

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ
ห้ามใช้หรือยึดร่างนี้เป็นมาตรฐาน

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับสมบูรณ์จะมีประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ร่าง

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
DGA Community Standard

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์
และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ
GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 5
CRITERIA AND ASSESSMENT LEVELS

สำหรับเสนอคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

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



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-5 : 256X

DGA 6-5 : 256X

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่อง
หลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการ
ภาครัฐ

GUIDELINES FOR DIGITAL GOVERNMENT PROCESS – PART 5
CRITERIA AND ASSESSMENT LEVELS

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5
เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทาง
อิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

มสพร. 6-5 : 256X

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

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เตียรุจณ์

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญาโพธิ์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กรรมการ

นายมารุต บุรณรัช

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายชลอ อินทพันธ์ุ

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นางวณิสรา สุขวัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นายพัชโรดม ลิ้มปิยะเสียร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายวีระ วีระกุล

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล

สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอรุชฎา เกตุพรหม

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล

ที่ปรึกษา

นายสุพจน์ เขียวรุฒิ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูโพโรจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายอาคิส อัญญาโพธิ์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประธานคณะทำงาน

รองศาสตราจารย์เกริก ภริมย์โสภา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
--------------------------------	-----------------------

รองประธานคณะทำงาน

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

คณะทำงาน

นายบรรจบ จันทร์ตัน	กรมการปกครอง
นางสาวสุดจิตรา ลาภเลิศสุข	กรมบัญชีกลาง
นางสาวธันยาภรณ์ บรรเทา	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
นายวีรศักดิ์ ลอยสายอ	กรมศุลกากร
นางสาวจันทร์เจริญ เทพสุธา	กรมสรรพากร
นางวณิสรา สุขวัฒน์	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
พ.ต.ต.วรกร ทองสุข	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
นายชาติ วรกุลพิพัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
นายเมธิวิน กิติคุณ	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย
นายณัฐวุฒิ กองสุวรรณ	สมาคมไทยบล็อกเชน
นายอชิบตี ลิ้มสัมพันธ์สันติ	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายทศพล เขียวชาญประพันธ์	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะทำงานและเลขานุการ

นางสาวอุรัชญา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
------------------------	---

49
50
51
52
53
54
55
56

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมิน
ระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายธนนต์ โอสมพรนิววัฒน์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นางสาวพิมพ์ชนก แจ็กกู๋	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

57 มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ
58 - ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ จัดทำโดยฝ่าย
59 มาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี มาตรฐานฯ ได้ผ่าน
60 การจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป และได้นำข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจาก
61 ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงมาตรฐานฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน นอกจากนี้ ยัง
62 ได้รับการพิจารณากลั่นกรองจากคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล และ
63 ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ภายใต้
64 พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1]

65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78

79 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

80 ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

81 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

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

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

84 Website: www.dga.or.th

คำนำ

85
86
87
88
89
90
91
92
93
94

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหน่วยงานในการจัดระดับบริการโดยใช้หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเมื่อมีการจัดทำหรือปรับปรุงบริการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับต้น ระดับมาตรฐาน และระดับสูงซึ่งมีแนวทางปฏิบัติ และการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนด หลักเกณฑ์ให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเอง (Self-assessment) สามารถทราบความจำเป็นในการยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนเตรียมความพร้อม ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรได้ต่อไป

สารบัญ

95		
96	1. ขอบข่าย	9
97	2. บทนิยาม.....	10
98	3. หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	11
99	4. การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	4
100	5. ตัวอย่างการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	7
101	บรรณานุกรม	17
102	ภาคผนวก แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ	18
103		
104		

สารบัญตาราง

105		
106	ตารางที่ 1	หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ 1
107	ตารางที่ 2	กระบวนการที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มการให้บริการ..... 2
108	ตารางที่ 3	การกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มการให้บริการ 3
109	ตารางที่ 4	คำถามเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ..... 5
110	ตารางที่ 5	ข้อมูลบริการตัวอย่างเพื่อสาธิตการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ 7
111	ตารางที่ 6	ตัวอย่างประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ..... 8
112	ตารางที่ 7	ผลประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ..... 9
113	ตารางที่ 8	ผลการเปรียบเทียบกระบวนการที่ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ 14
114	ตารางที่ 9	ผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ..... 15
115	ตารางที่ 10	ตารางสรุปผลการประเมิน..... 16

116

117

สารบัญภาพ

118	
119	ภาพที่ 1 ขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์..... 4
120	
121	

DRAFT

2. บทนิยาม

ความหมายของนิยามที่ใช้ในมาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้ มีดังนี้

“กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ” หมายความว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนตามมาตรา 12 (2) แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1]

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความรวมถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือ บริษัทมหาชนจำกัด [2]

“ขออนุญาต” หมายความรวมถึง ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอดจดทะเบียน ขอลงทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์หรือ ร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ [2]

“วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า วิธีปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบโดยกระทำการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น [5][6] ซึ่งตามแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 [3] และมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ [4] แบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น 3 ระดับโดยมีค่านิยมโดยสังเขป ดังนี้

- 1) ระดับเริ่มต้น (Initial) หมายความว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายอาศัยช่องทาง เช่น อีเมล (Email) หรือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในการให้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น สำหรับบริการที่มีปริมาณรายการไม่มาก และไม่จำเป็นต้องมีระบบเป็นของตนเอง
- 2) ระดับมาตรฐาน (Standard) หมายความว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อาศัยช่องทางเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) หรือ โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) เน้นการให้บริการเป็นมาตรฐานได้แบบครบถ้วน (End-to-end) ด้วยระบบของตนเอง (Standalone)
- 3) ระดับสูง (Advanced) หมายความว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รองรับจำนวนรายการมาก มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถเชื่อมโยงข้อมูล หรือ กระบวนการกับระบบภายนอก (Integrated)

“กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)” หมายความรวมถึง การให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบายสาธารณะ การกำกับดูแล กฎหมาย ระเบียบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และประเภทการให้บริการภาครัฐ ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น [7]

173 “กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Information Services)” หมายความว่า
 174 รวมถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบการสื่อสารทางเดียวหรือสองทางกับผู้ใช้บริการ เช่น
 175 การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น
 176 [7]

177 “กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Services)” หมายความว่ารวมถึง การให้บริการธุรกรรมของ
 178 หน่วยงานของรัฐซึ่งมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการดำเนินการใด ๆ กับหน่วยงาน
 179 ของรัฐ [7] แบ่งเป็น กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น และกลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ

180 “กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
 181 (Connected Services)” หมายความว่ารวมถึง การให้บริการธุรกรรมที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่มีความ
 182 เสี่ยงสูง และมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การขอรับบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีการเชื่อมโยงหรือใช้
 183 ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกแห่งอื่น [7] ในลักษณะของการผสมผสานกระบวนการทำงานของกระบวนการหรือระบบ
 184 (Integrated Processes or Systems) รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [8]

185 3. หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

186 ด้วยแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
 187 พ.ศ. 2565 [2] ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 [3] ประกอบด้วยสาระสำคัญเรื่อง
 188 ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาต ตั้งแต่การ
 189 สืบค้นข้อมูล จนถึงการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น การติดตามสถานะ หรือการแจ้งเตือน รวมทั้งการแสดง
 190 ใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งรายละเอียดประกอบการปฏิบัติได้จัดทำไว้ตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาล
 191 ดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566) [4] ซึ่ง
 192 หน่วยงานจะทราบถึงแนวทางการนำใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่แบ่งตามระดับความพร้อมของวิธีการทาง
 193 อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานของรัฐจะจัดทำ หรือยกระดับบริการจำเป็นต้องทราบระดับวิธีการทาง
 194 อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอยู่ และระดับที่เหมาะสม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐาน
 195 เดียวกัน สามารถนำไปประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเอง (Self-assessment) ได้ ซึ่งทำ
 196 ให้ทราบความจำเป็นในการยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 197 ปลอดภัย รวมทั้ง หน่วยงานสามารถวางแผนเตรียมความพร้อม ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรได้ต่อไป ซึ่งตาม
 198 แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
 199 และมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ
 200 เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566) สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การสืบค้นข้อมูล	มีวิธีการสืบค้นด้วยการส่งข้อความสอบถามและตอบกลับ เช่น อีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้นด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือโอมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการ อาจใช้การแสดงตนผ่าน Video Call และยืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือรูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชนหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการ ตามมาตรฐาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตนของผู้สมัครใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น GDX หรือ Linkage Center และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการตามมาตรฐาน หรือใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนภาครัฐ เช่น ThaiD หรือบริการของเอกชนที่ได้รับอนุญาต อย่างน้อย 1 วิธีการ

¹ มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ-ภาพรวม มรด. 1-1:2564 เวอร์ชัน 1.0

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการ เช่น Google Form หรือ มีการรับข้อความ ภาพถ่าย หรือ แบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ผ่านอีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ผ่านเว็บไซต์ หรือ โมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ที่มีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Pre-fill Form) หรือเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ
การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี QR Code หรือ ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) ที่ปรากฏในเอกสารมาสนับสนุน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี และมีกระบวนการเทียบข้อมูลจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ สำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) อย่างน้อย 1 วิธีการ
การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย เช่น อีเมล(Email) อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ มีการนำเทคโนโลยีเฉพาะมาสนับสนุน เช่น ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การชำระค่าธรรมเนียม	มีการชำระเงินโดยเจ้าหน้าที่แจ้งให้โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และส่งหลักฐานการชำระเงินทางอีเมล(Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการชำระเงินทางเว็บไซต์ หรือโมบาย แอปพลิเคชัน โดยแจ้งเลขบัญชีของหน่วยงาน หรือ QR Code ให้ชำระเงินและแนบหลักฐานการชำระเงินในระบบ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีการรับชำระเงินจากระบบการรับชำระเงิน หรือ ผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Payment Gateway) หรือสามารถออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลที่น่าเชื่อถือ หรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
กระบวนการออกใบอนุญาต	มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการแปลงเอกสารกระดาษ เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายหลัง อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ภาพลายเซ็น) และ มีช่องทางในการตรวจสอบใบอนุญาต เช่น QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ที่น่าเชื่อถือ หรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	มีวิธีการการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย เช่น อีเมล(Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	มีวิธีการสอบถามทางอีเมลกลาง หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ และมีการแจ้งเตือน (Notification) ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ โมบายแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
การแสดงใบอนุญาต	มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากเว็บไซต์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือ แพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน และได้รับการตรวจสอบหรือได้รับการรับรองตามมาตรฐานข้างต้น
การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 8x5 ชั่วโมง	มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7 ชั่วโมง	มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7 ชั่วโมงร่วมกับเทคโนโลยีขั้นสูง เช่นระบบอัตโนมัติ ระบบบริการด้วยตนเอง Self-service หรือ การสนับสนุนด้วย AI Chatbot

อย่างไรก็ตามบริการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตของหน่วยงานของรัฐมีรูปแบบและระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน จากแนวทางการสำรวจด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ (United Nations E-Government Survey 2014) [9] ได้กำหนดกลุ่มการให้บริการไว้ 4 กลุ่มซึ่งมีความสำคัญหรือความเสี่ยงเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ได้แก่

- 1) กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Information Services)
- 2) กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Enhanced Information Services)
- 3) กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Services)
 - 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น (Local) คือบริการประชาชนของหน่วยงานท้องถิ่นหรือส่วนภูมิภาคที่ให้บริการเฉพาะประชาชนตามพื้นที่รับผิดชอบ เช่น ระบบการขออนุญาตก่อสร้างต่อเติมอาคาร หรือการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร เป็นต้น
 - 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ (National) คือบริการประชาชนทั่วไป หรือให้บริการกับกลุ่มผู้รับบริการวงกว้างทั่วประเทศ เช่น ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล เป็นต้น
- 4) กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง (Connected Services)

กลุ่มการให้บริการมีรูปแบบ และความเสี่ยงแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของบริการจึงไม่มีความจำเป็นต้องกำหนดระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระบวนการให้อยู่ในระดับสูงสุดเสมอ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์ตามกลุ่มการให้บริการได้มีการใช้เป็นการทั่วไปตามกรอบ Technology Readiness Assessment (TRA) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลเรื่องการใช้ดิจิทัลไอทีสำหรับบริการภาครัฐ (มรด. 1-1:2564) ที่ได้แบ่งกลุ่มการให้บริการในรูปแบบนี้เช่นกัน เพื่อกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่เหมาะสม การจัดกลุ่มการให้บริการตามแนวทางการสำรวจด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติจึงมีความเหมาะสม และง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและนำไป ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดกระบวนการที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มบริการ (Mandatory สัญลักษณ์ M) และกระบวนการที่มีตามความจำเป็นในแต่ละกลุ่มการให้บริการ (Optional สัญลักษณ์ O) ดังตารางที่ 2 และการกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มบริการ แสดงได้ดังตารางที่ 3 โดยสัญลักษณ์ I คือระดับเริ่มต้น (Initial) สัญลักษณ์ S คือระดับมาตรฐาน (Standard) และสัญลักษณ์ A คือระดับสูง (Advanced) ซึ่งในกรณีที่บริการไม่มีกระบวนการใดผู้ประเมินจะไม่ต้องพิจารณาระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการนั้นๆ

233 ตารางที่ 2 ภาระงานที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มการให้บริการ

กลุ่มการให้บริการ	การ สืบค้น ข้อมูล	การพิสูจน์ และยืนยัน ตัวตน	การจัดทำ แบบคำขอ และยื่นคำ ขอ	การตรวจสอบ และพิจารณา คำขอ	การ อนุมัติ	การชำระ ค่า ธรรมเนียม	ภาระ การออก ใบอนุญาต หรือเอกสารอื่น	ภาระ การจัดส่ง ใบอนุญาตหรือ เอกสารอื่น	การติดตาม สถานะและ การแจ้ง เตือน	การแสดง ใบอนุญาต	ความ มั่นคง ปลอดภัย	การสนับสนุน ทางเทคนิคให้ ผู้รับบริการ
1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O
2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	O
3.1. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M

234 สัญลักษณ์ M (Mandatory) คือ ภาระงานที่จำเป็นต้องมี และสัญลักษณ์ O (Optional) คือ ภาระงานที่มีตามความจำเป็น

