

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล  
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. [๖-๒๕๖๕]

DGA [6-2565]

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS

เวอร์ชัน ๑.๐

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

## สารบัญ

๑. ขอบข่าย .....	๑
๒. บทนิยาม .....	๓
๓. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ .....	๓
๓.๑ กระบวนการทางดิจิทัล .....	๓
๓.๒ การจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ .....	๖
๓.๓ ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว .....	๘
๓.๔ การเตรียมความพร้อมเพื่อจัดทำกระบวนการทางดิจิทัล .....	๗
๔. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล .....	๑๑
๔.๑ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) .....	๑๑
๔.๒ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) .....	๑๓
๔.๓ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) .....	๑๖
๔.๔ สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) .....	๑๗
๕. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ .....	๒๐
๕.๑ ระยะที่ ๑ : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase) .....	๒๑
๕.๒ ระยะที่ ๒ : การวิเคราะห์ (Analysis Phase) .....	๒๑
๕.๓ ระยะที่ ๓ : การออกแบบ (Design Phase) .....	๒๒
๕.๔ ระยะที่ ๔ : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase) .....	๒๓
๕.๕ ระยะที่ ๕ : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase) .....	๒๓
๕.๖ แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล .....	๒๔
๖. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล .....	๒๕
๖.๑ การสืบค้นข้อมูล .....	๒๕
๖.๒ การพิสูจน์ และยืนยันตัวตน .....	๓๑

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 1. คำนำ

อธิบายขอบเขตเนื้อหาของมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลฯ โดยครอบคลุมแนวคิดในการออกแบบพัฒนากระบวนการทางข้อมูลพื้นฐาน องค์ประกอบของกระบวนการ และแนวทางในการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงาน ความสะดวกของผู้รับบริการ ความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

## 2. ขอบข่าย

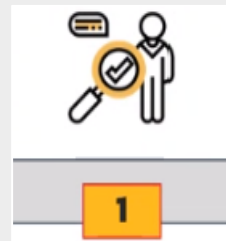
มาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (มสพร.) ฉบับนี้นำเสนอเนื้อหาในภาพรวมของการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลเป็นหลัก มิได้ครอบคลุมเนื้อหาด้านเทคนิคของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับใช้ภายในสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล หรือนำใช้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐตามระดับความพร้อม ซึ่งเนื้อหาได้อ้างอิงจากกฎหมาย มาตรฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงานที่คณะผู้จัดทำเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาเท่านั้น

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

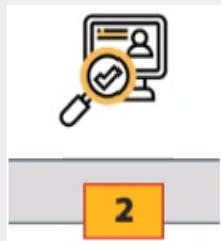
## 3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

### 3.1 กระบวนการทางดิจิทัล (Common Processes)

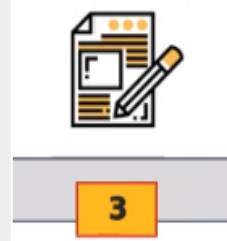
การดำเนินงานทางดิจิทัล มีกระบวนการและวิธีดำเนินงานได้หลากหลายขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และข้อกำหนดของหน่วยงาน การจัดทำกระบวนการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หรือมาตรฐานจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจบทบาท สิ่งที่น่าเข้า และได้รับของแต่ละกระบวนการนั้น เพื่อเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการได้ตามความพร้อมของหน่วยงาน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



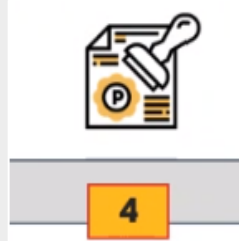
สืบค้นข้อมูล



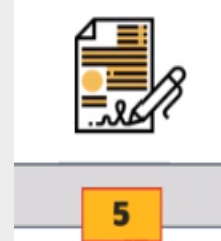
พิสูจน์และ  
ยืนยันตัวตน



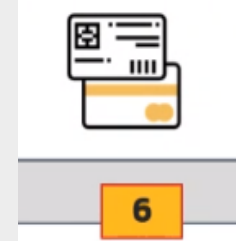
จัดทำแบบคำขอ  
และยื่นคำขอ



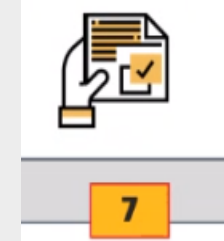
ตรวจสอบและ  
พิจารณาคำขอ



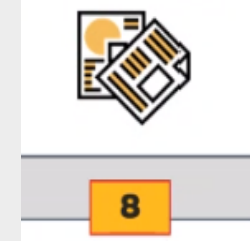
อนุมัติ



ชำระ  
ค่าธรรมเนียม



ออกใบอนุญาต  
หรือเอกสารอื่นๆ



จัดส่งใบอนุญาต  
หรือเอกสารอื่นๆ

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) 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

##### ระดับสูง (Advanced Level)

กลุ่มของหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ระดับสูง สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application โดยมีระบบ Backend ของตนเอง มีการนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

##### ระดับมาตรฐาน (Standard Level)

กลุ่มของหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณระดับมาตรฐาน สามารถจัดทำบริการรูปแบบ Web Application หรือ Mobile Application เน้นให้บริการได้แบบครบถ้วน (End-to-end) อาจใช้บริการ Backend จากแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีอยู่ในปัจจุบัน

