

ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ที่ ม ๒/๒๕๖๗

เรื่อง มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๕

เรื่อง หลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

ด้วยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่อให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐ ตามมาตรา ๑๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ และเป็นการสนับสนุนการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ (๒) มาตรา ๒๙ และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกประกาศ เรื่อง มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ - ส่วนที่ ๕ เรื่อง หลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ เลขที่ มสพร. ๖-๕ : ๒๕๖๗ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานรัฐต่อไป โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 6-5 : 2567

DGA 6-5 : 2567

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

มสปร. 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
มิถุนายน 2567

**คณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์
ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562**

ที่ปรึกษา

นางไอรดา เหลืองวิไล

รองผู้อำนวยการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญาโพธิ์

ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

กรรมการ

นายมารุต บุรณรัช

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายชลอ อินทพันธ์ุ

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นางวณิสรา สุขวัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นายพัชรโรดม ลิ้มปิยะเสียร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายวีระ วีระกุล

สภาพัฒนาการเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล

สถาบันส่งเสริมการวิเคราะห์และบริหารข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม

ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล

ที่ปรึกษา

นางไออรดา เหลืองวิไล

รองผู้อำนวยการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายอาศิส อัญญาโพธิ์

ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ประธานคณะกรรมการ

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการ

นายบรรจบ จันทรัตน์

กรมการปกครอง

นางวัลภา นุตโร

กรมบัญชีกลาง

นางสาวฉันทยาภรณ์ บรรเทา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

นายวีรศักดิ์ ลอยสายอ

กรมศุลกากร

นางสาวจันทร์เจริญ เทพสุธา

กรมสรรพากร

นางวณิสรา สุขวัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พ.ต.ต.วรกร ทองสุข

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

นายชาติ วรกุลพิพัฒน์

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายเมธวิน กิติคุณ

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

นายณัฐวุฒิ กองสุวรรณ

สมาคมไทยบล็อกเชน

นายอธิปดี ลิ้มสัมพันธ์สันติ

ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

นายทศพล เขียวชาญประพันธ์

ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการและเลขานุการ

นางสาวอรุชฎา เกตุพรหม

ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ผู้ช่วยเลขานุการ

นายธีรวัฒน์ ไรจน์ไพฑูรย์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมิน
ระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม
นายธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์
นายธนัตถ์ โอมพรนุวัฒน์
นางสาวพิมพ์ชนก แจ็กกู่

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี มาตรฐานฯ ได้ผ่านการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไปและได้นำข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงมาตรฐานฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน นอกจากนี้ ยังได้รับการพิจารณากลั่นกรองจากคณะทำงานเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล และผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [1]

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

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

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

Website: www.dga.or.th

คำนำ

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหน่วยงานในการจัดระดับบริการโดยใช้หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เมื่อมีการจัดทำหรือปรับปรุงบริการโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระดับต้น ระดับมาตรฐาน และระดับสูงซึ่งมีแนวทางปฏิบัติและการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเอง (Self-assessment) สามารถทราบความจำเป็นในการยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนเตรียมความพร้อม ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรได้ต่อไป

สารบัญ

1.	ขอบข่าย	1
2.	บทนิยาม	2
3.	หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	3
4.	การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	13
5.	ตัวอย่างการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์	16
	ภาคผนวก แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ	26
	บรรณานุกรม	๓๕

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	4
ตารางที่ 2	กระบวนการที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มการให้บริการ	11
ตารางที่ 3	การกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มการให้บริการ.....	12
ตารางที่ 4	คำถามเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ.....	14
ตารางที่ 5	ตัวอย่างข้อมูลบริการเพื่อสถิติการประเมิน.....	16
ตารางที่ 6	ตัวอย่างการประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ	17
ตารางที่ 7	ตัวอย่างการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ	18
ตารางที่ 8	ตัวอย่างผลการเปรียบเทียบกระบวนการที่จำเป็นตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ.....	23
ตารางที่ 9	ตัวอย่างผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ.....	24
ตารางที่ 10	ตัวอย่างตารางสรุปผลการประเมิน	25

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	กลุ่มการให้บริการภาครัฐ.....	9
ภาพที่ 2	ขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	13

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์ และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

1. ขอบข่าย

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ส่วนที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์และการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ มีเนื้อหาครอบคลุมกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐสำหรับบริการ “ขออนุญาต” ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 [2] รวมถึง แนวทางและแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 [3]
- มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-1: 2566) [4]

โดยในเอกสารฉบับนี้มีคำที่ใช้แสดงออกถึงคุณลักษณะของเนื้อหา เชิงบรรทัดฐาน (Normative) และเนื้อหาเชิงให้ข้อมูล (Informative) มีดังนี้

- “ต้อง” (Shall) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อกำหนด (Requirement) ที่ต้องปฏิบัติตาม
- “ควร” (Should) ใช้ระบุสิ่งที่เป็นข้อเสนอแนะ (Recommendation)
- “อาจ” (May) ใช้ระบุสิ่งที่ยินยอมหรืออนุญาตให้ทำได้ (Permission)

ทั้งนี้ เอกสารฉบับนี้เป็นคำแนะนำโดยทั่วไปซึ่งไม่สามารถครอบคลุมประเด็นทางกฎหมายทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ควรมีการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายก่อนดำเนินการ

2. บทนิยาม

ความหมายของคำนิยามที่ใช้ในมาตรฐานสำนักงานรัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้ มีดังนี้

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

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด [2]

“ขออนุญาต” หมายความว่า ขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจัดแจ้ง 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 ระดับโดยมีคำนิยามโดยสังเขป ดังนี้

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

“กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Presence)” หมายความว่า รวมถึง บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบายสาธารณะ การกำกับดูแล กฎหมาย ระเบียบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และประเภท การให้บริการภาครัฐ ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น [7]

“กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Presence)” หมายความว่ารวมถึง บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางกับผู้ใช้บริการ เช่น การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น [7]

“กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence)” หมายความว่ารวมถึง บริการธุรกรรมของหน่วยงานของรัฐซึ่งมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการดำเนินการใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐ [7] แบ่งเป็น กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น และกลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ

“กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง (Connected Presence)” หมายความว่ารวมถึง บริการธุรกรรมที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ที่มีความเสี่ยงสูง และมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การขอรับบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีการเชื่อมโยงหรือใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอกแห่งอื่น [7] ในลักษณะของการผสานกระบวนการทำงานของกระบวนการหรือระบบ (Integrated Processes or Systems) รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [8]

3. หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้วยแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 [2] ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 [3] ประกอบด้วยสาระสำคัญเรื่อง ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกระบวนการติดต่อหรือขออนุมัติอนุญาต ตั้งแต่การสืบค้นข้อมูล จนถึงการจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น การติดตามสถานะ หรือการแจ้งเตือน รวมทั้ง การแสดงใบอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งรายละเอียดประกอบกรปฏิบัติได้จัดทำไว้ตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566) [4] ซึ่งหน่วยงานจะทราบถึงแนวทางการนำใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่แบ่งตามระดับความพร้อมของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานของรัฐจะจัดทำ หรือยกระดับบริการจำเป็นต้องทราบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอยู่ และระดับที่เหมาะสม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถนำไปประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเอง (Self-assessment) ได้ ซึ่งทำให้ทราบความจำเป็นในการยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวมทั้ง หน่วยงานสามารถวางแผนเตรียมความพร้อม ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรได้ต่อไป ซึ่งตามแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566) สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักเกณฑ์การจำแนกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การสืบค้นข้อมูล	มีวิธีการสืบค้นด้วยการส่งข้อความสอบถามและตอบกลับ เช่น อีเมลกลางของหน่วยงาน หรือ สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้นได้ด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน เช่น ภาพถ่ายของผู้รับบริการคู่กับบัตรประชาชน หรือ อาจใช้การแสดงตนผ่าน Video Call ร่วมด้วย และ มีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือ รูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนการเปรียบเทียบข้อมูลหลักฐานแสดงตน เช่น ให้เจ้าหน้าที่ทำการเปรียบเทียบข้อมูลตามบัตรประชาชน กับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นต้น และ มีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมการปกครองผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล (Linkage Center หรือ GDX) และ มีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ หรือ มีการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนภาครัฐ เช่น ThaiID หรือ บริการของเอกชนในลักษณะเดียวกันที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับ

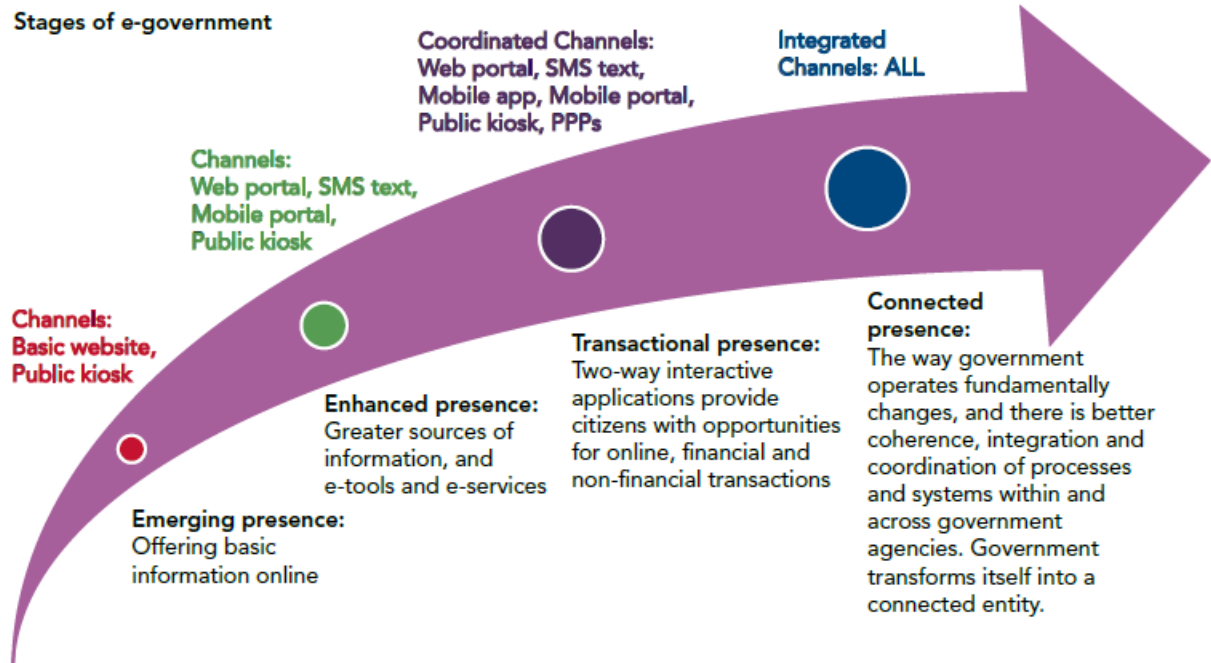
กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	มีวิธีการรับข้อความ ภาพถ่าย หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอีเมลของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน หรือมีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มออนไลน์ เช่น Google Form หรือ Microsoft Form อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน โดยมีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Prefilled) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ
การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	มีวิธีการปฏิบัติงานในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารแนบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการปฏิบัติงานหรือนโยบายการตรวจสอบ QR Code กรณีที่มีปรากฏในเอกสารแนบ หรือการตรวจสอบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) กรณีที่มีปรากฏการในเอกสารแนบ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการการตรวจสอบเอกสารแบบอัตโนมัติ กรณีเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable Documents) หรือ มีการเทียบความถูกต้องของข้อมูลจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างน้อย 1 วิธีการ
การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	มีวิธีการส่งต่อและอนุมัติคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล (Email) อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบ e-Service ของงานบริการโดยเฉพาะ เช่น ระบบขอต่อใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การชำระค่าธรรมเนียม	มีวิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดให้ผู้รับบริการออนไลน์ เข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และมีวิธีการอย่างง่ายสำหรับประชาชนส่งหลักฐานการชำระเงิน เช่น อีเมล (Email) หรือ สื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรายละเอียดการชำระเงินจะปรากฏบนเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นมีรูปแบบเป็น QR Code สำหรับการชำระเงิน หรือรูปแบบอื่นในลักษณะเดียวกัน และมีวิธีการให้ประชาชนแนบหลักฐานการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบชำระเงิน เช่น ผู้ให้บริการชำระเงิน (Payment Gateway) อย่างน้อย 1 วิธีการ
การออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจแปลงจากเอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์ PDF และ มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นในลักษณะเดียวกัน และมีวิธีการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบใบอนุญาตผ่าน QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 หรือ ใช้เทคโนโลยีที่สามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ เช่น การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) อย่างน้อย 1 วิธีการ
การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการอย่างง่าย เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ หรือโฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น โดยมีการประยุกต์ใช้การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือแพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	มีวิธีการติดตามสถานะ ผ่านอีเมลกลาง หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ ผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ และ มีวิธีการแจ้งเตือนผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
การแสดงใบอนุญาต	มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพที่บันทึกอยู่ในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แสดงภาพอื่น อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือแพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ อย่างน้อย 1 วิธีการ
ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน เป็นต้น	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน เช่น แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ ของ สกมช.	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เหมือนระดับมาตรฐาน และได้รับการตรวจสอบ หรือได้รับการรับรองตามมาตรฐาน เช่น การตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 เป็นต้น

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางอย่างง่ายที่หน่วยงานประกาศไว้ เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลาทำการอย่างน้อย 8x5 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไป อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางเว็บไซต์ หรือ โมบายแอปพลิเคชันที่หน่วยงานประกาศไว้แบบ 24x7 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไป อย่างน้อย 1 วิธีการ	มีวิธีการรับเรื่องและตอบกลับผู้ขอรับบริการเหมือนระดับมาตรฐาน โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติ เช่น ระบบบริการด้วยตนเอง (Self-service) หรือ ระบบ AI Chatbot เพื่อสนับสนุน อย่างน้อย 1 วิธี

อย่างไรก็ตาม บริการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตของหน่วยงานของรัฐมีรูปแบบและระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน จากแนวทางการสำรวจด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ (United Nations E-Government Survey 2014) [7] ได้กำหนดกลุ่มการให้บริการไว้ 4 กลุ่ม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กลุ่มการให้บริการภาครัฐ ที่มา แนวทางการสำรวจด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติ (United Nations E-Government Survey 2014) [7]

ซึ่งมีความสำคัญหรือความเสี่ยงเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ได้แก่

- 1) กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน (Emerging Presence)
- 2) กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Enhanced Presence)
- 3) กลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence)
 - 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น (Local) คือบริการประชาชนของหน่วยงานท้องถิ่น หรือส่วนภูมิภาคที่ให้บริการเฉพาะประชาชนตามพื้นที่รับผิดชอบ เช่น ระบบการขออนุญาตก่อสร้างต่อเติมอาคาร หรือการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร เป็นต้น
 - 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ (National) คือบริการประชาชนทั่วไป หรือให้บริการกับกลุ่มผู้รับบริการวงกว้างทั่วประเทศ เช่น ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล เป็นต้น
- 4) กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง (Connected Presence)

