

ขอเชิญรับฟังความคิดเห็นต่อ

ร่างแนวปฏิบัติ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

(Guideline on Government Digital Process)

วันที่ 21 ก.ค. 65 | 13.30 - 15.30 น.

กำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น
ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2565



สแกน QR Code
เพื่อรับ Link เข้าร่วมการประชุม
และอ่านรายละเอียดเพิ่มเติม



กำหนดการงานประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

วันพฤหัสบดีที่ 21 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.30 – 15.30 น. ผ่านการประชุมออนไลน์

เวลา	หัวข้อบรรยาย/เสวนา	วิทยากร/ผู้ทรงคุณวุฒิ
13.00 – 13.30 น.	ลงทะเบียน	
13.30 – 13.35 น.	ประธานกล่าวเปิดงาน	ดร.อาทิตย์ อัษฎนไพรี รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
13.35 – 14.15 น.	การเสวนาในหัวข้อ “ รู้ ยื่น จ่าย รับ สะดวก ปลอดภัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยบริการดิจิทัลภาครัฐ”	1) รศ. ดร.เกริก ภิรมย์โสภ ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ 2) ดร.อุรัชฎา เกตุพรหม ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 3) นายสุเมธี เกศพิทักษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริการดิจิทัลภาคประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 4) นางสาวนิษฐิ ผาทอง ที่ปรึกษาผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
14.15 – 14.30 น.	พัก 15 นาที	
14.30 – 15.00 น.	การนำเสนอร่างแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ฉบับภาพรวม	1) ดร.ธีรวัฒน์ ไธสงไพฑูริย์ ผู้เชี่ยวชาญมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2) นางสาวพิมพ์ชนก แจกภู นักวิเคราะห์อาวุโส สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
15.00 – 15.25 น.	ตอบข้อซักถาม	
15.25 – 15.30 น.	ประธานกล่าวปิดงาน	ดร.อาทิตย์ อัษฎนไพรี รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การรับฟังความคิดเห็นต่อ ร่างแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ
(Guideline on Government Digital Process)

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์	เอกสารรับฟังความคิดเห็น	งานประชุมรับฟังความคิดเห็น	เอกสารประกอบงานประชุมฯ
---------------------------	-------------------------	----------------------------	------------------------



ขอเชิญรับฟังความคิดเห็นต่อ
**ร่างแนวปฏิบัติ
กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ**
(Guideline on Government Digital Process)

วันที่ 21 ก.ค. 65 | 13.30 - 15.30 น.

คลิกที่นี่เพื่อแสดงความคิดเห็น

กรุณาตอบความคิดเห็นตั้งแต่วันที่ 27 มิ.ย. - 27 ก.ค. 65

สแกน QR Code
เพื่อรับ Link เข้าร่วมการประชุม
และอ่านรายละเอียดเพิ่มเติม



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
"นำภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล"

การจัดงานประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ ออนไลน์ (MS Team) วันพฤหัสบดีที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.

**ช่องทางติดต่อเพื่อสอบถาม
ข้อมูล รับข่าวสาร หรือร่วมพัฒนา
มาตรฐาน**

ประกอบด้วย 2 ช่องทาง ได้แก่

เว็บไซต์

- <https://standard.dga.or.th>

ติดต่อ DGA Contact Center:

- โทร : (+66) 02 612 6060
- อีเมล: contact@dga.or.th
- เว็บไซต์ :
<https://www.dga.or.th/contact-dga/>

สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน – 27 กรกฎาคม 2565

เปิดงาน งานประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อ แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

เหตุผลความจำเป็นของแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

▲ **WSU. DG** มาตรา 12 (2)

ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัล

▲ **ร่าง พรบ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...** มาตรา 6 และ มาตรา 19 แห่ง

ให้มีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐาน ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกันและเชื่อมโยงถึงกันได้ เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไป

โดยเป็นความร่วมมือ 4 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานฯ **กฤษฎีกา** สำนักงานฯ **ก.พ.ร. DGA ETDA** ร่วมกัน

DGA สนับสนุน**มาตรฐาน แนวปฏิบัติ ข้อมูลวิชาการ การคำปรึกษา** ตลอดจน**เทคโนโลยี หรือระบบกลาง Portal** เพื่อช่วยสนับสนุน**ภาครัฐให้มีบริการดิจิทัลตามระดับความพร้อม** และมีการ**พัฒนาอย่างต่อเนื่อง**

****สถานะปัจจุบันของร่าง พรบ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อพิจารณา ในวาระการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ครั้งที่ 3 (สมัยสามัญประจำปี ครั้งที่ 1)**

ดร.อาคิส อัญญะโพธิ์

รักษาการผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การเสวนาในหัวข้อ

"รู้ ยื่น จ่าย รับ สะดวก ปลอดภัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยบริการดิจิทัลภาครัฐ"



รศ.ดร.เกริก ภริมย์โสกา
ประธานคณะกรรมการเทคนิค
ด้านความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ



ดร. อรุชฎา เกตุพรหม
ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



นายสุมิทธิ์ เกศวพิทักษ์
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาบริการดิจิทัลภาคประชาชน
รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
การพัฒนาระบบราชการ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



นางสาวนิษฐ์ ผาทอง
ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ
สำนักงานพัฒนารัฐธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนามาตรฐาน เพื่อส่งเสริม ความมั่นคงปลอดภัยเชื่อถือได้ สำหรับบริการภาครัฐ

➡ **มาตรฐาน Digital ID สำหรับบุคคลสัญชาติไทย (ประกาศราชกิจจานุเบกษา)**

➡ **แนวปฏิบัติ E-Signature สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ (ข้อเสนอแนะ มสพร.)**

➡ **แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (8 Common Processes)**

- เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการภาครัฐ อย่างต่อเนื่อง
- สร้าง **End-to-end Service** โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง **Citizen Centric**
- มีความมั่นคง ปลอดภัย คำนึงถึงคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- หน่วยงานสามารถเลือกวิธีการที่ปฏิบัติได้ ตามระดับความพร้อม

รศ.ดร.เกริก ภิรมย์โสภา

ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยภาครัฐ

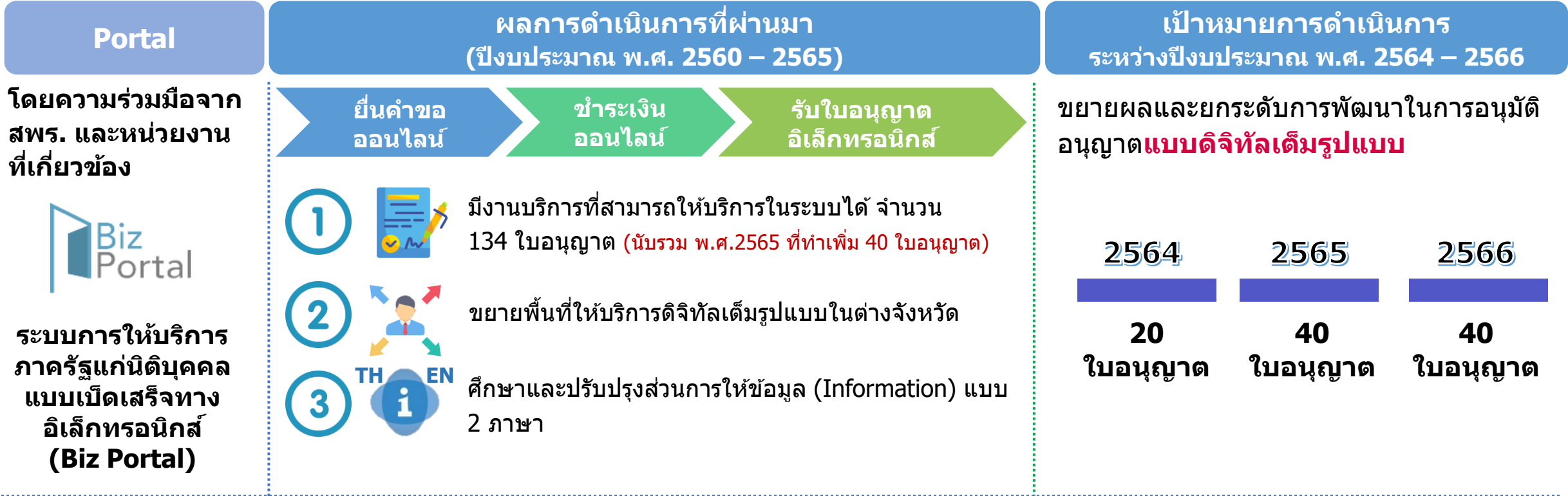


การเสวนาในหัวข้อ

***“รู้ ยื่น จ่าย รับ”* สะดวก ปลอดภัย
ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยบริการดิจิทัลภาครัฐ”**

แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)

การพัฒนาการให้บริการผู้ประกอบการและประชาชนผ่านพอร์ทัลต่าง ๆ



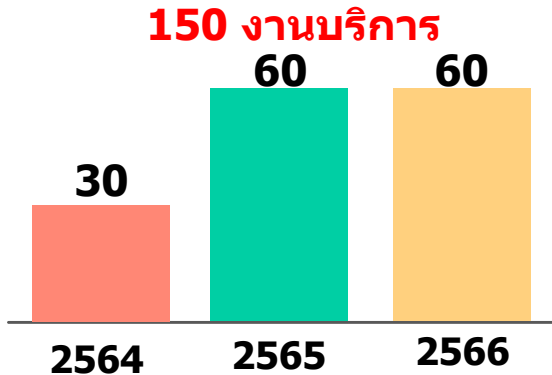
ประเภทที่ให้บริการ  ขอใหม่  ต่ออายุ  แก้ไข/เปลี่ยนแปลง  ยกเลิก