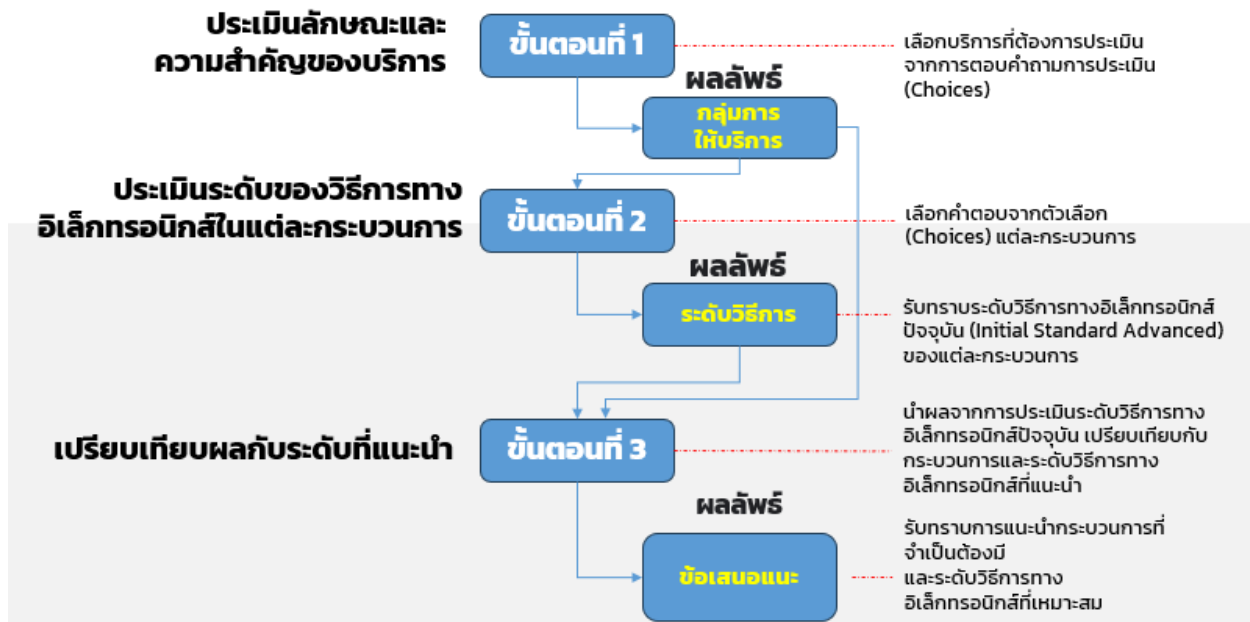
ตารางที่ 3 การกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มการให้บริการ

กลุ่มการให้บริการ	การ สืบค้น ข้อมูล	การพิสูจน์ และยืนยัน ตัวตน	การจัดทำ แบบคำขอ และยื่นคำ ขอ	การตรวจ สอบและ พิจารณาคำ ขอ	การ อนุมัติ	การชำระ ค่า ธรรมเนียม	กระบวนการ การออก ใบอนุญาตหรือ เอกสารอื่น	กระบวนการ การจัดส่งใบ อนุญาตหรือ เอกสารอื่น	การติดตาม สถานะและ การแจ้ง เตือน	การแสดง ใบ อนุญาต	ความ มั่นคง ปลอดภัย	การสนับสนุน ทางเทคนิคให้ ผู้รับบริการ
1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
3.1. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	S	I
3.2. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	S	A	S	S	S	S	A	S	A	S	A	A

237
238
239
240
241
242

4. การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง (Self-assessment) เป็นการประเมินรายบริการ จำเป็นต้องคัดเลือกบริการใดบริการหนึ่งเพื่อทำการประเมินแต่ละครั้ง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการโดยผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการโครงการที่รับผิดชอบ อาจจัดตั้งเป็นกลุ่มคณะทำงานซึ่งมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) เพื่อร่วมกัน ประเมิน สำหรับขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเองมีภาพแผนผัง การดำเนินการดังภาพที่ 1 และมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้



243
244
245

ภาพที่ 1 ขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

246 4.1 **ขั้นตอนที่ 1** เลือกรับบริการที่ต้องการประเมิน และประเมินลักษณะและความสำคัญ
 247 ของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการตามตารางที่ 4 โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของบริการ

248

ตารางที่ 4 คำถามเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการ
1	บริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้นข้อมูล สาธารณะทั่วไป	1.กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน
2	บริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้งเรื่อง ทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือดำเนินการ	2.กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ
3	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการขอ ใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูล ส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรม ระดับท้องถิ่น
4	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการขอ ใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูล ส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวงกว้างระดับประเทศ	3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรม ระดับชาติ
5	บริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการ ให้บริการเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทาง สารสนเทศ [10]	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน แบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความ เสี่ยงสูง
6	บริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน แบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความ เสี่ยงสูง

