้างสื่อสังคมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ หรือ มีค่าใช้จ่ายกรณีที่ต้องการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งาน

โดยหน่วยงานสามารถพิจารณาเลือกดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่แนะนำตามตารางที่ 4

ตารางที่ 6 แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

กิจกรรม	แนวทางการใช้งาน
การตั้งชื่อ	ใช้ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อย่อของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น
การนำส่งข้อความถึงประชาชนหรือกลุ่มคนที่มีสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน	สามารถนำส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มีสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast) อย่างไรก็ตาม ข้อความที่นำส่งต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันการนำส่งข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงานหรือองค์กร
การกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การกำหนดเจ้าหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบข้อความหรือดูแลสื่อสังคมออนไลน์ ควรกำหนดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมดังกล่าว โดยอาจกำหนดสิทธิ์ในการดูแล เป็นแบบการตั้งแอดมิน (Admin) หรือผู้ดำเนินการ (Operator)

5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ

กระบวนการทางดิจิทัลเป็นระบบงานที่พึ่งพาการทำงานของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ การดำเนินการปรับปรุง หรือพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพควรมีการพิจารณาดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น Waterfall Model ซึ่งมีขั้นตอนชัดเจนแต่อาจไม่ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงนัก หรือ Agile Model ซึ่งมีความยืดหยุ่นสามารถปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว แต่ต้องควบคุมกำกับหรือตรวจสอบอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังมี Model อื่นเช่น Iterative Model, Spiral Model, V-Model ซึ่งมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมกับหน่วยงานได้จากมาตรฐาน มอก. 2216-2548 [24] ซึ่งรับมาตรฐาน ISO/IEC 12207 [25] มาใช้ในระดับเหมือนกันทุกประการ ซึ่งในหัวข้อนี้จะเป็นเพียงการให้แนวทางเบื้องต้นของกระบวนการทางความคิด (Logical Process) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยระบบอาจเริ่มด้วยการพัฒนาระบบใหม่ หรือปรับปรุงระบบเดิมให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งขั้นตอนในวงจรการพัฒนาระบบช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมีแนวทางและเป็นขั้นตอน ทำให้สามารถควบคุมระยะเวลาและงบประมาณในการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบได้ ระบบสารสนเทศทั้งหลายมีวงจรชีวิตที่เหมือนกัน โดยขั้นตอนการพัฒนาระบบมีอยู่ด้วยกัน 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase) ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis Phase) ระยะที่ 3 การออกแบบ (Design Phase) ระยะที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation Phase) ระยะที่ 5 การบำรุงรักษา (Maintenance Phase) โดยเนื้อหาในบทนี้เป็นเพียงแนวทางพื้นฐาน ซึ่งหน่วยงานที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการบริหารโครงการและกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือออกกำหนดให้ผู้รับจ้างปฏิบัติตาม มอก.29110 [26] ซึ่งรับมาตรฐาน ISO/IEC 29110 มาใช้หรือศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากคู่มือปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ [27]

5.1 ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase)

เป็นการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเริ่มต้นจัดทำโครงการที่ได้รับอนุมัติ โดยเริ่มจากการจัดตั้งทีมงาน เพื่อเตรียมการดำเนินงานจากนั้นทีมงานดังกล่าวร่วมกันค้นหา สร้างแนวทาง และเลือกทางที่ดีที่สุดในการนำระบบใหม่มาใช้งาน เมื่อได้ทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุดแล้ว ทีมงานจึงเริ่มวางแผนดำเนินงานโครงการ โดยศึกษาความเป็นไปได้ กำหนดระยะเวลาดำเนินงานแต่ละขั้นตอนและกิจกรรม เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ระยะของการวางแผนโครงการ จะประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- กำหนดปัญหา
- ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ
- จัดทำตารางกำหนดเวลาโครงการ
- จัดตั้งทีมงานโครงการ
- ดำเนินการโครงการ

5.2 ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ (Analysis Phase)

เป็นการศึกษาขั้นตอนการดำเนินการของระบบเดิมเพื่อหาปัญหาที่เกิดขึ้น รวบรวมความต้องการในระบบใหม่จากผู้ใช้ระบบแล้วนำความต้องการเหล่านั้นมาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยการใช้แบบจำลองต่างๆ ช่วยในการวิเคราะห์

เริ่มจากการศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเดิมหรือระบบปัจจุบันว่าเป็นไปอย่างไรบ้าง ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร หลังจากนั้น จึงรวบรวมความต้องการในระบบใหม่จากผู้ใช้ระบบ โดยอาจจะมีการใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยการจำลองแบบข้อมูลเหล่านั้น ได้แก่ แบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Model) แบบจำลองข้อมูล (Data Model) โดยมีการใช้เครื่องมือในการจำลองแบบชนิดต่างๆ เช่น แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram) เป็นต้น ระยะของการวิเคราะห์ จะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน
- รวบรวมความต้องการในด้านต่าง ๆ และนำมาสรุปเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน
- นำข้อกำหนดมาพัฒนาออกแบบเป็นระบบงานใหม่
- สร้างแบบจำลองกระบวนการ ด้วยการวาดแผนภาพกระแสข้อมูล
- สร้างแบบจำลองข้อมูล ด้วยการวาดอีอาร์ไดอะแกรม

5.3 ระยะที่ 3 : การออกแบบ (Design Phase)

ระยะการออกแบบ เป็นการพิจารณาว่า ระบบดำเนินการไปได้อย่างไร ซึ่งเกี่ยวกับยุทธวิธีการออกแบบที่ว่าการตัดสินใจว่าจะพัฒนาระบบใหม่ด้วยแนวทางใด นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย, การออกแบบรายงาน หรือการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) แต่ระยะนี้จะมุ่งเน้นถึงการดำเนินการแก้ปัญหาอย่างไรด้วยการนำผลลัพธ์ของแบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากระยะการวิเคราะห์มาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ

1. ออกแบบเชิงตรรกะ (Logical Design)

เป็นขั้นตอนในการออกแบบลักษณะการทำงานของระบบตามทางเลือกที่ได้ทำการเลือกไว้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ โดยการออกแบบในเชิงตรรกะนี้ยังไม่ได้มีการระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ เพียงแต่กำหนดถึงลักษณะของรูปแบบรายงานที่เกิดจากการทำงานของระบบ ลักษณะของการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

ขั้นตอนการออกแบบเชิงตรรกะจะสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากอาจจะมีการนำแผนภาพที่แสดงถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบมาทำการแปลง เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะของการออกแบบ (System Design Specification) ที่สามารถนำไปเขียนโปรแกรมได้สะดวกขึ้น เช่น การออกแบบส่วนนำเข้าข้อมูลและผลลัพธ์นั้นต้องอาศัยข้อมูลที่เป็น Data Flow ที่ปรากฏอยู่บนแผนภาพกระแสข้อมูลในขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ

2. ออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design)

ระบุถึงลักษณะการทำงานของระบบทางกายภาพหรือทางเทคนิค โดยระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้เทคโนโลยี โปรแกรมภาษาที่จะนำมาใช้เขียนโปรแกรม ฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ และระบบเครือข่ายที่เหมาะสม สิ่งที่ได้จากขั้นตอนการออกแบบทางกายภาพนี้จะเป็นข้อมูลเฉพาะของการออกแบบ (System Design Specification) เพื่อส่งมอบให้กับนักพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้เขียนโปรแกรมตามลักษณะการทำงานของระบบที่ได้ออกแบบและกำหนดไว้

ทั้งนี้ในการออกแบบที่นอกเหนือจากที่กล่าวมานี้ ขึ้นอยู่กับระบบขององค์กรว่าจะต้องมีการเพิ่มเติมนายละเอียดส่วนใดบ้างแต่ควรจะมีการออกแบบระบบความปลอดภัยในการใช้ระบบด้วย โดยการกำหนดสิทธิในการใช้งานข้อมูลที่อยู่ในระบบของผู้ใช้ตามลำดับความสำคัญ เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ นักวิเคราะห์ระบบอาจจะมีการตรวจสอบความพึงพอใจในรูปแบบและลักษณะการทำงานที่ออกแบบไว้ โดยอาจจะมีการสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้งาน โดยในระยะที่ 3 ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- การพิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบ
- การออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ
- การออกแบบฐานข้อมูล
- การออกแบบเอ้าต์พุต
- การออกแบบอินพุต
- การออกแบบยูสเซอร์อินเตอร์เฟส
- การจัดทำต้นแบบ
- การออกแบบโปรแกรม

5.4 ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase)

เป็นการนำระบบที่ออกแบบแล้วมาทำการพัฒนาระบบ เพื่อให้เป็นไปตามคุณลักษณะและรูปแบบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ นักวิเคราะห์จะต้องทำการทดสอบ ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดระบบที่พัฒนาขึ้นมา และสุดท้ายคือการ

ติดตั้งระบบไม่ว่าจะเป็นระบบใหม่หรือเป็นการพัฒนาระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว โดยทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ ติดตั้งอุปกรณ์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือและจัดเตรียมหลักสูตรอบรมให้แก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

5.5 ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase)

