

แนวทางการยกระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

ตามกรอบการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๐

กรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	แนวทางการยกระดับ/ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล
นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Policies and Practices)	
Digital Government Policy (นโยบายรัฐบาลดิจิทัล)	<p>๑. กำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑) และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ เพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p><u>วิสัยทัศน์</u></p> <p>“ยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”</p> <p><u>อันประกอบด้วย</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑) Government Integration การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงาน เพื่อสามารถ<ul style="list-style-type: none">- เห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์- ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน- ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว๒) Smart Operations การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม<ul style="list-style-type: none">- มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์- มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)- มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics)๓) Driven Transformation การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ๔) Citizen-centric Services การยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยภาครัฐจะต้องรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ <p>ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/2040/</p>

	<p>๒. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และมีการดำเนินการตามที่ระบุไว้ตามคู่มือประชาชนที่ประกาศไว้ ดูรายละเอียดได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/004/1.PDF</p> <p>๓. สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ จัดทำช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายัง หน่วยงาน โดยมีการกำหนดกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน วิธีการตอบกลับ และช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน พร้อมทั้ง ช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ มีช่องทางให้ ประชาชนลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านอีเมล หรือมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) เช่น การโหวตลงความคิดเห็นเพื่อสอบถามความเห็นจากประชาชน</p> <p>๔. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ และมีข้อกำหนดในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน อาทิ มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับที่แน่นอน มีกระบวนการขั้นตอนวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน และมีช่องทางการตอบกลับที่ ชัดเจน เป็นต้น</p> <p>๕. จัดทำเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานในการจัดทำเว็บไซต์ไปในทิศทาง เดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมาตรฐานดังกล่าวปรับปรุงถึงเวอร์ชัน ๒ และมีเนื้อหามาตรฐานประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ ได้แก่ การตั้ง ชื่อเว็บไซต์ ข้อมูลพื้นฐานกับหน่วยงาน ข้อมูลเปิดภาครัฐ การให้บริการของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน คุณลักษณะ ที่ควรมี ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ และการประกาศนโยบาย ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/888/ และรายละเอียดตามการสำรวจเว็บไซต์ในครั้งนี้ ตามภาคผนวก</p>
<p>Policy Harmonization with National Policy Level (การจัดทำนโยบายตามแนวนโยบายระดับชาติ)</p>	<p>๑. จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อรองรับตามมาตรา ๒๑ ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐</p> <p>“มาตรา ๒๑ เมื่อประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามความใน มาตรา ๕ แล้ว ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าว และให้สำนักงบประมาณ ตั้งงบประมาณให้หน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาตินั้น”</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/010/1.PDF</p>

และแผนปฏิบัติดิจิทัลของหน่วยงานควรมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับชาติ ตามมาตรา ๒๒ ของพระราชบัญญัติ การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

“มาตรา ๒๒

ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดำเนินการตามภารกิจที่กำหนดในนโยบายและแผน

ระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่มีอยู่ให้ สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวโดยเร็ว และส่งให้คณะกรรมการเฉพาะด้านที่คณะกรรมการ มอบหมายเพื่อทราบ

ในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะด้าน ที่คณะกรรมการมอบหมายเห็นว่าแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่ได้รับตามวรรค หนึ่งยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้แจ้งให้ หน่วยงานของรัฐเจ้าของแผนดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่ คณะกรรมการเฉพาะด้านและหน่วยงานของรัฐมีความเห็นไม่สอดคล้องกันให้เสนอคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด คำชี้ขาดของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด”

ดูรายละเอียดได้ที่ <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/010/1.PDF>

