

โครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรม ประจำปี พ.ศ.2559

(ร่าง) กรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมของประเทศไทย
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

มีนาคม พ.ศ. 2559

พัฒนาโดย:

หน่วยงานนโยบายสาธารณะและการกิจการภาครัฐ (Public Sector)
บริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิวัน จำกัด ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก



ความเป็นมาของโครงการ

วัตถุประสงค์หลักและระยะเวลาการดำเนินโครงการ



ความเป็นมาของโครงการ

- เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) จัดทำโครงการนี้ขึ้น เพื่อสำรวจระดับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงานด้านการจัดทำนโยบายและพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย
- กรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมของประเทศไทย ปี พ.ศ.๒๕๕๘ ยังต้องการการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยมากขึ้น สืบเนื่องจากผลสำรวจและผลตอบรับของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมของประเทศไทย ในปี พ.ศ.๒๕๕๘ ดังนั้น โครงการนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อพัฒนากรอบการประเมินความพร้อมฯ ปี พ.ศ.๒๕๕๙ ที่มีความสอดคล้องกับแผน/นโยบายของประเทศไทย และการศึกษาของต่างประเทศ



วัตถุประสงค์หลักของโครงการ

- เพื่อพัฒนากอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย และตัวบ่งชี้ระดับความพร้อมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
- เพื่อสำรวจระดับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงานด้านการจัดทำนโยบายและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
- เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสถานภาพการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลระดับประเทศ

ผลลัพธ์ของโครงการ

- Digital Government Maturity Index
- Overall Digital Government Readiness

ระยะเวลาการดำเนินโครงการ



การทบทวน &
พัฒนากรอบการ
ประเมินฯ

ก.พ. - 30 มี.ค.

การพัฒนา
แบบสอบถาม

1 - 20 เม.ย.

การดำเนิน
การสำรวจ

20 เม.ย. - 30 มิ.ย.

การวิเคราะห์ผล
และจัดทำรายงาน

16 ก.ย.



กำหนดการหลักของการประชุมระดมสมอง

- นำเสนอกรอบการประเมินฯ ซึ่งพัฒนาโดยทีมงานของบริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิวัน จำกัด
- อภิปรายกรอบการประเมินฯ ร่วมกับผู้เข้าร่วมการประชุมระดมสมองและรวบรวมผลตอบรับ
- สรุปประเด็นที่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข สำหรับกรอบการประเมินฯ
- กำหนดระยะเวลาสำหรับการทบทวนสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง และจัดทำแผนงานให้เสร็จสมบูรณ์



ผลลัพธ์จากการประชุมระดมสมอง

ผลตอบรับที่มีต่อกรอบการประเมินฯ ตัวชี้วัด และน้ำหนักคะแนนสำหรับตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้น



Digital Government Readiness Survey

รูปแบบการสำรวจเพื่อประเมินความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัล สามารถทำได้หลากหลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีจะมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน

Agency Self Review
-By Chief Information Officers
(CIO)

การสำรวจโดยให้หน่วยงานประเมินตนเอง

National Indicators
- Such as broadband penetration
- ICT literacy

การใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่างๆ เช่น ตัวชี้วัดที่พัฒนาโดยหน่วยงานต่างๆ ข้อมูลสถิติพื้นฐานจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น

User Review
-Feedback from citizens and businesses

การสำรวจโดยให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน

Mystery Shoppers
-To test websites/services
-independently

การสำรวจโดยบุคคล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดลองใช้เว็บไซต์หรือบริการต่างๆ

วิธีการ 01

การทบทวนกรอบการประเมินฯ ของปีก่อน



- ✓ กรอบการประเมินฯ ปีก่อน
- ✓ ผลลัพธ์ที่สำคัญ
- ✓ ตัวชี้วัด
- ✓ ผลตอบรับ และความท้าทาย



การศึกษาแผน/นโยบายของประเทศ

- ✓ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- ✓ กรอบนโยบาย ICT 2020
- ✓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ✓ แผนแม่บทไอซีที 1 และ 2

วิธีการ 02

วิธีการ 03

การศึกษาแนวทางจากคู่มือต่างประเทศ



- ✓ UN e-gov readiness manual
- ✓ Open data barometer
- ✓ Waseda e-gov ranking
- ✓ Global open data index
- ✓ Europe DE and society index
- ✓ UN proposed model of e-gov
- ✓ Cloud readiness index
- ✓ Gartner study of digital gov
- ✓ Life event method of evaluating DG services



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การรวบรวมมุมมองและผลตอบรับจากการอภิปรายในการประชุมระดมสมอง (กรอบการประเมินฯ ตัวชี้วัด และน้ำหนักคะแนนตัวชี้วัด)

วิธีการ 04

กรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี พ.ศ. 2558

กรอบการประเมินฯ ปี พ.ศ. 2558

สัญลักษณ์

✗ นำออก
△ แบ่งออก

○ ย้ายไป
★ เพิ่มใหม่

นโยบายและวิสัยทัศน์รัฐบาล

1

Strategic - Business - IT alignment
(EA-PDCA)

2

Budget viability

Customer/Citizen centric

3

Laws and regulations compliance

e-Leader

ตัวชี้วัดที่มีอยู่ได้รับการ
ทบทวนและปรับให้มีความ
เป็นปัจจุบันมากขึ้น

Government Infrastructure/Network

Broadband

5

Security

Backup

Back Office/ e-Governance

Governability

Interoperability

Efficiency for IT Structural
Reform



Government Public Service

Accessibility

Usability

One stop service/Portal

Continuous improvement
with innovation

Trends/ Emerging Issues

BCP

4

Information Security

2

Open government

6

Cloud computing

Big data

7

Smart Card

เพิ่มช่องในการ
ประเมินทักษะด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารของ
พนักงานใน
สังกัดภาครัฐบาล

