



ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ที่ ม ๒/๒๕๖๙

เรื่อง มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

.....

ด้วยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด มีความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐ 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) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ เลขที่ มสพร. ๑๗-๒๕๖๙ แนบท้ายประกาศฉบับนี้ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานรัฐต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๙

(นางไอรดา เหลืองวิล)

รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน)

DGA Community Standard

มสพร. 17-2569

DGA 17-2569

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
GOVERNMENT DIGITAL SERVICE STANDARD ASSESSMENT
CRITERIA

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐาน
บริการดิจิทัลภาครัฐ

มสพร. 17-2569

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
หมายเลขโทรศัพท์: (+66) 0 2612 6000 โทรสาร: (+66) 0 2612 6011

ประกาศโดย
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักนายกรัฐมนตรี

มิถุนายน 2569

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

ที่ปรึกษา

นางไอรดา เหลืองวิไล

รองผู้อำนวยการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองประธานกรรมการ

นายอาศิส อัญญาโพธิ์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กรรมการ

นายมารุต บุรณรัช

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง

สำนักงานพัฒนารัฐกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

นายชลอ อินทพันธุ์

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

นางสาวดารารัตน์ โฆษิตพิพัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

นางสาวพรพิมล อุ้นไพโร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

นายสันติ สิทธิเลิศพิศาล

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

นายวีระ วีระกุล

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

รองศาสตราจารย์เกริก ภิรมย์โสภา

ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย
ภาครัฐ

ศาสตราจารย์ธีรณี อจลากุล

ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานการบริหารจัดการข้อมูล
ภาครัฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารอง ผดุงสิทธิ์

ประธานคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานการเชื่อมโยงและ
แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล

ที่ปรึกษา

นางไอรดา เหลืองวิไล	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ หนูไพโรจน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายอาศิส อัญญาโพธิ์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประธานคณะกรรมการ

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

รองประธานคณะกรรมการ

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

คณะกรรมการ

นายสุภณ สยามบุญญ์ณู	กรมการปกครอง
นางวัลภา นุตโร	กรมบัญชีกลาง
นางสาวพนิดา เกื้อประจง	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
นายกำชัย จัตตานนท์	กรมศุลกากร
นางจันทร์เจริญ แบร์โรวส์	กรมสรรพากร
นายทรงวุฒิ โชติกาญจนวิทย์	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
นางสาวดารารัตน์ โฆษิตพิพัฒน์	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
พ.ต.ท.วรกร ทองสุข	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
พล.อ.ต.จเด็ด คูหะก้องกิจ	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ
นายชาลี วรกุลพิพัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
นายเมธวิน กิตติคุณ	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย
นายคชาวุธ ปาระมี	สมาคมไทยบล็อกเชน
นายอชิบดี ลิ้มสัมพันธ์สันติ	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
นายอุสรุา วิจารณ์านนท์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

คณะกรรมการและเลขานุการ

นางสาวอุรัชฎา เกตุพรหม	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
------------------------	---

วิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์ตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

นายณัฐพงศ์ บุบผะศิริ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

นางสาวกัญญรัชต์ ภูไพบูลย์

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ว่าที่ร.ต.กฤตยชญ์ เสริมวัฒนากุล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ ฉบับนี้จัดทำขึ้นผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิ และประชาชน รวมถึงผ่านการพิจารณากลั่นกรองโดยคณะกรรมการเทคนิคด้านมาตรฐานกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัล และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ ภายใต้พระราชบัญญัติฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานมีความครบถ้วน เหมาะสม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐฉบับนี้จัดทำโดยฝ่ายมาตรฐานดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรื

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

เลขที่ 999 ชั้น 4 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

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

E-mail: sd-g4_division@dga.or.th

Website: www.dga.or.th

คำนำ

มาตรฐานนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการตรวจประเมินการดำเนินงานของบริการดิจิทัลภาครัฐให้มีความสอดคล้อง เป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้การให้บริการดิจิทัลภาครัฐมีคุณภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย โปร่งใส และคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

มาตรฐานนี้กำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการออกแบบ พัฒนาและส่งมอบบริการ ด้านเทคนิคและความมั่นคงปลอดภัย ด้านการประเมินและปรับปรุงบริการ โดยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินทั้งการประเมินตนเองและการตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

การพิจารณาผลการตรวจประเมินตามมาตรฐานนี้ ให้พิจารณาในลักษณะ สอดคล้องหรือไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ที่ระบุไว้ โดยถือว่าสอดคล้องเมื่อมีการปฏิบัติตามถ้วนและสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และสามารถแสดงหลักฐานประกอบการตรวจประเมินได้อย่างเพียงพอ

มาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงในการตรวจประเมินและการปรับปรุงการดำเนินงานของบริการดิจิทัลภาครัฐ มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดลำดับหรือเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้การให้บริการดิจิทัลภาครัฐเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

สารบัญ

คำนำ.....	5
สารบัญ.....	6
สารบัญภาพ.....	7
1. บทนำ.....	8
1.1 หลักการและความจำเป็น.....	8
1.2 วัตถุประสงค์.....	8
1.3 ขอบข่าย.....	8
1.4 บทนิยาม.....	9
1.5 กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง.....	10
2. แนวคิด.....	11
2.1 กรอบแนวคิด.....	11
3. การตรวจประเมินบริการดิจิทัล.....	12
3.1 การประเมินตนเอง (Self-Assessment).....	12
3.2 การจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (Non-conformity).....	13
3.3 การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).....	13
3.4 หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม (Legacy System).....	13
ภาคผนวก.....	16
ภาคผนวก ก: ขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap).....	17
ภาคผนวก ข: แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ.....	18
ภาคผนวก ค: แบบฟอร์มแผนบริหารจัดการระบบเดิม และแผนภาพเส้นทางการดำเนินงานพร้อมจุดหมายสำคัญ (Milestones).....	19
ภาคผนวก ง : ตัวอย่างการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ.....	27
บรรณานุกรม.....	31

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1: ตัวอย่างการใส่ข้อมูลทั่วไป	27
ภาพที่ 2: ตัวอย่างการจำแนกประเภทแอปพลิเคชัน	27
ภาพที่ 3: ตัวอย่างการประเมินประเภทของบริการ	28
ภาพที่ 4: ตัวอย่างการประเมินระดับผลกระทบ	28
ภาพที่ 5: ตัวอย่างการประเมินข้อมูลอื่น ๆ	29
ภาพที่ 6: ตัวอย่างรายการตรวจสอบตามมาตรการควบคุมแบบบังคับ หลักฐาน รายชื่อเอกสาร	29
ภาพที่ 7: ตัวอย่างการจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้อง	30
ภาพที่ 8: ตัวอย่างหน้าสรุปผลการประเมินภาพรวม	30

มาตรฐานสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ

1. บทนำ

1.1 หลักการและความจำเป็น

ปัจจุบันได้มีการกำหนด มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร.16-2569 ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ) เพื่อเป็นกรอบให้หน่วยงานรัฐใช้ในการออกแบบ พัฒนา และให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกัน และรองรับการบูรณาการผ่านแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ

เพื่อให้การนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพและความพร้อมของบริการตามกรอบมาตรฐาน

หลักเกณฑ์นี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นว่าบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐได้รับการออกแบบ และดำเนินการตามแนวทางเดียวกัน เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบ ลดภาระการบริหารช่องทางบริการ และยกระดับประสบการณ์ของประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวเน้นให้หน่วยงานใช้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นลำดับแรก เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นกรอบกลางสำหรับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องของบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐกับมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ
- 2) เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐพัฒนาและปรับปรุงบริการดิจิทัลให้มีคุณภาพ และปลอดภัย
- 3) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการดิจิทัลภาครัฐ และสนับสนุนการให้บริการประชาชนที่ สะดวก รวดเร็ว และครบวงจร
- 4) เพื่อเป็นเครื่องมือบริหารจัดการและกำกับติดตามความก้าวหน้าด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงานรัฐ
- 5) เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และติดตามประเมินผลได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 ขอบข่าย

มาตรฐานฉบับนี้กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินตามข้อกำหนดของ มาตรฐานสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (มสพร) ว่าด้วยมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ และอ้างอิงการจัดระดับผลกระทบตามประกาศ คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (กมช.) เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566

1.4 บทนิยาม

“บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในวงกว้าง หรือมีความสำคัญยิ่งต่อความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยหากเกิดเหตุขัดข้องหรือความเสียหายแก่ระบบ จะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิภาพสาธารณะ ระบบการเงิน หรือธุรกรรมสำคัญของภาครัฐ

“บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบปานกลาง (Medium-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนในวงกว้าง ซึ่งหากเกิดข้อขัดข้องจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก แต่ยังไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงปลอดภัย หรือโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศในระดับประเทศโดยตรง

“บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบต่ำ (Low-Impact Digital Service)” หมายความว่า บริการดิจิทัลที่มีความสำคัญในเชิงสนับสนุน ซึ่งหากเกิดเหตุขัดข้องหรือระบบหยุดทำงานชั่วคราว จะไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือการให้บริการประชาชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

“มาตรการควบคุม (Control)” หมายถึง กระบวนการ นโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุม กำกับ หรือจัดการความเสี่ยง รวมทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานหรือการให้บริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ โดยมาตรการควบคุมอาจอยู่ในรูปของข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงาน หรือกลไกที่ใช้ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

“การประเมินตนเอง (Self-Assessment)” หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคลากรดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ระบบ หรือบริการของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน แนวทาง หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่าง พร้อมกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ก่อนเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก

1.5 กฎหมายและแนวทางที่เกี่ยวข้อง

- 1) พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 2) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 3) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 4) พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- 5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 6) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

2. แนวคิด

2.1 กรอบแนวคิด

การจัดทำหลักเกณฑ์การตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐฉบับนี้ อ้างอิงจากการวิเคราะห์แนวทางกำกับ ตรวจสอบ ประเมิน และยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลของประเทศที่มีความก้าวหน้าในด้านรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีจุดร่วมสำคัญ คือ การกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความมั่นคงปลอดภัย โปร่งใส และรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา พบว่าแม้แต่ละประเทศมีรูปแบบการกำกับที่แตกต่างกัน แต่มีหลักการร่วมที่สำคัญ ได้แก่

- การกำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลระดับประเทศเป็นกรอบกลาง
- การใช้กระบวนการประเมินบริการเพื่อควบคุมคุณภาพก่อนและหลังเปิดให้บริการ
- การแบ่งบทบาทผู้กำหนดมาตรฐานและผู้พัฒนาหรือผู้ให้บริการอย่างชัดเจน
- การเน้นการประเมินบนพื้นฐานหลักฐานเชิงประจักษ์ มากกว่าการประเมินจากเอกสารเพียงอย่างเดียว

หลักเกณฑ์การตรวจประเมินฉบับนี้จึงทำหน้าที่เป็น เครื่องมือสนับสนุนการนำมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐไปสู่ การปฏิบัติจริง โดยอ้างอิงข้อกำหนดและแนวปฏิบัติจากมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐเป็นหลัก

แนวคิดในการออกแบบหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ประกอบด้วย

1) ประเภทมาตรการควบคุม (Controls)

มาตรการควบคุมในมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐถูกจัดกลุ่มเป็น

- **มาตรการควบคุมบังคับ (Mandatory Controls)** ที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- **มาตรการควบคุมเพื่อการเลือกปฏิบัติ (Optional Controls)** ที่สามารถเลือกทำหรือไม่ทำก็ได้ ไม่มีผลต่อการตัดสิน

2) เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา

มาตรฐานการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐฉบับนี้ มิได้จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นการตรวจจับหรือ ชี้ข้อบกพร่องของหน่วยงานผู้ให้บริการเป็นหลัก หากแต่ถูกออกแบบให้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและส่งเสริมการ ยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

การประเมินดังกล่าวไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดลำดับหรือเปรียบเทียบผลระหว่างหน่วยงาน แต่เน้นการใช้เป็น กรอบอ้างอิงสำหรับการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการ โดยส่งเสริมให้หน่วยงานเริ่มต้นจากการ **ประเมินตนเอง (Self-Assessment)** เพื่อให้เข้าใจสถานะความสอดคล้องของบริการ ตลอดจนระบุช่องว่าง (Gap) ที่ควรพัฒนาใน ระยะเริ่มต้น

กระบวนการตามมาตรฐานนี้ถูกออกแบบให้มีการดำเนินงานแบบเป็นระยะ (Phases) เพื่อให้หน่วยงานสามารถ ปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมและสามารถต่อยอดสู่การตรวจประเมินโดย หน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคตได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

โดยรายละเอียดขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap) ปรากฏในภาคผนวก ก

3) รูปแบบผลการประเมินที่ชัดเจน

เพื่อความเหมาะสมกับบริบทภาครัฐและลดภาระการประเมินในระยะแรก จึงกำหนดผลการประเมินเป็นแบบ “สอดคล้อง” หรือ “ไม่สอดคล้อง” โดยพิจารณาจากการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมและหลักฐานประกอบที่ตรวจสอบได้

4) การประเมินบนพื้นฐานหลักฐาน (Evidence based Assessment)

ทุกมาตรการควบคุมต้องมีหลักฐานที่ตรวจสอบได้จริง เช่น คู่มือการใช้งาน เอกสาร นโยบาย ผลการทดสอบ รายงาน หรือบันทึกจากระบบ เพื่อให้ผลประเมินสะท้อนสภาพจริง ไม่ใช่เพียงการรับรองเชิงเอกสาร

หลักเกณฑ์ทั้งหมดนี้ถูกสังเคราะห์ให้ใช้งานได้จริงสำหรับหน่วยงานภาครัฐ รองรับประเมินตนเองในระยะแรก และสามารถต่อยอดสู่การตรวจประเมินโดยหน่วยงานกลางในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ

3. การตรวจประเมินบริการดิจิทัล

เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการดิจิทัลสอดคล้องกับมาตรฐาน หน่วยงานควรศึกษาลำดับขั้นตอนและกระบวนการทำงานภาพรวมตามที่ปรากฏใน ภาคผนวก ข: แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ จากนั้นดำเนินการประเมินผ่านแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ <https://standard.dga.or.th/dga-regulator> ทั้งนี้ การดำเนินการควรเป็นไปตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยสามารถศึกษาตัวอย่างประกอบได้จาก ภาคผนวก ง: ตัวอย่างการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

3.1 การประเมินตนเอง (Self-Assessment)

1) ระบุข้อมูลทั่วไปของบริการดิจิทัลใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 1

2) การจำแนกประเภทแอปพลิเคชัน: ให้หน่วยงาน ผู้ให้บริการดิจิทัลพิจารณาจำแนกประเภทแอปพลิเคชันในการให้บริการใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.1 เพื่อระบุว่าเป็น “เว็บไซต์” หรือ “โมบายแอปพลิเคชัน” หรือทั้งหมด

3) การจำแนกประเภทบริการดิจิทัล: ให้หน่วยงานพิจารณาจำแนกประเภทบริการตามลักษณะการใช้งานใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.2 เพื่อระบุว่าเป็น "บริการข้อมูลข่าวสาร (Informational Service)" บริการธุรกรรมกึ่งดิจิทัล (Partial Digital Transactional Service)" "บริการธุรกรรมดิจิทัลเบ็ดเสร็จ (Fully Digital Transactional Service)" หรือ "พอร์ทัลกลาง (Portal)" หรือทั้งหมด

4) การประเมินระดับผลกระทบ: ให้หน่วยงานดำเนินการประเมินความสำคัญและผลกระทบของบริการตามหลักเกณฑ์ใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.3 เพื่อจำแนกระดับผลกระทบออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

5) การประเมินข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จำนวนผู้ใช้บริการ การดำเนินงาน (การหยุดชะงักของบริการ) และความเสียหายทางการเงิน ใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.4

6) การตรวจสอบตามมาตรการควบคุม: ให้องค์กรดำเนินการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานที่ระบุใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 3 พร้อมทั้งรวบรวมหลักฐานประกอบการตรวจสอบ และบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อใช้ประกอบการประเมิน

7) สรุปผลการประเมินบริการดิจิทัล: ให้องค์กรจัดทำสรุปผลการประเมินโดยแสดงภาพรวมของจำนวนมาตรการควบคุมแบบบังคับว่าสอดคล้องครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งสรุปผลภาพรวมในแต่ละหมวด เพื่อระบุประเด็นสำคัญ จุดเด่น รวมถึงประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม ในแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 5

3.2 การจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (Non-conformity)

ในกรณีที่ผลการตรวจประเมินพบข้อที่ “ไม่สอดคล้อง” หน่วยงานจะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำรายงานการดำเนินการแก้ไขข้อที่ไม่สอดคล้องใน แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 4 ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) ระบุความไม่สอดคล้อง: ระบุมาตรการควบคุมที่ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ พร้อมระบุรายละเอียดและสิ่งที่ตรวจพบ (Findings) ให้ชัดเจน
- 2) วิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause Analysis): ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่เป็นเหตุแห่งความไม่สอดคล้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ต้นเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เกิดซ้ำอย่างเป็นระบบ
- 3) จัดทำแผนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Plan): กำหนดวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขจุดบกพร่อง และจัดส่งแผนดังกล่าวให้ผู้ตรวจประเมินพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 4) กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา: ระบุชื่อผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกิจกรรมการแก้ไข และกำหนดวันที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ชัดเจน

3.3 การตรวจประเมินโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

- 1) การยื่นคำขอรับการตรวจประเมิน: หน่วยงานที่มีความประสงค์ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพของบริการ ให้ประสานงานผ่านฝ่ายมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sd-g4_division@dga.or.th
- 2) การอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบ: ในระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน หน่วยงานผู้ให้บริการดิจิทัลเจ้าของบริการต้องให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจประเมินในการให้ข้อมูล ชี้แจงรายละเอียด และแสดงหลักฐานประกอบ อาทิ รายงาน กระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือ แผนภาพ รวมถึงการอนุญาตให้เข้าถึงเหตุการณ์ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 หลักเกณฑ์การประเมินสำหรับระบบเดิม (Legacy System)

สำหรับบริการดิจิทัลที่ยังมีความจำเป็นต้องใช้งานระบบเดิม (Legacy System) หน่วยงานผู้ให้บริการดิจิทัลต้องดำเนินการภายในหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

- จัดทำแผนบริหารจัดการวงจรชีวิตระบบ (System Life-cycle Plan) ตามรูปแบบที่กำหนดใน **ภาคผนวก ค** โดยครอบคลุมการบำรุงรักษา การจัดการความเสี่ยง และแนวทางการยกระดับหรือทดแทนระบบในอนาคต
- ระบุสถานะการใช้งานระบบเดิมในรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ให้ชัดเจน พร้อมแนบแผนภาพเส้นทาง (Roadmap) และจุดหมายสำคัญ (Milestones) สำหรับการปรับปรุงหรือยกระดับระบบ โดยสามารถใช้แบบฟอร์มแผนภาพเส้นทางใน **ภาคผนวก ค** เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
- หน่วยงานต้องกำกับติดตามความก้าวหน้าตามแผนดังกล่าวเป็นการภายใน และดำเนินการปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้บริการดิจิทัลมีความพร้อมและสอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

4. เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมในแต่ละข้อกำหนด ให้ตัดสินผลเป็น “สอดคล้อง” “ไม่สอดคล้อง” ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- **สอดคล้อง (Conformity)** หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่สอดคล้องและครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของมาตรการควบคุม (Mandatory Controls) นั้นๆ
- **ไม่สอดคล้อง (Non-Conformity)** หมายถึง หน่วยงานมีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้อง หรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของมาตรการควบคุม (Mandatory Controls) นั้นๆ

5. รอบระยะเวลาการประเมินและการรายงานผล

เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานเจ้าของบริการดิจิทัลจะต้องดำเนินการประเมินและรายงานผลตามระดับผลกระทบของบริการ ดังนี้

- **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับสูง (High Impact):** ให้หน่วยงานดำเนินการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วนสำคัญ และควรดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ โดยให้เก็บรักษาแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับอนุญาตในอนาคต
- **บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบระดับปานกลางและระดับต่ำ (Medium/Low Impact):** ให้หน่วยงานดำเนินการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เมื่อเปิดให้บริการใหม่ หรือปรับปรุงบริการในส่วนสำคัญ ทั้งนี้ ควรดำเนินการประเมินอย่างน้อยทุก 2 ปี และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) หรือผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ โดยให้เก็บรักษาแบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ

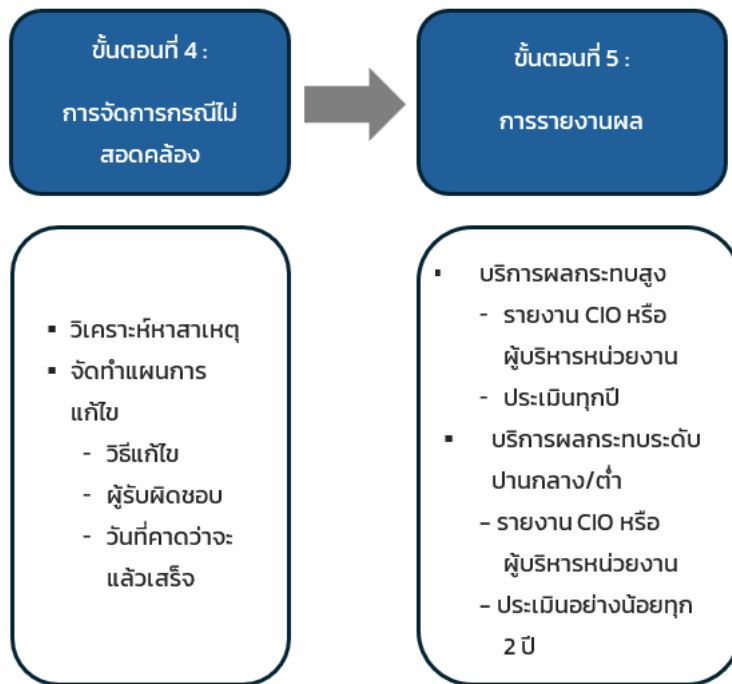
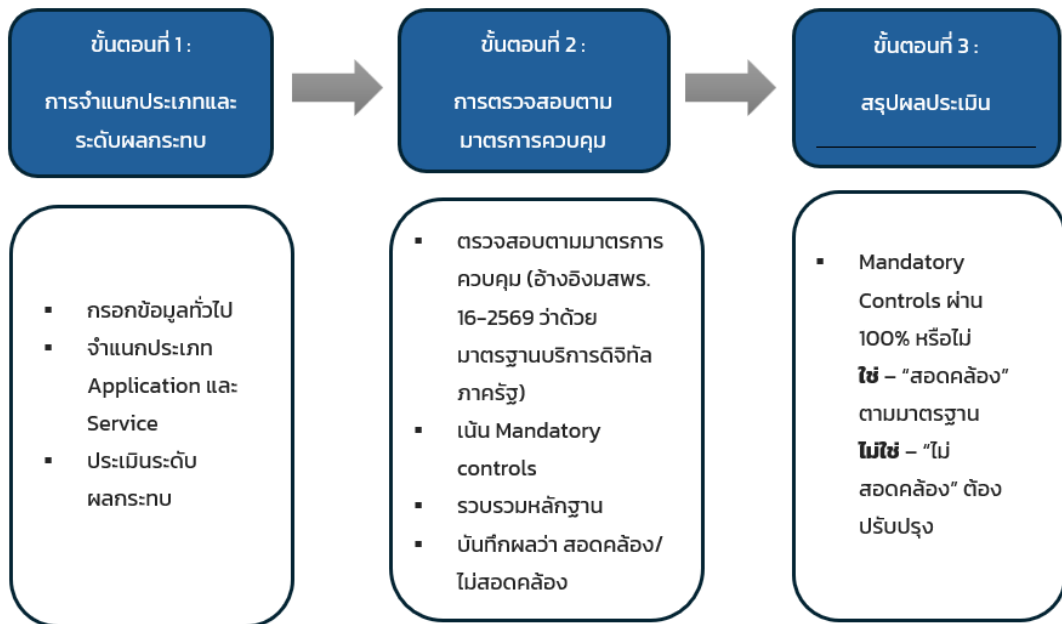
หน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียกตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจประเมินที่ได้รับ
อนุญาตในอนาคต

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก: ขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาในแต่ละระยะ (Roadmap)

Roadmap การตรวจประเมิน Digital Service Standard		
ระยะที่ 1 เตรียมความพร้อม	ระยะที่ 2 ยกระดับการตรวจสอบ	ระยะที่ 3 การรับรองเต็มรูปแบบ
เน้นให้หน่วยงานสำรวจตัวเอง หรือ ต้องการเป็นหน่วยงานนำร่องให้ สพร. มีส่วนร่วมในการตรวจ ประเมิน	สพร. เข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ	ตรวจโดยหน่วยงานภายนอก
สามารถใช้มาตรฐานนี้เป็น ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เพื่อให้ หน่วยงานศึกษาข้อกำหนด เสนอแนะและเกณฑ์มาตรฐาน	สามารถใช้มาตรฐานนี้เป็น มาตรฐาน (Standard) เพื่อ ปรับปรุงบริการให้เป็นไปตาม เกณฑ์	สามารถใช้มาตรฐานนี้เป็น มาตรฐาน (Standard) เพื่อให้ หน่วยงานรักษามาตรฐานอย่าง ต่อเนื่อง
ประเมินตนเอง (Self Assessment) ภายในหน่วยงาน เพื่อหา Gap	<ul style="list-style-type: none"> บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบสูง (High Impact) ดำเนินการ ประเมินตนเอง และสพร. เข้า ตรวจสอบ บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงาน ประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้สพร. 	<ul style="list-style-type: none"> บริการดิจิทัลที่มีผลกระทบ สูง (High Impact) ใช้ หน่วยงานตรวจประเมินที่ ได้รับอนุญาต (Certification Body) หรือสพร. ตรวจสอบ อย่างเป็นทางการ บริการดิจิทัลทั่วไป (Medium & Low Impact) ส่งรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment) ให้ สพร.
เป้าหมาย : ทราบสถานะปัจจุบัน ระบบ	เป้าหมาย : เพื่อคัดกรองระบบ สำคัญ (High Impact)	เป้าหมาย : ได้รับการรับรองอย่าง เป็นทางการ

ภาคผนวก ข: แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ



ภาคผนวก ค: แบบฟอร์มแผนบริหารจัดการระบบเดิม และแผนภาพเส้นทางการดำเนินงานพร้อมจุดหมาย
สำคัญ (Milestones)

แบบฟอร์ม ค1 แบบฟอร์มแผนบริหารจัดการระบบเดิม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของระบบ

รายการ	รายละเอียด
ชื่อระบบ / ชื่อบริการ ดิจิทัล	
หน่วยงานเจ้าของบริการ	
ปีเริ่มใช้งานระบบ	<input type="checkbox"/> <3 ปี <input type="checkbox"/> 3-5 ปี <input type="checkbox"/> 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 11-15 ปี <input type="checkbox"/> >15 ปี
สถานะปัจจุบันของระบบ	<input type="checkbox"/> ใช้งานปกติ <input type="checkbox"/> ใช้งานแต่มีข้อจำกัด <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างปรับปรุง <input type="checkbox"/> เตรียมยกเลิก <input type="checkbox"/> ยุติการใช้งานแล้ว
ประเภทระบบ	<input type="checkbox"/> ระบบบริการประชาชน <input type="checkbox"/> ระบบภายในหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ <input type="checkbox"/> ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล <input type="checkbox"/> ระบบโครงสร้างพื้นฐาน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
ความสำคัญของระบบ	<input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> ต่ำ
จำนวนผู้ใช้งาน โดยประมาณ	<input type="checkbox"/> <100 <input type="checkbox"/> 100-1,000 <input type="checkbox"/> 1,001-10,000 <input type="checkbox"/> 10,001-100,000 <input type="checkbox"/> >100,000

ส่วนที่ 2 สถานะวงจรชีวิตระบบ (System Life-cycle Status)

2.1 ระยะของวงจรชีวิต

รายการ	ตัวเลือก
ระยะปัจจุบันของระบบ	<input type="checkbox"/> ระยะการพัฒนา (Development) <input type="checkbox"/> ระยะการนำระบบไปใช้งาน (Deployment) <input type="checkbox"/> ระยะการดำเนินงานของระบบ (Operation) <input type="checkbox"/> ระยะการบำรุงรักษา (Maintenance) <input type="checkbox"/> ระยะการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ทันสมัย (Modernization) <input type="checkbox"/> ระยะการยกเลิกหรือปลดระวางระบบ (Retirement)
ระยะที่คาดว่าจะเข้าสู่ใน 1-3 ปี	<input type="checkbox"/> การดำเนินงานต่อเนื่อง (Operation) <input type="checkbox"/> การบำรุงรักษาเชิงลึก (Maintenance เชิงลึก) <input type="checkbox"/> การอัปเกรดระบบ (Upgrade) <input type="checkbox"/> การปรับแพลตฟอร์ม (Replatform) <input type="checkbox"/> การทดแทนระบบ (Replace) <input type="checkbox"/> การยุติการใช้งานระบบ (Retire)

ส่วนที่ 3 การบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Management)

3.1 รูปแบบการบำรุงรักษา

รายการ	ตัวเลือก
มีแผนบำรุงรักษาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างจัดทำ
รูปแบบการบำรุงรักษาหลัก	<input type="checkbox"/> การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) <input type="checkbox"/> การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) <input type="checkbox"/> การบำรุงรักษาเชิงปรับตัว (Adaptive Maintenance)

	<input type="checkbox"/> การบำรุงรักษาเชิงปรับปรุง (Perfective Maintenance) <input type="checkbox"/> การอัปเดตแก้ไขด้านความปลอดภัย (Security Patching)
ความถี่ในการบำรุงรักษา	<input type="checkbox"/> รายเดือน <input type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี <input type="checkbox"/> ตามเหตุการณ์
ผู้รับผิดชอบการบำรุงรักษา	<input type="checkbox"/> ทีมภายใน <input type="checkbox"/> ผู้รับจ้างภายนอก <input type="checkbox"/> ร่วมกัน <input type="checkbox"/> ไม่ชัดเจน
มี SLA/OLA รองรับหรือไม่	<input type="checkbox"/> มีครบถ้วน <input type="checkbox"/> มีบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่มี
มีการจัดการแพตช์/อัปเดตความปลอดภัยหรือไม่	<input type="checkbox"/> สม่าเสมอ <input type="checkbox"/> เป็นบางครั้ง <input type="checkbox"/> ไม่มีแผนชัดเจน

3.2 ปัญหาด้านการบำรุงรักษา

รายการ	ตัวเลือก
ระบบมีปัญหา Downtime บ่อยเพียงใด	<input type="checkbox"/> แทบไม่มี <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้ง/ไตรมาส <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง/ไตรมาส <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ครั้ง/ไตรมาส
การพึ่งพาผู้พัฒนารายเดิม (Vendor Lock-in)	<input type="checkbox"/> ต่ำ <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> สูงมาก
ความพร้อมของเอกสารระบบ	<input type="checkbox"/> ครบถ้วน <input type="checkbox"/> ค่อนข้างครบ <input type="checkbox"/> มีบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่มี/ไม่เพียงพอ
ความพร้อมของบุคลากรดูแลระบบ	<input type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> พอใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> เสี่ยงสูง

ส่วนที่ 4 การจัดการความเสี่ยงของระบบ (Risk Management)

4.1 ประเมินความเสี่ยงเชิงภาพรวม

รายการ	ตัวเลือก
ระดับความเสี่ยงรวมของระบบ	<input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> ต่ำ
มีการประเมินความเสี่ยงเป็นรอบหรือไม่	<input type="checkbox"/> รายปี <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> ตามเหตุการณ์ <input type="checkbox"/> ไม่มี

4.2 ประเภทความเสี่ยงหลัก

หมวดความเสี่ยง	ตัวเลือก
ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีล้าสมัย <input type="checkbox"/> End-of-Support <input type="checkbox"/> โครงสร้างไม่รองรับการขยายตัว <input type="checkbox"/> ไม่มี
ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัย	<input type="checkbox"/> ช่องโหว่ซอฟต์แวร์ <input type="checkbox"/> แพตช์ (Patch) ไม่ทัน <input type="checkbox"/> สิทธิเข้าถึงไม่เหมาะสม <input type="checkbox"/> ไม่มี
ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> บุคลากรไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> พึ่งพาผู้ขายรายเดียว <input type="checkbox"/> ไม่มีคู่มือ/เอกสาร <input type="checkbox"/> ไม่มี
ความเสี่ยงด้านกฎหมาย/กำกับดูแล	<input type="checkbox"/> ไม่สอดคล้องมาตรฐาน <input type="checkbox"/> ไม่รองรับ PDPA/ความมั่นคงไซเบอร์ <input type="checkbox"/> ไม่มี
ความเสี่ยงด้านงบประมาณ	<input type="checkbox"/> ค่าบำรุงรักษาสูง <input type="checkbox"/> งบไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น <input type="checkbox"/> ไม่มี
ความเสี่ยงด้านข้อมูล	<input type="checkbox"/> คุณภาพข้อมูลต่ำ <input type="checkbox"/> ข้อมูลซ้ำซ้อน <input type="checkbox"/> ข้อมูลไม่เชื่อมโยง <input type="checkbox"/> ไม่มี

4.3 แนวทางตอบสนองความเสี่ยง

รายการ	ตัวเลือก
แนวทางจัดการความเสี่ยงหลัก	<input type="checkbox"/> ยอมรับความเสี่ยง <input type="checkbox"/> ลดความเสี่ยง <input type="checkbox"/> โอนความเสี่ยง

	<input type="checkbox"/> หลีกเลี่ยงความเสี่ยง
มีแผนสำรอง/BCP/DR หรือไม่มี	<input type="checkbox"/> มีครบ <input type="checkbox"/> มีบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่มี

ส่วนที่ 5 การประเมินความพร้อมในการยกระดับ/ทดแทนระบบ (Modernization Readiness)

5.1 สภาพระบบเดิม (Legacy Condition)

รายการ	ตัวเลือก
สถานะการรองรับจากผู้ผลิต/ผู้พัฒนา	<input type="checkbox"/> Supported <input type="checkbox"/> ใกล้หมดอายุ <input type="checkbox"/> End-of-Support <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
สถาปัตยกรรมปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> แบบรวมศูนย์ (Monolithic) <input type="checkbox"/> แบบโมดูล (Modular) <input type="checkbox"/> แบบบริการ (Service-based) <input type="checkbox"/> แบบไมโครเซอร์วิส (Microservices) <input type="checkbox"/> ระบบเดิม / ไม่ทราบรูปแบบ (Legacy/Unknown)
ความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูล/API	<input type="checkbox"/> มี API มาตรฐาน <input type="checkbox"/> มีบางส่วน <input type="checkbox"/> เชื่อมต่อแบบเฉพาะกิจ <input type="checkbox"/> ไม่มี API
ความพร้อมสำหรับ Cloud / Hybrid	<input type="checkbox"/> พร้อม <input type="checkbox"/> ปรับเล็กน้อย <input type="checkbox"/> ต้องปรับมาก <input type="checkbox"/> ไม่เหมาะสม
ความสามารถในการขยายตัว (Scalability)	<input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> ต่ำ
ความพร้อมด้านข้อมูลสำหรับย้ายระบบ	<input type="checkbox"/> พร้อมมาก <input type="checkbox"/> พร้อมบางส่วน <input type="checkbox"/> ต้องทำ Data Cleansing มาก <input type="checkbox"/> เสี่ยงสูง

ส่วนที่ 6 กลยุทธ์การจัดการระบบในอนาคต (Future Strategy)

6.1 แนวทางหลักที่หน่วยงานเลือก

รายการ	ตัวเลือก
กลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุดใน 1-3 ปี	<input type="checkbox"/> Maintain (คงสภาพและบำรุงรักษาต่อ) <input type="checkbox"/> Enhance (ปรับปรุงเพิ่มเติม) <input type="checkbox"/> Rehost (ย้ายโครงสร้างพื้นฐาน) <input type="checkbox"/> Replatform (ปรับแพลตฟอร์ม) <input type="checkbox"/> Refactor/Rewrite (ปรับโค้ด/พัฒนาใหม่บางส่วน) <input type="checkbox"/> Replace (จัดหาระบบใหม่) <input type="checkbox"/> Retire (ยกเลิกระบบ)
เหตุผลหลักในการเลือกกลยุทธ์	<input type="checkbox"/> ลดความเสี่ยง <input type="checkbox"/> ลดค่าใช้จ่ายระยะยาว <input type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล <input type="checkbox"/> รองรับกฎหมาย/มาตรฐาน <input type="checkbox"/> ยกระดับ UX/UI <input type="checkbox"/> เพิ่มความมั่นคงปลอดภัย
ระดับความเร่งด่วน	<input type="checkbox"/> ภายใน 1 ปี <input type="checkbox"/> ภายใน 2 ปี <input type="checkbox"/> ภายใน 3 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี

แบบฟอร์มค2 : แผนภาพเส้นทางการดำเนินงานพร้อมจุดหมายสำคัญ (Milestones)

แผนภาพเส้นทางการดำเนินงาน (Roadmap)

ระยะ	ชื่อระยะ	ตัวเลือก
ระยะที่ 1	การประเมินสถานการณ์ (Assessment)	<input type="checkbox"/> ยังไม่เริ่ม <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> เสร็จแล้ว
ระยะที่ 2	การวางแผนและออกแบบ (Planning & Design)	<input type="checkbox"/> ยังไม่เริ่ม <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> เสร็จแล้ว
ระยะที่ 3	การจัดหา/การพัฒนา (Procurement / Development)	<input type="checkbox"/> ยังไม่เริ่ม <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> เสร็จแล้ว
ระยะที่ 4	การย้ายระบบ/การทดสอบ (Migration / Testing)	<input type="checkbox"/> ยังไม่เริ่ม <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> เสร็จแล้ว
ระยะที่ 5	การใช้งานจริง/การปรับเสถียรภาพ/การยุติระบบเดิม (Go-live / Stabilization / Decommission)	<input type="checkbox"/> ยังไม่เริ่ม <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> เสร็จแล้ว

จุดหมายสำคัญ (Milestones)

Milestone	รายการ	ตัวเลือก
M1	ประเมินสภาพระบบเดิมแล้วเสร็จ	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M2	อนุมัติแนวทางยกระดับ/ทดแทน	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M3	จัดทำ TOR/ขอบเขตงานแล้วเสร็จ	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M4	ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง/พัฒนา	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M5	ทดสอบระบบ/UAT แล้วเสร็จ	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2

		<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M6	ย้ายข้อมูล/เชื่อมต่อระบบแล้วเสร็จ	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M7	เปิดใช้งานจริง (Go-live)	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป
M8	ยกเลิกระบบเดิม/ปิดการใช้งาน	<input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 1 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 2 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 3 <input type="checkbox"/> ไตรมาสที่ 4 <input type="checkbox"/> ปีถัดไป

ภาคผนวก ง : ตัวอย่างการตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ

ตัวอย่างและแนวทางการบันทึกแบบฟอร์มประเมินตนเอง (Self Assessment) “แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ” โดยแบบฟอร์มนี้สามารถดาวน์โหลดได้ที่ เว็บไซต์ <https://standard.dga.or.th/dga-regulator>

แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ					version 0.1 พฤษภาคม 2569
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป					
ชื่อบริการ	ทางสว่าง				ระบุชื่อบริการภาษาไทย
	Thangsawang				ระบุชื่อบริการภาษาอังกฤษ
ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการดิจิทัล	สำนักงานเมืองไทย				(สำนัก/กอง/ส่วนงาน)
วัตถุประสงค์ของบริการ	1. ให้ประชาชนเข้าถึงบริการรัฐได้ง่ายขึ้น เช่น ผ่านมือถือหรือเว็บไซต์ 2. ใช้งานได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมง) 3. ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เช่น การยื่นคำร้องหรือขอใบอนุญาตรวดเร็วขึ้น				ระบุโดยย่อว่าบริการนี้ทำอะไร
วันที่ดำเนินการตรวจประเมิน	23 พฤษภาคม 2569 ถึง 23 มิถุนายน 2569				วัน/เดือน/ปี (พ.ศ.)
ชื่อผู้ประเมิน					
ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	อีเมล	เบอร์โทรศัพท์	
1	นางสาวช ชค	ผู้ตรวจสอบ	chor.khorkor@muangthai.or.th	089444xxxx	
2	นายก จบ	ผู้ตรวจสอบอาวุโส	kor.job@muangthai.or.th	089444xxxx	

ภาพที่ 1: ตัวอย่างการใส่ข้อมูลทั่วไป
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 1

ส่วนที่ 2 การจำแนกประเภทและผลกระทบ		
ส่วนที่ 2.1 ประเภทแอปพลิเคชัน (Application Type)		
ผู้ใช้งานจะเข้าถึงบริการผ่านช่องทางใดเป็นหลัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ประเภท	คำอธิบาย	เลือก
เว็บไซต์	เป็น Website หรือ Web Portal หรือ Web Application - Information Web / Portal: เน้นการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ รองรับการค้นหา (SEO) เข้าถึงผ่านเบราว์เซอร์เป็นหลัก - Web Application: เน้นการทำงานและทำธุรกรรม มีระบบล็อกอิน มีความซับซ้อนของ Logic หลังบ้าน และการจัดการฐานข้อมูล	<input checked="" type="checkbox"/>
โมบายแอปพลิเคชัน	เน้นการใช้งานบนสมาร์ตโฟน ต้องการใช้ฟีเจอร์ของเครื่อง (เช่น กล้อง, GPS, Push Notification) ติดตั้งผ่าน Store	<input checked="" type="checkbox"/>

ภาพที่ 2: ตัวอย่างการจำแนกประเภทแอปพลิเคชัน
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.1

ส่วนที่ 2.2 ประเภทของบริการ (Service Type)		
โปรดเลือกประเภทบริการที่สอดคล้องกับลักษณะบริการของหน่วยงานของท่านมากที่สุด โดยอ้างอิงจากนิยามด้านล่างนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ประเภทบริการ	ลักษณะของบริการที่สอดคล้อง	เลือก
บริการข้อมูลข่าวสาร (Informational Service)	บริการที่เน้นการเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบ หรือคู่มือการให้บริการ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ไม่มีการทำธุรกรรม รับส่งข้อมูลเพื่อการอนุมัติ หรือการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ผู้ใช้เพียงเข้ามาสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น	<input type="checkbox"/>
บริการธุรกรรมกึ่งดิจิทัล (Partial Digital Transactional Service)	บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวกในบางขั้นตอน แต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์บนช่องทางออนไลน์ 100% ผู้รับบริการยังต้องทำกิจกรรมทางกายภาพร่วมด้วย (Physical Touchpoints) เช่น การพิมพ์เอกสารออกนามจริง (Wet Signature) การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือการเดินทางไปแสดงตัวตนเพื่อรับผลลัพธ์ที่หน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
บริการธุรกรรมดิจิทัลเบ็ดเสร็จ (Fully Digital Transactional Service)	บริการที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ครบทุกขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์ (End-to-End) ตั้งแต่การยื่นคำขอ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) การชำระค่าธรรมเนียม (e-Payment) ไปจนถึงการได้รับผลลัพธ์เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่และไม่ต้องใช้กระดาษ (Paperless)	<input checked="" type="checkbox"/>
พอร์ทัลกลาง (Portal)	ศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูลและบริการจาก หลายหน่วยงานหรือหลายภารกิจมาไว้ในจุดเดียว (One-stop Service) ทำหน้าที่เป็น ประตูทางเข้าหลัก (Gateway) ที่มีระบบค้นหากกลาง และระบบยืนยันตัวตนเดียว (Single Sign-On) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงและเชื่อมโยงไปยังบริการย่อย	<input type="checkbox"/>

ภาพที่ 3: ตัวอย่างการประเมินประเภทของบริการ
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.2

ส่วนที่ 2.3 การประเมินระดับผลกระทบ (Impact Level)				
กรอกข้อมูลระดับผลกระทบของหน่วยงานของท่านตามที่ได้ดำเนินการประเมินครั้งล่าสุด ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566 โดยเลือกค่าสูงสุดของ CIA ในแต่ละด้าน และเลือกระดับผลกระทบในช่องที่มีข้อมูลตรงกับหน่วยงานของท่านมากที่สุด (เลือกได้ข้อละ 1 ระดับผลกระทบ)				
ข้อ	ผลกระทบด้าน	ระดับผลกระทบ		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1	มูลค่าความเสียหายทางการเงินหรือทรัพย์สินหรือต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	จำนวนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานบุคลากรของหน่วยงานหรือประชาชนที่อาจได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย ทรัพย์สิน หรือความเสียหายอื่นใด	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	ความสามารถในการดำเนินการตามหน้าที่ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	ความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปผล	ใช้ระดับผลกระทบมากที่สุดในด้านใดด้านหนึ่งเป็นระดับผลกระทบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ภาพที่ 4: ตัวอย่างการประเมินระดับผลกระทบ
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.3

ส่วนที่ 2.4 การประเมินข้อมูลอื่นๆ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องในการประเมินผลกระทบในส่วนที่ 2.3				
เพื่อให้การประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลสมบูรณ์ขึ้น กรุณาให้ข้อมูลหัวข้อเหล่านี้เพิ่มเติม โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับคาดการณ์หรือสถิติของบริการของหน่วยงานท่านมากที่สุด				
ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ระดับผลกระทบ		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1	มูลค่าความเสียหายทางการเงิน (ต่อรายการ/ครั้ง)	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,000 - 10,000,000 บาท	มากกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป
	โปรดกรอกข้อมูลค่าความเสียหายทางการเงิน600,000..... บาท	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	จำนวนของผู้ใช้บริการ (ต่อปี/ต่อระบบ)	น้อยกว่า 10,000 ราย	10,000 - 2,000,000 ราย	มากกว่า 2,000,000 ราย
	โปรดกรอกข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ10,000..... ราย	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	การดำเนินงาน/การหยุดชะงักของบริการ	ยอมรับได้มากกว่า 24 ชั่วโมง	ยอมรับได้ 1 - 24 ชั่วโมง	ยอมรับได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
	โปรดกรอกข้อมูลการดำเนินงานหรือการหยุดชะงักของบริการที่ยอมรับได้20..... ชั่วโมง	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ภาพที่ 5: ตัวอย่างการประเมินข้อมูลอื่นๆ
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 2.4

ส่วนที่ 3 รายการตรวจสอบ (Checklist)														
(1) App Type		(2) Service Type					(3) Compliance	Low Impact	Medium Impact	High Impact	หมวด	หัวข้อ	Control ID	มาตรการควบคุม
Web	Mobile	Informational	Partial	Fully	Portal									
x	x	-	x	x	-	Mandatory	-	-	-	ฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)	ตัวชี้วัดความคืบหน้า (Progress Indicators)	FT-04	ใช้ตัวชี้วัดที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสื่อความหมายของขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง	
x	x	-	x	x	-	Mandatory	-	-	-	ฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)	แนวทาง Digital-First	FT-05	หลีกเลี่ยงการบังคับใช้ลายเซ็นกระดาษ การอนุมัติบนเอกสาร หรือการยื่นคำร้องด้วยตนเอง	

รายการตรวจสอบ (Checklist)	หลักฐาน	เกณฑ์การพิจารณา / ข้อยกเว้น	รายละเอียด	ผลการประเมิน (สอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง/Not Applicable)
1. มีการใช้ตัวบ่งชี้ความคืบหน้า เช่น Stepper หรือ Progress Bar ที่ระบุขั้นตอนชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานว่าตนอยู่ส่วนใดของกระบวนการหรือขั้นตอนนั้นๆ	เอกสารการออกแบบระบบหรือคู่มือการใช้งาน รวมถึง ข้อมูล รูปภาพ ที่แสดงถึงตัวบ่งชี้ความคืบหน้า Progress Indicators อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายและสื่อความหมายของขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง	-	ตัวอย่างรูปภาพตัวบ่งชี้ความคืบหน้า ขั้นตอนการขอเอกสารจากสำนักงาน	สอดคล้อง
2. ชื่อของแต่ละขั้นตอนในตัวชี้วัดความคืบหน้าได้สื่อความหมาย เข้าใจง่าย และตรงกับเนื้อหาในหน้านั้นๆ จริง	เอกสารการออกแบบระบบหรือคู่มือการใช้งาน รวมถึง ข้อมูล รูปภาพ ที่แสดงการลงนาม หรือการอนุมัติผ่านช่องทางดิจิทัลและช่องทางอื่น	-	เอกสารการออกแบบระบบระหว่าง	ไม่สอดคล้อง
ไม่บังคับให้ผู้ใช้ต้องทำกิจกรรมที่ไม่ใช่ดิจิทัล เช่น การลงลายมือชื่อบนกระดาษ การอนุมัติด้วยเอกสาร หรือการยื่นเรื่องด้วยตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของบริการดิจิทัล				

ภาพที่ 6: ตัวอย่างรายการตรวจสอบตามมาตรการควบคุมแบบบังคับ หลักฐาน รายชื่อเอกสาร
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 3

ส่วนที่ 4 รายงานการดำเนินการแก้ไขข้อที่ไม่สอดคล้อง								
ลำดับที่	หัวข้อ	มาตรการควบคุม (Control)	รายละเอียดสิ่งที่ตรวจพบ (Findings)	สาเหตุของปัญหา (Root Cause)	แผนการแก้ไข (Corrective Action Plan)	ผู้รับผิดชอบ (Responsible Person)	วันที่ตรวจพบ (Date)	วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (Completion Date)
1	แนวทาง Digital-First	หลีกเลี่ยงการบังคับใช้ลายเซ็นกระดาษ การอนุมัติบนเอกสาร หรือการยื่นคำร้องด้วยตนเอง	ระบบทางสว่างยังมีขั้นตอนอนุมัติบนเอกสาร	ไม่ได้ออกแบบให้อนุมัติบนระบบ	แก้ไขระบบให้อนุมัติบนระบบ	นาย ก.	01/06/2569	20/06/2569

ภาพที่ 7: ตัวอย่างการจัดการกรณีพบความไม่สอดคล้อง
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 4

ส่วนที่ 5 สรุปผลการประเมินบริการดิจิทัล				
4.1 สรุปภาพรวมการประเมิน				
วัตถุประสงค์การประเมิน: เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรการควบคุมแบบบังคับ (Mandatory) ทั้งหมด				
		จำนวนข้อทั้งหมด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
มาตรการควบคุมแบบบังคับ (Mandatory Controls)	15	13	2	87
มาตรการควบคุมทางเลือก (Optional Controls)	10	4	6	40
รวมทั้งสิ้น	25	17	8	68
สรุปผลการประเมิน: [] สอดคล้อง (ผ่าน Mandatory 100%) [x] ไม่สอดคล้อง (ต้องปรับปรุง)				

4.2 สรุปผลการประเมินรายหมวด		
หมวด	สถานะ (สอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง)	ประเด็นสำคัญ/จุดที่ต้องปรับปรุง
1. หลักการพื้นฐาน และ กลยุทธ์ (Principles & Strategy)	สอดคล้อง	มีการทำ Usability Testing และรับฟังความเห็นครบถ้วน
2. รูปลักษณ์และอัตลักษณ์ดิจิทัล (Appearance & Identity)	สอดคล้อง	
3. ฟังก์ชันการทำงานและธุรกรรม (Function & Transaction)	ไม่สอดคล้อง	มีขั้นตอนการอนุมัติบนกระดาษ
4. ความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security & Privacy)	สอดคล้อง	
5. ด้านเทคนิคและการเชื่อมโยง (Technical Integration & Connectivity)	สอดคล้อง	
6. ความพร้อมใช้งานและประสิทธิภาพ (Availability & Performance)	สอดคล้อง	
7. การประเมินและทบทวนคุณภาพบริการดิจิทัล (Review & Assessment)	สอดคล้อง	

ภาพที่ 8: ตัวอย่างหน้าสรุปผลการประเมินภาพรวม
แบบตรวจประเมินบริการดิจิทัลภาครัฐ ส่วนที่ 5

บรรณานุกรม

- [1] International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 – Guidelines for auditing management systems*. Geneva: ISO.
- [2] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการกำหนดคุณลักษณะความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้แก่ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ. 2566.
- [3] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ. 2566.
- [4] คณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์. 2568.