249 4.1.1 กรณีที่บริการสอดคล้องมากกว่า 1 คำตอบ เช่น เป็นบริการที่มีการขอ
250 ใบอนุญาต ที่อยู่ในกลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น และบริการที่
251 ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop
252 Service ที่อยู่ในกลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง
253 หน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง ให้เลือกกลุ่มบริการ
254 ที่มีระดับสูงกว่า คือ กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง
255 หน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง

256 4.1.2 กรณีเป็นบริการกลางที่ใช้ร่วมกัน Shared Services หรือ Microservices
257 เช่น ระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตน Digital ID ที่ให้บริการกับบริการอื่นสามารถ
258 ประเมินที่ระบบ Frontend ที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการ เช่น ระบบการพิสูจน์
259 ยืนยันตัวตนของหน่วยงานให้บริการกับระบบ E-Learning ของหน่วยงาน
260 เอง ต้องทำการประเมินที่ระบบ E-learning โดยเจ้าของระบบ (Service
261 Owner) อาจประสานรายละเอียดบริการระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตนจาก
262 ผู้ดูแลระบบระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตนแทน เว้นแต่กรณีที่ Shared
263 Services หรือ Microservices มีระบบ Frontend ที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการ
264 ก็สามารถประเมินระบบของตนได้เช่นกัน

265 4.2 **ขั้นตอนที่ 2** ประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการที่มี
266 ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1 กรณีที่บริการไม่มีการดำเนินการในกระบวนการใดๆ ผู้ประเมินสามารถ
267 ข้ามกระบวนการนั้นและทำการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการถัดไป

268 4.3 **ขั้นตอนที่ 3** การเปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทาง
269 อิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

270 4.3.1 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับกระบวนการที่แนะนำตาม
271 ตารางที่ 2

272 4.3.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
273 ที่แนะนำตามตารางที่ 3

274

275 **5. ตัวอย่างการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

276 จากขั้นตอนการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อที่ 4 สามารถคาดการณ์ประเมินสำหรับ
 277 บริการตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจแนะนำใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริการตัวอย่างมีรายละเอียด
 278 ดังต่อไปนี้

279 **ตารางที่ 5 ข้อมูลบริการตัวอย่างเพื่อคาดการณ์ประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

ชื่อบริการ	บริการตัวอย่างการขออนุญาตขายสินค้าควบคุม
หน่วยงาน รับผิดชอบ	ส่วนงานทดลองอนุญาตขายสินค้าควบคุม
วันที่ประเมิน	1 ม.ค. 2567
ผู้ประเมิน	นายตัวอย่าง บริการดี (หัวหน้างานบริการออนไลน์)
ลักษณะของบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นบริการทางเว็บไซต์โดยประชาชนในจังหวัดสามารถสมัครใช้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบรายละเอียดตามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สมัครรับบริการผ่านระบบรับยื่นคำขออนุญาตก่อนสร้างบัญชีผู้ใช้ให้เข้าใช้งาน ● เมื่อยืนยันตัวตนเข้าใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถยื่นคำขอผ่าน e-form และเจ้าหน้าที่ส่งต่อเรื่องพิจารณาและอนุมัติตามขั้นตอนผ่านระบบรับยื่นคำขออนุญาต โดยให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมด้วย QR Code และแนบหลักฐานการชำระเงินในระบบ ● เมื่ออนุมัติแล้วประชาชนจะได้รับเอกสารใบอนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเอกสาร scan ที่จัดส่งทาง Email ที่ได้ลงทะเบียน และสามารถแสดงใบอนุญาตเป็นภาพถ่ายให้ตรวจสอบได้ ● บริการนี้มีคู่มือประชาชน แจ้งขั้นตอน เอกสารค่าธรรมเนียม ในเว็บไซต์ของบริการรับยื่นคำขออนุญาต และมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทางเทคนิคตามวันและเวลาทำการ ประชาชนสามารถสอบถามสถานะการดำเนินการทางโทรศัพท์ของสำนักงาน และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศของหน่วยงาน

281 5.1 **ขั้นตอนที่ 1** ประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ
282 ตามตารางที่ 4 โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของบริการ

283
284 **คำตอบจากบริการตัวอย่าง : บริการจัดอยู่กลุ่มการให้บริการธุรกรรม** เนื่องด้วยกลุ่มการให้บริการธุรกรรม
285 (Transactional Services)” หมายความว่า การให้บริการธุรกรรมของหน่วยงานของรัฐซึ่งมีผลผูกพันทาง
286 กฎหมาย เช่น การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการดำเนินการใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐ

287 เลือกตัวเลือกที่สอดคล้องกับบริการที่ต้องการประเมิน กรณีบริการมีลักษณะตรงกับหลายตัวเลือกให้เลือก
288 กลุ่มบริการที่มีระดับความสำคัญหรือความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งได้เรียงจากน้อยไปมากตามลำดับกลุ่มการให้บริการ

289 **ตารางที่ 6 ตัวอย่างประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ**

