



ที่ ลป ๐๐๑๗.๒/ว

๖๑๕๕

ศาลากลางจังหวัดลำปาง
กม.๕ ถนนวชิราวุธดำเนิน
ตำบลพระบาท ลป ๕๒๐๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แจ้งผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ ดศ (สรอ) ๕๑๐/๒๕๖๑/ว.๓๔๓ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของจังหวัดลำปาง ประจำปี ๒๕๖๐ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้สำรวจระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ระดับจังหวัด ประจำปี ๒๕๖๐ และได้รวบรวมแบบสำรวจฯ จากหน่วยงานในจังหวัด รวม ๑๙ หน่วยงาน โดยให้หน่วยงานตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ega.or.th/th/profile/2037 ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ส่งผลการสำรวจฯ ในภาพรวมของจังหวัดลำปาง พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลในการประกอบการวางแผนและการดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของจังหวัด และส่งผลการสำรวจฯ ให้หน่วยงานตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑-๒ หากมีความประสงค์จะขอรับผลสำรวจของหน่วยงานของตนเอง สามารถแจ้งความประสงค์ไปยังสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psp_division@ega.or.th โดยระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ของผู้แจ้งความประสงค์ พร้อมทั้งข้อมูลติดต่อกลับ ซึ่งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลสำรวจฯ ให้กับหน่วยงานโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายทรงพล สวาสดีธรรม)
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๗๐

(แจ้งท้าย)

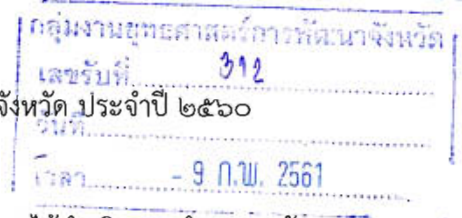
๑. สำนักงานจังหวัดลำปาง
๒. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง
๔. สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
๕. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง
๖. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๐ ลำปาง
๗. สำนักงานเกษตรจังหวัดลำปาง
๘. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดลำปาง
๙. สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดลำปาง
๑๐. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง
๑๑. สำนักงานพลังงานจังหวัดลำปาง
๑๒. สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง
๑๓. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดลำปาง
๑๔. สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง
๑๕. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง
๑๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง
๑๗. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
๑๘. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลำปาง
๑๙. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง

ที่ ดศ (สรอ) ๕๑๐/๒๕๖๑/ว.๓๔๓

๓๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แจ้งผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง



ตามที่ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๐ โดยเลือกสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๐๒ หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบแบบสำรวจกลับ จำนวน ๒๗๔ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑) และสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ และพัทยา) โดยเลือกสำรวจหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จังหวัดละ ๑๙ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด สำนักงานสถิติจังหวัด สำนักงานพลังงานจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวม ๑,๔๔๔ หน่วยงาน และมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจกลับ จำนวน ๑,๑๗๙ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๘๒) สรอ. ขอขอบพระคุณหน่วยงานของท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจดังกล่าวเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้โครงการสำรวจระดับความพร้อมในปีนี้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าประสงค์ นั้น

ในการนี้ สรอ. ตระหนักว่าผลสำรวจเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลในจังหวัดของท่าน ที่จะนำไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของจังหวัด โดยท่านสามารถดาวน์โหลดภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐประจำปี ๒๕๖๐ แนวทางการยกระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในแต่ละมิติ พร้อมทั้งเอกสารผลการสำรวจของจังหวัดท่าน โดยใช้รหัสผ่าน (Password) สำหรับการเปิด คือ ega50982807 ได้ที่ <https://www.ega.or.th/th/profile/2037>

พร้อมนี้ สรอ. ขอความอนุเคราะห์ท่านในการแจ้งเวียนผลการสำรวจดังกล่าวไปยังหน่วยงานระดับจังหวัดทั้ง ๑๙ หน่วยงานดังกล่าวข้างต้น เพื่อรับทราบผลการสำรวจในภาพรวมของจังหวัด ทั้งนี้ หากหน่วยงานมีความประสงค์ที่จะขอรับผลการสำรวจของหน่วยงานของตนเอง สามารถแจ้งความประสงค์มายัง สรอ. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psp_division@ega.or.th โดย ระบุ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ของผู้แจ้งความประสงค์ พร้อมทั้งข้อมูลติดต่อกลับได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่ง สรอ. จะนำส่งผลการสำรวจฯ ให้กับหน่วยงานโดยตรงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรักษาความลับตามเจตนารมณ์ของการสำรวจครั้งนี้

/ทั้งนี้ ท่านสามารถ ...

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นายนครินทร์ เจริญเหล่าศิริ
ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ ต่อ ๖๑๐๓ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
psp_division@ega.or.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

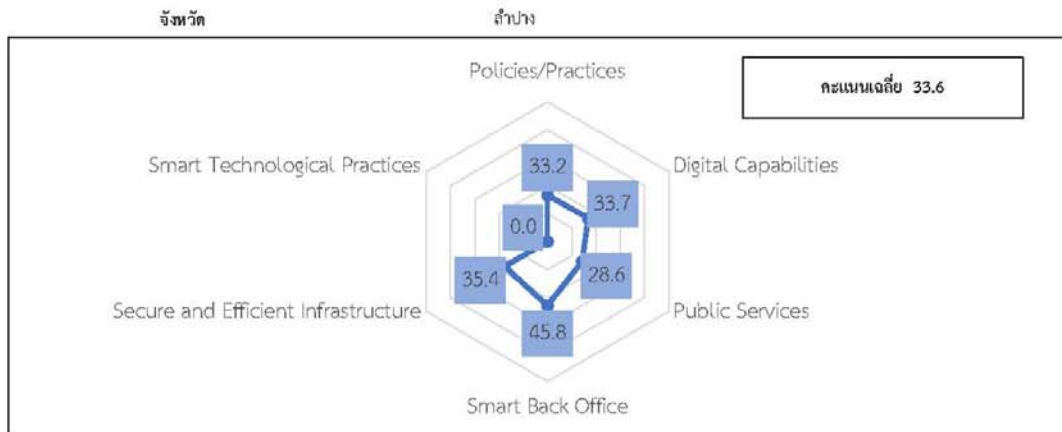
ขอแสดงความนับถือ



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
โทร ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๐๐ ต่อ ๖๑๐๓ (นครินทร์)
โทรสาร ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑



Policies/Practices	33.2
Digital Government Policies	44.8
Policy Harmonization with National Policy Level	11.8
Cyber Security Policy	58.8
Critical Infrastructure	56.3
Data Privacy and Sharing	39.4
Effective Allocation of the Budgets	8.8

Digital Capabilities	33.7
Public Personnel Capabilities	51.7
Digital Leadership	61.2
Leadership Continuity Plan	5.9
Digital Literacy	16.0

Public Services	28.6
Proportion of Digital Service	27.9
Customer Experience	22.9
Promote for Using Digital Service	40.8
Service Support	23.4

Smart Back Office	45.8
Operational Efficiency	45.2
ERP Development	19.6
Inteoperability	72.6

Secure and Efficient Infrastructure	35.4
Reliability Infrastructure	33.7
Data Management	49.6

Smart Technological Practices	-
Big Data Analytic/Predictive Analytic	-
IoT, AI or other advanced Technologies	-
Social and Mobile Technologies	-

หน่วยงานมีคะแนนสูงสุดในเรื่อง Max Smart Back Office
 หน่วยงานมีคะแนนต่ำสุดในเรื่อง Min Public Services

เพื่อให้หน่วยงานท่านมีการพัฒนาอยู่ในระดับเดียวกับหน่วยงานอื่นๆในกระทรวง หน่วยงานของท่านควรเร่งปรับปรุง 5 อันดับ

- 1 Leadership Continuity Plan
- 2 Effective Allocation of the Budgets
- 3 Policy Harmonization with National Policy Level
- 4 Digital Literacy
- 5 ERP Development

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของจังหวัดลำปาง ประจำปี ๒๕๖๐

๑. จังหวัดลำปางมีคะแนนสูงสุดในเรื่อง Smart Back Office ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ ๔๕.๘)

- Interoperability ความสามารถในการรองรับการใช้งาน (ร้อยละ ๗๒.๖) เป็นรูปแบบพัฒนาระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้รองรับการทำงานของระบบการใส่รหัสหรือการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว และการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการระหว่างหน่วยงาน ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. จังหวัดลำปางมีคะแนนต่ำสุดในเรื่อง Public Services การบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ ๒๘.๖)

- Customer Experience (ประสบการณ์การใช้บริการ) จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น ภาษาต่างประเทศ การขยายขนาดตัวอักษร คู่มือการรับบริการ สื่อวีดีโอหรือเสียง

- Service Support (บริการสนับสนุน) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการจากประชาชนและนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

๓. จังหวัดลำปางควรเร่งปรับปรุง พัฒนาให้อยู่ในระดับเดียวกับหน่วยงานอื่น ดังนี้

๑) Leadership Continuity Plan (แผนการสานต่อภารกิจ) ร้อยละ ๕.๙ จัดทำแผนการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสานต่อภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ที่จะหมดวาระลงเพื่อสานต่อภารกิจ และความต่อเนื่องโครงการดิจิทัลสำคัญของหน่วยงาน ตลอดจนจนถึงการบูรณาการงานต่างๆ ให้เข้ากับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศได้

๒) Effective Allocation of the Budgets (ประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณ) ร้อยละ ๘.๘ จัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับแนวนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และควรมีการจัดสรรงบประมาณลงในหมวดด้านศึกษาวิจัย พัฒนาศักยภาพ การจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรในการทำงานด้วยดิจิทัล และการพัฒนาระบบกลาง เพื่อให้หน่วยงาน ภาครัฐใช้ร่วมกันให้มากขึ้น

๓) Policy Harmonization with National Policy Level (การจัดทำนโยบายตามแนวนโยบายระดับชาติ) ร้อยละ ๑๑.๘

- จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อรองรับตามมาตรา ๒๑ ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

“มาตรา ๒๑ เมื่อประกาศใช้ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามความในมาตรา ๕ แล้ว ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าว และให้สำนักงบประมาณ ตั้งงบประมาณให้หน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาตินั้น”

- ในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลควรจะต้องสอดคล้องกับแผน DG ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่เป็นแนวทางในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามภารกิจที่แบ่งออกเป็น ๒๖ ภารกิจหลัก เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลที่ชัดเจน โดยกำหนดเป้าหมายตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติการดิจิทัล และกิจกรรมที่จะเป็นส่วนผลักดันให้ไปสู่เป้าหมายนั้น

๔) Digital Literacy (ความรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น) ร้อยละ ๑๖ ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น (Digital Literacy) ให้กับบุคลากรทุกคน (IT และ non-IT) ในหน่วยงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ในประเด็นต่าง

๕) ERP Development (การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล) ร้อยละ ๑๙.๖ ประยุกต์ใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) หรือแนวคิดของระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรในหน่วยงานให้มากขึ้น โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกัน และไม่ทำงานซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรปรับปรุง กฎ ระเบียบในการดำเนินการให้สอดคล้องกับการนำเอาระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงาน (รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาด้วย)

แนวทางการยกระดับความร่วมมือรัฐบาลดิจิทัล

ตามกรอบการประเมินความร่วมมือรัฐบาลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย 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> <p>๑)Government Integrationการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงาน เพื่อสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none">- เห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์- ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน- ให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว <p>๒)Smart Operationsการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none">- มีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์- มีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)- มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) <p>๓)Driven Transformationการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ</p> <p>๔)Citizen-centric Servicesการยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยภาครัฐจะต้องรักษาสัมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p> <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 หน่วยงานโดยมีการกำหนดกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอนวิธีการตอบกลับ และช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน พร้อมทั้ง ช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ มีช่องทางให้ ประชาชนลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านอีเมล หรือมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) เช่น การโหวตลงความคิดเห็นเพื่อสอบถามความเห็นจากประชาชน</p> <p>๔. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และมีข้อกำหนดในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน อาทิ มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับที่แน่นอน มีกระบวนการขั้นตอนวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน และมีช่องทางการตอบกลับที่ ชัดเจน เป็นต้น</p> <p>๕. จัดทำเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานในการจัดทำเว็บไซต์ไปในทิศทาง เดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมาตรฐานดังกล่าวปรับปรุงถึงเวอร์ชัน ๒ และมีเนื้อหามาตรฐานประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ ได้แก่ การ ตั้งชื่อเว็บไซต์ ข้อมูลพื้นฐานกับหน่วยงาน ข้อมูลเปิดภาครัฐ การให้บริการของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน คุณลักษณะที่ควรมี 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> <p>และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานควรมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับชาติตามมาตรา ๒๑ ของพระราชบัญญัติ</p>

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

“มาตรา ๒๒

ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดำเนินการตามภารกิจที่กำหนดในนโยบายและแผน

ระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวโดยเร็ว และส่งให้คณะกรรมการเฉพาะด้านที่คณะกรรมการมอบหมายเพื่อทราบ

ในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะด้าน ที่คณะกรรมการมอบหมายเห็นว่าแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่ได้รับตามวรรคหนึ่งยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้แจ้งให้หน่วยงานของรัฐเจ้าของแผนดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่คณะกรรมการเฉพาะด้านและหน่วยงานของรัฐมีความเห็นไม่สอดคล้องกันให้เสนอคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด คำชี้ขาดของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด”

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

๒. ในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลควรจะดูความสอดคล้องกับแผน DG ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่เป็นแนวทางในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามภารกิจที่แบ่งออกเป็น 26 ภารกิจหลัก เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน <https://www.ega.or.th/th/profile/2009/> และควรกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลที่ชัดเจน โดยกำหนดเป้าหมายตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติการดิจิทัล และกิจกรรมที่จะเป็นส่วนผลักดันให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๕ ระดับดังนี้

ระดับที่ ๑ : e-Government คือ ภาครัฐมีการให้บริการของหน่วยงานเฉพาะด้านหรือบางส่วนผ่านเว็บไซต์ อาจมีการรวมศูนย์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์เข้าไว้ยังจุดเดียว

ระดับที่ ๒ : Open Government คือ หน่วยงานภาครัฐจะเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่างๆ ข้อมูลที่หน่วยงานมีกลายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเริ่มเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

ระดับที่ ๓ : Data Centric Government คือ มุ่งเน้นที่การสร้างเว็บไซต์หรือระบบที่ให้บริการและตอบสนองผู้ใช้ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เปิดเผย ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลขององค์กร และการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้มากยิ่งขึ้น

ระดับที่ ๔ : Fully Digital Government คือ การนำไปสู่รูปแบบบริการและการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ การนำเทคโนโลยีสำคัญมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบูรณาการข้ามหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของแต่ละหน่วยงาน

	<p>ระดับที่ ๕ : Smart Government คือ การมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ ขับเคลื่อนผ่านการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ โดยอาศัยการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน รวมถึงนโยบายและสภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศ</p>
<p>Cyber Security Policy(นโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์)</p>	<p>จัดทำแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ 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 เรื่องรายชื่อหน่วยงานหรือองค์กร หรือส่วนงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ควรมีการจัดทำแนวนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานครอบคลุมหัวข้อเช่น การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ และการจัดให้มีระบบสารสนเทศและระบบสำรองของสารสนเทศซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนถึงมีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2559/E/189/8.PDF</p> <p>๒. จัดทำแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกส่วนงาน และจัดทำข้อปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานมีการประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ เพื่อให้สามารถเข้าถึง เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติได้ กำหนดผู้รับผิดชอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติดังกล่าวให้ชัดเจน ตลอดจนถึงทบทวนปรับปรุงนโยบายและข้อปฏิบัติให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p>
<p>Data Privacy and Sharing(ความเป็นส่วนตัวและการแบ่งปันข้อมูล)</p>	<p>๑. จัดทำนโยบายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบจากเว็บไซต์เช่น มีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในบางส่วนมีการกำหนดเรื่องคุณภาพของข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายระบุไว้มีการระบุวัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล มีการกำหนดข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย มีการกำหนดการเปิดเผยเกี่ยวกับการดำเนินการ มีการกำหนดการมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูล และมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลผู้ควบคุมดูแลข้อมูลและมีการจัดทำนโยบายให้มีความสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๓</p>

	<p>ควรมีการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลโดยมีกลไกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน</p> <p>ดูรายละเอียดได้ที่ http://www.nat.go.th/กฎหมาย/รายละเอียด/ArticleId/1</p> <p>๒. ควรมีการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลที่อนุญาตให้ผู้เข้าไปใช้ได้อย่างไม่มีเงื่อนไข และอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ เช่น CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP หรือ KMZ</p>
Effective Allocation of the Budgets(ประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณ)	<p>๑. จัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับแนวนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และควรมีการจัดสรรงบประมาณลงในหมวดด้านศึกษาวิจัย พัฒนาศักยภาพ การจัดฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรในการทำงานด้วยดิจิทัล และการพัฒนาระบบกลาง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกันให้มากขึ้น</p>

ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)	
Public Personnel Capabilities(ความสามารถของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ)	<p>๑. จัดสรรบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีบุคลากรที่ได้รับการรับรอง (Certificate) ด้าน ICT ของหน่วยงานให้เพียงพอและมีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ TDGA และการจัดฝึกอบรม และจัดสอบให้ได้ใบรับรอง 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 OfficerCIO) 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) ที่จะหมดวาระลงเพื่อสานต่อภารกิจ และความต่อเนื่องโครงการดิจิทัลสำคัญของหน่วยงาน ตลอดจนถึงการบูรณาการงานต่างๆ 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 - เพิ่มช่องทางการรับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์ - บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อลดการใช้กระดาษ สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาเอกสารของภาครัฐที่ประชาชนนั้นจะต้องนำมาให้กับหน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียดตาม ข้อที่ ๑๗ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/E/097/49.PDF อีกทั้งยังเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินการ ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ <p>๒. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการที่หน่วยงานพัฒนาออกมานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุด</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.etda.or.th/terminology-detail/1376.html</p>
Promote for Using Digital Service(การประชาสัมพันธ์การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์)	<p>๑. จัดทำช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook ของหน่วยงาน การติดป้ายแนะนำการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>๒. ใช้สื่อโซเชียลมีเดีย (Social media) เช่น Line Facebook YouTube Instagram Twitter โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งานให้ชัดเจน เช่น เพื่อประสานภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำบริการ เพื่อเป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็น หรือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไป เป็นต้นและควรประกาศแนวนโยบาย/ 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 เป็นต้นเพื่อรับฟังความคิดเห็น</p>

	เกี่ยวกับการใช้บริการจากประชาชนและนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
--	---

ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)	
Operational Efficiency(ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน)	<p>๑. ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานไม่เกิดความขัดข้องทั้งนี้ อุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ควรมีเพียงพอกับบุคลากร</p> <p>๒. จัดทำ/พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายใน (Back Office) ได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานนโยบายแผนงานโครงการ งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชีงานสารบรรณและเลขานุการ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ งานจัดซื้อพัสดุ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร งานตรวจสอบภายใน งานผู้ตรวจราชการ งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นที่จะใช้ระบบกลางของรัฐบาลที่ <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 โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกัน และไม่ทำงานซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรการปรับปรุง กฎ ระเบียบในการดำเนินการให้สอดคล้องกับการนำเอาระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงาน ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.eta.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 ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นเช่น 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 ๒MB/s เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมทั้งระบบภายใน Back Office การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการบริการประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๒. ดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT maintenance)อย่างสม่ำเสมอ ๓. จัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report)ที่บันทึกข้อมูลความผิดพลาดของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๔. บริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน ๕. กำหนดกลไกการยืนยันตัวตนของพนักงานเพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญของหน่วยงานรวมทั้งการยืนยันตัวตนเพื่อการติดตั้ง อัปเดต หรือถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เช่น รหัสประจำตัวพนักงาน รหัสผ่าน เป็นต้น ๖. จัดทำแผนและการซักซ้อมทดสอบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP: Business Continuity Plan) เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องได้ในสภาวะวิกฤติให้ครอบคลุมในทุกมิติเพื่อให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดได้ ๗. กำหนดมาตรการคุ้มครองการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในเรื่องลิขสิทธิ์และสิทธิบัตรให้ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ๘. ประยุกต์ใช้ระบบคลาวด์ให้มากขึ้น ผ่านบริการ G-Cloud ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันของภาครัฐ <p>ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/881/</p>
<p>Data Management(การจัดการข้อมูล)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบันลงสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางของหน่วยงาน และมีความถี่ในการตรวจสอบที่เหมาะสม เช่น มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บไว้ทุกเดือน เป็นต้น ๒. กำหนดแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานว่าข้อมูลใดสามารถเปิดเผยได้ หรือข้อมูลใดไม่สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากมีข้อกำหนดระบุไว้ เป็นต้น ๓. อัปเดตเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (SmartTechnological 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. นำเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้นเพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันรวมถึงสามารถช่วยลดขั้นตอนในการใช้บริการและลดเวลาในการใช้บริการได้ในระดับหนึ่งเช่น โฆษณาแอปพลิเคชัน, SMS ๒. เพิ่มการเข้าถึงบริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมบริการทั้งในระดับการให้ข้อมูล การแจ้งเรื่องร้องเรียน และการทำธุรกรรมตามแนวทางของมาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐ สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ ดูรายละเอียดได้ที่ https://www.ega.or.th/th/profile/989/

ภาคผนวก

๑. รายละเอียดแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑.๑ Open Government Dataซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง 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 Informationซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

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

๑.๓ Civic Participationซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

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

๑.๔ Complaint mechanismซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง คือ

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