กลุ่มการให้บริการมีรูปแบบ และความเสียงแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของบริการจึงไม่มีความจำเป็นต้องกำหนดระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระบวนการให้อยู่ในระดับสูงสุดเสมอ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์ตามกลุ่มการให้บริการได้มีการใช้เป็นการทั่วไปตามกรอบ Technology Readiness Assessment (TRA) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ (มรด. 1 – 1 : 2564) ที่ได้แบ่งกลุ่มการให้บริการในรูปแบบนี้เช่นกัน เพื่อกำหนดระดับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่เหมาะสม การจัดกลุ่มการให้บริการตามแนวทางการสำรวจด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติจึงมีความเหมาะสม และง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและนำไป ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดกระบวนการที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มบริการ (Mandatory สัญลักษณ์ M) และกระบวนการที่มีตามความจำเป็นในแต่ละกลุ่มการให้บริการ (Optional สัญลักษณ์ O) ดังตารางที่ 2 และการกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มบริการแสดงได้ดังตารางที่ 3 โดยสัญลักษณ์ I คือระดับเริ่มต้น (Initial) สัญลักษณ์ S คือระดับมาตรฐาน (Standard) และสัญลักษณ์ A คือระดับสูง (Advanced) ได้ดังตารางที่ 3 ซึ่งในกรณีที่บริการไม่มีกระบวนการใดผู้ประเมินจะไม่ต้องพิจารณาระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการนั้นๆ ทั้งนี้สามารถศึกษาการใช้งานตารางข้างต้น จากหัวข้อที่ 5 ตัวอย่างการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 2 ภาระงานที่จำเป็นต้องมีในแต่ละกลุ่มการให้บริการ

กลุ่มการให้บริการ	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติ	การชำระค่าธรรมเนียม	กระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงผลใบอนุญาต	ความมั่นคงปลอดภัย	การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้ใช้บริการ
กลุ่ม 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O
กลุ่ม 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	M	O
กลุ่ม 3.1. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
กลุ่ม 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M
กลุ่ม 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	M	M	M	M	M	O	O	O	M	O	M	M

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

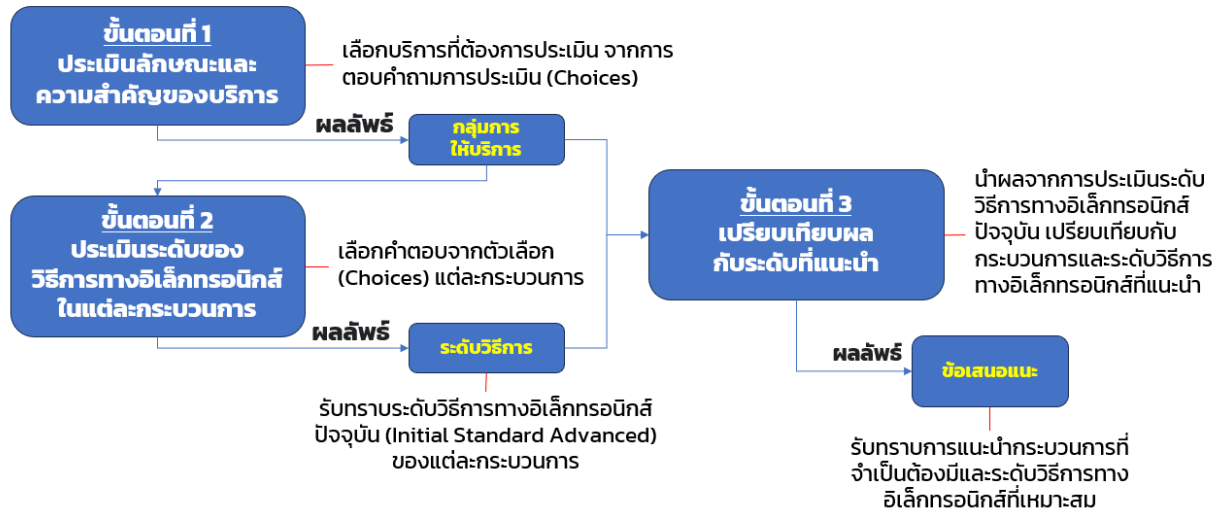
ตารางที่ 3 การกำหนดระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มการให้บริการ

กลุ่มการให้บริการ	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติ	การชำระค่าธรรมเนียม	กระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงผลใบอนุญาต	ความมั่นคงปลอดภัย	การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้ใช้บริการ
กลุ่ม 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
กลุ่ม 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
กลุ่ม 3.1. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	S	I
กลุ่ม 3.2. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
กลุ่ม 4.กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	S	A	S	S	S	S	A	S	A	S	A	A

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

4. การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง (Self-assessment) เป็นการประเมินรายบริการ จำเป็นต้องคัดเลือกบริการใดบริการหนึ่งเพื่อทำการประเมินแต่ละครั้ง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการโดยผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการโครงการที่รับผิดชอบ อาจจัดตั้งเป็นกลุ่มคณะทำงานซึ่งมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) เพื่อร่วมกัน ประเมิน สำหรับขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการด้วยตนเองมีขั้นตอนการ ดำเนินการดังภาพที่ 2 โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4.1 ขั้นตอนที่ 1 เลือกบริการที่ต้องการประเมิน และประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการตามตารางที่ 4 โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของบริการ

ตารางที่ 4 คำถามเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการ
1	เป็นบริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้นข้อมูลสาธารณะทั่วไป	กลุ่ม 1 กลุ่มการให้บริการ ข้อมูลพื้นฐาน
2	เป็นบริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้งเรื่องทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือดำเนินการ	กลุ่ม 2 กลุ่มการให้บริการ ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ใช้บริการ
3	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	กลุ่ม 3.1 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับท้องถิ่น
4	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวงกว้างระดับประเทศ	กลุ่ม 3.2 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมระดับชาติ
5	เป็นบริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐาน สำคัญทางสารสนเทศ [9]	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบ เบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความ เสี่ยงสูง
6	เป็นบริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการ ธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานแบบ เบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความ เสี่ยงสูง

- 4.1.1 กรณีที่บริการสอดคล้องมากกว่า 1 คำตอบ เช่น เป็นบริการที่มีการขอใบอนุญาต ที่อยู่ในกลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น และบริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service ที่อยู่ในกลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง ให้เลือกกลุ่มบริการที่มีระดับสูงกว่า คือ กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
- 4.1.2 กรณีเป็นบริการกลางที่ใช้ร่วมกัน (Shared Services) เช่น ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน Digital ID ที่เป็นบริการสนับสนุนบริการอื่น จำเป็นต้องประเมินที่ระบบที่เป็น Frontend เช่น ระบบ E-learning ที่มีการสนับสนุนจากระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตน Digital ID จะต้องประเมินระบบ E-learning เป็นหลักโดยอาจประสานผู้ให้บริการระบบสนับสนุนดังกล่าวเพื่อขอรายละเอียด เว้นแต่ ระบบสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนที่เป็น Frontend ด้วยก็สามารถประเมินที่ส่วนนั้น ได้เช่นกัน

4.2 ขั้นตอนที่ 2 ประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการที่มีตามเกณฑ์ในตารางที่ 1 กรณีที่บริการไม่มีการดำเนินการในกระบวนการใดๆ ผู้ประเมินสามารถข้ามกระบวนการนั้นและทำการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการถัดไป

- 4.3 ขั้นตอนที่ 3 การเปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ
- 4.3.1 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 กับกระบวนการที่แนะนำตามตารางที่ 2
- 4.3.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำตามตารางที่ 3 เฉพาะกระบวนการที่บริการนั้นมีเท่านั้น

5. ตัวอย่างการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

จากขั้นตอนการประเมินระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อที่ 4 สามารถสาธิตการประเมินสำหรับบริการตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ โดยบริการตัวอย่างมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ตัวอย่างข้อมูลบริการเพื่อสาธิตการประเมิน

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

5.1 ขั้นตอนที่ 1 ประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการตามตารางที่ 4 โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของบริการ

คำตอบจากบริการตัวอย่าง : บริการจัดอยู่กลุ่มการให้บริการธุรกรรม เนื่องด้วยกลุ่มการให้บริการธุรกรรม (Transactional Presence) หมายความว่า การให้บริการธุรกรรมของหน่วยงานของรัฐซึ่งมีผลผูกพันทางกฎหมาย เช่น การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการดำเนินการใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐ

เลือกตัวเลือกที่สอดคล้องกับบริการที่ต้องการประเมิน กรณีบริการมีลักษณะตรงกับหลายตัวเลือกให้เลือกกลุ่มบริการที่มีระดับความสำคัญหรือความเสียมมากที่สุดซึ่งได้เรียงจากน้อยไปมากตามลำดับกลุ่มการให้บริการ

ตารางที่ 6 ตัวอย่างการประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการที่ควรจะเป็น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้นข้อมูลสาธารณะทั่วไป	กลุ่ม 1 กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้งเรื่องทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือดำเนินการ	กลุ่ม 2 กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
<input checked="" type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	กลุ่ม 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวงกว้างระดับประเทศ	กลุ่ม 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [9]	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง

5.2 ขั้นตอนที่ 2 ผลประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการที่มีตามเกณฑ์ในตารางที่ 1 ของบริการตัวอย่าง แสดงรายละเอียดได้ดัง ตารางที่ 7 เลือกระบวนการที่มีการดำเนินการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับกระบวนการ กรณีสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หลายระดับให้ เลือกระดับที่สูงที่สุดเพียงระดับเดียว

ตารางที่ 7 ตัวอย่างการประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ

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"/> มีวิธีการสืบค้นได้ด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน เช่น ภาพถ่ายของผู้รับบริการคู่กับบัตรประชาชน หรือ อาจใช้การแสดงตนผ่าน Video Call ร่วมด้วย และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือรูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนการเปรียบเทียบข้อมูลหลักฐานแสดงตน เช่น ให้เจ้าหน้าที่ทำการเปรียบเทียบข้อมูลตามบัตรประชาชน กับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นต้น และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมการปกครองผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล (Linkage Center หรือ GDX) และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ หรือ มีการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนภาครัฐ เช่น ThaiD หรือบริการของเอกชนในลักษณะเดียวกันที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับ

<p><input checked="" type="checkbox"/> การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อความ ภาพถ่าย หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอีเมลของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน หรือมีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มออนไลน์ เช่น Google Form หรือ Microsoft Form อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน โดยมีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Prefilled) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการปฏิบัติงานในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารแนบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการปฏิบัติงานหรือนโยบายการตรวจสอบ QR Code กรณีที่มีปรากฏในเอกสารแนบ หรือการตรวจสอบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) กรณีที่มีปรากฏการในเอกสารแนบ อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการการตรวจสอบเอกสารแบบอัตโนมัติกรณีเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable Documents) หรือ มีการเทียบความถูกต้องของข้อมูลจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการส่งต่อและอนุมัติคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล (Email) อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบ E-Service ของงานบริการโดยเฉพาะ เช่น ระบบขอต่อใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ</p>

<input checked="" type="checkbox"/> การชำระค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดให้ผู้รับบริการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และ มีวิธีการอย่างง่ายสำหรับประชาชนส่งหลักฐานการชำระเงิน เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรายละเอียดการชำระเงินจะปรากฏบนเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นมีรูปแบบเป็น QR Code สำหรับการชำระเงิน หรือรูปแบบอื่นในลักษณะเดียวกัน และ มีวิธีการให้ประชาชนแนบหลักฐานการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบรับชำระเงิน เช่น ผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Payment Gateway) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจแปลงจากเอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์ PDF และ มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นในลักษณะเดียวกัน และมีวิธีการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบใบอนุญาตผ่าน QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 หรือ ใช้เทคโนโลยีที่สามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ เช่น การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการอย่างง่าย เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นโดยมีการประยุกต์ใช้การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือ แพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ อย่างน้อย 1 วิธีการ

<input type="checkbox"/> การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ ผ่านอีเมลกลางหรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ ผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลางอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ และ มีวิธีการแจ้งเตือนผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลางอย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> การแสดงใบอนุญาต	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพที่บันทึกอยู่ในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แสดงภาพอื่นอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงานอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือแพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐอย่างน้อย 1 วิธีการ
<input checked="" type="checkbox"/> ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	<input checked="" type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน เป็นต้น	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน เช่น แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ โดย สกมช.	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เหมือนระดับมาตรฐาน และได้รับการตรวจสอบ หรือได้รับการรับรองตามมาตรฐาน เช่น การตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก ของหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 เป็นต้น
<input checked="" type="checkbox"/> การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	<input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางอย่างง่ายที่หน่วยงานประกาศไว้ เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลาทำการอย่างน้อย 8x5 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไปอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางเว็บไซต์ หรือ โมบายแอปพลิเคชันที่หน่วยงานประกาศไว้แบบ 24x7 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไปอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องและตอบกลับผู้ขอรับบริการ เหมือนระดับมาตรฐาน โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติ เช่น ระบบบริการด้วยตนเอง (Self-service) หรือ ระบบ AI Chatbot เพื่อสนับสนุนอย่างน้อย 1 วิธี

- 5.3 ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3
 - 5.3.1 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับกระบวนการที่แนะนำตามตารางที่ 2 ได้ผลการเปรียบเทียบตามตารางที่ 8
 - 5.3.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำตามตารางที่ 3 ได้ผลการเปรียบเทียบตามตารางที่ 9

ตารางที่ 8 ตัวอย่างผลการเปรียบเทียบกระบวนการที่จำเป็นตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ

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

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

ตารางที่ 9 ตัวอย่างผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ

กลุ่มการให้บริการเลือกกลุ่มการให้บริการจากผลประเมินขั้นตอนที่ 1	การสืบค้นข้อมูล	การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	การอนุมัติ	การชำระค่าธรรมเนียม	กระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	การแสดงผลใบอนุญาต	ความมั่นคงปลอดภัย	การสนับสนุนทางเทคนิคให้ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> กลุ่ม 1 กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input type="checkbox"/> กลุ่ม 2 กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
<input checked="" type="checkbox"/> กลุ่ม 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	S	I
<input type="checkbox"/> กลุ่ม 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
<input type="checkbox"/> กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง	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) คือ ระดับเริ่มต้น สัญลักษณ์ S(Standard) คือระดับมาตรฐาน และสัญลักษณ์ A(Advanced) คือระดับสูง และสัญลักษณ์ - คือไม่มีหรือไม่สอดคล้อง

5.4 จากผลการประเมินบริการตัวอย่างทั้ง 3 ขั้นตอนสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ตัวอย่างตารางสรุปผลการประเมิน

<p>กลุ่มการให้บริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน</p> <p><input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น</p> <p><input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ</p> <p><input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง</p>
<p>กระบวนการตามความจำเป็นที่แนะนำ</p>	<p><input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input checked="" type="checkbox"/> สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ</p>
<p>ระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่แนะนำ</p>	<p><input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input checked="" type="checkbox"/> สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ</p>
<p>ระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ระดับเริ่มต้น <input type="checkbox"/> ระดับมาตรฐาน <input type="checkbox"/> ระดับสูง</p>
<p>รายละเอียด</p>	<p>กระบวนการที่จำเป็นต้องจัดทำเพิ่มเติมจากผลการเปรียบเทียบกระบวนการตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>1. การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>กระบวนการที่ต้องยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>1. การพิสูจน์และยืนยันตัวตน</p> <p>2. ความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ภาคผนวก
แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการภาครัฐ

ข้อมูลบริการ

ชื่อบริการ	
หน่วยงานรับผิดชอบ	
วันที่ประเมิน	
ผู้ประเมิน	
ลักษณะของบริการ	

ขั้นตอนที่ 1 แบบประเมินลักษณะและความสำคัญของบริการเพื่อระบุกลุ่มการให้บริการ

เลือกตัวเลือกที่สอดคล้องกับบริการที่ต้องการประเมิน กรณีบริการมีลักษณะตรงกับหลายตัวเลือก ให้เลือกกลุ่มบริการที่มีระดับความสำคัญหรือความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งได้เรียงจากน้อยไปมากตามลำดับกลุ่มการให้บริการ

ตัวเลือก	ลักษณะบริการ	กลุ่มการให้บริการที่ควรจะเป็น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการให้ข้อมูลทางเดียว เช่น การสืบค้นข้อมูลสาธารณะทั่วไป	กลุ่ม 1 กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการการรับยื่นคำขอทั่วไป เช่น การรับแจ้งเรื่องทั่วไป การขอให้ตรวจสอบหรือดำเนินการ	กลุ่ม 2 กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	กลุ่ม 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการขอใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือมีการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้บริการเป็นวงกว้างระดับประเทศ	กลุ่ม 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร การขนส่ง การธนาคาร ตามลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ [9]	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง
<input type="checkbox"/>	เป็นบริการที่ให้บริการทางธุรกรรมแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เช่น ระบบ One-stop Service	กลุ่ม 4 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง

ขั้นตอนที่ 2 แบบประเมินระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกระบวนการ

เลือกกระบวนการที่มีการดำเนินการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับกระบวนการ กรณีสอดคล้องกับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หลายระดับ ให้เลือกระดับที่สูงที่สุดเพียงระดับเดียว

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การสืบค้นข้อมูล	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นด้วยการส่งข้อความสอบถามและตอบกลับ เช่น อีเมลกลางของหน่วยงานหรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นได้ด้วยตนเอง เช่น จากเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการสืบค้นโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (แชทบอท) หรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มกลาง อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การพิสูจน์และยืนยันตัวตน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารแสดงตน เช่น ภาพถ่ายของผู้รับบริการคู่กับบัตรประชาชน หรือ อาจใช้การแสดงตนผ่าน Video Call ร่วมด้วย และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนแบบปัจจัยเดียว เช่น รหัสผ่าน หรือรูปแบบอื่นที่เทียบเท่ากัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนการเปรียบเทียบข้อมูลหลักฐานแสดงตน เช่น ให้เจ้าหน้าที่ทำการเปรียบเทียบข้อมูลตามบัตรประชาชน กับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นต้น และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการพิสูจน์ตัวตนที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมการปกครองผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล (Linkage Center หรือ GDX) และมีวิธียืนยันตัวตนโดยใช้สิ่งยืนยันตัวตนที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง เป็นไปตามมาตรฐานของไทย หรือสากล อย่างน้อย 1 วิธีการ หรือ มีการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากผู้ให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนภาครัฐ เช่น ThaiID หรือบริการของเอกชนในลักษณะเดียวกันที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อความ ภาพถ่าย หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอีเมลของหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน หรือมีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มออนไลน์ เช่น Google Form หรือ Microsoft Form อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับข้อมูลจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน โดยมีระบบเติมข้อมูลเบื้องต้น (Prefilled) หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> มีวิธีการปฏิบัติงานในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอและเอกสารแนบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการปฏิบัติงานหรือนโยบายการตรวจสอบ QR Code กรณีที่มีปรากฏในเอกสารแนบ หรือการตรวจสอบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) กรณีที่มีปรากฏการในเอกสารแนบ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการการตรวจสอบเอกสารแบบอัตโนมัติกรณีเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable Documents) หรือ มีการเทียบความถูกต้องของข้อมูลจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การอนุมัติ (ระบบของเจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> มีวิธีการส่งต่อและอนุมัติคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายภายในหน่วยงาน เช่น อีเมล (Email) อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการส่งและอนุมัติคำขอผ่านระบบ e-Service ของงานบริการโดยเฉพาะ เช่น ระบบขอต่อใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การชำระค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดให้ผู้รับบริการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และมีวิธีการอย่างง่ายสำหรับประชาชนส่งหลักฐานการชำระเงิน เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรายละเอียดการชำระเงินจะปรากฏบนเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นมีรูปแบบเป็น QR Code สำหรับการชำระเงิน หรือรูปแบบอื่นในลักษณะเดียวกัน และมีวิธีการให้ประชาชนแนบหลักฐานการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ หรือ โฆษณาแอปพลิเคชัน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบรับชำระเงิน เช่น ผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Payment Gateway) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจแปลงจากเอกสารกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์ PDF และ มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นในลักษณะเดียวกัน และมีวิธีการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบใบอนุญาตผ่าน QR Code อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดทำใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เครื่องอ่านได้ (Machine Readable) เช่น PDF/A-3 หรือ ใช้เทคโนโลยีที่สามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ เช่น การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) อย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการอย่างง่าย เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ หรือโฆษณาแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นโดยมีการประยุกต์ใช้การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือแพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ อย่างน้อย 1 วิธีการ

กระบวนการ	ระดับเริ่มต้น (Initial)	ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับสูง (Advanced)
<input type="checkbox"/> การติดตามสถานะและการแจ้งเตือน	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ ผ่านอีเมลกลางหรือสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ ผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลางอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการติดตามสถานะ และ วิธีการประเมินความพึงพอใจ และ มีวิธีการแจ้งเตือนผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน หรือแพลตฟอร์มกลางอย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> การแสดงใบอนุญาต	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยจากภาพที่บันทึกอยู่ในโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แสดงภาพอื่นอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงานอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการแสดงใบอนุญาตที่ต้องเปิดเผยผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือแพลตฟอร์มกลาง เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐอย่างน้อย 1 วิธีการ
<input type="checkbox"/> ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน เป็นต้น	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ตามมาตรฐานของไทย หรือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายที่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน เช่น แนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเว็บไซต์ ของ สกมช.	<input type="checkbox"/> มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เหมือนระดับมาตรฐาน และได้รับการตรวจสอบ หรือได้รับการรับรองตามมาตรฐาน เช่น การตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก ของหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 เป็นต้น
<input type="checkbox"/> การสนับสนุนทางเทคนิค ให้ผู้รับบริการ (Technical Support)	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางอย่างง่ายที่หน่วยงานประกาศไว้ เช่น อีเมล (Email) หรือสื่อสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลาทำการอย่างน้อย 8x5 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไปอย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องปัญหาทางเทคนิค ผ่านช่องทางเว็บไซต์ หรือ โมบายแอปพลิเคชันที่หน่วยงานประกาศไว้แบบ 24x7 ชั่วโมง โดยตอบรับเรื่องภายในวันทำการถัดไป อย่างน้อย 1 วิธีการ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการรับเรื่องและตอบกลับผู้ขอรับบริการ เหมือนระดับมาตรฐาน โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติ เช่น ระบบบริการด้วยตนเอง (Self-service) หรือ ระบบ AI Chatbot เพื่อสนับสนุนอย่างน้อย 1 วิธี

ขั้นตอนที่ 3 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์กับกระบวนการและระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

3.1 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับกระบวนการตามความจำเป็นที่แนะนำ

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

3.2 แบบเปรียบเทียบผลลัพธ์ขั้นตอนที่ 1 และ 2 กับระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แนะนำ

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

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

แบบสรุปผลการประเมิน

<p>กลุ่มการให้บริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. กลุ่มการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน</p> <p><input type="checkbox"/> 2. กลุ่มการให้บริการข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> 3.1 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับท้องถิ่น</p> <p><input type="checkbox"/> 3.2 กลุ่มการให้บริการธุรกรรมระดับชาติ</p> <p><input type="checkbox"/> 4. กลุ่มการให้บริการธุรกรรมที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จหรือบริการที่มีความเสี่ยงสูง</p>
<p>กระบวนการตามความจำเป็นที่แนะนำ</p>	<p><input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input type="checkbox"/> สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ</p>
<p>ระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่แนะนำ</p>	<p><input type="checkbox"/> สอดคล้อง <input type="checkbox"/> สอดคล้องบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ</p>
<p>ระดับของวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ</p>	<p><input type="checkbox"/> ระดับเริ่มต้น <input type="checkbox"/> ระดับมาตรฐาน <input type="checkbox"/> ระดับสูง</p>
<p>รายละเอียด</p>	<p>กระบวนการที่จำเป็นต้องจัดทำเพิ่มเติมจากผลการเปรียบเทียบกระบวนการตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>กระบวนการที่ต้องยกระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผลการเปรียบเทียบระดับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกลุ่มการให้บริการที่แนะนำ (ถ้ามี)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

บรรณานุกรม

- [1] พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก, น. 57-66)
- [2] พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, 12 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก, น. 1-9)
- [3] แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566, สืบค้นจาก https://resolution.soc.go.th/?prep_id=408850
- [4] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566), มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 (มสพร. 6-2566). สำนักนายกรัฐมนตรีสำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- [5] พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (2544, 4 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 118 ตอนที่ 112 ก, น. 26-42) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- [6] Department of Economic and Social Affairs. (2014). United Nations E-Government Survey 2014. United Nations, New York
- [7] พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, น. 20-51)
- [8] ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ลักษณะหน่วยงานที่มีภารกิจหรือให้บริการ เป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ และการมอบหมายการควบคุมและกำกับดูแล พ.ศ. 2564 (2564, 23 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 138 ตอนพิเศษ 194 ง, น. 14-15)