พื้นที่ให้บริการ  กรุงเทพมหานคร 94 ใบอนุญาต ใน 25 ประเภทธุรกิจ Fully digital 35 ใบอนุญาต

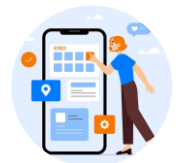
ทั่วประเทศ  18 ใบอนุญาต ใน 10 ประเภทธุรกิจ Fully digital 3 ใบอนุญาต

แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)

การพัฒนาการให้บริการผู้ประกอบการและประชาชนผ่านพอร์ทัลต่าง ๆ

Portal	ผลการดำเนินการที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2565)	เป้าหมายการดำเนินการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566
โดยความร่วมมือจาก สพร. และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง  พอร์ทัลกลาง เพื่อประชาชน (Citizen Portal)	1  พัฒนาระบบ Citizen Portal ในรูปแบบ Application 2  ศึกษาและพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการในระบบ Citizen Portal ร่วมกับหน่วยงานนำร่อง จำนวน 110 งานบริการ (พ.ศ.2565 ทำเพิ่ม 60 ใบอนุญาต) 3  ศึกษาและกำหนดรูปแบบพื้นฐานของงานบริการ e-Service ภาคประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ และแนวทางที่สำคัญในการพัฒนางานบริการในแต่ละรูปแบบ	 150 งานบริการ 30 60 60 2564 2565 2566

ประเภทที่ให้บริการ



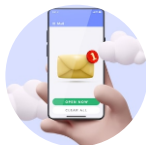
ใช้



ยื่น



จ่าย



รับ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

เด็กและเยาวชน / สตรี

ประชาชนทั่วไป

ผู้ทำงาน
ในประเทศ

ผู้ประสบภัย
ความเดือดร้อน

ผู้ว่างงาน

ผู้ยากไร้
และด้อยโอกาส

ผู้สูงอายุ

ผู้พิการ



การดำเนินการร่วมกันของสำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ในการพัฒนา Citizen Portal



ก.พ.ร.



สพร.

กำหนดกรอบและขอบเขต
(Framework)



ศึกษาแนวทางการพัฒนางาน,
end to end process,
best practice



กำหนดกรอบแนวคิด
การพัฒนา ขอบเขต



บริหารโครงการให้
เป็นไปตาม TOR



คัดเลือกกระบวนการของ
หน่วยงานต่าง ๆ

ศึกษาสภาพและปัญหา
(As-is)



ประสานงานกับหน่วยงาน
ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน
และปัญหา



ประเมินและวิเคราะห์สภาพ
งานบริการ เพื่อจัดทำรายงาน
การปรับกระบวนการให้บริการ
(To be) ในรูปแบบดิจิทัล



ให้คำปรึกษาและแนะ
แนวทางการดำเนินการ
กับหน่วยงาน

เสนอการพัฒนางาน
บริการ (To be)



จัดทำแผนการดำเนินงาน
ตลอดจนแนวทางและวิธีการ
สำหรับนางานบริการในแต่ละ
งานบริการที่ได้พัฒนา



จัดทำ To be และ
นำเสนอต่อหน่วยงาน



กำกับกำกับการดำเนินการ
ของที่ปรึกษาให้เป็นไป
ตามกรอบแนวทาง

ติดตามและสนับสนุน
(Follow up and Support)



สนับสนุนการปรับปรุง
แก้ไขกฎหมายให้
สอดคล้องกับงานบริการ



สนับสนุนการปรับกระบวนการ
ทำงานให้เหมาะสม



ติดตามและประเมินผล
การดำเนินการ

ผลักดันให้งานบริการเกิดขึ้นจริง
(Implement)



จัดทำแผนแม่บทพอร์ทัล
กลางเพื่อประชาชน
ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2564-2566



ให้การสนับสนุนทางความรู้
และทางเทคโนโลยี



ให้คำปรึกษาเชิงเทคนิคกับ
หน่วยงาน



พัฒนางานบริการในเชิง
เทคนิคเพื่อนำงานบริการ
ของหน่วยงานให้บริการ
บน Citizen Portal



บันทึกสถิติการใช้บริการ
และวิเคราะห์ภาพรวม



จัดทำ Public hearing และ
สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน

แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)

การพัฒนางานบริการ e-Service ในรูปแบบ Agenda และงานบริการรายส่วนราชการ

งานบริการ 12 Agenda



งานบริการรายส่วนราชการ



ปีงบประมาณ	จำนวนงานบริการที่ส่วนราชการเสนอเพื่อพัฒนาในระดับต่าง ๆ			
	L1	L2	L3	รวม
พ.ศ. 2564	47	19	14	80
พ.ศ. 2565	18	8	25	51

National Policy

Digital Service

Human Development

ผลักดัน **แผนยุทธศาสตร์**
เกี่ยวกับธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2566 – 2570

สนับสนุนการปรับ
ระเบียบ กฎหมาย
ให้รองรับการใช้ธุรกรรม
อิเล็กทรอนิกส์

กำหนด
มาตรฐานดิจิทัลไทย
ให้สอดคล้องมาตรฐานสากล

สร้าง Guideline ตัวอย่างการ
พัฒนา และให้คำแนะนำ
Work from Anywhere
Digital ID, e-Signature ,
e-Document, e-Meeting,
e-Voting

ส่งเสริมและร่วมมือกับทุกภาคส่วนทั้ง
รัฐ และเอกชน
e-Office

DIGITAL SERVICE
SANDBOX
BY ETDA



ຄາມ - ຕອບ

พัก 15 นาที

การนำเสนอ

“(สร้าง) แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ ”



ดร.ธีรวัฒน์ ไรจนไพฑูรย์
ผู้เชี่ยวชาญมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



นางสาวพิมพ์ชนก เจ็กภู
นักวิเคราะห์อาวุโส
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

สาระสำคัญของ (ร่าง) แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ



ภาพรวม



สืบค้นข้อมูล



**พิสูจน์และ
ยืนยันตัวตน**



**จัดทำแบบคำขอ
และยื่นคำขอ**



**ตรวจสอบและ
พิจารณาคำขอ**



อนุมัติ



**ชำระ
ค่าธรรมเนียม**



**ออกใบอนุญาต
หรือเอกสารอื่นๆ**



**จัดส่งใบอนุญาต
หรือเอกสารอื่นๆ**

อธิบายขอบเขตเนื้อหาของมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลฯ ฉบับนี้ โดยครอบคลุมแนวคิดในการออกแบบพัฒนากระบวนการ ข้อพิจารณาพื้นฐาน องค์ประกอบของกระบวนการ และแนวทางในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

มาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (มสพร.) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาในภาพรวมของการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลเป็นหลัก **มิได้ครอบคลุมเนื้อหาด้านเทคนิคของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง** และเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับ **ใช้ภายในสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล หรือนำใช้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ** ตามระดับความพร้อม ซึ่งเนื้อหาได้อ้างอิงจากกฎหมาย มาตรฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงานที่คณะผู้จัดทำเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาเท่านั้น โดย (ร่าง) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.... กำหนดให้ **“ขออนุญาต”** หมายความว่ารวมถึง **ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดแจ้ง ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ**

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

2. ขอบข่าย (ต่อ) กรอบแนวคิดการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



	Common Process (8 กระบวนการ)		
	Initial	Standard	Advance
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 Customize)	Backend ที่จัดทำขึ้นตามขั้นตอนการทำงานเฉพาะของหน่วยงาน (Fully Customized)
เป้าหมาย	เน้นอำนวยความสะดวกเบื้องต้น การให้ข้อมูลพื้นฐาน	เน้นการให้บริการ End-to-End ที่ครบถ้วน Digital Data ตามกรอบ Data Governance Data Exchange Open Data	บริการประสิทธิภาพสูง ตอบสนองความต้องการที่ยืดหยุ่น รวดเร็ว Automation เทคโนโลยีสมัยใหม่ AI ML
ข้อดี	เริ่มต้นได้ง่าย เร็ว ใช้งบประมาณน้อยหน่วยงาน ดำเนินการได้เอง	ได้ข้อมูลดิจิทัลจากการให้บริการ นำไปใช้ประโยชน์ ต่อได้ ใช้เครื่องมือ สพร. ได้ (ไม่ต้องใช้งบประมาณ)	บริการได้รับการจัดทำให้ตอบสนองความ ต้องการผู้ใช้งานที่ปรับเปลี่ยนได้ตาม user (Customized)
ข้อจำกัด	ยากต่อการนำมาประยุกต์ใช้กับบริการที่มีธุรกรรม จำนวนมาก หรือธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง	ใช้เวลาในการประยุกต์บริการเข้ากับ Standard Backend (Onboarding) ไม่เหมาะกับบริการที่มีกระบวนการที่มี ลักษณะเฉพาะงานที่ต้องมีการประมวลผลที่ซับซ้อน หรือ งานเฉพาะด้าน	บุคลากรต้องมีทักษะเทคโนโลยีสูง ใช้งบประมาณสูง / ใช้เวลาในการพัฒนานาน
เหมาะกับ	หน่วยงานระดับท้องถิ่นงานบริการที่มีปริมาณการ ให้บริการน้อย/ความเสี่ยงต่ำ	หน่วยงานทั่วไปที่มีความพร้อม งานบริการทั่วไป	หน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมสูง งานบริการที่มีปริมาณการให้บริการมาก/ ความเสี่ยงสูง (High Volume / High Impact)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

3.1 กระบวนการทางดิจิทัล (Common Processes)

การดำเนินงานทางดิจิทัล มีกระบวนการและวิธีดำเนินงานได้หลากหลายขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และข้อกำหนดของหน่วยงาน การจัดทำกระบวนการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หรือมาตรฐานจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจบทบาท สิ่งที่น่าสนใจ และได้รับของแต่ละกระบวนการนั้น เพื่อเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการได้ตามความพร้อมของหน่วยงาน จากรายละเอียดตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 สามารถจำแนกกระบวนการดำเนินงานทางดิจิทัลออกเป็น 8 กระบวนการ ได้แก่

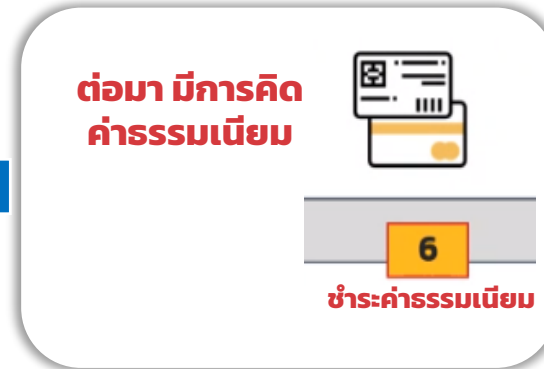
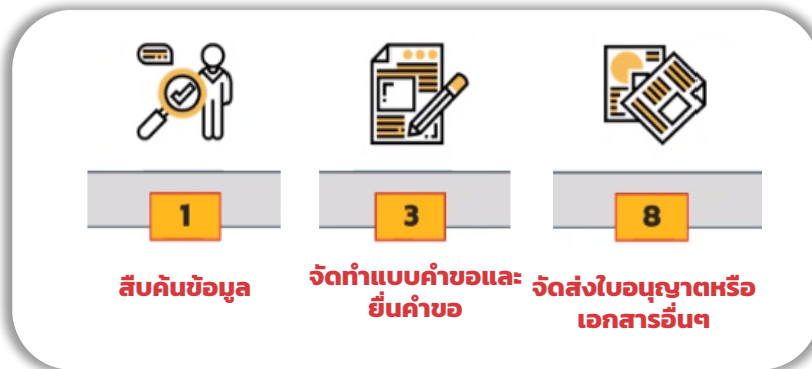


(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

ตัวอย่าง บริการที่มีกระบวนการทางดิจิทัลแตกต่างกัน (Module)

1. บริการขอรับข้อมูลหรือเอกสารสาธารณะทั่วไป (ฟรี)



2. บริการขอรับเอกสารข้อมูลส่วนบุคคล (ฟรี)



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

3.2 ข้อพิจารณาการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service Standard Criteria)

ก่อนการดำเนินการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลหน่วยงาน ควร มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มดำเนินการ ซึ่งมีกิจกรรมที่ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 การประเมินความพร้อมของหน่วยงาน

การประเมินความพร้อมของหน่วยงานมีความจำเป็นต่อการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลให้สำเร็จตามระดับความพร้อมที่เหมาะสม โดยระดับความพร้อมของหน่วยงานแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับเริ่มต้น (Initial)

หน่วยงานที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี หรืองบประมาณสามารถจัดทำบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทาง Email หรือ Social Media เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

กลุ่มที่มีความพร้อมระดับมาตรฐาน (Standard)

คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end) อาจใช้บริการ Backend จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) และพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

กลุ่มที่มีความพร้อมระดับสูง (Advance)

คือ หน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning รองรับการประมวลผลที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมาก และมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

3.2.2 บุคลากร

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

- 1) สร้างโดยทีมสหสาขาวิชาชีพที่เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการบรรลุในระยะที่เกี่ยวข้องของการพัฒนาบริการให้มากที่สุด
- 2) ควรรวมบุคลากรในทีมที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้งระบบสนับสนุนบริการไว้ด้วย
- 3) อนุญาตให้ทีมสามารถรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเมื่อต้องการ (เช่น กฎหมาย นโยบาย หรือการวิเคราะห์เฉพาะอุตสาหกรรม - จากภายในหรือภายนอกองค์กร)
- 4) หากทีมงานทำงานร่วมกับผู้รับเหมาและซัพพลายเออร์ภายนอก ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีอยู่บนพื้นฐานที่ยั่งยืน

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

3.3 ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy by Design)

3.3.1 การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security by Design)

การออกแบบกระบวนการทางดิจิทัล หรือระบบงาน โดยต้องคำนึงถึงการพัฒนาระบบให้ปลอดภัยมีการวางแผนเรื่องความปลอดภัยให้กับระบบโดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบโดยการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security by Design) และต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้

3.3.2 การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design)

การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว โดยต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

3.4 การเตรียมความพร้อมเพื่อจัดทำกระบวนการทางดิจิทัล

-  **ควรศึกษาบริการ** และกำหนดว่าบริการที่มีเกี่ยวข้องกับกระบวนการใดบ้างตามข้อ 3.1.1 ถึงข้อ 3.1.8 โดยแต่ละบริการอาจจะมีครบทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้
-  **ควรประเมินความพร้อม** ของหน่วยงาน และจัดระดับตามกลุ่มความพร้อม เพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ
-  **ควรพิจารณาความพร้อมด้านบุคลากร** ที่ต้องปฏิบัติงาน อาจส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเรื่องพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) หรือการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)
-  **ควรพิจารณาปัจจัยการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ** (Digital Service Standard Criteria) ให้ครอบคลุมด้านเพื่อให้บริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล

4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับชนิดของเอกสาร ซึ่งครอบคลุมเอกสารราชการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐในทุกระดับ จัดทำขึ้นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงแนวทางการดำเนินการในกรณีที่ส่วนราชการไม่สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยข้อยกเว้น และข้อจำกัดต่าง ๆ ประกอบด้วยหัวข้อย่อย ดังนี้

4.1.1 ประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตาม ขมร. 23-2563 ได้แบ่งลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- ประเภทที่ 1: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป
- ประเภทที่ 2: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้
- ประเภทที่ 3: ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ซึ่งใช้ในรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง

4.1.2 แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มสพร.)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เนื้อหาประกอบด้วย แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกิจกรรมต่างๆ เช่น

- การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การตั้งชื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- อายุการเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

เนื้อหาครอบคลุมรูปแบบบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ เช่น

- หน่วยงานจัดทำบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใช้งาน (กลุ่มที่มีความพร้อมมากและกลุ่มที่ได้รับ Agenda)
- การใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานต้นสังกัด หรือผู้ให้บริการ (กลุ่มหน่วยงานอื่น ๆ)
- การใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ (กลุ่มหน่วยงานอื่น ๆ)

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

เนื้อหาครอบคลุมตัวอย่างแนวทางการใช้งานแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยม ได้แก่ แอปพลิเคชัน Line Official Account, Facebook, Pantip, ทันใจ แชตบ็อกซ์ เป็นต้น

5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ

เนื้อหาในบทนี้เป็นเพียงแนวทางพื้นฐาน ซึ่งหน่วยงานที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการตามแนวทางมาตรฐาน ISO/IEC 29110 หรือ มอก.29110 หรือศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากคู่มือปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ (ต่อ)

ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อย่อย ดังต่อไปนี้

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

ตารางที่ ๕.๑ สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบ

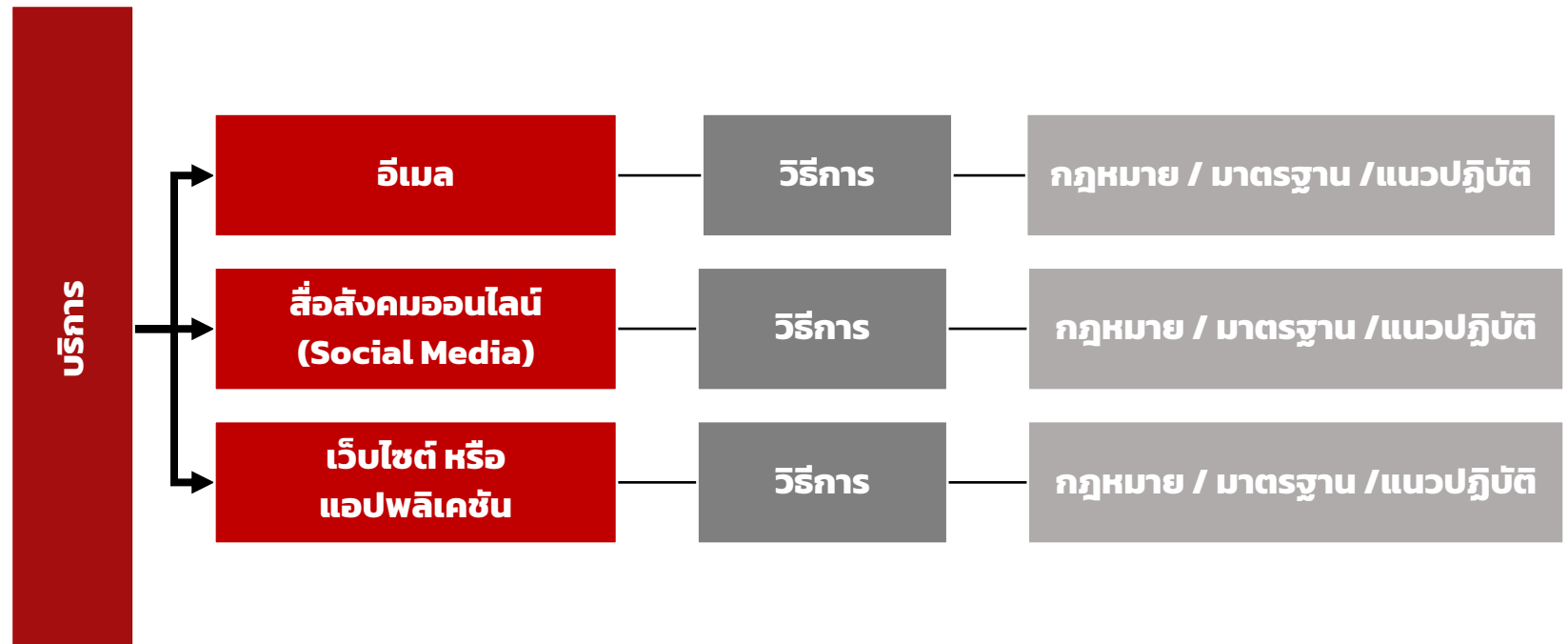
วงจรชีวิตการพัฒนาระบบ	แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงบริการทางดิจิทัล
การวางแผนโครงการ	รวบรวมความต้องการ ปัญหา ตัวอย่างระบบ ช่องทางวิธีการ เทคโนโลยี กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนร่วม วางแผนโครงการ และงบประมาณ
การวิเคราะห์	วิเคราะห์ ศักยภาพ รวบรวมความเห็น เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในทางเลือกต่างๆ อาจเทียบกับกับระบบการดำเนินงานรูปแบบเดิม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

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

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

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



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

เนื้อหากล่าวถึงวิธีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล ทั้ง 8 กระบวนการ อันได้แก่ **(Digital end – to-end service)** ช่องทางเดิมได้ เพิ่มช่องทางใหม่เป็น **digital** แบบง่ายและทำได้ทันที โดยมีประชาชนเป็นที่ตั้ง

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

ตัวอย่างประกอบดังภาพ

๖.๑ การสืบค้นข้อมูล

ตารางที่ ๖.๑ แนวทางการให้บริการสืบค้นข้อมูล (มาตรา ๑๐, ๑๑, ๑๓, ๑๗ และ ๒๐ แห่ง ร่าง พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.)

กระบวนการ	ช่องทางที่เลือก	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
๖.๑.๑ จัดทำ บริการการสืบค้น ข้อมูล	อีเมล	- ต้องจัดให้มีอีเมลของหน่วยงาน เพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล (มาตรา ๑๓ และ ๑๗) - ต้องประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน (มาตรา ๒๐) - ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานเพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ภาคผนวก ๖ และ ๗ - แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (หัวข้อ ๔.๓)
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	- ต้องจัดตั้งสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการของหน่วยงาน เช่น Line Official หรือ Facebook ทางการของหน่วยงานเพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล (มาตรา ๑๓ และ ๑๗) - ต้องประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ โดยแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน (มาตรา ๒๐)	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ - แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้

(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

1) การสืบค้นข้อมูล (อีเมล)



การจัดทำบริการการสืบค้นข้อมูล

- ต้องจัดให้มีอีเมลของหน่วยงาน
- ต้องประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล
- ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงาน



การรับเรื่องสืบค้น

- ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องโดยทันทีที่ได้รับโดยอีเมลของหน่วยงานเว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการ พร้อมแจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีการกำหนดไว้ตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน
- อาจตอบกลับอีเมลอัตโนมัติ (Auto Reply) กรณีสามารถดำเนินการได้



การแสดงผลการสืบค้น

- ควรตอบกลับผลการสืบค้นโดยใช้อีเมลของหน่วยงาน
- ควรพิจารณาใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data Guideline)
- กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- อาจ ใช้รูปแบบข้อความ หรือแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ใดๆอย่างหนึ่ง หรือร่วมกันให้เหมาะสมกับเนื้อหา



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

1) การสืบค้นข้อมูล (Social Media)



การจัดทำบริการการสืบค้นข้อมูล

- ต้องจัดตั้งสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Account)
- ต้องประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบโดยแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน
- ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ
- อาจใช้บริการแพลตฟอร์มภาครัฐ เช่น บริการ กันใจ แชตบ็อกซ์



การรับเรื่องสืบค้น

- ต้องตอบกลับว่าได้รับเรื่องโดยทันทีที่ได้รับโดยอีเมลของหน่วยงาน พร้อมแจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- อาจตอบกลับอีเมลอัตโนมัติ (Auto Reply) กรณีสามารถดำเนินการได้



การแสดงผลการสืบค้น

- ควรตอบกลับผลการสืบค้นโดยใช้อีเมลของหน่วยงาน
- ควรพิจารณาใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data Guideline)
- กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- อาจใช้รูปแบบข้อความ หรือแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือร่วมกันให้เหมาะสมกับเนื้อหา



(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

1) การสืบค้นข้อมูล (Website)



การจัดทำบริการการสืบค้นข้อมูล

- ต้องจัดทำเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน หรือใช้งานระบบเว็บไซต์ที่ส่วนกลาง เช่น ระบบ Portal เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ที่หน่วยงานระดับกรม หรือกระทรวงจัดเตรียมไว้
- ต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงาน
- ต้องประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น
- กรณีไม่สามารถดำเนินการอัตโนมัติ ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อการส่งข้อมูลตอบกลับ
- อาจใช้บริการศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อลดภาระการจัดทำระบบ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล



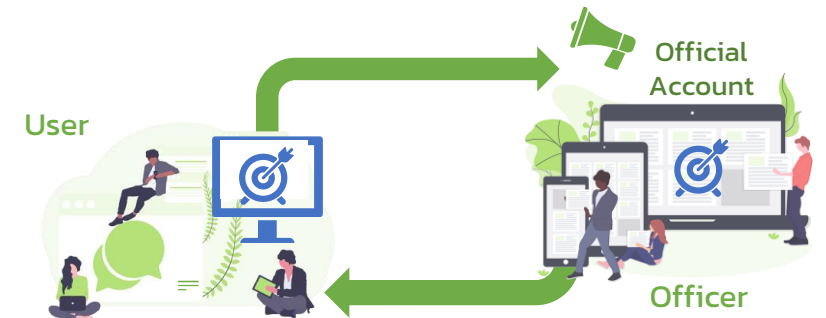
การรับเรื่องสืบค้น

- ต้องจัดให้มีวิธีการสืบค้นตามหัวข้อ หรือ สืบค้นผ่านระบบการค้นหา (Search box)
- ต้องแจ้งเงื่อนไขการดำเนินการ และข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer)
- รวมทั้ง ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



การแสดงผลการสืบค้น

- ควรตอบกลับผลการสืบค้นผ่านระบบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา
- ควรพิจารณาใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data Guideline)
- กรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลต้องผ่านการพิสูจน์ยืนยันตัวตน สอดคล้องตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- อาจแสดงผลการสืบค้นอาจเป็นด้วยข้อความ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ซึ่งในขั้นสูง เอกสาร Pdf อาจแนบเอกสาร XML เพื่อสนับสนุน Smart Document

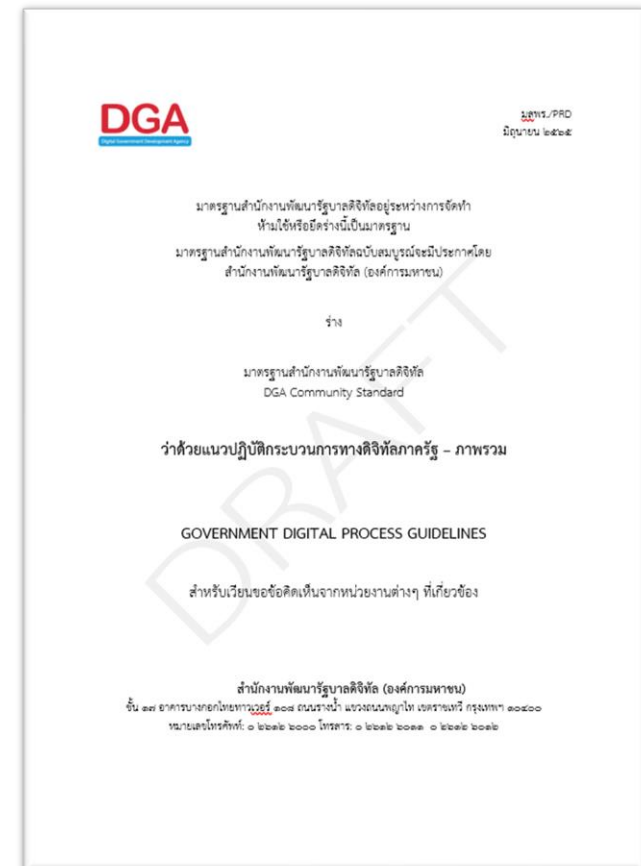


(ร่าง) มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

**การนำเสนอสาระสำคัญโดยสังเขปของกระบวนการที่ 2) ถึง 8)
จากเล่มแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล**

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



ຄາມ - ຕອບ

Thank You