๒. ในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลควรจะดูความสอดคล้องกับแผน DG ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่เป็นแนวทางในการพัฒนาารัฐบาล ดิจิทัลตามภารกิจที่แบ่งออกเป็น 26 ภารกิจหลัก เพื่อทำให้การพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน <https://www.ega.or.th/th/profile/2009/> และควรกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลที่ชัดเจน โดยกำหนด เป้าหมายตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติการดิจิทัล และกิจกรรมที่จะเป็นส่วนผลักดันให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งสามารถแบ่ง ออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับที่ ๑ : e-Government คือ ภาครัฐมีการให้บริการของหน่วยงานเฉพาะด้านหรือบางส่วนผ่านเว็บไซต์ อาจมีการรวมศูนย์ ของบริการอิเล็กทรอนิกส์เข้าไว้ยังจุดเดียว

ระดับที่ ๒ : Open Government คือ หน่วยงานภาครัฐจะเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่างๆ ข้อมูลที่หน่วยงานมี กลายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเริ่มเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

ระดับที่ ๓ : Data Centric Government คือ มุ่งเน้นที่การสร้างเว็บไซต์หรือระบบที่ให้บริการและตอบสนองผู้ใช้ในการใช้ ประโยชน์จากข้อมูลที่เปิดเผย ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลขององค์กร และการนำ เทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้มากยิ่งขึ้น

	<p>ระดับที่ ๔ : Fully Digital Government คือ การนำไปสู่รูปแบบบริการและการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ การนำเทคโนโลยีสำคัญมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบูรณาการข้ามหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของแต่ละหน่วยงาน</p> <p>ระดับที่ ๕ : Smart Government คือ การมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ ขับเคลื่อนผ่านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ โดยอาศัยการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน รวมถึงนโยบายและสภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศ</p>
<p>Cyber Security Policy (นโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์)</p>	<p>จัดทำแผนนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแผนนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓ หรือมาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่</p> <p>http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2553/E/078/131.PDF</p> <p>http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10549 -</p> <p>http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10552 -</p>
<p>Critical Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ)</p>	<p>๑. หากหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่อยู่ในประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องรายชื่อหน่วยงาน หรือองค์กร หรือส่วนงานของหน่วยงาน หรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ควรมีการจัดทำแผนนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานครอบคลุมหัวข้อ เช่น การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ และการจัดให้มีระบบสารสนเทศและระบบสำรองของสารสนเทศซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจึงมีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2559/E/189/8.PDF</p> <p>๒. จัดทำแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกส่วนงาน และจัดทำข้อปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงาน มีการประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ เพื่อให้สามารถเข้าถึง เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติได้ กำหนดผู้รับผิดชอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ชัดเจน ตลอดจนจึงทบทวนปรับปรุงนโยบายและข้อปฏิบัติให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p>
<p>Data Privacy and Sharing (ความเป็นส่วนตัวและการแบ่งปันข้อมูล)</p>	<p>๑. จัดทำนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบจากเว็บไซต์ เช่น มีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในบางส่วน มีการกำหนดเรื่องคุณภาพของข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายระบุไว้ มีการระบุวัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล มีการกำหนดข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ มีมาตรการรักษาความมั่นคง</p>

	<p>ปลอดภัย มีการกำหนดการเปิดเผยเกี่ยวกับการดำเนินการ มีการกำหนดการมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูล และมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลผู้ควบคุมดูแลข้อมูล และมีการจัดทำนโยบายให้มีความสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓</p> <p>ควรมีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยมีกลไกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่ http://www.nat.go.th/กฎหมาย/รายละเอียด/ArticleId/1</p> <p>๒. ควรมีการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานนำไปใช้ได้อย่างไม่มีเงื่อนไข และอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ เช่น CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP หรือ KMZ</p>
Effective Allocation of the Budgets (ประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณ)	<p>๑. จัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับแนวนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และควรมีการจัดสรรงบประมาณลงในหมวดด้านศึกษาวิจัย พัฒนาศึกษา การจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรในการทำงานด้วยดิจิทัล และการพัฒนาระบบกลาง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกันให้มากขึ้น</p>

ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)	
Public Personnel Capabilities (ความสามารถของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ)	<p>๑. จัดสรรบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีบุคลากรที่ได้รับการรับรอง (Certificate) ด้าน ICT ของหน่วยงานให้เพียงพอ และมีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ TDGA และการจัดฝึกอบรม และทดสอบให้ได้ใบรับรอง หัวข้อ ICT Literacy & Data Communications ของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย</p> <p>๒. กำหนดเส้นทางอาชีพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน</p> <p>๓. จัดทำแผนรองรับด้านบุคลากรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานหากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>
Digital Leadership (ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล)	<p>ผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer : CEO) หรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer CIO) ควรคำนึงถึงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและกำกับโครงการดิจิทัลขององค์กร ดังต่อไปนี้</p> <p>๑. การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT ของหน่วยงาน (Overseeing organizational ICT standards)</p> <p>๒. การกำกับดูแลโครงสร้างเทคโนโลยี (Overseeing technology architecture)</p> <p>๓. การกำกับดูแลการประเมินผลด้านเทคโนโลยี (Overseeing technology evaluation)</p> <p>๔. การกำกับดูแลกระบวนการวางแผนด้านเทคโนโลยี (Overseeing technology planning process)</p>

	<p>๕. การจัดการระบบ IT ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Aligning IT systems with organizational objectives)</p> <p>๖. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินสำหรับงานด้าน IT (Develop IT financial management systems)</p> <p>๗. การบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของระบบ ICT (Manage the procurement of ICT systems)</p> <p>๘. การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (Leading the implementation of Digital Government initiatives)</p> <p>๙. การกำกับดูแลการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ (Overseeing the development of new e-Services)</p> <p>๑๐. การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น (Leading the interoperability initiative with other agencies)</p> <p>๑๑. การกำกับดูแลเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน (Overseeing the risk management policies of the agency)</p> <p>๑๒. การกำกับดูแลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน (Overseeing the business continuity practices of the agency)</p> <p>๑๓. การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาด้านดิจิทัลให้กับพนักงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๑๔. การติดตามโครงการด้านดิจิทัลของหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการ</p> <p>๑๕. การกำหนดมิติด้านการพัฒนาดิจิทัล อยู่ในตัวชี้วัดหลักขององค์กร</p>
<p>Leadership Continuity Plan (แผนการสานต่อภารกิจ)</p>	<p>จัดทำแผนการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสานต่อภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ที่ จะหมดวาระลงเพื่อสานต่อภารกิจ และความต่อเนื่องโครงการดิจิทัลสำคัญของหน่วยงาน ตลอดจนจนถึงการบูรณาการงานต่างๆ ให้เข้ากับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศได้เพื่อยึดแผนเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดเป็นความต่อเนื่องของการพัฒนา</p>
<p>Digital Literacy (ความรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น)</p>	<p>ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น (Digital Literacy) ให้กับบุคลากรทุกคน (IT และ non-IT) ในหน่วยงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ในประเด็นต่าง ๆ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล ๓. ด้านทักษะการออกแบบ เขียนโปรแกรม สร้างสรรค์บริการ ๔. ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Awareness) ๕. ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล (Digital Awareness)

ด้านการบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Public Services)	
Proportion of Digital Service (สัดส่วนของบริการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์)	<p>๑. เร่งพัฒนาปรับปรุงบริการของหน่วยงาน ในประเด็นต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบริการให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือโมบายแอปพลิเคชันให้มากขึ้น - เพิ่มช่องทางการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์ - บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อลดการใช้กระดาษสำหรับประชาชน หรือสำเนาเอกสารของภาครัฐที่ประชาชนนั้นจะต้องนำมาให้กับหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดตาม ข้อที่ ๑๗ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/E/097/49.PDF อีกทั้งยังเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินการลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ <p>๒. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการที่หน่วยงานพัฒนาออกมานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุด</p>
Customer Experience (ประสบการณ์การใช้บริการ)	<p>๑. จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น ภาษาต่างประเทศ การขยายขนาดตัวอักษร คู่มือการรับบริการ สื่อวิดีโอหรือเสียง ระบบอ่านออกเสียงตัวหนังสือ ระบบการเก็บประวัติการเข้าใช้บริการเมื่อประชาชนมีการใช้บริการ</p> <p>๒. ติดตั้งระบบค้นหาหรือโปรแกรมสืบค้นข้อมูล เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น Search Engine, Advanced Search Engine (ระบบที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลผ่านตัวอักษร เสียง ภาพ พร้อมทั้งสามารถจดจำ ประเมิน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นรายบุคคล)</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.eta.or.th/terminology-detail/1376.html</p>
Promote for Using Digital Service (การประชาสัมพันธ์การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์)	<p>๑. จัดทำช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook ของหน่วยงาน การติดป้ายแนะนำการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>๒. ใช้สื่อโซเชียลมีเดีย (Social media) เช่น Line Facebook YouTube Instagram Twitter โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งานให้ชัดเจน เช่น เพื่อประสานภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำบริการ เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น หรือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไป เป็นต้น และควรประกาศแนวนโยบาย/ แนวปฏิบัติที่เหมาะสมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ</p> <p>๒. จัดทำวิดีโอในการแนะนำการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน</p> <p>๓. เพิ่มการอำนวยความสะดวกและให้ช่วยเหลือผู้รับบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่น Call Center</p> <p>๔. เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) การชำระค่าบริการผ่าน Counter Service การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตผ่าน Web Portal</p>
Service Support (บริการสนับสนุน)	<p>ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ซึ่งมาสามารถทำได้หลากหลายวิธีทั้งการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการทันที หรือการสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจของบริการประจำปี เป็นต้น เพื่อรับฟังความ</p>

	คิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการจากประชาชน และนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
--	---

ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)	
Operational Efficiency (ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน)	<p>๑. ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานไม่เกิดความขัดข้อง ทั้งนี้ อุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ควรมีเพียงพอกับบุคลากร</p> <p>๒. จัดทำ/พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายใน (Back Office) ได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานนโยบายแผนงานโครงการ งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานสารบรรณและเลขานุการ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ งานจัดซื้อพัสดุ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร งานตรวจสอบภายใน งานผู้ตรวจราชการ งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นที่จะใช้ระบบกลางของรัฐ อาทิ <u>ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System, GFMS, http://www.gfmis.go.th/) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Thai Government Procurement, www.gprocurement.go.th/) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Departmental Personnel Information System, DPIS, http://www.ocsc.go.th/dpis) เป็นต้น มากกว่าที่จะลงทุนดำเนินการเอง</u></p>
ERP Development (การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล)	<p>๑. ประยุกต์ใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) หรือแนวคิดของระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรในหน่วยงานให้มากขึ้น โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกัน และไม่ทำงานซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรการปรับปรุง กฎ ระเบียบในการดำเนินการให้สอดคล้องกับการนำเอาระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงาน ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.etda.or.th/content/1830.html</p>
Interoperability (ความสามารถในการรองรับการใช้งาน)	<p>๑. พัฒนาระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้รองรับการทำงานของระบบ Single Sign on เพื่อให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของระบบงานของหน่วยงานได้สะดวกด้วยการใส่รหัสหรือการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.egov.go.th/th/faq/784/23/</p> <p>๒. ขยายการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เช่น ระบบ e-CMS ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของรัฐใช้เป็นมาตรฐานร่วมกัน ทำให้สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/917/</p>

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	
<p>Reliability Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐานที่สามารถเชื่อถือได้)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วมากกว่า ๒ MB/s เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมทั้งระบบภายใน Back Office การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการบริการประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๒. ดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT maintenance) อย่างสม่ำเสมอ ๓. จัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) ที่บันทึกข้อมูลความผิดพลาดของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๔. บริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน ๕. กำหนดกลไกการยืนยันตัวตนของพนักงานเพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งการยืนยันตัวตนเพื่อการติดตั้งแอปเดต หรือถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น รหัสประจำตัวพนักงาน รหัสผ่าน เป็นต้น ๖. จัดทำแผนและการซักซ้อมทดสอบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP: Business Continuity Plan) เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องได้ในสภาวะวิกฤติ ให้ครอบคลุมในทุกมิติเพื่อให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดได้ ๗. กำหนดมาตรการคุ้มครองการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในเรื่องลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร ให้ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ๘. ประยุกต์ใช้ระบบคลาวด์ให้มากขึ้น ผ่านบริการ G-Cloud ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันของภาครัฐ ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/881/
<p>Data Management (การจัดการข้อมูล)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบันลงสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางของหน่วยงาน และมีความถี่ในการตรวจสอบที่เหมาะสม เช่น มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บไว้ทุกเดือน เป็นต้น ๒. กำหนดแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานว่าข้อมูลใดสามารถเปิดเผยได้ หรือข้อมูลใดไม่สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากมีข้อกำหนดระบุไว้ เป็นต้น ๓. แอปเดทเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)	
Big Data Analytic/ Predictive Analytic (การวิเคราะห์ข้อมูล/ การวิเคราะห์คาดการณ์โดยใช้ข้อมูล)	ริเริ่มนำเอาเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในหน่วยงาน อาทิ การวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานจากสื่อสังคมออนไลน์ หรือการนำข้อมูล Log file การเข้าใช้งานเว็บไซต์ของประชาชนมาวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นต้น ดูรายละเอียดได้ที่ https://ega.or.th/th/content/920/12311/
IoT, AI, or Other Advanced Technologies (เทคโนโลยีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีระดับสูงอื่นๆ)	ริเริ่มใช้ IoT, AI หรือเทคโนโลยีอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน อาทิ การใช้เทคโนโลยี IoT นำมาใช้ในการประหยัดพลังงานในสำนักงาน ปิด-เปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์สำนักงาน หรือ เครื่องปรับอากาศ ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือโดยอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ระบบการแจ้งเตือนต่างๆ โดยอุปกรณ์ Sensors ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเรียนรู้ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้สะดวกมากขึ้น เป็นต้น ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/content/890/11995/
Social and Mobile Technologies (เทคโนโลยีด้านสื่อสังคมและโทรศัพท์เคลื่อนที่)	๑. นำเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันรวมถึงสามารถช่วยลดขั้นตอนในการใช้บริการและลดเวลาในการใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง เช่น โฆษณาแอปพลิเคชัน, SMS ๒. เพิ่มการเข้าถึงบริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมบริการทั้งในระดับการให้ข้อมูล การแจ้งเรื่องร้องเรียน และการทำธุรกรรมตามแนวทางของมาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐ สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/989/

ภาคผนวก

๑. รายละเอียดแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑.๑ Open Government Data ซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

- มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ จำนวน 10 หมวดหมู่
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายเกี่ยวกับ Open Government รวมถึงสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
- มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล และชุดข้อมูลเปิดภาครัฐอ้างอิงตาม Global Open Data Index และ Open Data Barometer

๑.๒ Right to Information ซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

- เว็บไซต์มีช่องทางที่บริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลภายในหน่วยงานได้
- จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือสำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอต่างๆ กับหน่วยงานของท่านอย่างชัดเจน ตาม พรบ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 และการดำเนินการของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ตามคู่มือประชาชนที่ประกาศไว้

๑.๓ Civic Participation ซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

- มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน พร้อมช่องทางแจ้งกลับ
- มีช่องทางแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
- มีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์
- มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล
- มีช่องทางร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์
- มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll)

๑.๔ Complaint mechanism ซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

- การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการเชื่อมโยงกับช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานอื่น เช่น โทร.1111
- มีข้อกำหนดในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน เช่น มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับที่แน่นอน มีกระบวนการขั้นตอนวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน และมีช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน (Format for responses)