ระยะของการบำรุงรักษาจะไม่นำเข้าไปรวมกับในส่วนของ SDLC จนกระทั่งหลังจากที่ระบบมีการติดตั้งเพื่อใช้งานแล้วเท่านั้น ระยะนี้จะใช้เวลายาวนานที่สุดเมื่อเทียบกับระยะที่ผ่านมา ๆ มา เนื่องจากระบบจะต้องได้รับการบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาที่มีการใช้ระบบ รวมถึง การแก้ไขด้วยการปรับปรุงโปรแกรม หรือ ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดที่พบบ่อย และการเขียนโมดูลการทำงานเพิ่ม เป็นต้น

เมื่อเริ่มจากการมีการใช้งานระบบใหม่ที่ได้ติดตั้งแล้วในระยะแรก ผู้ใช้อาจจะพบกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมีการทำการบันทึกปัญหาเหล่านั้นไว้ เพื่อส่งให้นักวิเคราะห์ระบบและนักพัฒนาโปรแกรมทำการแก้ไขต่อไป ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขระบบที่เพิ่มมีการติดตั้งใช้งานในระยะเริ่มต้น โดยนักวิเคราะห์ระบบจะทำการพิจารณาถึงปัญหาเหล่านั้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไปสู่ระยะของการนำไปใช้

5.6 แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล

จากกิจกรรมที่ต้องดำเนินการแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการที่ได้ชี้แจงรายละเอียดในหัวข้อที่ 5.1 ถึง 5.5 สามารถสรุปขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องเริ่มดำเนินการ โดยอาจจัดประชุมระดมสมองผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการนั้นๆ เช่น ผู้แทนฝ่ายผู้ดูแลบริการ ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้แทนส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและกำหนดว่าบริการทางดิจิทัลที่พิจารณานั้นอยู่ในระยะใด มีความต้องการเพิ่มเติมที่ต้องดำเนินการพัฒนา หรือปรับปรุงหรือไม่ เพื่อวางแผนให้สอดคล้องกับระยะของโครงการซึ่งสามารถสรุปแนวทางการปฏิบัติดังตารางที่ 7

726

ตารางที่ 7 สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบ

วงจรชีวิตการพัฒนาระบบ	แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงบริการทางดิจิทัล
การวางแผนโครงการ	รวบรวมความต้องการ ปัญหา ตัวอย่างระบบ ช่องทางวิธีการ เทคโนโลยี กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนร่วม วางแผนโครงการ และงบประมาณ
การวิเคราะห์	วิเคราะห์ ศึกษา รวบรวมความเห็น เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในทางเลือกต่างๆ อาจเทียบกับกับระบบการดำเนินงานรูปแบบเดิม หรือหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินการลักษณะเดียวกัน
การออกแบบ	ออกแบบระบบคัดเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประโยชน์ของผู้รับบริการ
การทดสอบ/นำไปใช้	ตรวจสอบปัญหาและแก้ไข อบรมสร้างความเข้าใจการใช้งาน
การบำรุงรักษา	รวบรวมปัญหา หรือวิธีการที่ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ได้มาตรฐาน เพื่อวางแผนปรับปรุง ในรอบถัดไป

727

728

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

729

6.1 การสืบค้นข้อมูล

730

ตารางที่ 8 แนวทางการให้บริการสืบค้นข้อมูล ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.1.1 การจัดทำ บริการการสืบค้น ข้อมูล	อีเมล	- <u>ต้อง</u>จัดให้มีอีเมลของหน่วยงาน เพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล (มาตรา 13 และ 17) - <u>ต้อง</u>ประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน (มาตรา 20) - <u>ควร</u>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ (มาตรา 10) - <u>ควร</u>มีการดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มาตรา 21)	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] ภาคผนวก 6 และ 7 - แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (หัวข้อ 4.3) - มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มรด-12001:2563)

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	สื่อสังคมออนไลน์	- <u>ต้อง</u>จัดตั้งสื่อสังคมออนไลน์ประเภททางการ (Official) ของหน่วยงานเพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล (หากมีการนำมาใช้งานบริการ) (มาตรา 13 และ 17) - <u>ต้อง</u>ประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ โดยแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน (มาตรา 20) - <u>ควร</u>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ใช้บริการแพลตฟอร์มภาครัฐ เช่น บริการทันใจแชทบอท (https://dgti.dga.or.th/chatbot-platform) ซึ่งให้บริการ สอบถามข้อมูล โดยทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มระบบเชื่อมต่อข้อมูลภาครัฐผ่านช่องทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (มาตรา 6) - <u>ควรมี</u>การดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มาตรา 21)	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (หัวข้อ 4.4) - มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มรด-12001:2563)
	เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>จัดทำเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน หรือใช้งานระบบเว็บไซต์ที่ส่วนกลางเช่นระบบ Portal เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ที่หน่วยงานระดับกรม หรือกระทรวงจัดเตรียมไว้ให้ <u>ต้อง</u>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงาน (มาตรา 13 และ 17)	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ต้อง</u>ประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ โดยแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน (มาตรา 20) - กรณีไม่สามารถดำเนินการอัตโนมัติ <u>ควร</u>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อการส่งข้อมูลตอบกลับ (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ใช้บริการศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อลดภาระการจัดทำระบบ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล (มาตรา 6) - <u>ควรมี</u>การดำเนินการตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มาตรา 21)	- มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) - พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (มรด-12001:2563)
6.1.2.การรับเรื่องสืบค้น	อีเมล	- <u>ต้อง</u>ตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เมื่อได้รับเรื่องโดยอีเมลของหน่วยงาน เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป พร้อมแจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีการกำหนดไว้ตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ตอบกลับอีเมลอัตโนมัติ (Auto Reply) กรณีสามารถดำเนินการได้ (มาตรา 10)	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] ภาคผนวก 6 และ 7

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	สื่อสังคมออนไลน์	- <u>ต้อง</u>ตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว เมื่อได้รับเรื่องตามช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป พร้อมแจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีการกำหนดไว้ตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ใช้ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ กรณีสามารถดำเนินการได้ (มาตรา 10)	- แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (หัวข้อ 4.4)
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>จัดให้มีวิธีการสืบค้นที่เข้าถึงได้สะดวก โดยอาจมีรูปแบบเป็นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น ข้อมูลที่จัดเรียงไว้ตามหัวข้อ หรือ สืบค้นผ่านระบบการค้นหา (Search box) (มาตรา 17) - <u>ต้อง</u>แจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีการกำหนดไว้ตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน (มาตรา 10)	- มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)
6.1.3 การแสดงผลการสืบค้น	อีเมล	- <u>ควร</u>ตอบกลับผลการสืบค้นโดยช่องทางที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้รับบริการแจ้งความประสงค์เป็นช่องทางอื่นโดยระบุชื่อและการติดต่อของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ (มาตรา 11)	- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐใน

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	สื่อสังคมออนไลน์	- <u>ควร</u>พิจารณาใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) (มรต-12001:2563) (มาตรา 21) - กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคล<u>ต้อง</u>ผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน และ<u>ต้อง</u>สอดคล้องตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 8) - <u>อาจ</u> ใช้รูปแบบข้อความ หรือแนบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือร่วมกันให้เหมาะสมกับเนื้อหา (มาตรา 19 วรรค 3)	รูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) (มรต-12001:2563) - ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ขมธอ. 11-2560 [11]
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>ตอบกลับผลการสืบค้นผ่านระบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา ยกเว้นผู้รับบริการแจ้งความประสงค์เป็นช่องทางอื่น (มาตรา 11) - <u>ควร</u>พิจารณาใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) (มรต-12001:2563) (มาตรา 21)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน และต้องสอดคล้องตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 8) - อาจแสดงผลการสืบค้นอาจเป็นด้วยข้อความ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในขั้นสูง เอกสาร Pdf อาจแนบเอกสาร XML เพื่อสนับสนุนระบบอัตโนมัติ (Smart Document) (มาตรา 6)	

731

732

6.2 การพิสูจน์และยืนยันตัวตน

733

กรณีประเภทบริการ (ตาม มรต. 1-1:2564) มีความจำเป็นต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนควรพิจารณาดำเนินการตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

734

ตารางที่ 9 แนวทางการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.2.1.การพิสูจน์ตัวตน	อีเมล	- ต้องประเมินความเสี่ยงกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบริการ (มาตรา 8) - กรณีธุรกรรมที่มีความเสี่ยง ต้องใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (IAL) ระดับ 2 (IAL2) ขึ้นไป (ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม มรต. 1-1:2564 และ มรต. 1-2:2564) (มาตรา 8)	- มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ – การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการตามข้อ 6.2.3. (มาตรา 8) - อาจขอเอกสารหลักฐาน เช่น ภาพถ่ายผู้สมัครใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน หรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ (มาตรา 8)	สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) - แนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย หนังสือ ที่ มท. 0309.2/ว1663 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2552
	สื่อสังคมออนไลน์	- ต้องประเมินความเสี่ยงกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบริการ (มาตรา 8) - กรณีธุรกรรมที่มีความเสี่ยง ต้องใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (IAL) ระดับ 2 (IAL2) ขึ้นไป อาจให้ยื่นเรื่องสมัครใช้บริการ และนัดแสดงตน และตรวจสอบหลักฐานภายหลัง เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการตามข้อ 6.2.3. (มาตรา 8) - อาจขอเอกสารหลักฐานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ภาพถ่ายผู้สมัครใช้บริการคู่กับสิ่งที่ใช้รับรองตัวตน หรือเอกสารอื่น และเบอร์โทรศัพท์ (มาตรา 8)	- ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ. 31-2560 [29]
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- ต้องประเมินความเสี่ยงกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบริการ (มาตรา 8)	- การขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กรมการปกครอง [19]

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- กรณีธุรกรรมที่มีความเสี่ยง <u>ต้องใช้</u>ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (IAL) ระดับ 2 (IAL2) ขึ้นไป (มาตรา 8) - <u>ต้อง</u>กำหนดให้มีการตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารรับรองตน (และการแสดงตนแบบพบเห็นต่อหน้า หรือแบบเสมือนพบเห็นต่อหน้า ในกรณีใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (IAL) ระดับ 3 หรือ IAL3) เมื่อดำเนินการแล้วจึงสามารถยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการตามข้อ 6.2.3. (ดูข้อมูลเพิ่มเติม มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) (มาตรา 8) - <u>อาจ</u>ขอใช้บริการผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) (มาตรา 8)	- <u>แนะนำให้</u>ใช้บริการระบบกลางของผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ตามมาตรฐาน (มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) [16-17] เพื่อการพิสูจน์ตัวตนและนำหลักฐานมาสมัครขอรับบริการ
6.2.2.การตรวจสอบหลักฐานการลงทะเบียน (กรณีจำเป็นต้องขอเอกสารหลักฐาน เช่น สิ่งที่ใช้รับรองตัวตน หรือ เอกสารอื่น)	อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ควร</u>ตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ชื่อ ที่อยู่ รูปภาพ ข้อมูลมีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ ไม่มีร่องรอยการดัดแปลงแก้ไขหรือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย (มาตรา 9) - <u>ต้อง</u>กำหนดให้มีการตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารรับรองตน เช่น บัตรประชาชน โดยอาจเทียบกับข้อมูลจากหน่วยงานทะเบียนกลาง กรณีธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต้องใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (IAL) ระดับ 2 (IAL2) ขึ้นไป (และการแสดงตนแบบพบเห็นต่อหน้า หรือแบบเสมือนพบเห็นต่อหน้าในกรณีใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนระดับ 3 หรือ IAL3)	- แนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย หนังสือ ที่ มท. 0309.2/ว1663 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2552 - การขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียน

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		โดยให้พิจารณาตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนของบริการ (มาตรา 8 และ 9) - อาจทำการตรวจสอบกับ (หรือหน่วยงานส่วนภูมิภาคที่ได้รับมอบหมาย) โดยใช้ อีเมลของหน่วยงาน ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงาน (มาตรา 8) - ต้องตรวจสอบการมอบอำนาจในการดำเนินการของผู้มีอำนาจลงนาม และผู้รับมอบอำนาจ กรณีเป็นนิติบุคคล (มาตรา 8) - ควรตรวจสอบการติดต่อกลับทางอีเมล หรือโทรศัพท์ โดยให้พิจารณาตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนของบริการ (มาตรา 8) - ควรศึกษาการขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของกรมการปกครอง (ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) (มาตรา 9)	กลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กรมการปกครอง [19] - แนวทางการขอรับบริการศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX) [20] - <u>แนะนำให้ใช้บริการระบบกลางของผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) ตามมาตรฐาน (มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) เพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผู้รับบริการ</u>
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- ควรตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น เช่น ชื่อ ที่อยู่ รูปภาพ ข้อมูลมีความสอดคล้องน่าเชื่อถือ ไม่มีร่องรอยการดัดแปลงแก้ไขหรือปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน (ปลอม) กระทรวงมหาดไทย (มาตรา 9) - ต้องกำหนดให้มีการตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารรับรองตน เช่น บัตรประชาชน โดยอาจเทียบกับข้อมูลจากหน่วยงานทะเบียนกลาง กรณีธุรกรรมที่	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		มีความเสี่ยงต้องใช้ระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนระดับ IAL2 ขึ้นไป (และการแสดงตนแบบพบเห็นต่อหน้า หรือแบบเสมือนพบเห็นต่อหน้า ในกรณีของ IAL3) โดยให้พิจารณาตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนของบริการ (มาตรา 8) - อาจทำการตรวจสอบกับ (หรือหน่วยงานส่วนภูมิภาคที่ได้รับมอบหมาย) โดยใช้อีเมลของหน่วยงาน ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างหน่วยงาน (มาตรา 8) - ต้องตรวจสอบการมอบอำนาจในการดำเนินการของผู้มีอำนาจลงนาม และผู้รับมอบอำนาจกรณีเป็นนิติบุคคล (มาตรา 8) - ควรตรวจสอบการติดต่อกลับทางอีเมล หรือโทรศัพท์ โดยให้พิจารณาตามระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตนของบริการ (มาตรา 8) - ควรศึกษาการขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของกรมการปกครอง (ระบบเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์) (มาตรา 9)	
6.2.3 การยืนยันตัวตน	อีเมล	- ยืนยันตัวตนผ่านทางอีเมล โดยสอบถามรหัสจดจำ และอาจใช้คำถามที่ตัวผู้ใช้เท่านั้นที่รู้ (knowledge-based verification - KBV) หรืออาจส่งรหัสยืนยัน (OTP) ทางเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลที่ลงทะเบียนไว้ ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ และระดับความเสี่ยง (มรด. 1-2:2564) (มาตรา 8)	- มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ –การ

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	ยืนยันตัวตนผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยสอบถามรหัสจดจำ และอาจใช้คำถามที่ตัวผู้ใช้เท่านั้นที่รู้ (knowledge-based verification - KBV) หรืออาจส่งรหัสยืนยัน (OTP) ทางเบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมลที่ลงทะเบียนไว้ ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ และระดับความเสี่ยง (มาตรา 8)	พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564) [16-17]
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- ควรยืนยันตัวตนด้วยระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัยตามประเภทบริการและระดับความเสี่ยง โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานฯ มรด. 1-1:2564 และ มรด. 1-2:2564 (มาตรา 8) - อาจใช้บริการผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (IdP) (มาตรา 8)	
6.2.4. การจัดเก็บข้อมูลการพิสูจน์และยืนยันตัวตน	อีเมลของหน่วยงาน	ต้องจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเท่านั้น และเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 17)	- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- ต้องจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้และมีความมั่นคงปลอดภัย (มาตรา 17) - ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม (มาตรา 17)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	– ต้องจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเท่านั้น และเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 17) – ต้องจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในฐานข้อมูล ระบบแม่ข่ายหน่วยงาน หรือระบบ cloud ที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการให้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562 (มาตรา 17) – ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม (มาตรา 17)	

735

736

6.3 การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ

737

ตารางที่ 10 แนวทางการให้บริการการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.3.1 การจัดทำคำขอ	อีเมล	– <u>ต้อง</u>แจ้งให้ประชาชนทราบว่าติดต่อขอรับแบบฟอร์ม หรือรูปแบบข้อความตามแบบคำขอ และเอกสารที่ต้องจัดเตรียมตามช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ (มาตรา 20) – <u>ต้อง</u>แจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องการสำเนาเอกสารเพียงหนึ่งชุด (ถ้าจำเป็น) โดยไม่ต้องลงนามรับรองสำเนา และกำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนา	– มาตรฐานแบบฟอร์ม หรือข้อมูลการยื่นคำขอ (ข้อมูลที่ต้องการจากประชาชน) สามารถนำลงประกาศ ในเว็บไซต์ www.info.go.th

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		และรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ กรณีต้องการสำเนาเอกสารเพิ่มเติม (มาตรา 7 และ 12) - ควรกำหนดให้รับข้อความ หรือไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG เป็นได้อย่างน้อย (มาตรา 7) - <u>ควร</u>กำหนดความละเอียดขั้นต่ำที่สามารถอ่านได้ ทั้งนี้ ขึ้นกับขนาดเอกสาร กรณีรับไฟล์เอกสารที่เป็นรูปภาพ (มาตรา 7) - <u>ต้อง</u>ประกาศเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการมอบอำนาจผ่านช่องทางของหน่วยงาน หรือคู่มือประชาชน กรณีที่มอบอำนาจดำเนินการ (มาตรา 20)	- หมายเหตุ มาตรา 7 ไม่ใช่บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ต้อง</u>แจ้งให้ประชาชนทราบว่าติดต่อขอรับแบบฟอร์ม หรือรูปแบบข้อความตามแบบคำขอ และเอกสารที่ต้องจัดเตรียมตามช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ (มาตรา 20) - <u>ต้อง</u>แจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องการสำเนาเอกสารเพียงหนึ่งชุด (ถ้าจำเป็น) โดยไม่ต้องลงนามรับรองสำเนา และกำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ กรณีต้องการสำเนาเอกสารเพิ่มเติม (มาตรา 7 และ 12) - ควรกำหนดให้รับข้อความ หรือไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG เป็นได้อย่างน้อย (มาตรา 7)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควร</u>กำหนดความละเอียดขั้นต่ำที่สามารถอ่านได้ ทั้งนี้ ขึ้นกับขนาดเอกสาร กรณีรับไฟล์เอกสารที่เป็นรูปภาพ (มาตรา 7) - <u>อาจ</u>แนะนำผู้ยื่นคำขอให้ส่งไฟล์ในรูปแบบไฟล์บีบอัด (ZIP) ไฟล์ เพื่อลดผลกระทบการลดทอนคุณภาพเมื่อส่งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (มาตรา 7) - <u>ต้อง</u>ประกาศเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการมอบอำนาจผ่านช่องทางของหน่วยงาน หรือคู่มือประชาชน กรณีที่สามารถมอบอำนาจดำเนินการ (มาตรา 20)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>ให้บริการด้วยแบบฟอร์ม ภายในเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน โดยต้องยืนยันตัวตนก่อนตามระดับความเสี่ยงของประเภทบริการ (มาตรา 8) - <u>ควรมี</u>การเติมข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ หรือเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทำให้ไม่ต้องกรอกข้อมูลจำนวนมาก (มาตรา 8) - <u>ต้อง</u>แจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องการสำเนาเอกสารเพียงหนึ่งชุด (ถ้าจำเป็น) โดยไม่ต้องลงนามรับรองสำเนา และกำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนา และรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ กรณีต้องการสำเนาเอกสารเพิ่มเติม (มาตรา 7 และ 12)	- การขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ [19] - แนวทางการขอรับบริการศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX) [20] - ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วย

