



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ กองกฎหมาย โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๒๒๕ โทรสาร ๐ ๒๕๙๑ ๘๑๘๐

ที่ สจ.๐๙๔๕.๐๑/ ๕๒

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ของกองกฎหมาย

เรียน ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

ด้วย กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย และกลุ่มอำนวยการ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ได้แก่ ๑) กระบวนการให้บริการระบบดิจิทัลกฎหมาย ๒) กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง มาตรา ๕๖ (๒) (ข) ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของกองกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและให้นำเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางมานิตย์ พิรักษา)


เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

อนุมัติและให้เผยแพร่ได้

(นายสุพจน์ อาลีอุสมาน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองกฎหมาย กรมอนามัย

30 ก.ย. 67

 <p>กรมอนามัย DEPARTMENT OF HEALTH หน่วยงาน : กองกฎหมาย กรมอนามัย</p>	<p>มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)</p> <p>กระบวนการ : ให้บริการระบบดิจิทัลกฎหมาย</p> <p>จัดทำโดย: กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	<p>หมายเลขเอกสาร :-</p>
	<p>วันที่แก้ไขปรับปรุง:-</p> <p>ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการกอง กฎหมาย</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ :-</p>

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กองกฎหมาย กรมอนามัย คณะกรรมการนโยบายขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคณะกรรมการดำเนินการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข คณะทำงานขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กองกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

1.2 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาและสนับสนุนการงานระบบดิจิทัลกฎหมาย

2. ขอบเขต

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) บริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย ครอบคลุม กระบวนการกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนด/ทบทวน แนวทางการปฏิบัติ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาและแจ้งความต้องการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย การสนับสนุนการดำเนินการ/บริการ การแจ้งผลการดำเนินการ/การสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย การประเมินผล การรวบรวมข้อมูลและการสรุปผลเพื่อจัดทำรายงาน

3. นิยาม

ระบบดิจิทัลกฎหมาย หมายถึง ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย (Environmental Health Standard for Business) ระบบออกบัตรเจ้าพนักงานตามกฎหมาย (DOH Card) และระบบดิจิทัลอื่นใด ที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กองกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบ

ให้บริการ หมายถึง การให้คำปรึกษาการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย ผ่านช่องทางที่กำหนด โดยมีบริการให้ข้อมูลการใช้งานระบบ การให้บริการด้านเทคโนโลยีไอทีที่เกี่ยวข้องกับระบบ การให้ข้อมูลวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลกฎหมาย รวมถึง การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การประชุมชี้แจง การอบรม ส่งเสริมให้หน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และหมายความรวมถึงการจัดทำสิ่งสนับสนุน การอนุมัติการตรวจสอบการใช้งานระบบ

ผู้ให้บริการระบบดิจิทัลกฎหมาย หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน ผู้ประกอบการ และหมายความรวมถึงผู้ที่เข้าใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย

4. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กองกฎหมาย กรมอนามัย
คณะทำงาน/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

5. ระเบียบปฏิบัติ

5.1 รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล (Assessment)

- กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กองกฎหมาย รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบดิจิทัลกฎหมายของกองกฎหมาย วิเคราะห์บทบาทภารกิจด้านการพัฒนาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานและพัฒนาการโครงการดำเนินงาน

5.2 การออกแบบและพัฒนา (Design and Develop)

- กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย ออกแบบกลไกสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย พัฒนารอบ/แนวทางปฏิบัติในการสนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงพัฒนาเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินงานและการรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

5.3 ยั่งยืนและตอยอด (Sustainability)

- กองกฎหมาย กรมอนามัย สามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกฎหมายเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

- การสร้างความเชื่อมโยงของระบบข้อมูลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มีความเชื่อมโยง หน่วยงานราชการ ประชาชน ผู้ประกอบการ การพัฒนางานด้านกฎหมายผ่านระบบฐานข้อมูลการบังคับใช้กฎหมายที่ครอบคลุมมีประสิทธิภาพ

5.4 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection)