##### ระดับเริ่มต้น (Initial Level)

กลุ่มของหน่วยงานที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร เทคโนโลยี หรืองบประมาณ สามารถจัดทำบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทาง Email หรือ Social Media เน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำและมีปริมาณรายการไม่มาก

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) 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
- 5) จัดทำแผนการจัดสรรทรัพยากรกำลัง
- 6) จัดทำรายงานภาพรวมบริการนำเสนอผู้บริหาร เพื่อใช้ในการวางแผนทรัพยากร

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

### 3.2.3 การเตรียมความพร้อมเพื่อจัดทำกระบวนการทางดิจิทัล

- ควรศึกษาบริการ และกำหนดว่าบริการที่มีเกี่ยวข้องกับกระบวนการใดบ้างตามข้อ 3.1.1 ถึงข้อ 3.1.8 โดยแต่ละบริการ อาจจะมีครบทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้
- ควรประเมินความพร้อมของหน่วยงาน และจัดระดับตามกลุ่มความพร้อม เพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ
- ควรพิจารณาความพร้อมด้านบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน อาจส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเรื่องพื้นฐานที่จำเป็นเช่น การใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature) หรือการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)
- ควรพิจารณาปัจจัยการออกแบบบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service Standard Criteria) ให้ครบรอบด้านเพื่อได้บริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 3. ภาพรวมการจัดทำกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ (ต่อ)

### 3.3 ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy by Design)

#### 3.3.1 การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security by Design)

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

#### 3.3.2 การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design)

การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว โดยต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล

### 4.1 การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.1.1 แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการเลือกใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับชนิดของเอกสาร ซึ่งครอบคลุมเอกสารราชการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐในทุกระดับจัดทำขึ้น เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงแนวทางการดำเนินการในกรณีที่ส่วนราชการไม่สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยข้อยกเว้น และข้อยกจำกัดต่าง ๆ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แบ่งลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

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

4.1.2 กรอบแนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบ่งตามระดับตามความวิกฤต (Criticality Levels) ได้แก่

- ระดับธรรมดา (Standard Level)
- ระดับขั้นสูง (Advanced Level)
- ระดับอ่อนไหว (Sensitivity Level)



# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

### 4.2 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เนื้อหาประกอบด้วย แนวทางการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในกิจกรรมต่างๆ เช่น

- การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การตั้งชื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- การเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- อายุการเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

### 4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)

เนื้อหาครอบคลุมรูปแบบบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ เช่น

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

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 4. แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัล (ต่อ)

### 4.4 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

เนื้อหาครอบคลุมตัวอย่างแนวทางการใช้งานแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมได้แก่ แอปพลิเคชัน Line Official Account และ Facebook Fan Page

## 5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานตามวงจรชีวิตการพัฒนาระบบ

เนื้อหาในบทนี้เป็นเพียงแนวทางพื้นฐาน ซึ่งหน่วยงานที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการตามแนวทาง มาตรฐาน ISO/IEC 29110 หรือ มอก.29110 หรือศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากคู่มือปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) 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 แนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล

ตารางที่ ๕.๑ สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาระบบ

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

# เอกสารประกอบมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ภาพรวม

## 6. แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล

เนื่อหากล่าวถึงวิธีการดำเนินการตาม  
แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัล ทั้ง 8  
กระบวนการ อันได้แก่

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

ตัวอย่างแนวทางแสดงดังภาพ  
สามารถดูฉบับเต็มในเล่ม มสพร.4

ตารางที่ ๖.๑ แนวทางการให้บริการสืบค้นข้อมูล

กระบวนการ	ช่องทาง / รูปแบบ	วิธีการ	กฎหมาย / มาตรฐาน / แนวปฏิบัติ
๑. จัดทำบริการ การสืบค้นข้อมูล	อีเมล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ควร</u>จัดหาอีเมลของหน่วยงาน เพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล (แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หัวข้อ ๔.๓)</li> <li>- <u>ควร</u>ประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. พ.ศ. ๒๕๕๘) และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน</li> <li>- <u>ควร</u>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและประสานงานเพื่อรวบรวมข้อมูลและติดต่อส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. พ.ศ. ๒๕๕๘</li> <li>- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ภาคผนวก ๖ และ ๗</li> <li>- แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (หัวข้อ ๔.๓)</li> </ul>
	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Line หรือ Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ควร</u>จัดตั้งแพลตฟอร์มออนไลน์ อย่างเป็นทางการของหน่วยงาน เช่น Line Official หรือ Facebook เพื่อรับคำขอสืบค้นข้อมูล</li> <li>- <u>ควร</u>ประกาศช่องทางสืบค้นข้อมูล ข้อมูลที่ให้บริการสืบค้น เงื่อนไขบริการสืบค้น และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ อาจแจ้งไว้ในคู่มือประชาชน (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. พ.ศ. ๒๕๕๘) และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางของหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. พ.ศ. ๒๕๕๘</li> <li>- แนวปฏิบัติการดำเนินงานทั่วไปในกระบวนการทางดิจิทัลเรื่อง การใช้</li> </ul>