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควร</u>กำหนดให้รับไฟล์เอกสารชนิด PDF, DOC, DOCX, TXT, JPEG เป็นอย่างน้อย (มาตรา 7) - <u>ต้อง</u>ประกาศเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการมอบอำนาจผ่านช่องทางของหน่วยงาน หรือคู่มือประชาชน ในกรณีที่มีมอบอำนาจดำเนินการ (มาตรา 20) - อาจใช้บริการระบบกลางของประเทศ (Citizen Portal) ที่รวบรวมงานบริการภาครัฐไว้ในแหล่งเดียว (แอปพลิเคชันทางรัฐ) บริการศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) เพื่อลดภาระการจัดทำระบบและเพิ่มช่องทางบริการ (มาตรา 6)	การใช้ข้อความ XML สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน ขมธอ. 14-2560 เวอร์ชัน 1.0 [12] - แนวปฏิบัติในการรับ-ส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นนิติบุคคล [14]
6.3.2 การยื่นคำขอ	อีเมล	- <u>ต้อง</u>ใช้อีเมลของหน่วยงาน สำหรับรับยื่นคำขอ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>จัดให้มีเวร และตารางการตรวจสอบคำขอที่เข้ามาทางอีเมลประจำทุกเช้า เมื่อเริ่มเวลาราชการ (มาตรา 10) - <u>ควร</u>ใช้ระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Auto Reply) โดยมีเนื้อความแจ้งระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) รวมทั้ง เงื่อนไข ข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) การติดตาม ยกเลิก หรือแก้ไขเรื่อง กรณีไม่มีระบบตอบกลับอัตโนมัติให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง (มาตรา 10)	- แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล หัวข้อ 4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ต้อง</u>กำหนดให้วันที่ได้รับอีเมล หรือ ข้อความวันแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือ เวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ส่งดำเนินการต่อโดยพิมพ์เป็นกระดาษ ตามรูปแบบที่ดำเนินการภายใน หน่วยงานได้ หรือผ่านระบบสารบรรณ (มาตรา 10) - <u>ควร</u>จัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่อง โดยแจ้งให้ประชาชนทราบหลังจาก ประชาชนได้ดำเนินการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ต้อง</u>ใช้บัญชีของหน่วยงาน สำหรับรับยื่นคำขอ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>จัดให้มีเวร หรือตารางการตรวจสอบคำขอที่เข้ามาทางข้อความประจำ ทุกเช้าเมื่อเริ่มเวลาราชการ (มาตรา 10) - <u>ควร</u>ใช้ข้อความตอบกลับของ โดยการสร้างข้อความอัตโนมัติแสดงระยะเวลา ดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) เงื่อนไข ข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) การติดตาม ยกเลิก หรือแก้ไขเรื่อง กรณีไม่มีระบบตอบกลับอัตโนมัติให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับ ทันทีที่ได้รับเรื่อง (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>ส่งดำเนินการต่อโดยพิมพ์เป็นกระดาษ ตามรูปแบบที่ดำเนินการภายใน หน่วยงาน หรือผ่านระบบสารบรรณ (มาตรา 10)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ต้อง</u>กำหนดให้วันที่ได้รับยื่นเป็นวันเวลาที่แสดงจากแพลตฟอร์ม กรณีเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป (มาตรา 10) - <u>ควร</u>จัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่อง โดยแจ้งให้ประชาชนทราบหลังจากประชาชนได้ดำเนินการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>ให้ตรวจสอบแบบคำขอก่อนยื่นเรื่อง และเมื่อยืนยันจะรับยื่นโดยอัตโนมัติ โดยมีช่องทางให้ประชาชนยกเลิก หรือแก้ไขได้กรณีเกิดความผิดพลาด (มาตรา 10) - <u>ควร</u>แจ้งรายละเอียดการรับเรื่อง หรือใบรับเรื่อง เพื่อให้ประชาชนเก็บเป็นหลักฐาน โดยแสดงระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) เงื่อนไข ข้อจำกัด ความรับผิดชอบ (Disclaimer) การติดตาม ยกเลิก หรือแก้ไขเรื่อง (มาตรา 10) - <u>ควร</u>จัดให้มีเวร หรือตารางการตรวจสอบคำขอที่เข้ามาทางระบบประจำวัน เป็นอย่างน้อย (มาตรา 10) - <u>อาจ</u>มีหน้าภาพรวม (Dashboard) แสดงจำนวนเรื่องเข้าใหม่ เรื่องรอดำเนินการ หรือระบบแจ้งเตือน (Notification) เพื่อความสะดวกในการดำเนินการ (มาตรา 10)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ต้อง</u>กำหนดให้วันที่บันทึกรับเรื่องในระบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน กรณีเป็นวันเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป (มาตรา 10) - <u>ควร</u>กำหนดขนาดไฟล์สูงสุด และขนาดไฟล์รวมที่เหมาะสมกับบริการ (มาตรา 6) - <u>อาจ</u>ใช้บริการระบบกลางของประเทศ (Citizen Portal) ที่รวบรวมงานบริการภาครัฐไว้ในแหล่งเดียว (แอปพลิเคชัน ทางรัฐ) บริการศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) เพื่อลดภาระการจัดทำระบบและเพิ่มช่องทางบริการ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>จัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่อง โดยแจ้งให้ประชาชนทราบหลังจากประชาชนได้ดำเนินการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	

6.4 ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ

ตารางที่ 11 แนวทางการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.4.1.การ ตรวจสอบ คำขออนุญาต (มาตรา 7, 10, 12, 15)	อีเมล	- <u>ควร</u>ตรวจสอบรายละเอียด ข้อความ เอกสารตามที่จำเป็นบริการ ตามลำดับวันที่เวลา โดยต้องพิจารณาเรื่องที่ส่งเข้ามาก่อนเป็นลำดับแรก (มาตรา 10) - <u>ต้อง</u>กำหนดให้หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเอง โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ กรณีต้องการสำเนาเอกสาร (มาตรา 12) - <u>อาจ</u>แจ้งให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่ม กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไข ไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องการข้อมูล หรือเอกสาร (มาตรา 7) - <u>ต้อง</u>ขอตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและอากรแสตมป์ อาจให้จัดส่งเอกสารตัวจริงภายหลังเพื่อตรวจสอบ หรือ กรณีใช้อากรแสตมป์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Stamp) ให้ตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์ โดยตรวจสอบรหัสอ้างอิงตราสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร และตรวจสอบสิทธิการมอบอำนาจ ควรโทรศัพท์สอบถามเพื่อยืนยันธุรกรรมกับผู้มอบอำนาจ หรือกรณีที่มีการมอบอำนาจด้วยระบบ E-Delegation ที่หน่วยงานรัฐจัดทำให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของระบบนั้น <u>กรณีมอบอำนาจดำเนินการ</u> (มาตรา 6)	- ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับอากรแสตมป์ ฉบับที่ 65 - หน้าตรวจสอบการเสียอากรแสตมป์ https://efiling.rd.go.th/rd-stamp-os9-web/#/status
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)		
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน		

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.4.2.การจัดเก็บคำขอ(มาตรา 17)	อีเมล	- <u>ต้อง</u>จัดทำคำขอในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บพร้อมไฟล์เอกสารที่ได้รับจากจากอีเมล โดยเก็บใน สื่อบันทึกที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับความเสี่ยงของธุรกรรม มีการสำรองข้อมูล (มาตรา 17)	- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 [9] หรือ แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกระทรวง กรม หรือของหน่วยงาน - ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสาร และข้อความให้อยู่ในรูปของข้อความอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 - ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ควร</u>กำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม (มาตรา 17)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในฐานข้อมูล ระบบแม่ข่ายหน่วยงาน หรือระบบ cloud ที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ. 2562 (มาตรา 17) - <u>ควร</u>กำหนดผู้รับผิดชอบ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม (มาตรา 17)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.4.3.การพิจารณาคำขอ (มาตรา 7, 10, 12, 15)	อีเมล	- <u>ต้อง</u>ดำเนินการพิจารณาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) (มาตรา 10)	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>อาจ</u>พิมพ์ออกเป็นกระดาษเพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับรองสำเนา หรือเสนอผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน (มาตรา 16) - <u>ควร</u>ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางอีเมลของหน่วยงานให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ (มาตรา 11) - <u>อาจ</u>ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่บัญชีผู้ยื่นคำขอโดยตรง เพื่อรับทราบสถานะด้วยก็ได้ (มาตรา 11)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>ตรวจพิจารณาคำขอ จากเรื่องรอพิจารณาในระบบ กรณีต้องพิมพ์ออกเป็นกระดาษ เพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับรองสำเนา หรือเสนอผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน (มาตรา 12) - <u>ต้อง</u>ดำเนินการพิจารณาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) (มาตรา 10) - <u>ควร</u>ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางระบบ หรืออีเมลให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบสถานะ (มาตรา 11)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>อาจ</u> ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่บัญชีผู้ยื่นคำขอโดยตรง เพื่อรับทราบสถานะด้วยก็ได้ (มาตรา 11)	

741

742

6.5 การอนุมัติ

743

ตารางที่ 12 การอนุมัติ ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.5.1.การเสนอคำขออนุญาต เพื่อขออนุมัติ	อีเมล	- <u>ต้อง</u> ดำเนินการพิจารณาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) (มาตรา 10)	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ควร</u> เสนอคำขออนุญาตที่ผ่านการตรวจสอบและพิจารณาคำขอแก่ผู้มีอำนาจอนุมัติในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทางช่องทางภายใน เช่น ระบบสารบรรณของหน่วยงาน (มาตรา 6) - <u>อาจ</u> พิมพ์เอกสารพร้อมรับรองสำเนาเพื่อเสนออนุมัติแก่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามขั้นตอนงานเอกสารกระดาษ กรณียังไม่มีระบบสารบรรณของหน่วยงาน (มาตรา 16) - <u>ควร</u> กำหนดตารางเวลาการตรวจอนุมัติให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติ หรือใช้การแจ้งเตือน เช่น อีเมล หรือ โทรศัพท์ (มาตรา 16)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>ดำเนินการพิจารณาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) (มาตรา 10) - <u>ควร</u>เสนอคำขออนุญาตแก่ผู้มีอำนาจอนุมัติแบบอัตโนมัติ เมื่อผ่านการตรวจสอบและพิจารณาคำขอโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว (มาตรา 16) - <u>ควร</u>กำหนดให้ระบบการแจ้งเตือนให้รับทราบเรื่องรออนุมัติ (มาตรา 16)	
6.5.2. การอนุมัติ	อีเมล	- <u>ควร</u>ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1, 2 หรือ 3 ในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงชื่อผู้อนุมัติ เจตนาการอนุมัติ รับส่งผ่านบัญชีใช้งานที่เชื่อมโยงกับผู้อนุมัติได้ (มาตรา 6)	- ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชมธอ. 23-2563 [10]
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>อาจ</u>ลงลายมือชื่อในเอกสารการกระดาษ แล้วแปลงเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่ได้รับเป็นเอกสารกระดาษ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>กำหนดขั้นตอน วิธีการการส่งต่อการดำเนินการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นให้กับผู้ขออนุญาต (มาตรา 11)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1, 2 หรือ 3 ในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงชื่อผู้อนุมัติ เจตนาการอนุมัติ และมีการยืนยันตัวตนก่อนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>รับส่งเรื่องด้วยบัญชีใช้งานในระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่เชื่อมโยงกับผู้อนุมัติได้ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>ส่งต่อการดำเนินการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นให้กับผู้รับบริการโดยอัตโนมัติต่อไป (มาตรา 11)	

6.6 การชำระค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 13 การชำระค่าธรรมเนียม ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.6.1. การแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม	อีเมล	- ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด ในการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 15) - การดำเนินการถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย ตาม มาตรา 15 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	- คู่มือการขออนุญาตของผู้ประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ และบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (คู่มือสำหรับประชาชน) [21] - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 หมวด 6 การรับเงินของส่วนราชการ
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- ควรแจ้งช่องทางและวิธีการชำระเงิน เช่น ให้ชำระด้วยการโอนผ่าน ATM Internet Banking หรือ Mobile Banking ตามเลขที่บัญชี และกำหนดเวลาที่ต้องชำระ (มาตรา 11) - ควรแจ้งวิธีการยืนยันการชำระเงิน เช่น ให้ถ่ายรูป หรือแนบไฟล์สลิปหลักฐานการชำระเงิน พร้อมข้อมูลระบุนายการ เช่น ชื่อ-สกุล เรื่อง หรือหมายเลขการระบุนายการขออนุญาต (Transaction ID) ที่หน่วยงานออกให้ โดยให้ส่งทางอีเมลที่กำหนด (มาตรา 11)	- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควรกำหนดหลักเกณฑ์</u> การระบุนายการขออนุญาต (Transaction ID) และ <u>ควรกำหนดประเภทเอกสารหลักฐาน</u> ที่รองรับเช่น ภาพถ่าย JPG หรือเอกสาร PDF (มาตรา 6) - <u>อาจพิจารณาใช้ระบบการรับชำระเงินกลาง</u> ของบริการภาครัฐโดยกรมบัญชีกลาง (epayment.cgd.go.th) หรือระบบการรับชำระเงินของธนาคาร หรือผู้ให้บริการชำระเงินออนไลน์ (Non-Bank) ที่น่าเชื่อถือซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจ e-Payment จากธนาคารแห่งประเทศไทย ในกรณีที่มีรายการจำนวนมาก หรือเป็นบริการที่มีความเสี่ยง (มาตรา 15)	- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - <u>แนะนำให้ใช้บริการระบบกลางในการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> เช่น ระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐโดยกรมบัญชีกลาง (epayment.cgd.go.th) หรือระบบการรับชำระเงินของธนาคาร
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด</u> ในการการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 15) - การดำเนินการถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย ตาม มาตรา 15 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - <u>ควรกำหนดให้ระบบแจ้งช่องทางและวิธีการชำระเงิน</u> เช่น ให้ชำระด้วยการโอนผ่าน ATM Internet Banking หรือ Mobile Banking ตามเลขที่บัญชี และ	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		กำหนดเวลาที่ต้องชำระโดยระบบของหน่วยงานต้องแจ้งลิงค์แบบฟอร์ม และวิธีการยืนยันการชำระเงิน เช่น ให้ถ่ายรูป หรือแนบไฟล์ หลักฐานการชำระเงิน พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับระบุนายการ (Transaction ID) ได้อัตโนมัติ (มาตรา 11) – อาจพิจารณาใช้ระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐโดยกรมบัญชีกลาง (epayment.cgd.go.th) หรือระบบการรับชำระเงินของธนาคาร หรือผู้ให้บริการชำระเงินออนไลน์ (Non-Bank) ที่น่าเชื่อถือซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจ e-Payment จากธนาคารแห่งประเทศไทย ในกรณีที่มีรายการจำนวนมาก หรือเป็นบริการที่มีความเสี่ยง (มาตรา 15)	
6.6.2.การตรวจสอบการชำระค่าธรรมเนียม	อีเมล	– ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด ในการการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 15) – การดำเนินการถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย ตาม มาตรา 15 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	– ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 หมวด 6 การรับเงินของส่วนราชการ – ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจ
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)		

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควรรวบรวมไฟล์เอกสารหลักฐานการชำระเงินที่ต้องตรวจสอบไว้อย่างเป็นระเบียบในระบบคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ที่มีความมั่นคงปลอดภัย และมีการสำรองข้อมูล (มาตรา 17)</u> - <u>ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลังดำเนินการตรวจสอบ โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระดับการให้บริการประชาชน (SLA) (มาตรา 10)</u>	เงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 - ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 [9] หรือ แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกระทรวง กรม หรือของหน่วยงาน
	เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน	- <u>ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด ในการการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 15)</u> - การดำเนินการถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย ตาม มาตรา 15 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - กรณีชำระโดยการโอนเงิน <u>ควรรวบรวมหลักฐานการชำระเงินที่ต้องตรวจสอบไว้อย่างเป็นระเบียบในระบบคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ที่มีความมั่นคงปลอดภัย และมีการสำรองข้อมูล (มาตรา 17)</u>	- <u>แนะนำให้ใช้บริการระบบกลางในการการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</u> เช่น ระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ โดยกรมบัญชีกลาง (epayment.cgd.go.th) หรือระบบการรับชำระเงินของธนาคาร

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		– <u>ควรกำหนดให้ระบบตรวจสอบได้อัตโนมัติ</u> เพื่อรองรับรายการจำนวนมาก เป็นไปตามข้อกำหนดระดับการให้บริการ (SLA) และเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน หรือหน่วยงานคลังสามารถดำเนินการตรวจสอบได้ตามรอบ หรือเมื่อจำเป็น (มาตรา 6 และ 10)	

746

747

6.7 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น

ตารางที่ 14 การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.7.1. การจัดทำใบอนุญาตและเอกสารอื่น	เอกสารกระดาษแล้วแปลงในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- <u>อาจ</u>จัดทำใบอนุญาตในรูปแบบเอกสารกระดาษ ซึ่งลงนามโดยผู้มีอำนาจ และทำการสแกนให้เป็นไฟล์ในรูปแบบ PDF (มาตรา 13) - <u>ควร</u>วิธีการตรวจสอบเอกสาร (สามารถดูในหัวข้อการตรวจสอบเอกสารในตารางด้านล่าง) - กรณีมีความพร้อมอาจพิจารณาใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 3 ซึ่งใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CA) เพื่อให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงจากโปรแกรมประยุกต์ได้สะดวก (มาตรา 6)	- ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสาร และข้อความให้อยู่ในรูปของข้อความอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 - ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ขมธอ. 23-2563 [10] - ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่ ขมธอ. 11-2560 [11]
	เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	- <u>ควร</u>จัดทำใบอนุญาตในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 13) - กรณีใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ 1 ต้องจัดส่งด้วยอีเมล หรือแพลตฟอร์มอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน พร้อมวิธีการตรวจสอบเอกสาร (สามารถดูในหัวข้อการตรวจสอบเอกสารในตารางด้านล่าง) (มาตรา 6) - กรณีมีความพร้อมสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 3 ซึ่งใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CA) ของผู้มีอำนาจลงนาม ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CA) ของหน่วยงาน หรือทั้งสองอย่าง (มาตรา 6)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- อัจฉริยะเอกสาร XML เพื่อสนับสนุนระบบอัตโนมัติ (Smart Document) (มาตรา 6)	- ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบประมวลผลการศึกษา ขมธอ. 25-2563 เวอร์ชัน 1.0 [18] - ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยโครงสร้างข้อมูลของเอกสารรับรองและเอกสารสำแดง ขมธอ. 24-2563 เวอร์ชัน 1.0 [13]
6.7.2. การแสดงและตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	อีเมล	- ต้องกำหนด และประกาศช่องทางที่ใช้แสดงใบอนุญาตที่ถูกกำหนดให้แสดงในที่เปิดเผยที่ได้ดำเนินการไปแล้วผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอย่างน้อยต้องมีรายการซึ่งปรากฏอยู่ในใบอนุญาตที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน สามารถเข้าถึงได้สะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (มาตรา 13 และ 21) โดยอาจจัดทำเป็นฐานข้อมูลอย่างง่ายโดยใช้โปรแกรม Spread Sheet หรือฐานข้อมูลเพื่อการ	บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th/)

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	สืบค้นใบอนุญาต นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ Data.go.th - กรณีไม่ได้ประกาศช่องทางแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประชาชนต้องการตรวจสอบใบอนุญาตให้จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย (มาตรา 21)	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- อาจแสดงภาพทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่ง หรือข้อมูลรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต เช่น เรื่องที่อนุญาต อันได้แก่ ชื่อผู้รับอนุญาต วันที่อนุญาต วันที่หมดอายุ หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็น ทั้งนี้ ในการตรวจสอบ (มาตรา 13) - ต้องกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีอำนาจตรวจสอบ ให้สามารถตรวจใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เว้นแต่เป็นบัตรประจำตัว หนังสือเดินทาง และใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา 14) - อาจพิจารณาใช้ Link หรือ QR Code เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการตรวจสอบ ควรตรวจสอบ QR Code ที่สร้างจากโปรแกรมหรือเว็บไซต์ว่าตรงกับ URL ที่ต้องการก่อนนำไปให้บริการ ส่วน Short URL ยังไม่มีผู้ให้บริการภาครัฐ และเอกชนที่สามารถรับรองได้ อาจมีความเสี่ยง เช่น ถูก Redirect ไปยังโฆษณา หรือเป้าหมายอื่น (มาตรา 14)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- อาจพิจารณาลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทที่ 3 ซึ่งใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (CA) เพื่อให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงจากโปรแกรมประยุกต์ได้สะดวก (มาตรา 6) - <u>ควรมี</u>ตรวจสอบและปรับปรุงสถานะของใบอนุญาตทั้งหมดเป็นประจำ หากพบใบอนุญาตที่ใกล้หมดอายุ หน่วยงานสามารถดำเนินการแจ้งให้ประชาชนทราบ <u>อาจใช้ระบบอัตโนมัติ</u>ในการตรวจสอบและแสดงผลกรณีที่หน่วยงานมีใบอนุญาตจำนวนมาก (มาตรา 13)	

750

751

6.8 การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น

752

ตารางที่ 15 การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ตาม พ.ร.บ. วิ. อิเล็กทรอนิกส์ 2565

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
6.8.1. การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	อีเมล	- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องส่งด้วยช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ กรณีไม่ได้ประกาศให้จัดส่งในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ขออนุญาตส่งเข้ามา หรือตามช่องทางที่ผู้ขออนุญาตแจ้งความประสงค์เป็นอย่างอื่น (มาตรา 11 และ 20)	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 [8] ภาคผนวก 6 และ 7

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจจัดส่งด้วยไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเตรียมไว้ในรูปแบบ PDF โดยการแนบไฟล์ ไปพร้อมกับข้อความ (มาตรา 11) - กรณีเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือเป็นความลับ สามารถใส่รหัสผ่านให้กับไฟล์ PDF (อาจขึ้นกับโปรแกรมที่ใช้) หรือจัดส่งแบบบีบอัดไฟล์ (ZIP) พร้อมใส่รหัสผ่าน โดยจัดส่งรหัสแยกต่างหากกับไฟล์ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>แจ้งช่องทางสำหรับการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ เมื่อดำเนินการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องส่งด้วยช่องทางที่หน่วยงานประกาศไว้ กรณีไม่ได้ประกาศให้จัดส่งในช่องทางที่ผู้ขออนุญาตส่งเข้ามา หรือตามช่องทางที่ผู้ขออนุญาตแจ้งความประสงค์เป็นอย่างอื่น (มาตรา 11 และ 20) - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจจัดส่งด้วยไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเตรียมไว้ในรูปแบบ PDF โดยการแนบไฟล์ ไปพร้อมกับข้อความ (มาตรา 6)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- กรณีเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือเป็นความลับ สามารถใส่รหัสผ่านให้กับไฟล์ PDF (อาจขึ้นกับโปรแกรมที่ใช้) หรือจัดส่งแบบบีบอัดไฟล์ (ZIP) พร้อมใส่รหัสผ่าน โดยจัดส่งรหัสแยกต่างหากกับไฟล์ (มาตรา 6) - จัดส่งด้วยแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ อย่างเป็นทางการของหน่วยงาน เพื่อความน่าเชื่อถือ (มาตรา 11) - <u>ควร</u>แจ้งช่องทางสำหรับการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ เมื่อดำเนินการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	
	เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>จัดให้มีการเข้าถึงไฟล์เอกสารที่เตรียมไว้หลังจากยืนยันตัวตนเข้าระบบเท่านั้น (มาตรา 8) - <u>ควร</u>ให้ Download ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเตรียมไว้ในรูปแบบ PDF หรือ PDF/A3 กรณีมีเอกสารแนบ เช่น XML (มาตรา 6) - กรณีเป็นเอกสารส่วนบุคคล หรือเป็นความลับ สามารถใส่รหัสผ่านให้กับไฟล์ PDF (อาจขึ้นกับโปรแกรมที่ใช้) หรือจัดทำไฟล์แบบบีบ	- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). ชมธอ. 14-2560 ว่าด้วยการใช้ข้อความ XML สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน เวอร์ชัน 1.0 [12]

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		อัดไฟล์ (ZIP) พร้อมใส่รหัสผ่าน โดยจัดส่งรหัสแยกต่างหากกับไฟล์ (มาตรา 6) - <u>ควร</u>แจ้งช่องทางสำหรับการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ เมื่อดำเนินการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 11)	

7. ตัวอย่างร่างประกาศและคำสั่งตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

7.1 ตัวอย่างประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานตามมาตรา 10

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

พ.ศ.

โดยที่มาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นเข้าสู่ระบบ สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน)..... ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน)..... โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(1) ที่อยู่อีเมลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)(ระบุอีเมลกลางของหน่วยงาน เช่น saraban@opdc.go.th).....

(2) เว็บไซต์(ระบุเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น www.opdc.go.th).....

(3) แอปพลิเคชัน(ระบุแอปพลิเคชันของหน่วยงาน เช่น ไลน์ @opengov หรือ แอปพลิเคชันทางรัฐ ในระบบ iOS และ Android (ถ้ามี)).....

ข้อ 2 ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ 1 ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับ
คำยืนยันจาก.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการ
ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ดังต่อไปนี้

(1)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน).....

(2)(ระบุหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....

ข้อ 3 ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....หรือ.....(ระบุตำแหน่งของ
หัวหน้าหน่วยงาน).....ทางช่องทางตามข้อ 1 แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

7.2 ตัวอย่างประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13

ประกาศ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

เรื่อง วิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ.

โดยที่มาตรา 13 (1) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติว่าในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตที่จะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ โดยให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว สมควรกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตตามกฎหมายในความรับผิดชอบของ.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 (1) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 2 ในประกาศนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า เอกสารหลักฐานที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย ดังต่อไปนี้²

(1) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(2) ใบอนุญาต.....(ระบุชื่อใบอนุญาต).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

(3) หนังสือสำคัญการจดทะเบียน.....(ระบุชื่อหนังสือสำคัญ).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

² ให้นิติกรของรัฐบาลแต่ละหน่วยสำรวจตรวจสอบกฎหมายในความรับผิดชอบของตนทั้งหมด ว่ามีการกำหนดให้ประชาชนหรือผู้รับอนุญาตแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสถานที่แห่งใดหรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใด แล้วรวบรวมเพื่อนำมากำหนดในข้อ 2 ให้ครบถ้วน

(4) ใบรับจดแจ้ง.....(ระบุชื่อใบรับจดแจ้ง).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อ
กฎหมาย).....

(5) เอกสาร.....(ระบุชื่อเอกสาร).....ตามกฎหมายว่าด้วย.....(ระบุชื่อกฎหมาย).....

ข้อ 3 ผู้รับอนุญาตสามารถเลือกแสดงใบอนุญาตตามข้อ 2 โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่ง
อย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) แสดงเป็นภาพผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- (2) แสดงเป็นคิวอาร์โค้ดที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเพื่อเข้าถึงใบอนุญาตที่เป็น
เอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต หรือ

(3) แสดงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน.....(ระบุชื่อแอปพลิเคชันของหน่วยงาน (ถ้ามี)).....

ข้อ 4 การแสดงใบอนุญาตตามข้อ 3 ต้องมีขนาดของภาพและความละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ
รวมทั้ง สามารถแสดงให้เห็นข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของใบอนุญาตได้ครบถ้วน

ผู้รับอนุญาตอาจเลือกแสดงภาพใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ สถานที่ประกอบ
กิจการมากกว่าหนึ่งใบหรือภาพผ่านหน้าจอเดียวกันก็ได้ แต่ต้องมีระยะเวลาแสดงภาพใบอนุญาตแต่ละใบไม่น้อย
กว่าห้าวินาที

ข้อ 5 เมื่อผู้รับอนุญาตเลือกแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดอย่างหนึ่งตาม
ข้อ 3 แล้ว ผู้รับอนุญาตไม่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยตลอดเวลา ณ สถานที่ประกอบกิจการอีกต่อไป แต่
ต้องสามารถแสดงต่อเจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาเมื่อมีการตรวจสอบ หรือต่อประชาชนที่ขอ
ตรวจดู

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

7.3 ตัวอย่างคำสั่งเรื่องระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16

คำสั่ง.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ที่ ../....

เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยที่มาตรา 16 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 บัญญัติว่าในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งนั้นแล้ว สมควรกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามบทบัญญัติดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 16 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565(ระบุตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” (หรือ “กรม” ฯลฯ) หมายความว่า(ระบุชื่อหน่วยงาน).....

ข้อ 2 ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้ (หมายเหตุ : เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น)

(1) ระบบ OCS Cloud Office

(2) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ชื่อโดเมน @ocs.go.th ที่สำนักงานจัดสรรให้

(3) แอปพลิเคชัน Microsoft Teams

(4) กลุ่มไลน์ OCS Official ของสำนักงาน

ข้อ 3 คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

พ.ศ.

.....(ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน).....

.....(ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน).....

889

890

891

892

893

894

895

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลเพื่อ ติดตาม ตรวจสอบใบอนุญาต

เมื่อประชาชนได้รับใบอนุญาต หรือ เอกสารหลักฐานอื่นๆ แล้ว เป็นการสิ้นสุดกระบวนการให้บริการภาครัฐสำหรับการออกใบอนุญาต เมื่อประชาชนต้องการติดต่อ ติดตาม ตรวจสอบใบอนุญาต จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการแจ้งช่องทางให้ประชาชนได้ติดต่อ สอบถาม และ มีประสิทธิภาพการส่งใบอนุญาตที่ออกไปแล้วให้กับประชาชนได้

1. การติดตามสถานะ การแจ้งเตือน และประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 16 การติดตามสถาน การแจ้งเตือน และการประเมินความพึงพอใจ

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน /แนวปฏิบัติ
1. การติดตามสถานะคำขอ	อีเมล	- <u>ควรจัดให้มี</u> ช่องทางการติดตามเรื่อง โดยแจ้งเลขที่คำขอและวิธีการติดตามเรื่องให้ประชาชนทราบหลังจากประชาชนได้ดำเนินการยื่นคำขอมาทางอีเมล โดยให้ตอบกลับเมื่อได้รับเรื่องนั้นและบันทึกรับเรื่อง	- มาตรา 10 และ 11 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ควรจัดทำบัญชี</u> เรื่องที่รับยื่นคำขอโดยมีเลขที่คำขอ วันที่ และสถานะเป็นอย่างน้อย อาจจัดทำในรูปแบบไฟล์ Spread Sheet เพื่อง่ายต่อการจัดเรียงหรือสืบค้น โดยปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควรจัดให้มี</u> หน้าหรือฟังก์ชันสำหรับการติดตามเรื่อง โดยประชาชนสามารถระบุเลขที่คำขอเพื่อขอทราบสถานะคำขอ	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควร</u>แสดงรายการคำขอที่เคยยื่น พร้อมสถานการณ์ดำเนินการ รวมทั้ง วันที่ที่มีการปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
2. การแจ้งเตือนสถานะ	อีเมล	- <u>ควร</u>มีการแจ้งเตือนกรณีสถานะคำขอมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อทราบผลการพิจารณาคำขอ หรือเมื่อต้องแจ้งให้ประชาชนดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ต้องแจ้งสถานะ และรายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการให้ประชาชนทราบทางอีเมลที่ติดต่อเข้ามา - ต้องมีการแจ้งเตือนกรณีที่รายละเอียดคำขอ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน <u>ควร</u>แจ้งทางอีเมล และโทรศัพท์ ให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม พร้อมแจ้งเงื่อนไขบริการหากไม่ดำเนินการ	- มาตรา 11 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>ควร</u>มีการแจ้งเตือนกรณีสถานะคำขอมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อทราบผลการพิจารณาคำขอ หรือเมื่อต้องแจ้งให้ประชาชนดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ต้องแจ้งสถานะ และรายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการให้ประชาชนทราบทางอีเมลที่ติดต่อเข้ามา - <u>ต้อง</u>มีการแจ้งเตือนกรณีที่รายละเอียดคำขอ หรือเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน <u>ควร</u>แจ้งทางอีเมล และโทรศัพท์ ให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม พร้อมแจ้งเงื่อนไขบริการหากไม่ดำเนินการ	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควร</u>มีการแจ้งเตือนกรณีสถานะคำขอมีการเปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อทราบผลการพิจารณาคำขอ หรือเมื่อต้องแจ้งให้ประชาชนดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ต้องแจ้ง	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		สถานะ และรายละเอียดสิ่งที่ต้องดำเนินการให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันทางบัญชีผู้ใช้นั้นๆ - <u>ต้อง</u>แจ้งเตือนผ่านระบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน และโทรศัพท์ ให้ส่งข้อมูลหรือเอกสารเพิ่ม กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไข ไม่สามารถดำเนินการได้ พร้อมแจ้งเงื่อนไขบริการหากไม่ดำเนินการ	
3. การ ประเมินความ พึงพอใจ	อีเมล	- <u>ควร</u> แจ้งช่องทางสำหรับการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ เมื่อดำเนินการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ทางอิเล็กทรอนิกส์	- มาตรา 7 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- <u>อาจ</u> ใช้การแบบสอบถามพร้อมกับการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นไปพร้อมกัน โดยขอให้ส่งกลับมาตามช่องทางที่แจ้งไว้เพื่อการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ควรมี</u> หน้าจอสำหรับการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ เมื่อสิ้นสุดกระบวนการขออนุญาตเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันโดยผู้รับบริการสามารถเลือกระดับความพึงพอใจ และเพิ่มข้อคิดเห็นได้ ทั้งนี้ <u>ไม่ควร</u> เป็นการบังคับ สามารถข้ามขั้นตอนได้	

903

2. การแสดงใบอนุญาต และการขอตรวจใบอนุญาตจากประชาชน

904

ตารางที่ 17 การแสดงใบอนุญาต และ การตรวจใบอนุญาตจากประชาชน

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
1. การแสดงใบอนุญาต	อีเมล หรือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- ต้องกำหนด และประกาศช่องทางที่ใช้แสดงใบอนุญาตที่ถูกกำหนดให้แสดงในที่เปิดเผย โดยอาจมีการจัดทำเป็นฐานข้อมูลอย่างง่ายโดยใช้โปรแกรม Spread Sheet ให้สืบค้นตรวจสอบรายละเอียดใบอนุญาต ที่จัดเก็บ และสถานะได้ - ควรมีผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำขอโดยเมื่อรับคำขอให้แสดงใบอนุญาต ให้ดำเนินการสืบค้น แล้วทำการส่งไฟล์ใบอนุญาตให้ประชาชนผู้ร้องขอกลับไปทางช่องทางนั้น กรณีใบอนุญาตเป็นกระดาษอาจทำการสแกนเป็นไฟล์ PDF แล้วจัดส่งต่อไป - กรณีไม่ได้ประกาศช่องทางแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประชาชนต้องการตรวจสอบใบอนุญาตให้จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย (มาตรา 21)	- มาตรา 13 และ 21 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - มรต. 12001-2564 มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ - ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ภายใต้ชื่อ “data.go.th”
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- ควรรวบรวมข้อมูลใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยของหน่วยงาน และ นำขึ้นเปิดเผยที่เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันของหน่วยงานเอง หรือ นำข้อมูลส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน และเปิดเผยร่วมกัน	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควรกำหนด</u>ให้การเปิดเผยข้อมูลใบอนุญาตมีข้อมูลอย่างน้อยต้องมีรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต - กรณีไม่ได้ประกาศช่องทางแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประชาชนต้องการตรวจสอบใบอนุญาตให้จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย (มาตรา 21)	
	แพลตฟอร์มกลาง	- <u>ควรกำหนด</u>ให้มีการแสดงใบอนุญาตของหน่วยงานรัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ภายใต้ชื่อ “data.go.th” โดยลงทะเบียนเป็นผู้ใช้งานระบบ และ นำข้อมูลที่มีรายละเอียดของใบอนุญาตเข้าสู่ระบบเป็นไฟล์เอกสาร เช่น .csv .xlsx - <u>ควรกำหนด</u>ให้การเปิดเผยข้อมูลใบอนุญาตมีข้อมูลอย่างน้อยต้องมีรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต - กรณีไม่ได้ประกาศช่องทางแสดงใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประชาชนต้องการตรวจสอบใบอนุญาตให้จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย (มาตรา 21)	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
2. การขอ ตรวจ ใบอนุญาตจาก ประชาชน	ภาพ อิเล็กทรอนิกส์	- <u>ต้อง</u>สื่อสารทำความเข้าใจเจ้าหน้าที่ว่าประชาชนสามารถแสดงภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต ได้ตามมาตรา 14 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดว่า ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้โดยให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว - <u>ควร</u>ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโดยเทียบรายละเอียดของภาพทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นกับใบอนุญาตที่แสดงตามวิธีการหรือช่องทางแสดงใบอนุญาตตามข้อ 6.10.1 เรื่องการ แสดงใบอนุญาตที่หน่วยงานกำหนดไว้	- มาตรา 14 แห่ง พ.ร.บ. การ ปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
	เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน	- <u>ต้อง</u>สื่อสารทำความเข้าใจเจ้าหน้าที่ว่าประชาชนสามารถแสดงภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาต ได้ตามมาตรา 14 แห่ง พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดว่า ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้โดยให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว	

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
		- <u>ควร</u>ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโดยพิจารณาว่าใบอนุญาตที่ประชาชนแสดงด้วยเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันนั้นเป็นของหน่วยงานถูกต้องหรือไม่ แล้วจึงพิจารณารายละเอียดของภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลของใบอนุญาตนั้น โดยอาจเทียบกับใบอนุญาตที่แสดงตามวิธีการหรือช่องทางแสดงใบอนุญาตตามข้อ 6.10.1 เรื่องการแสดงใบอนุญาตที่หน่วยงานกำหนดไว้เพิ่มเติมก็ได้	

906

3. แนวทางการเลือกใช้เทคโนโลยีตามระดับความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการ



ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ [1/2]

เป็นคำแนะนำการใช้เครื่องมือตามความพร้อมของหน่วยงานทั้งในระดับเริ่มต้น ระดับมาตรฐาน และระดับสูง เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงภาพรวมการใช้เครื่องมือสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน

กระบวนการ เครื่องมือที่ใช้	1  การสืบค้นข้อมูล	2  การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	3  การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	4  การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	5  การอนุมัติและอนุญาต
ระดับเริ่มต้น (Basic)	 อีเมล  สื่อสังคมออนไลน์  เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	 ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1)	 PDF form  Google form /ms form	 พิมพ์เป็นกระดาษ ดำเนินการผ่านระบบสารบรรณ	 อนุมัติและอนุญาตบนใบคำขอ และเอกสารที่พิมพ์เป็นกระดาษ
ระดับมาตรฐาน (Standard)	 เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน	 ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 1 หรือมากกว่า (IAL1)	 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form)	 e-Saraban ผ่านระบบที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน	 e-Saraban ผ่านระบบที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของหน่วยงาน
ระดับสูง (Advance)	 เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน  Chatbot	 ไอเดนติตี้ที่มีความน่าเชื่อถือระดับที่ 2 หรือมากกว่า (IAL2)	 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติ	 e-Saraban เพิ่มเติมนการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน สำหรับตรวจสอบ และพิจารณาคำขอ	 เพิ่มเติมการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 2 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (1/2)

907

908

909



ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ [2/2]

กระบวนการ เครื่องมือที่ใช้	6	7	8	9	10
	การชำระ ค่าธรรมเนียม	การออกใบอนุญาตและเอกสารอื่น การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสาร พร้อมทั้งการลงนาม		การติดตามสถานะและ การแจ้งเตือน	การส่งใบอนุญาต
ระดับเริ่มต้น (Basic)	เปิดบัญชีของหน่วยงาน	แปลงใบอนุญาต/เอกสาร กระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์	จัดส่งผ่านทางช่องทางที่ผู้ยื่น คำขอใช้	แจ้งเตือนผ่านทางช่องทาง ที่ผู้ยื่นคำขอใช้	ภาพถ่ายอิเล็กทรอนิกส์จาก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
ระดับมาตรฐาน (Standard)	แอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend)	จัดทำเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ลงนามแบบ e-Signature	จัดส่งผ่านทางแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน	แจ้งเตือนผ่านทาง แอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายจากเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชันของหน่วยงาน
ระดับสูง (Advance)	แอปพลิเคชันของหน่วยงาน (Service Backend)	จัดทำตามมาตรฐาน ขมธอ. 11-2560 หรือ ขมธอ. 24-2563	จัดส่งผ่านทางแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน	แจ้งเตือนผ่านทาง แอปพลิเคชันของหน่วยงาน	ภาพถ่ายจาก แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

ภาพที่ 3 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (2/2)

บรรณานุกรม

- [1] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก, น. 57-66).
- [2] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (2565, 12 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก, น. 1-9).
- [3] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล* สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills
- [4] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554* สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- [5] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (2544, 4 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 118 ตอนที่ 112 ก, น. 26-42) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- [6] พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, น. 20-51)
- [7] พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, น. 52-95)
- [8] ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (2564, 25 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 138 ตอนที่ 113 ง, น. 1-6)
- [9] คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2556). ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556
- [10] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ชมธอ. 23-2563 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 1.0*. สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th>
- [11] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *ชมธอ. 11-2560 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการจัดทำหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 1.0*. สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th>
- [12] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *ชมธอ. 14-2560 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการใช้ข้อความ XML สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน เวอร์ชัน 1.0*. สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th>

- [13] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ชมธอ. 24-2563* ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยโครงสร้างข้อมูลของเอกสารรับรองและเอกสารสำแดง เวอร์ชัน 1.0. สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th>
- [14] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563) แนวปฏิบัติในการรับ-ส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นนิติบุคคล. สำนักนายกรัฐมนตรี
- [15] คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2553). ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อความอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553
- [16] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). มรด. 1 - 1 : 2564 มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ – ภาพรวม เวอร์ชัน 1.0. สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/>
- [17] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). มรด. 1 - 2 : 2564 มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ – การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย เวอร์ชัน 1.0. สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/>
- [18] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ชมธอ. 25-2563* ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบประมวลผลการศึกษา เวอร์ชัน 1.0. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/getattachment/a2350afe-1cb0-4eb1-b73c-23e76e7bb98a/%E0%B8%82%E0%B8%A1%E0%B8%98%E0%B8%AD-25-2563.aspx>
- [19] สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. การขอใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สืบค้นจาก <https://www.bora.dopa.go.th/mou/>
- [20] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) *แนวทางการขอรับบริการศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX)* สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/dga-gdx/>
- [21] ธนาคารแห่งประเทศไทย *คู่มือการขออนุญาตของผู้ประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ และบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (คู่มือสำหรับประชาชน)* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSA_Oversight/Application_Manual/Pages/default.aspx

- [22] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). ชมธอ. 4-2559 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th/?p=6544>
- [23] OWASP Foundation, The Open Web Application Security Project® (OWASP) สืบค้นจาก <https://owasp.org/>
- [24] ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ – กระบวนการวัฏจักรชีวิตซอฟต์แวร์ (มอก. 2216–2548). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 123 ตอนที่ 40 ง, น. 22).
- [25] ISO/IEC 12207:2008. Systems and software engineering — Software life cycle processes
- [26] ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมวิศวกรรมซอฟต์แวร์ – ข้อมูลแสดงลักษณะเฉพาะวัฏจักรชีวิตสำหรับองค์กรขนาดเล็กมาก (VSE) – เล่ม 1 ภาพโดยรวม (มอก. 29110). (2557, 19 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 131 ตอนที่ 79 ง, น. 7).
- [27] สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559). คู่มือปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110. กรุงเทพฯ : กระทรวง, 2559
- [28] มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). มสพร. 7-2565 ว่าด้วยแนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/>
- [29] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). ชมธอ. 31-2565 ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ ว่าด้วยการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Recommendation.aspx>
- [30] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). รายละเอียดการสร้าง/ขออีเมลรับส่งหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/75950/>