- กองกฎหมาย และหน่วยงานกรมอนามัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและสนับสนุนการให้บริการระบบดิจิทัลกฎหมาย มีการจัดเก็บข้อมูลโดยมีการวิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลตามแนวทางปฏิบัติ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 เพื่อให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอ่อนไหว (ตามมาตรา 26 ของ PDPA) ของผู้ที่ต้องขอความยินยอมก่อน เพื่อออกแบบระบบให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติตามคำแนะนำ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล


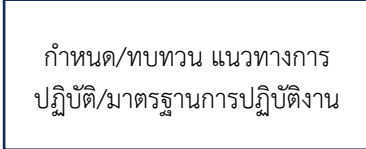
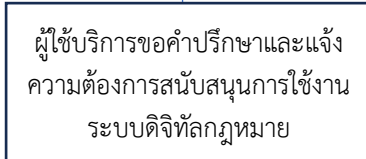
6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือการใช้งานระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- คู่มือการใช้งานระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- คู่มือการใช้งานระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย สำหรับประชาชน/ผู้ประกอบการ
- แบบฟอร์มรับรองการเป็นผู้ดูแลระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัยประจำหน่วยงาน
- เอกสารประชาสัมพันธ์ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย

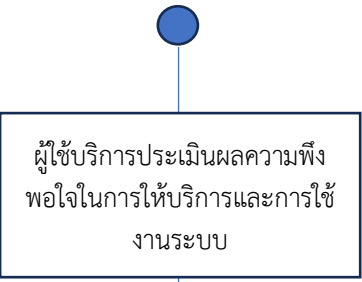
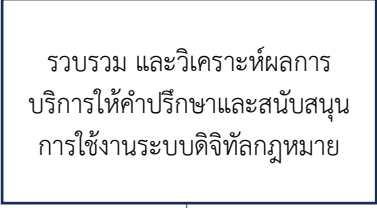
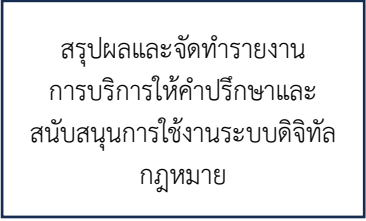
7. เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก ราชกิจจานุเบกษา 12 ตุลาคม 2565)
- กฎกระทรวงแบบบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุขและผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พ.ศ. 2567 (เล่ม 141 ตอนที่ 16 ก ราชกิจจานุเบกษา 27 มีนาคม 2567)

8. ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเตรียมการ			
1.	 <p>กำหนดผู้รับผิดชอบ</p>	ไตรมาส 1	1) มีการทบทวน บทบาทภารกิจ กิจกรรมและเป้าหมายของหน่วยงานด้านการส่งเสริมดิจิทัลกฎหมาย และจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงาน 2) มีการกำหนดบทบาทพัฒนาเทคโนโลยี ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น การจัดทำคำสั่ง คณะกรรมการ/คณะทำงาน เป็นต้น	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย
2.	 <p>กำหนด/ทบทวน แนวทางการปฏิบัติ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน</p>	ไตรมาส 1	1) มีการกำหนดกรอบแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบระบบดิจิทัลกฎหมาย 2) มีการจัดทำแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติในการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย 3) มีการจัดทำข้อมูล/สื่อ/คู่มือ /เอกสาร ประชาสัมพันธ์/แบบฟอร์ม เอกสารที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย คกก./คทง. ที่เกี่ยวข้อง
	ระยะดำเนินการ			
3.	 <p>ผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาและแจ้งความต้องการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	1 วัน	1) มีช่องทางการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย 2) มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับบริการให้คำปรึกษาและ	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย คกก./คทง. ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
			<p>การสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p> <p>3) มีเจ้าหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาและการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมายครอบคลุมทุกช่องทาง</p>	
4.		น้อยกว่า 1 วัน	<p>1) มีการให้บริการข้อมูลการใช้งานระบบ การดำเนินการด้านเทคนิค IT การให้ข้อมูลด้านวิชาการ และสามารถส่งต่อการให้คำปรึกษาและบริการไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้</p> <p>2) มีข้อมูลรายชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน การให้บริการในการติดต่อประสานงานและสนับสนุนระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	<p>กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย</p> <p>คกก./คทง.ที่เกี่ยวข้อง</p>
5.		1-3 วัน	<p>1) มีการแจ้งผลการดำเนินงาน/หรือให้ข้อมูลตามที่ใช้บริการขอคำปรึกษาและแจ้งความต้องการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p> <p>2) มีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาและการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	<p>กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย</p> <p>คกก./คทง.ที่เกี่ยวข้อง</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
6.	 <p>ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและการใช้งานระบบ</p>	1 วัน	1) มีเครื่องมือ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ/แบบสำรวจ แบบบันทึกข้อมูลการให้บริการฯ ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม 2) แบบประเมินครอบคลุมการใช้งานระบบ การบริการที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กกก./คทง. ที่เกี่ยวข้อง
ระยะติดตามประเมินผล				
7.	 <p>รวบรวม และวิเคราะห์ผลการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	15 วัน	1) มีการรวบรวมข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย 2) มีการกำหนดกรอบการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำรายงาน	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กกก./คทง. ที่เกี่ยวข้อง
8.	 <p>สรุปผลและจัดทำรายงานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย</p>	1 เดือน	1) มีรายงานผลการการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย 2) มีการสื่อสารผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานฯ หรือเอกสารอื่นๆ ให้กับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ	กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กกก./คทง. ที่เกี่ยวข้อง

9. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระยะเตรียมการ

9.1 กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมถึงการกำหนดกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยมีการทบทวน บทบาทภารกิจ กิจกรรมและเป้าหมายของหน่วยงานด้านการส่งเสริมดิจิทัลกฎหมาย และจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานหรือแผนการดำเนินงาน นอกจากนี้จะต้องมีการพัฒนากลไก กำหนดบทบาท (บุคลากรด้านกฎหมาย บุคลากรด้านวิชาการ สุขาภิบาล อนามัยสิ่งแวดล้อม บุคลากรด้านไอที/นักวิชาการคอมพิวเตอร์) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในรูปแบบที่ชัดเจน โดยบทบาทหลักเป็นภารกิจภายใต้กลุ่มงานพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย และมีการบูรณาการความร่วมมือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน

รูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการและมีการจัดทำคำสั่งคณะกรรมการ/คณะกรรมการ/คณะกรรมการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9.2 กำหนด/ทบทวนแนวทางการปฏิบัติ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยกำหนดขอบเขตวิธีปฏิบัติของการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย โดยมีรายละเอียดครอบคลุมกิจกรรมดังนี้

1) มีการกำหนดกรอบแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบระบบดิจิทัลกฎหมาย โดยกำหนดให้กระบวนการนี้รองรับระบบดิจิทัลกฎหมายที่กองกฎหมายรับผิดชอบ (ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย และระบบบัตรเจ้าพนักงาน) ขอบเขตของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยระยะเตรียมการ ระยะดำเนินการ และระยะติดตามประเมินผล ซึ่งมีรอบการดำเนินการครบทุกขั้นตอนใช้ระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ

2) มีการจัดทำแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติในการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย ซึ่งในเบื้องต้นจะใช้มาตรฐานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมายนี้เป็นมาตรฐาน/แนวปฏิบัติหลัก โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ/คณะกรรมการแต่ละระดับ

3) มีการจัดทำข้อมูล/สื่อ/คู่มือ /เอกสารประชาสัมพันธ์/แบบฟอร์ม เอกสารที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติมีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารและสิ่งสนับสนุนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการใช้งานระบบ วิธีการลงทะเบียนเข้าใช้งาน แบบฟอร์มเอกสารในการยืนยันตัวตนเพื่อใช้งานระบบ เป็นต้น

ระยะดำเนินการ

9.3 ผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาและแจ้งความต้องการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย สำหรับบริการช่องทางบริการให้คำปรึกษา เบื้องต้นมีการกำหนดช่องทางไว้ดังนี้

1. ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2590 4680 และหมายเลข 0 2590 4669

กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กองกฎหมาย กรมอนามัย

2. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ envservice@anamai.mail.go.th

3. Line Official ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย

โดยมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการให้คำปรึกษาและการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย ผ่านหน้าเว็บระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย <https://envservice.anamai.moph.go.th/>

โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบดิจิทัลกฎหมาย กองกฎหมาย เป็นจุดรับเรื่องการให้บริการคำปรึกษา และเป็นผู้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในกองกฎหมาย (กลุ่ม สส. พก. คส.) และภายในคลังสเตอร์อนามัยสิ่งแวดล้อม (สำนัก ว. สอน. กอง ป.) โดยการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (ในวันและเวลาราชการ) และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ envservice@anamai.mail.go.th รวมถึง Line Official ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัยตลอดระยะเวลาในการใช้งานระบบ

ดูแลให้คำปรึกษาและการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมายครอบคลุมทุกช่องทางกำหนดช่องทางสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย โดยการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจง การประชุมติดตาม การลงพื้นที่สนับสนุนการใช้งานระบบ การจัดระบบบริการให้คำปรึกษาการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย การประสานงานการสร้างความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย

9.4 พิจารณาดำเนินการตามที่ได้รับร้องขอ เช่น การปรึกษาการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย มีการให้ข้อมูลการใช้งานระบบ มีการให้บริการข้อมูลการใช้งานระบบ การดำเนินการด้านเทคนิค IT การให้ข้อมูลด้านวิชาการ และสามารถส่งต่อการให้คำปรึกษาและบริการไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่สมบูรณ์ได้ ในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งกรณีได้เป็น 2 กรณีคือ กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข/ดำเนินการให้ได้ ซึ่งอาจเกิดจากระบบไม่ได้ออกแบบรองรับเอาไว้

หรือประเด็นดังกล่าวที่ร้องขอไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ และกรณีที่ 2 เป็นกรณีที่สามารถแก้ไข/ดำเนินการให้ได้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการทันทีหรือหากไม่สามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขได้ในขณะนั้น ให้มีการบันทึกข้อมูลผู้ให้บริการและประเด็นที่ร้องขอหรือสอบถามไว้ และดำเนินการประสานกลับไปแจ้งผลในภายหลังตามกระบวนการที่กำหนด และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพให้มีการจัดทำข้อมูลรายชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานการให้บริการในการติดต่อประสานงานและสนับสนุนระบบดิจิทัลกฎหมาย ที่สอดคล้องกับระบบที่เกี่ยวข้อง ติดตามประเมินผลการพัฒนาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย โดยจัดทำเครื่องมือตามกรอบแนวทางการติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำข้อเสนอต่อการพัฒนาและการสนับสนุนการใช้ระบบดิจิทัลกฎหมาย

9.5 แจ้งผลการดำเนินการ/การสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย เป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ผู้ให้บริการประสานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมายเข้ามา และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงตั้งแต่การแจ้งผลการดำเนินการในทันที และการแจ้งผลการดำเนินการในภายหลังตามระยะเวลาการดำเนินการที่กำหนด ในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่จะต้องมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการเอาไว้ด้วย

9.6 ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและการใช้งานระบบ มีการกำหนดเครื่องมือ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ/แบบสำรวจ แบบบันทึกข้อมูลการให้บริการฯ ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกกลุ่ม ได้แก่ ประชาชน ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งจะมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการประเมินภายหลังจากการรับบริการ และการใช้งานระบบตามช่วงเวลาและแผนที่กำหนด โดยมีการจัดทำช่องทางการประเมินไว้ในจุดที่ผู้บริการเข้าถึงได้ง่าย

ระยะติดตามประเมินผล

9.7 รวบรวม และวิเคราะห์ผลการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย มีการกำหนดกรอบขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานฯ และมีการรวบรวมข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย

9.8 สรุปผลและจัดทำรายงานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย จัดทำรายงานการบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงระบบรวมถึงการสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัลกฎหมายเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง