

แบบสำรวจสถานะทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ปปง.

โปรดใส่เครื่องหมาย หน้าข้อความที่เป็นจริง

ส่วนที่ ๒. รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สถานะ	การเตรียมความพร้อม/การจัดทำ	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
๑. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)			
<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายเหตุ.....	<p>๑. สามารถจัดหาอีเมลได้ ๒ ช่องทาง คือ (๑) หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเองหรือ (๒) หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. ได้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีช่องทางได้อีกช่องทางหนึ่ง คือให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้ อปท.</p> <p>๒. ภายหลังจากหน่วยงานสร้างอีเมลกลางแล้วขอให้ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๒.๑ กรณีที่หน่วยงานสร้างอีเมลกลางเอง ให้หน่วยงานแจ้งอีเมลกลางไปที่ สพร. อีเมล dcc_division@dga.or.th เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ สพร. โดยเร็ว ทั้งนี้ เมื่อเผยแพร่แล้วจะแจ้งให้ทราบทางอีเมลกลางต่อไป</p> <p>๒.๒ กรณีหน่วยงานเลือกใช้บริการอีเมลของ สพร. นั้น สพร. จะสร้างอีเมลกลางในรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหน่วยงานจะต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการเมื่อได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้ว สพร. จะสร้างอีเมลให้หน่วยงาน เมื่อสร้างแล้วเสร็จจะมี SMS แจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่กรอกมาในแบบฟอร์ม</p> <p>๒.๓ กรณีสำหรับ อปท. ที่ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสร้างอีเมลกลางให้ นั้น อปท. จะต้องสอบถามรหัสผ่านจากกรมฯ และทดสอบการเข้าใช้งานอีเมลกลางให้เรียบร้อยก่อนที่จะแจ้งอีเมลกลางมายัง สพร.</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนา รัฐบาล ดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของอีเมล</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>๑. การกำหนดที่อยู่อีเมลกลางจะต้องเป็นไปตามภาคผนวก ๗ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>๒. หน่วยงานควรประกาศกำหนดอีเมลกลางของหน่วยงานเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๓. หน่วยงานจะต้องกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ในการตรวจสอบและลงทะเบียนหนังสือหรือเอกสารหลักฐานที่จัดส่งผ่านอีเมลกลาง และติดต่อกับประชาชน หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วแต่กรณี</p> <p>๔. ไม่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการที่มีเอกสารหรือหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมาก</p> <p>ข้อพึงระวัง</p> <p>หน่วยงานจะต้องกำหนดแนวปฏิบัติภายในหน่วยงานให้ตรวจสอบอีเมลกลางและอีเมลส่วนบุคคลที่ให้บริการบนโดเมนกลางภาครัฐของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับคำขออนุญาตหรือการติดต่อใดๆ ตามวันและเวลาที่เรื่องเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>
๒. สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ)			
<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายเหตุ.....	<p>๑. จัดตั้ง Line Official Account หรือ Facebook ทางการของหน่วยงาน</p> <p>๒. การเลือกประเภทของ Line ที่จัดตั้งภายในหน่วยงานควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานว่าเป็นการสื่อสารทั่วไปการติดต่อสอบถามหรือการตอบกลับอัตโนมัติ</p> <p>๒.๑ Line ที่นำไปใช้ในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลทั่วไปเป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ทางสาธารณะในวงกว้าง</p> <p>๒.๒ Line Official Account เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนได้เฉพาะเป็นรายบุคคล</p> <p>๓. หากเป็นการใช้ Facebook Fan Page จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (เข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ www.facebook.com และสามารถเลือก Page ที่มีให้เลือก ๖ ประเภท)</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัลตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนา รัฐบาล ดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพร.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>การเลือกใช้ Line ในแต่ละประเภท จะต้องเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น</p> <p>๑. Line ทั่วไปอาจไม่เหมาะกับการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานต่างๆ เนื่องจากเป็นการสื่อสารวงกว้าง และบุคคลอื่นอาจนำเอกสารหลักฐานของบุคคลที่ยื่นคำขอไปใช้ในทางมิชอบได้</p> <p>๒ . Line Official Account เป็นการติดต่อรายบุคคลทำให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ได้หลายคนสำหรับการติดต่อหรือตอบคำถามในเรื่องต่างๆ ได้</p> <p>๓. ในกรณีที่จะนำส่งข้อความหาประชาชนหรือกลุ่มคนที่มี Line Official Account ของหน่วยงานทั้งหมดได้ในครั้งเดียว (หรือที่เรียกว่า Broadcast)</p>

สถานะ	การเตรียมความพร้อม/การจัดการ	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
			<p>ข้อความที่น่าสงสัยต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันการนำส่งข้อความที่ไม่เป็นประโยชน์จากหน่วยงาน</p> <p>๔. ในการตั้งชื่อควรใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อย่อของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นและป้องกันการแอบอ้าง</p>
<p>๓. เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน</p>			
<p><input type="checkbox"/> มี</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>หมายเหตุ.....</p>	<p>๑. เว็บไซต์</p> <p>๑.๑ การตั้งชื่อเว็บไซต์ภาครัฐสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน ๒.๐ ตามที่ สพร. ได้จัดทำขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดของการตั้งชื่อโดเมน การจดทะเบียนชื่อโดเมน รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานที่ควรมีของหน่วยงาน</p> <p>๑.๒ การดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ นอกจากการบริหารจัดการ และการบริการบนเว็บไซต์ จะต้องคำนึงถึงการลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางเทคโนโลยีซึ่งหน่วยงานสามารถศึกษามาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ที่ สพร. จัดทำขึ้นได้</p>	<p>๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัล ตามมาตรฐานสำนักงานพัฒนา ารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (มสพ.) ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</p> <p>๓. ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ชมธอ. ๑ - ๒๕๕๗) ว่าด้วยมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์</p>	<p>๑. หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล สำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน</p> <p>๒. สามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณ และการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ</p>
<p><input type="checkbox"/> มี</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>หมายเหตุ.....</p>	<p>๒. แอปพลิเคชัน</p> <p>๒.๑ การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับงานบริการ ต้องอาศัยแพลตฟอร์มกลางที่มีอยู่ในปัจจุบันเช่น Digital ID ของ ส.พ.ร. หรือ DDOPA ของกรมการปกครองในการระบุและยืนยันตัวตน National e-Payment ของกระทรวงการคลัง ในการชำระเงิน Government Data Exchange (GDx) ในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ</p> <p>๒.๒ การพัฒนาแอปพลิเคชันต้องคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจะต้องได้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ (ISMS) และ ISO/IEC ๒๗๗๐๑ (PIMS) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๒. ๓ หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI Machine Learning ที่รองรับการประมวลผลที่ซับซ้อน มีจำนวนรายการมากและมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานบริการของหน่วยงานได้</p>	<p>๑. มาตรา ๘ และมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพ. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖ ในส่วนของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน</p>	<p>๑. หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษมาจัดเก็บในรูปแบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูล สำหรับการเผยแพร่ให้กับประชาชน</p> <p>๒. หน่วยงานสามารถพัฒนาเพียงเฉพาะ Back End เพื่อเชื่อมต่อกับบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น Biz Portal หรือ Citizen Portal เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยลดภาระของหน่วยงานด้านงบประมาณ และการบริหารจัดการสำหรับการจัดทำระบบ</p> <p>๓. ในการพัฒนาแอปพลิเคชันหน่วยงานควรศึกษา Customer Journey Map ของงานบริการอย่างละเอียด ก่อนที่จะออกแบบวิธีการให้บริการเพื่อประชาชน ผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์การใช้งานใน User Experience และ User Interface ที่เป็นมิตร และมีการทำงาน (feature & function) ที่ครบถ้วน</p>

สถานะ	การเตรียมความพร้อม/การจัดทำ	การนำไปใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมาย	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง
๔. การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ			
<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายเหตุ.....	๑. การพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการให้บริการให้เป็นข้อมูลดิจิทัล (Digitize Data) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของการให้บริการกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐได้ ๒. การจัดทำระบบการทำงานสำหรับการให้บริการภายในหน่วยงาน (Back End) ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มกลางได้อย่างครบวงจรและไร้รอยต่อ ๓. การเตรียมมาตรฐานด้านการบริการ และระบบสนับสนุนสำหรับรองรับการให้บริการต่าง ๆ เช่นระบบยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบการส่งต่อข้อมูลภายในที่ปลอดภัยและระบบการป้องกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่มีมาตรฐาน ๔. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่กระชับมีประสิทธิภาพโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Re-Process) เพื่อออกแบบขั้นตอนการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๑. มาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามที่ ๔ หน่วยงานจะประกาศวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕	ข้อเสนอแนะ ๑. ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล หน่วยงานควรจัดทำระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) ที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับการแสดงข้อมูล และ/หรือ การรับส่งข้อมูลกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ เพื่อให้สามารถให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางด้วยระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบโดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ก่อน ๒. ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน (Re-Process) ก่อนออกแบบระบบบริการ เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและทำให้การพัฒนากระบวนการทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น เพราะไม่ได้ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมก่อนที่จะนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ข้อพึงระวัง ในการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และแพลตฟอร์มกลางควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามลำดับความลับของข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)			
<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายเหตุ.....	๑. หน่วยงานจัดให้มีกระดานข่าวอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน (Official Webboard) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเห็นได้ง่าย ๒. จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลและตอบคำถามรวมถึงให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามผ่านทางกระดานข่าว ๓. จัดทำคู่มือการถาม-ตอบ สำหรับคำถามที่พบบ่อย รวมถึงข้อมูลการติดต่อส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันสำหรับแจ้งให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม	๑. มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๒. กระบวนการทางดิจิทัล มสพร. ๖-๒๕๖๕ บทที่ ๖	๑. หน่วยงานควรมีระบบการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนของประชาชนก่อนที่จะสามารถโพสต์ถามข้อมูลบนกระดานข่าว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีใช้กระดานข่าวไปในทางมิชอบ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องการหาข้อมูล โดยไม่มีการโพสต์ อาจเปิดสิทธิ์ให้สามารถเข้ามาอ่านข้อมูลได้เพื่อลดภาระในการตอบคำถามซ้ำของเจ้าหน้าที่ ๒. ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านกระดานข่าวควรมีการระบุที่มาของข้อมูลที่ใช้ตอบว่าเป็นข้อมูลจากระเบียบ/ข้อบังคับใด บังคับใช้ ณ วันที่เท่าใดและเป็นข้อมูล ณ วันที่เท่าใดเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาสืบค้นในภายหลังเข้าใจว่าเป็นข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง ๓. ควรมีขั้นตอน/ระบบการพิจารณาโดยผู้บังคับบัญชาขั้นต้นหรือจากหน่วยงานเจ้าของบริการก่อนการตอบกระดานข่าวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากความเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่จนทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน