

แนวทางการยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

กรอบการติดตามการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล

สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559

(Thailand Digital Government Readiness Framework 2016)



สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

1 กรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559



แผนภาพ: กรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559

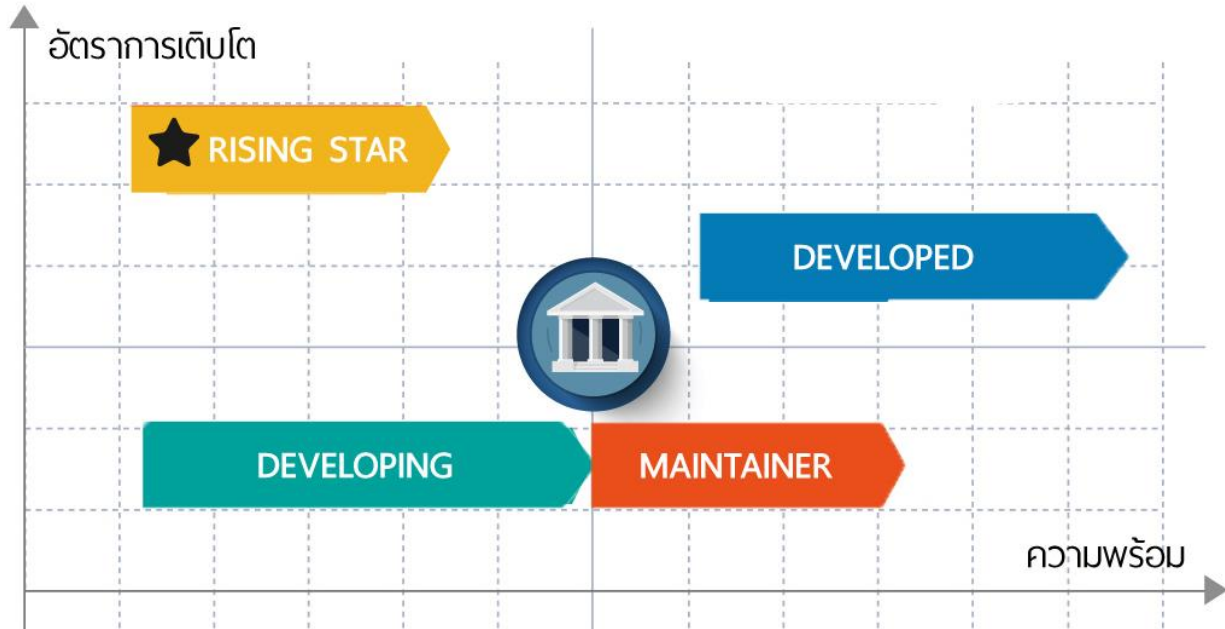
กรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559 เป็นการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความชัดเจน (Policies and Practices) 2) โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพพร้อมต่อการใช้งาน (Secure and Efficient Infrastructure) 3) ระบบบริหารจัดการภายใน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานร่วมกันได้ (Smart Back Office Practices) 4) ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัลที่พร้อมต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (E-Officer with digital capability) 5) การบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Accessible and convenient public services) และ 6) เทคโนโลยีอัจฉริยะและการติดตามถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้พัฒนาในรูปแบบดิจิทัล (Smart technologies and practices) โดยมีระดับคะแนนความพร้อมด้านการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมตามมิติทั้ง 6 ด้าน จาก 100 คะแนนเต็ม โดยในแต่ละด้านมีองค์ประกอบจำนวน 29 ประเด็น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง องค์ประกอบของกรอบการติดตามการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559

กรอบการติดตามการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล	น้ำหนัก	องค์ประกอบของกรอบการติดตามการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล
1. นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (Policies and Practices)	15%	1.1 Citizen centric and value creation
		1.2 Agency ICT strategy to support national digital government objectives
		1.3 E-Government cyber security
		1.4 E-Government e-laws and e-regulations compliance
		1.5 Data privacy
		1.6 Effective allocation of budgets
2. โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	20%	2.1 Technology Infrastructure
		2.2 Data integration
		2.3 Data Centre
		2.4 Government Cloud
		2.5 Data authentication and verification
3. ระบบบริหารจัดการภายใน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)	20%	3.1 Operational efficiency
		3.2 Digitalization of documents and services
		3.3 Dedicated employees for E-Government systems
		3.4 Inter-operability
4. ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (E-Officer with digital capability)	15%	4.1 Public Personnel Capabilities
		4.2 E-Leader capabilities
		4.3 Leadership continuity plan
5. การบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Accessible and convenient public services)	25%	5.1 Public information and Services
		5.2 Depth of information and services
		5.3 Single point of access
		5.4 Innovation of e-services
		5.5 Open data
		5.6 Feedback
6. เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart technologies and practices)	5%	6.1 Digital society
		6.2 Open government
		6.3 Big data
		6.4 Internet of things
		6.5 Business continuity practices

2 คำนิยามการจัดกลุ่มความพร้อมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลฯ ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกรม ประจำปี 2559

การจัดกลุ่มหน่วยงานที่มีความพร้อมดำเนินงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559 แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีคุณลักษณะ ดังนี้



แผนภาพ: ลักษณะ 4 กลุ่ม ความพร้อมดำเนินงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

กลุ่มที่ 1: กลุ่มที่มีพัฒนาการระดับความพร้อมสูงมาก (Rising Star)

หมายถึง หน่วยงานที่มีพัฒนาการระดับความพร้อมสูงขึ้นอย่างมากจากผลการสำรวจฯ ประจำปี 2558

กลุ่มที่ 2: กลุ่มที่มีระดับความพร้อมสูง และมีระดับพัฒนาการสูงอย่างต่อเนื่อง (Developed)

หมายถึง หน่วยงานที่มีระดับความพร้อมสูงในผลการสำรวจฯ ประจำปี 2558 และมีพัฒนาการระดับความพร้อมอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มที่ 3: กลุ่มที่มีระดับความพร้อมสูงและมีระดับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintainer)

หมายถึง หน่วยงานที่มีระดับความพร้อมสูงในผลการสำรวจฯ ประจำปี 2558 และยังคงรักษาความพร้อมไว้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มที่ 4: กลุ่มที่มีพัฒนาการระดับความพร้อมปานกลาง (Developing)

หมายถึง หน่วยงานที่มีความพร้อมระดับปานกลางในผลการสำรวจฯ ประจำปี 2558 และยังคงความพร้อมในระดับใกล้เคียงจากปีที่ผ่านมา

3 แนวทางการยกระดับ/ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล

จากผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559 สามารถสรุปแนวทางการยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง แนวทางในการยกระดับ/ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามกรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี 2559

กรอบการติดตามการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	แนวทางการยกระดับ/ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล
นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Policies and Practices)	
Citizen centric and value creation	ควรดำเนินการที่มีแนวทางชัดเจน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น การดำเนินการที่ประชาชนและ/หรือ ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งการให้บริการสาธารณะและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่องและมีความเหมาะสม โดยกำหนดรูปแบบในการดำเนินที่ชัดเจนสามารถไปสู่การปฏิบัติที่เห็นผลได้เด่นชัด ต่อไป
e-Government, e-Laws, and e-Regulations	ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลทางราชการ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามพันธกิจงานของหน่วยงาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม
Agency ICT strategy to support national digital government objectives	ควรมีนโยบาย/ แผนกลยุทธ์ การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนและนโยบายของประเทศไทย และมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ผลักดันให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายการเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ตามที่กำหนดไว้ เช่น แผนที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุนบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ การพัฒนาด้านการบูรณาการข้อมูล (Data integration) การพิสูจน์และตรวจสอบข้อมูล (Data authentication and verification) โครงสร้างการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Technological service infrastructure) พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และทรัพยากรบุคคลของประเทศ (Public and personnel capabilities)
Data privacy	ควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูล (Data Protection) ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยควรดำเนินการให้มีการกำหนดนโยบายของหน่วยงานในด้านการคุ้มครองข้อมูล และสื่อสารนโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลของหน่วยงานให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
E-Government Cyber Security	ควรมีการกำหนดแนวนโยบาย/ แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ให้สอดคล้องกับแนวทางความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน และการสำรองหากเกิดเหตุที่ไม่คาดฝันอย่างเป็นระบบ โดยการเตรียมทรัพยากรของหน่วยงานให้มีความพร้อมรับมือกับภัยคุกคามต่างๆ ตามความเหมาะสมและจำเป็นของหน่วยงาน

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

Technology Infrastructure	ควรมีการดำเนินการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสามารถติดตามผ่านระบบบริหารจัดการอัตโนมัติ โดยหน่วยงานอาจดำเนินการเอง หรือจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดูแล ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน และควรมีการแบ่งหน้าที่การดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ภาครัฐของหน่วยงานอย่างชัดเจน โดยพิจารณาสัดส่วนเจ้าหน้าที่ภาครัฐของหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม
Data integration	ควรมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยน/ ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น (Cross Inter-Operability) ตามความจำเป็นและเหมาะสมในการใช้งานของหน่วยงาน ทำให้ข้อมูลภาครัฐมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ลดความซ้ำซ้อนและสามารถติดตามสถานะของข้อมูลเหล่านั้นได้ เพื่อความสะดวกนำมาพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน และ/หรือบริการของหน่วยงาน
Data Centre	ควรมีการประสานในการใช้งานศูนย์ข้อมูล (Data Centre) โดยการเชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น หรืออาจจะใช้งานเป็นศูนย์ข้อมูลของหน่วยงานเองในการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบกลางที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน ตามความจำเป็นและเหมาะสมต่อการใช้งานของหน่วยงาน
Government Cloud	ควรเตรียมความพร้อมในระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อรองรับการใช้งานระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) โดยกำหนดความต้องการของระบบให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละงาน เช่นด้านซอฟต์แวร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแพลตฟอร์ม หรือด้านอื่นๆ เนื่องจากระบบคลาวด์คอมพิวติ้งเป็นหนึ่งในตัวช่วยการบริหารทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีของหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล
Data authentication and verification	ควรมีการกำหนดกลไกการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญของหน่วยงานให้เป็นไปตามความเหมาะสมและจำเป็นของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

ระบบบริหารจัดการภายในในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)	
Operational Efficiency	ควรบริหารจัดการภายในหน่วยงานผสมผสานร่วมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัลยิ่งขึ้น และควรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีส่วนรับผิดชอบในแต่ละงานอย่างชัดเจน เช่น การรับข้อร้องเรียน การรับข้อเสนอแนะจากผู้บริการ ดังนี้ 1. กำหนดเวลาในการตอบกลับที่แน่นอน 2. มีขั้นตอนวิธีการตอบรับที่ชัดเจน และ 3. รูปแบบสำหรับการตอบรับที่ชัดเจน เพื่อเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ การให้ข้อมูลสาธารณะแก่ประชาชนผ่านเว็บไซต์ ตามเหตุการณ์หรือแนวโน้มที่เป็นปัจจุบัน
Digitalization of Documents and Services	ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในหน่วยงาน ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือมีมาตรการของหน่วยงานในการลดเอกสารที่เป็นกระดาษตามแนวทางใดแนวทางหนึ่งตามอย่างเหมาะสม เช่น ประกาศเป็นนโยบายของหน่วยงาน จัดกิจกรรมรณรงค์ภายในหน่วยงาน และ/ หรือจัดทำเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน เป็นต้น
Dedicated employees for e-Government functions	ควรมีการบริหารจัดการหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในหน่วยงาน ตามความเหมาะสมและศักยภาพของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงภารกิจหลักของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้เข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
Inter-operability	ควรเตรียมความพร้อมในข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อการเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เช่น การเชื่อมโยงโครงข่ายกับระบบกลาง หรือโครงข่ายเฉพาะระหว่างหน่วยงาน(Private Network) เพื่อรับรองกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน และ/หรือบริการดิจิทัลระหว่าง 2 หน่วยงานขึ้นไป (Cross Inter-Operability)
ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (E-Officer with Digital Capability)	
Public Personnel Capabilities	ควรมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐของหน่วยงานในทักษะเชิงดิจิทัล อาจมีการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ ให้ทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และระดับผู้บริหาร ส่งเสริมการพัฒนาตามสายงานอาชีพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างเหมาะสม เช่น ด้านการใช้งานระบบเฉพาะเพื่อการทำงานระบบงานหลัก ด้านความปลอดภัยในการใช้ IT Security และกฎหมาย/กฎระเบียบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ เป็นต้น
E-Leader Capabilities	ควรเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนปัจจัยในการบริหารและทักษะที่เกี่ยวข้องด้านการดำเนินการ แก่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ของหน่วยงาน เช่น การวางกลยุทธ์ การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
Leadership Continuity Plan	ควรมีการเตรียมการด้านความต่อเนื่อง ในการสานต่อภารกิจ/ อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ของหน่วยงาน ที่จะหมดวาระลง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินการตามภารกิจของ CIO ต่อไป

การบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Accessible and convenient public services)	
Public information and Services	ควรมีความพร้อมในการให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล ผ่านการรองรับช่องทางการเข้าถึงต่างๆ ในหลากหลายแพลตฟอร์ม เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนมือถือ และคีโอเอส รวมถึงการให้บริการให้บริการในรูปแบบภาษาอังกฤษและผู้ใช้กลุ่มพิเศษ ได้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นต้น
Depth of Information and Services	ควรเปิดเผยข้อมูลและการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่ง่ายต่อการเข้าถึงของประชาชน ตามความเหมาะสมของข้อมูลและดำเนินการนั้นๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกและประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านข้อมูลอย่างครบถ้วน เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นต้น
Single Point of Access	หน่วยงานควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีบริการที่อาศัยการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้รับบริการสามารถใช้บริการของหน่วยงานอื่น โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานนั้นด้วยตนเอง เป็นต้น
Innovation of E-Services	ควรติดตามสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มทางเทคโนโลยี เพื่อนำมาพัฒนาบริการของหน่วยงานอย่างมีรูปธรรม เช่น สร้างบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ๆ และ/หรือ ปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิมอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมของหน่วยงาน
Open data	ควรมีการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถนำไปใช้งานได้อย่างอิสระอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำไปใช้งานต่อได้ทันที เช่น CSV, ODS,XML, JSON, KML,SHP หรือ KMZ เป็นต้น และปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านข้อมูลอย่างครบถ้วน
Feedback	ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น อีเมล แบบตอบรับออนไลน์ การโต้ตอบแบบออนไลน์ โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงการดำเนินการภายในและพัฒนาการให้บริการที่ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น

เพื่อเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technologies/ Practices)	
Digital Society	ควรเตรียมความพร้อมในการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นทางการอย่างเหมาะสม เช่น Line, Facebook, Instagram, YouTube, Twitter และ/ หรือ Online Forum ในการเป็นช่องทางที่มีส่วนร่วมของประชาชน ภาคธุรกิจ และระหว่างหน่วยงานภาครัฐเอง โดยมีแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติต่อการใช้สื่อโซเชียลมีเดียที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐรับทราบ เป็นต้น เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการใช้สื่อโซเชียลมีเดียอย่างถูกต้องของหน่วยงาน
Open Government	ควรส่งเสริมกิจกรรม/โครงการ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา ด้านการพัฒนานโยบายภาครัฐ และพัฒนา บริการของหน่วยงาน เป็นต้น อย่างเป็นทางการที่สามารถจับต้องได้ โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านข้อมูลอย่าง ครบถ้วน
Big Data	ควรเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ตามความจำเป็นและเหมาะสมของหน่วยงาน เช่น ใช้ เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลจากสาธารณะ และ/ หรือ ข้อมูลที่เป็นบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (MOU) เพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจในการพัฒนาหน่วยงาน เป็นต้น
Internet of Things	ควรริเริ่มเตรียมความพร้อมในระบบสารสนเทศเพื่อรองรับกับอุปกรณ์เชื่อมต่ออิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ ตามความจำเป็นและ ความคุ้มค่าในการลงทุนพัฒนาของหน่วยงาน
Business Continuity Practices (BCP)	ควรเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้น จากเหตุการณ์ที่นอกเหนือการควบคุม เช่น ภัย พิบัติ การก่อการร้าย เหตุไม่คาดฝัน เป็นต้น เพื่อการบริหารงานและบริการประชาชนในสภาวะไม่ปกติได้อย่างต่อเนื่อง



สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)

www.ega.or.th