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการ
<input type="checkbox"/>	บริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้นข้อมูล สาธารณะทั่วไป	1.กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน
<input type="checkbox"/>	บริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้ง เรื่องทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือดำเนินการ	2.กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์ กับผู้ใช้บริการ
<input checked="" type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการขอ ใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขตพื้นที่ รับผิดชอบ	3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการขอ ใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวงกว้าง ระดับประเทศ	3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ
<input type="checkbox"/>	บริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบ ไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [10]	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการ ที่มีความเสี่ยงสูง
<input type="checkbox"/>	บริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการ ที่มีความเสี่ยงสูง

291 5.2 **ขั้นตอนที่ 2** ผลประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการที่มีตามเกณฑ์ในตารางที่ 1 ของบริการตัวอย่าง
292 แสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 7

293 เลือกกระบวนการที่มีการดำเนินการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับกระบวนการ กรณีสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หลายระดับให้
294 เลือกระดับที่สูงที่สุดเพียงระดับเดียว

295 ตารางที่ 7 ผลประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input checked="" type="checkbox"/> การสืบค้นข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นด้วยการส่งข้อความสอบถามและตอบกลับ เช่น อีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการ อาจใช้การแสดงตนผ่าน Video Call และยืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือรูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชนหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการ ตามมาตรฐาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตนของผู้สมัครใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น GDX หรือ Linkage Center และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการตามมาตรฐาน หรือใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
			และยืนยันตัวตนภาครัฐ เช่น ThaiID หรือ บริการของเอกชนที่ได้รับอนุญาต อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	<input type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการ เช่น Google Form หรือ มีการรับข้อความ ภาพถ่าย หรือ แบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ผ่านอีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input checked="" type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ผ่านเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ที่มีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Pre-fill Form) หรือเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input checked="" type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี QR Code หรือ ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) ที่ปรากฏในเอกสารมาสนับสนุน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี และ มีกระบวนการเทียบข้อมูลจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ สำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบอย่างง่าย เช่น อีเมล อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input checked="" type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอตามลำดับโดยอัตโนมัติด้วยระบบงานเฉพาะของบริการ อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input checked="" type="checkbox"/> การชำระค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/> มีการชำระเงินโดยเจ้าหน้าที่แจ้งให้โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และส่งหลักฐานการชำระเงินทางไปรษณีย์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input checked="" type="checkbox"/> มีการชำระเงินทางเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน โดยแจ้งเลขบัญชีของหน่วยงาน หรือ QR Code ให้ชำระเงินและแนบหลักฐานการชำระเงินในระบบ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการรับชำระเงินจากระบบการรับชำระเงิน หรือ ผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Payment Gateway) หรือสามารถออกไปเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลที่น่าเชื่อถือหรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> กระบวนการออกใบอนุญาต	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการแปลงเอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายหลัง อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ภาพลายเซ็น) และมีช่องทางในการตรวจสอบใบอนุญาต เช่น QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) ที่น่าเชื่อถือ หรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย เช่น อีเมล(Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสอบถามทางอีเมลกลาง หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ และมีการแจ้งเตือน (Notification) ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
			เว็บไซต์ โฆษณาแอปพลิเคชัน หรือ แพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การแสดงใบอนุญาต	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากเว็บไซต์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากโฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือ แพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	<input checked="" type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน และได้รับการตรวจสอบหรือได้รับการรับรองตามมาตรฐานข้างต้น
<input checked="" type="checkbox"/> การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	<input checked="" type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 8x5	<input type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7	<input type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7 ร่วมกับเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ระบบอัตโนมัติ ระบบบริการด้วยตนเอง Self-service หรือ การสนับสนุนด้วย AI Chatbot

- 297 5.3 **ขั้นตอนที่ 3** เปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3
- 298 5.3.1 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับกระบวนการที่แนะนำตามตารางที่ 2 ได้ผลการเปรียบเทียบตามตารางที่ 8
- 299 5.3.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำตามตารางที่ 3 ได้ผลการเปรียบเทียบตามตารางที่
- 300 9
- 301

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบกระบวนการที่ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ

กลุ่มการให้บริการเลือกกลุ่มการให้บริการจากผลประเมินขั้นตอนที่ 1	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติ	การชำระค่าธรรมเนียม	กระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงใบอนุญาต	ความมั่นคงปลอดภัย	การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O
<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	O
<input checked="" type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
<input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
กระบวนการจากการประเมินขั้นตอนที่ 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

303 สัญลักษณ์ M (Mandatory) คือ กระบวนการที่จำเป็นต้องมี และสัญลักษณ์ O (Optional) คือ กระบวนการที่มีตามความจำเป็น

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ

กลุ่มการให้บริการเลือกกลุ่มการให้บริการจากผลประเมินขั้นตอนที่ 1	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติ	การชำระค่าธรรมเนียม	กระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงผลใบอนุญาต	ความมั่นคงปลอดภัย	การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input checked="" type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	S	I
<input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	S	A	S	S	S	S	A	S	A	S	A	A
กระบวนการจากการประเมินขั้นตอนที่ 2	S	I	S	I	A	S	I	I	-	I	I	I

สัญลักษณ์ I(Initial) คือระดับเริ่มต้น สัญลักษณ์ S(Standard) คือระดับมาตรฐาน และสัญลักษณ์ A(Advanced) คือระดับสูง และสัญลักษณ์ - คือไม่มีหรือไม่สอดคล้อง

306

5.4 จากผลการประเมินบริการตัวอย่างทั้ง 3 ขั้นตอนสามารถสรุปได้ดังนี้

307

ตารางที่ 10 ตารางสรุปผลการประเมิน

กลุ่มการให้บริการ	<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน <input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ <input checked="" type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น <input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ <input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
กระบวนการตามที่แนะนำ	<input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input checked="" type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ
ระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่แนะนำ	<input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input checked="" type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ
รายละเอียด	<p>กระบวนการที่จำเป็นต้องจัดทำเพิ่มเติมจากผลการเปรียบเทียบกระบวนการตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>1.การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน..... </p> <p>กระบวนการที่ต้องยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>1. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน 2. ความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>..... </p>

บรรณานุกรม

- 308
- 309 [1] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 22
310 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก, น. 57-66)
- 311 [2] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, 12 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา
312 (เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก, น. 1-9)
- 313 [3] แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
314 พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566, สืบค้นจาก
315 https://resolution.soc.go.th/?prep_id=408850
- 316 [4] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566), มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
317 (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566). สำนัก
318 นายกรัฐมนตรี.
- 319 [5] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 สืบค้นจาก
320 <https://dictionary.orst.go.th/>
- 321 [6] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (2544, 4 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม
322 118 ตอนที่ 112 ก, น. 26-42) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 323 [7] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564), มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการ
324 จัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลเรื่องการใช้อีจีทีไอดีสำหรับบริการภาครัฐ (มรด. 1 -
325 1:2564). สำนักนายกรัฐมนตรี.
- 326 [8] พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจา
327 นุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, น. 20-51)
- 328 [9] Department of Economic and Social Affairs. (2012). United Nations E-Government Survey
329 2014. United Nations, New York.
- 330 [10] ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์
331 ลักษณะหน่วยงานที่มีภารกิจหรือให้บริการ เป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ และการ
332 มอบหมายการควบคุมและกำกับดูแล พ.ศ. 2564 (2564, 23 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 138 ตอน
333 พิเศษ 194 ง, น. 14-15)

334

335

ภาคผนวก

แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

ข้อมูลบริการ

ชื่อบริการ	
หน่วยงานรับผิดชอบ	
วันที่ประเมิน	
ผู้ประเมิน	
ลักษณะของบริการ	

339

340

341 **ขั้นตอนที่ 1 แบบประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ**

342 เลือกตัวเลือกที่สอดคล้องกับบริการที่ต้องการประเมิน กรณีบริการมีลักษณะตรงกับหลายตัวเลือกให้
 343 เลือกกลุ่มบริการที่มีระดับความสำคัญหรือความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งได้เรียงจากน้อยไปมากตามลำดับกลุ่มการ
 344 ให้บริการ

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการ
<input type="checkbox"/>	บริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้น ข้อมูลสาธารณะทั่วไป	1.กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน
<input type="checkbox"/>	บริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้ง เรื่องทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือ ดำเนินการ	2.กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการ ขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บ และใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขต พื้นที่รับผิดชอบ	3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับ ท้องถิ่น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการ ขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บ และใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวง กว้างระดับประเทศ	3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ
<input type="checkbox"/>	บริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบ ไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [10]	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
<input type="checkbox"/>	บริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง

345

346 **ขั้นตอนที่ 2 แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ**

347 เลือกกระบวนการที่มีการดำเนินการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับกระบวนการ กรณีสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หลายระดับให้
348 เลือกระดับที่สูงที่สุดเพียงระดับเดียว

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การสืบค้นข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นด้วยการส่งข้อความสอบถามและตอบกลับ เช่น อีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการ อาจใช้การแสดงผลผ่าน Video Call และยืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือรูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน หรือภาพถ่ายของผู้สมัครใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชนหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการ ตามมาตรฐาน ¹ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตนของผู้สมัครใช้บริการ โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมการปกครอง โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น GDx หรือ Linkage Center และยืนยันตัวตนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของบริการตามมาตรฐาน หรือใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนภาครัฐ

¹ มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล เรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ-ภาพรวม มรด. 1-1:2564 เวอร์ชัน 1.0

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
			เช่น ThaiD หรือบริการของเอกชนที่ได้รับอนุญาต อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	<input type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านผู้ให้บริการ เช่น Google Form หรือ มีการรับข้อความภาพถ่าย หรือ แบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (PDF) ผ่านอีเมลกลางของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ผ่านเว็บไซต์ หรือ 모바일แอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ที่มีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Pre-fill Form) หรือเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี QR Code หรือ ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) ที่ปรากฏในเอกสารมาสนับสนุน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี และ มีกระบวนการเทียบข้อมูลจากการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ สำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย เช่น อีเมล(Email) อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการส่งและอนุมัติคำขอโดยใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ มีการนำเทคโนโลยีเฉพาะมาสนับสนุน เช่น ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การชำระค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/> มีการชำระเงินโดยเจ้าหน้าที่แจ้งให้ออนไลน์เข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และส่งหลักฐานการชำระเงินทางอีเมล(Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการชำระเงินทางเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน โดยแจ้งเลขบัญชีของหน่วยงาน หรือ QR Code ให้ชำระเงินและแนบหลักฐานการชำระเงินในระบบ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีการรับชำระเงินจากระบบการรับชำระเงิน หรือ ผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Payment Gateway) หรือสามารถออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ลายมือชื่อดิจิทัลที่นำเชื่อถือ หรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> กระบวนการออกใบอนุญาต	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการแปลงเอกสารกระดาษ เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายหลัง อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ภาพลายเซ็น) และ มีช่องทางในการตรวจสอบใบอนุญาต เช่น QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ PDF และ ใช้ลายมือชื่อดิจิทัล(Digital Signature) ที่นำเชื่อถือ หรือจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย เช่น อีเมล(Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสอบถามทางอีเมลกลาง หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ การประเมินความพึงพอใจ และมีการแจ้งเตือน (Notification) ผ่านอีเมล สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ โมบายแอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การแสดงใบอนุญาต	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากเว็บไซต์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้น และแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผย จากโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือ แพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน และได้รับการตรวจสอบหรือได้รับการรับรองตามมาตรฐานข้างต้น
<input type="checkbox"/> การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	<input type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 8x5 ชั่วโมง	<input type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7 ชั่วโมง	<input type="checkbox"/> มีการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างน้อย 24x7 ชั่วโมงร่วมกับเทคโนโลยีขั้นสูง เช่นระบบอัตโนมัติ ระบบบริการด้วยตนเอง Self-service หรือ การสนับสนุนด้วย AI Chatbot

ขั้นตอนที่ 3 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

3.1 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับกระบวนการที่แนะนำ

กลุ่มการให้บริการเลือกกลุ่ม การให้บริการจากผลประเมิน ขั้นตอนที่ 1	การ สืบค้น ข้อมูล	การพิสูจน์ และยืนยัน ตัวตน	การจัดทำ แบบคำขอ และยื่นคำขอ	การ ตรวจสอบ และพิจารณา คำขอ	การ อนุมัติ	การชำระ ค่า ธรรมเนียม	กระบวนการ การออก ใบอนุญาต หรือเอกสารอื่น	กระบวนการ การจัดส่ง ใบอนุญาตหรือ เอกสารอื่น	การติดตาม สถานะและ การแจ้ง เตือน	การแสดง ใบอนุญาต	ความมั่นคง ปลอดภัย	การสนับสนุน ทางเทคนิคให้ ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูล พื้นฐาน	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O
<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูล ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ให้บริการ	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	O
<input type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับท้องถิ่น	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
<input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับชาติ	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
กระบวนการจากการประเมิน ขั้นตอนที่ 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

สัญลักษณ์ M (Mandatory) คือ กระบวนการที่จำเป็นต้องมี และสัญลักษณ์ O (Optional) คือ กระบวนการที่มีตามความจำเป็น

3.24 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

กลุ่มการให้บริการเลือกกลุ่ม การให้บริการจากผล ประเมินขั้นตอนที่ 1	การสืบค้น ข้อมูล	การพิสูจน์ และยืนยัน ตัวตน	การจัดทำ แบบคำขอ และยื่นคำขอ	การตรวจสอบ และพิจารณา คำขอ	การ อนุมัติ	การชำระ ค่าธรรมเนียม	กระบวนการ ออกใบอนุญาต หรือเอกสารอื่น	กระบวนการ จัดส่งใบอนุญาต หรือเอกสารอื่น	การติดตาม สถานะและ การแจ้งเตือน	การแสดง ใบอนุญาต	ความ มั่นคง ปลอดภัย	การสนับสนุน ทางเทคนิคให้ ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการ ข้อมูลพื้นฐาน	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการ ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ให้บริการ	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับท้องถิ่น	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	S	I
<input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับชาติ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบ เบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มี ความเสี่ยงสูง	S	A	S	S	S	S	A	S	A	S	A	A
กระบวนการจากการ ประเมินขั้นตอนที่ 2												

สัญลักษณ์ I (Initial) คือ ระดับเริ่มต้น สัญลักษณ์ S (Standard) คือ ระดับมาตรฐาน และสัญลักษณ์ A (Advanced) คือ ระดับสูง