กรอบการประเมินฯ ปี พ.ศ.2559 : การเปลี่ยนแปลงจากกรอบการประเมินฯ ปีก่อน

สัญลักษณ์



นำออก



แบ่งออก



ย้ายไป



เพิ่มใหม่

กรอบการประเมินฯ ปี พ.ศ.2559

นโยบาย/
หลักปฏิบัติ



Citizen centric and value creation



Agency ICT strategy to support
national digital government
objectives



E-Government cyber security



E-Government, e-laws and
e-regulations compliance



Data privacy

เสาหลัก

Secure and Efficient Infrastructure

Technology
Infrastructure



Data integration



Data Centre



Government cloud



Data authentication
and verification

Smart Back Office Practices



Operational
efficiency



Digitalization of
documents and
services



Dedicated employees
for E-Government
systems



Inter-operability



Effective allocation
of budgets

E-Officer with Digital Capability



Public Personnel
Capabilities



E-Leader
capabilities



Leadership
continuity plan

Accessible and Convenient Public Services

Public Information
and services



Depth of information
and services

Single point of access

Innovation of e-services



Open data



Feedback

Smart Technologies/ Practices



Digital society

Open government

Big data

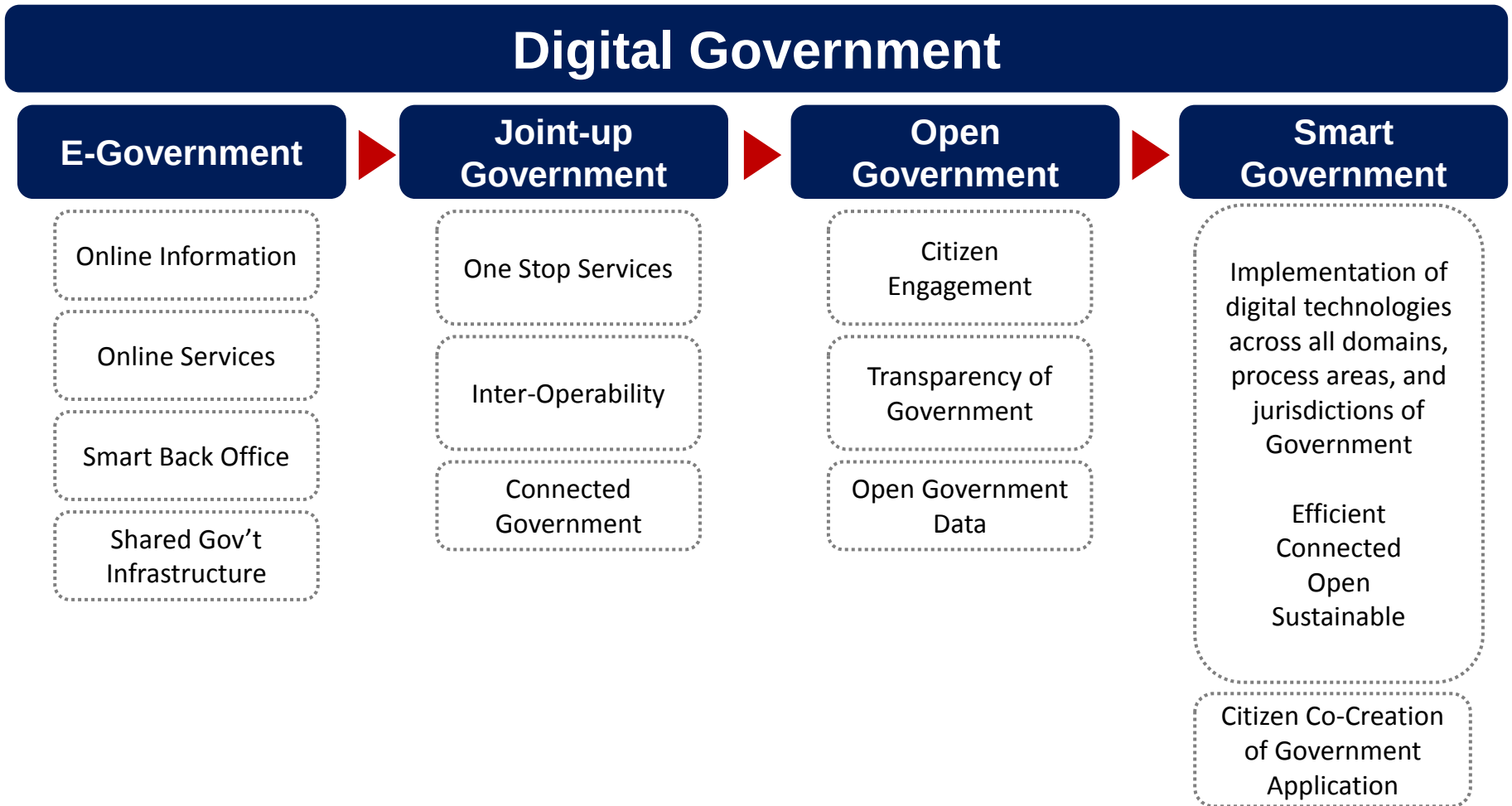


Internet of things

Business continuity
practices

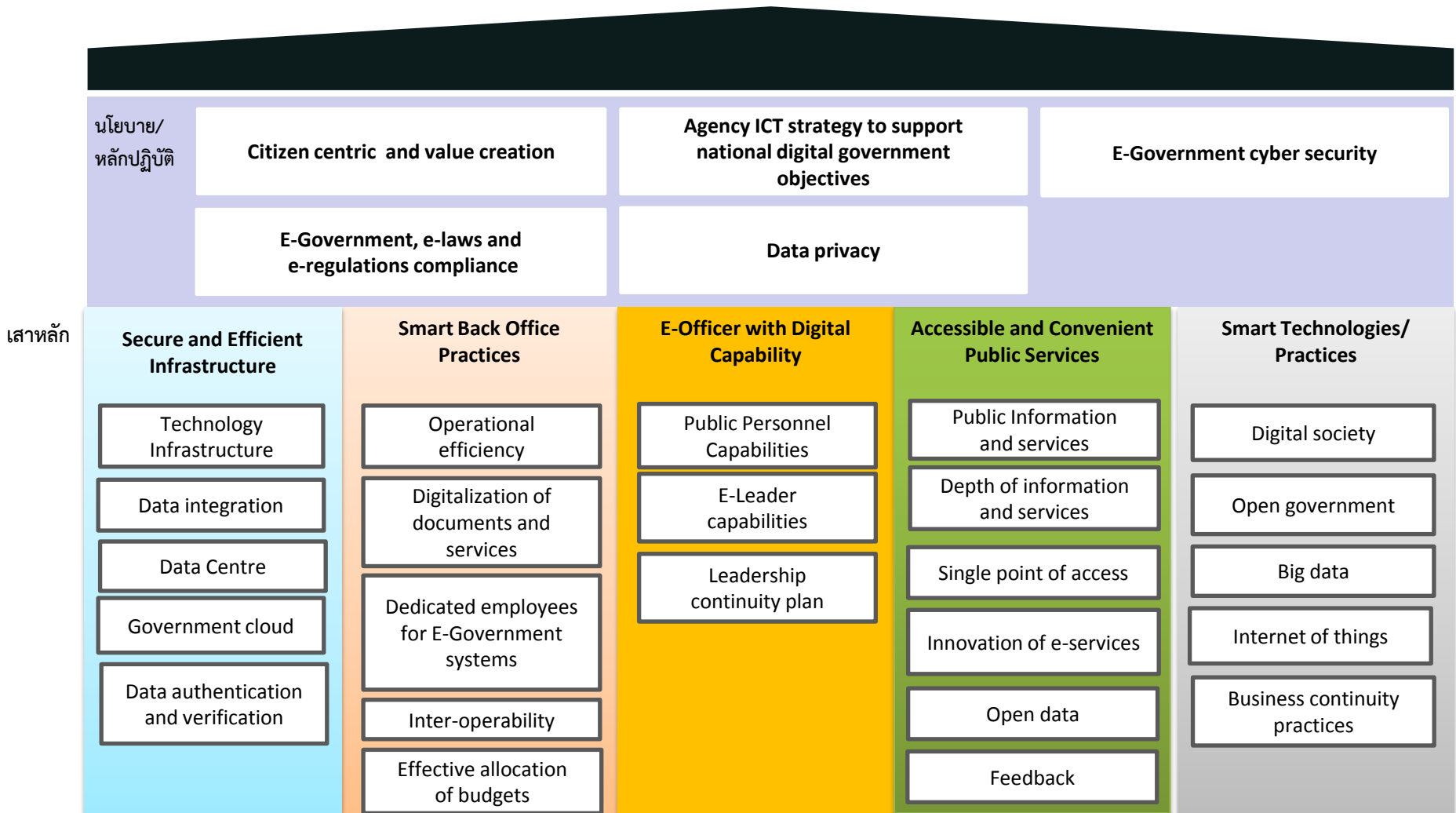
กรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ ที่นำเสนอ

Digital Government Maturity Model



หมายเหตุ: Digital Government Maturity Model ที่นำเสนอนี้ ได้รับการพัฒนาโดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ the Gartner model ซึ่งอยู่ในเอกสารที่ตีพิมพ์และเผยแพร่เมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2557 และ the UN 5-phase development model. The Gartner model ที่ได้รับการพัฒนาต่อมาและตีพิมพ์เผยแพร่ในปี พ.ศ.2558 นั้น มิได้นำมาใช้ เนื่องจากโมเดลที่พัฒนาขึ้นนั้น ให้ความสำคัญต่อระดับขั้นการพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลในขั้นสูง ในขณะที่ กรณีของประเทศไทยนั้น ควรให้ความสำคัญต่อระดับขั้นการพัฒนาในขั้นแรกๆก่อน ซึ่งมีความเหมาะสมกับโมเดลที่นำเสนอในการศึกษานี้

(ร่าง) กรอบการประเมินฯ ปี พ.ศ.2559: ความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย



คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
นโยบาย/ หลักปฏิบัติ	หลักปฏิบัติ กฎ และแนวทาง ที่วางไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายระยะยาวของหน่วยงาน ตามระดับชั้นขององค์กร
Citizen centric/value creation	นโยบาย/หลักปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยเป็นวิธีการที่ให้คุณค่าและความสะดวกสบายที่สูงที่สุดแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ นโยบาย/หลักปฏิบัตินี้ รวมถึง (1) ผลตอบรับที่มีต่อบริการที่มีอยู่ และ (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบริการสาธารณะ
e-Government e-laws and e-regulations	นโยบาย/หลักปฏิบัติ ที่ทำให้แน่ใจได้ว่าหน่วยงานภาครัฐนั้น มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ ซึ่งกฎหมายและข้อบังคับนั้น รวมถึงกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลทางการ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ และการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มิได้จำกัดกฎหมายและข้อบังคับ ตามที่ได้ระบุในข้อความข้างต้นเท่านั้น
Agency ICT strategy to support national digital government objectives	นโยบาย/หลักปฏิบัติ ของกลยุทธ์หน่วยงาน/ระดับชั้นขององค์กร ที่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ จุดประสงค์จะได้รับการประเมินเปรียบเทียบกับจุดประสงค์ที่ระบุไว้ในภายใต้กลยุทธ์ของรัฐบาลดิจิทัล เกี่ยวกับ ‘การพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุนบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐบาล’ จุดประสงค์นั้นยังรวมถึงการพัฒนาด้านการบูรณาการข้อมูล (Data integration) การพิสูจน์และตรวจสอบข้อมูล (Data authentication and verification) ข้อมูล (Information) ผลตอบรับ (Feedback) โครงสร้างการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Technological service infrastructure) และศักยภาพของบุคลากรและทรัพยากรบุคคลของประเทศ (Public and personnel capabilities)
Data privacy	นโยบาย/หลักปฏิบัติ ในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลประชาชนและภาคธุรกิจ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data privacy) นั้น คือ ประเด็นสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณา เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของข้อมูลดิจิทัล จากการที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เพิ่มขึ้นปริมาณขึ้นมาก ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลของกระบวนการและฐานข้อมูลรัฐบาล นโยบายซึ่งปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล คือ กระบวนการสำคัญขององค์กรที่ต้องได้รับการพัฒนา
E-Government cyber security	นโยบาย/หลักปฏิบัติ ในการพัฒนาระดับการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) ด้วยระดับของการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลในระดับสูงของข้อมูลภาครัฐบาล ซึ่งมาพร้อมกับการพัฒนาขั้นสูงสุดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า ฐานข้อมูลสาธารณะนั้น ได้รับการปกป้องจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (การเจาะข้อมูล) และนโยบายการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) นั้น มีความสำคัญ เพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลรัฐบาลนั้น ได้รับการปกป้อง

คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
Secure and Efficient Infrastructure	โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และความปลอดภัยของหน่วยงานในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล
Technology infrastructure	โครงสร้างเทคโนโลยี รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายที่ต้องการทั้งหมด โดยพนักงานในสังกัด ภาครัฐบาล เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละวันและให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โครงสร้าง ยังประกอบไปด้วยระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เซิร์ฟเวอร์ และฐานข้อมูล
Data integration	การบูรณาการของฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งทำให้หน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลพื้นฐานระหว่างกันได้ โดยไม่มีข้อจำกัด
Data Centre	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของข้อมูลรัฐบาล ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากหลายหน่วยงาน ศูนย์ข้อมูลนั้น จะต้องได้รับการจัดตั้งขึ้นตามมาตรฐานด้านการสำรองข้อมูล เพื่อจะทำให้มั่นใจได้ว่า ความปลอดภัยของฐานข้อมูลอยู่ในระดับสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้ ยกตัวอย่างเช่น การจัดเก็บข้อมูลสำรองในสถานที่ห่างไกล ที่ปลอดภัยจากการเผชิญน้ำท่วม หรือไฟไหม้
Government cloud	การนำบริการ <u>Cloud computing</u> มาใช้ในภาครัฐบาล
Data authentication and verification	การใช้ระบบบัตรอัจฉริยะกับบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์และตรวจสอบข้อมูล เมื่อรับบริการผ่านจุดบริการหรือระบบออนไลน์ การใช้บัญชีผู้ใช้งานแบบรวมศูนย์ ซึ่งอนุญาตให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐบาลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดได้

คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
Smart Back Office Practices	หลักปฏิบัติและคุณลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ประเด็นที่ให้ความสนใจในเสาหลักนี้ ได้แก่ การดำเนินงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน
Operational efficiency	การส่งมอบบริการได้โดยปราศจากกระบวนการที่ซ้ำซ้อน ใช้ปริมาณทรัพยากรที่น้อยที่สุด และในเวลาที่เร็วที่สุดที่เป็นไปได้ หลักปฏิบัติที่ใช้ประเมิน ยังรวมถึงแผนหรือหลักปฏิบัติที่แบบแผนภายในองค์กร ในการตรวจสอบอย่างเป็นระยะ และปรับปรุงกระบวนการทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีไฮอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อระบุและกำจัดความซ้ำซ้อน
Digitalization of documents and processes	การเปลี่ยนแปลงกระบวนการและข้อมูลในรูปแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จุดมุ่งหมายสูงสุด คือการลดกระบวนการที่ใช้กระดาษให้เหลือน้อยที่สุด ตัวชี้วัดนี้ จะได้รับการประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน กับจำนวนกระบวนการทั้งหมดขององค์กร
Dedicated employees for E-Government systems	การมีอยู่ของพนักงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น บริการ คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า ระบบได้รับการดูแลอย่างดีและลดช่วงเวลาที่ระบบไม่ทำงานได้ในการบริการ
Inter-operability	ความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการเชื่อมต่อและการแบ่งปันข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มและฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) พื้นฐาน
Effective allocation of budgets	กระบวนการเกี่ยวกับองค์กรที่ทำให้แน่ใจได้ว่า มีการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านกระบวนการประเมินงบประมาณ (การวิเคราะห์ต้นทุน – ผลประโยชน์) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
E-Officer with digital capability	หลักปฏิบัติเพื่อยกระดับทักษะของพนักงานในสังกัดภาครัฐบาลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) การวัดความสามารถและความรับผิดชอบของพนักงานในสังกัดภาครัฐบาลในบทบาทความเป็นผู้นำ และการวางแผนความต่อเนื่องในบทบาทความเป็นผู้นำ
Public Personnel capabilities	กระบวนการในการยกระดับทักษะของพนักงานในสังกัดภาครัฐบาลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่มีความจำเป็นในการส่งมอบบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง
E-Leader capabilities	การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นปัจจุบันของประธานฝ่ายสารสนเทศ (CIO) และสิ่งที่ยังต้องการในรูปแบบของทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนบทบาทของประธานฝ่ายสารสนเทศ (CIO)
Leadership continuity plan	แผนความต่อเนื่อง เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในความเป็นผู้นำ สำหรับบทบาทของประธานฝ่ายสารสนเทศ (CIO)

คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
Accessible and convenient public services	กลไกผลตอบรับ การบริการและข้อมูลสาธารณะที่มีอยู่ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ต่อประชาชนและภาคธุรกิจ
Public information and services	ข้อมูลและบริการที่มีให้กับประชาชนและภาคธุรกิจผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การประเมิน จะพิจารณาคุณลักษณะของข้อมูลและบริการ ดังต่อไปนี้ (1) ความพร้อมใช้ของข้อมูลและบริการ (2) แพลตฟอร์ม เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และคีโอเอส และ (3) การเข้าถึงข้อมูลและบริการโดยผู้พิการ
Depth of information and services	ปริมาณของข้อมูลที่มีอยู่และประเภทของบริการที่นำเสนอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชนและภาคธุรกิจ การประเมิน จะพิจารณาคุณลักษณะของข้อมูลและบริการ ดังต่อไปนี้ (1) จำนวนของบริการทั้งหมด (2) จำนวนของบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) ประเภทของข้อมูลที่มีอยู่ในรูปแบบออนไลน์
Single point of access	การบูรณาการของบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และข้อมูล ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากจุดเดียว สิ่งนี้ต้องการการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างองค์กร และการจัดตั้งข้อมูลพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ซึ่งสามารถเป็นแม่ข่ายข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานได้บนแพลตฟอร์มเดียว จุดบริการเพียงจุดเดียวที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้ทั้งหมด (Single point of access) หรือ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop centers) นั้น จะได้รับการจัดกลุ่มตามหัวข้อ เช่น บริการที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนธุรกิจ บริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และบริการที่เกี่ยวข้องกับการค้า
Innovation of E-services	กระบวนการในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของวิธีการใหม่และมีมิติด้านนวัตกรรม เพื่อส่งมอบบริการให้กับประชาชนและภาคธุรกิจ ตัวชี้วัดนี้ จะประเมินการมีอยู่ของกระบวนการนี้ในหน่วยงานต่างๆ
Open data	ข้อมูล ซึ่งเปิดเผยและพร้อมใช้ให้กับทุกคน ในการนำไปใช้ การนำไปใช้ในครั้งต่อไป และการจัดสรรใหม่โดยทุกคน
Feedback	กลไกในการรวบรวมผลตอบรับจากประชาชนและภาคธุรกิจ เกี่ยวกับนโยบาย/กฎเกณฑ์ของรัฐบาล รวมถึงข้อมูลและบริการที่มีอยู่

คำจำกัดความของกรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ

เสาหลักและตัวชี้วัด	ความหมาย
Smart Technologies/ Practices	การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลได้ดีขึ้น ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานภาครัฐบาล และควมมีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรสาธารณะมากขึ้น
Digital society	สังคมที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลในหลายกิจกรรม รวมถึงภาครัฐบาล การมีปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์กับรัฐบาล รวมถึงในการลงคะแนนเสียงและกระบวนการบริหารงานภาครัฐบาล (กระบวนการที่การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะนั้น ได้มีการจัดทำขึ้นและนำไปปฏิบัติ)
Open government	รัฐบาลที่ทำให้แน่ใจได้ว่า มีความโปร่งใสของข้อมูลสาธารณะ โดยการทำให้ข้อมูลเหล่านี้พร้อมใช้ผ่านแพลตฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และมีใช้อิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลนี้
Big data	หลักปฏิบัติในการใช้การวิเคราะห์เซตข้อมูลขนาดใหญ่ในการระบุถึงรูปแบบ แนวโน้มและพฤติกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะนำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลได้ดีขึ้น
Internet of things	ระบบเครือข่ายของอุปกรณ์เชื่อมต่อ ยานพาหนะ อาคาร และอุปกรณ์อื่นๆที่ฝังด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยี จะทำให้รัฐบาลสามารถติดตามสินทรัพย์ต่างๆได้ดีขึ้น และทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการใช้สินทรัพย์ เพื่อจัดหาบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
Business continuity practices	การกำหนดความสามารถขององค์กร/หน่วยงาน ในการส่งมอบบริการได้อย่างต่อเนื่องในระดับที่ได้มีการกำหนดระดับที่สามารถยอมรับได้ไว้มาก่อน

Digital Government Thailand

Digital Government Maturity Index

The Digital Government Maturity Index นั้น จะได้รับการคำนวณบนพื้นฐานของคะแนนที่ให้น้ำหนักของตัวชี้วัดที่ได้รับการเลือก ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่นำเสนอระดับการพัฒนาตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสูงสุดของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ :

- (1) E-Government,
- (2) Joint-Up Government,
- (3) Open Government, and
- (4) Smart Government

Overall Digital Government Readiness Index

The Overall Digital Readiness Index นั้น จะได้รับการคำนวณบนพื้นฐานของคะแนนที่ให้น้ำหนักต่อตัวชี้วัด นโยบายและหลักปฏิบัติ และเสาหลักทั้งหมด ที่เป็นส่วนประกอบของกรอบความเป็นรัฐบาลดิจิทัล

Digital Government Maturity Index

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับทั้ง 4 ระดับขั้นการพัฒนา

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับบางระดับขั้นการพัฒนา

หมายเหตุ: น้ำหนักคะแนนที่สูงกว่าตัวชี้วัดอื่นนั้น เป็นไปตามสมมติฐานของระดับขั้นพัฒนาในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม หากผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับขั้นของการบูรณาการ ดังนั้นน้ำหนักคะแนนที่สูงขึ้นจะให้กับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการ ‘บูรณาการ’

เสาหลัก	ตัวชี้วัด	น้ำหนักคะแนน	E-Government	Joint-up Government	Open Government	Smart Government
นโยบาย/ หลักปฏิบัติ	ทุกตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับทั้ง 4 ระดับขั้นการพัฒนา	-				
Secure and Efficient Infrastructure	ทุกตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับทั้ง 4 ระดับขั้นการพัฒนา	-				
Smart Back Office Practices	Operational efficiency	-				
	Digitalization of documents and services	10%				
	Dedicated employees for E-Government systems	-				
	Inter-operability	15%				
	Effective allocation of budgets	-				
E-Officer with digital capability	ทุกตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับทั้ง 4 ระดับขั้นการพัฒนา	-				
Accessible and convenient public services	Public information and services	10%				
	Depth of information and services	10%				
	Single point of access	15%				
	Innovation of E-services	-				
	Open data	10%				
	Feedback	10%				
Smart Technologies/ Practices	Digital society	2.5%				
	Open government	10%				
	Big data	2.5%				
	Internet of things	2.5%				
	Business continuity practices	2.5%				

Overall Digital Government Readiness Index

เสาหลัก	น้ำหนักคะแนนรวม	ตัวชี้วัด	น้ำหนักคะแนน
Policies/ Practices	10%	Citizen centric/value creation	10%
		e-Government e-laws and e-regulations	25% - ตัวชี้วัดนี้ให้น้ำหนักคะแนนสูงสุดในลำดับที่สอง สืบเนื่องจากข้อบังคับและกฎระเบียบ และกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ของหน่วยงานนั้น จะทำให้มั่นใจได้ถึงการปฏิบัติงานที่ราบรื่นในการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
		Agency ICT strategy to support national digital government objectives	25% - ตัวชี้วัดนี้ให้น้ำหนักคะแนนสูงสุดในลำดับที่สอง สืบเนื่องจากข้อบังคับและกฎระเบียบ และกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ของหน่วยงานนั้น จะทำให้มั่นใจได้ถึงการปฏิบัติงานที่ราบรื่นในการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
		Data privacy	10%
		E-Government cyber security	30% - การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ให้น้ำหนักคะแนนสูงสุดในเสาหลักนี้ เนื่องจากการปกป้องข้อมูลดิจิทัลนั้น มีความสำคัญ มากขึ้น สำหรับการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
Secure and Efficient Infrastructure	25% - ในระดับขั้นแรกของการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล ส่วนประกอบที่ยังมี ความสำคัญ ได้แก่ ‘secure and efficient infrastructure’, ‘Smart back office practices, และ ‘accessible and convenient public services’	Technology infrastructure	40% - ตัวชี้วัดนี้ให้น้ำหนักคะแนนสูงสุดในเสาหลักนี้ เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลดิจิทัล
		Data integration	15%
		Data backup	15%
		Government cloud	15%
		Data authentication and verification	15%
Smart Back Office Practices	25% - ในระดับขั้นแรกของการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล ส่วนประกอบที่ยังมี ความสำคัญ ได้แก่ ‘secure and efficient infrastructure’, ‘Smart back office practices, และ ‘accessible and convenient public services’	Operational efficiency	10%
		Digitalization of documents and services	26.7% - น้ำหนักคะแนนที่สูงกว่า เพราะว่าตัวชี้วัดนี้คือเป้าหมายสำคัญของการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
		Dedicated employees for E-Government systems	26.7% - น้ำหนักคะแนนที่สูงกว่า เพราะว่าตัวชี้วัดนี้คือเป้าหมายสำคัญของการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
		Inter-operability	26.7% - น้ำหนักคะแนนที่สูงกว่า เพราะว่าตัวชี้วัดนี้คือเป้าหมายสำคัญของการเริ่มดำเนินการรัฐบาลดิจิทัล
		Effective allocation of budgets	10%

Overall Digital Government Readiness Index (ต่อ)

เสาหลัก	น้ำหนักคะแนนรวม	ตัวชี้วัด	น้ำหนักคะแนน
E-Officer with digital capability	10%	Public Personnel capabilities	75% - น้ำหนักคะแนนสูงสุดในเสาหลักนี้ เพราะการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นั้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในเสาหลักของทรัพยากรมนุษย์
		E-Leader capabilities	0% ไม่ให้น้ำหนักคะแนน เนื่องจากยังไม่มีมาตรฐานที่กำหนดความสามารถในประเด็นนี้
		Leadership continuity plan	25%
Accessible and convenient public services	25% ในระดับขั้นแรกของการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล ส่วนประกอบที่ยังมีความสำคัญ ได้แก่ ‘secure and efficient infrastructure’, ‘Smart back office practices, และ ‘accessible and convenient public services’	Public information and services	18% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากันสำหรับ 5 ตัวชี้วัดในเสาหลักนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดเหล่านี้ มีคะแนนเท่ากันสำหรับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
		Depth of information and services	18% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากันสำหรับ 5 ตัวชี้วัดในเสาหลักนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดเหล่านี้ มีคะแนนเท่ากันสำหรับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
		Single point of access	18% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากันสำหรับ 5 ตัวชี้วัดในเสาหลักนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดเหล่านี้ มีคะแนนเท่ากันสำหรับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
		Innovation of E-services	10% - ให้น้ำหนักคะแนนที่ต่ำกว่า เนื่องจากไม่ได้มีความเชื่อมโยงกับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
		Open data	18% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากันสำหรับ 5 ตัวชี้วัดในเสาหลักนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดเหล่านี้ มีคะแนนเท่ากันสำหรับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
		Feedback	18% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากันสำหรับ 5 ตัวชี้วัดในเสาหลักนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดเหล่านี้ มีคะแนนเท่ากันสำหรับระดับขั้นการพัฒนาของ Digital Government Maturity
Smart Technologies/ Practices	5% น้ำหนักคะแนนของ Smart Government จะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย อยู่ในระดับขั้นของการพัฒนาที่สูงขึ้น	Digital society	20% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากัน เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งหมดนั้น มีความสำคัญสำหรับระดับขั้นของการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ
		Open government	20% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากัน เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งหมดนั้น มีความสำคัญสำหรับระดับขั้นของการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ
		Big data	20% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากัน เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งหมดนั้น มีความสำคัญสำหรับระดับขั้นของการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ
		Internet of things	20% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากัน เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งหมดนั้น มีความสำคัญสำหรับระดับขั้นของการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ
		Business continuity practices	20% - ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากัน เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งหมดนั้น มีความสำคัญสำหรับระดับขั้นของการเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ

ภาคผนวก

คำจำกัดความของแนวความคิดในระดับกว้าง

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

- การใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับการเข้าถึงและการส่งมอบบริการภาครัฐบาล ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ภาคธุรกิจ และพนักงานในสังกัดรัฐบาล

รัฐบาลแบบเปิด (Open-Government)

- สิทธิของประชาชนมีมากขึ้นในการเข้าถึงข้อมูล โดยการจัดทำการพัฒนาด้านการเปิดเผยข้อมูล และทำให้ข้อมูลสาธารณะเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น
- การเข้าถึงข้อมูล จะอำนวยความสะดวกในหลายวัตถุประสงค์ของการเป็นรัฐบาลแบบเปิด ซึ่งมีคุณลักษณะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจมากขึ้นในกระบวนการจัดทำนโยบาย

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Center)

- พอร์ตซึ่งให้ข้อมูลและบริการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางและใช้งานร่วมกันได้หลายหน่วยงาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมต่างๆยิ่งขึ้น ผ่านการใช้งานพอร์ตที่สามารถให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-stop portal)

ระบบคลาวด์ภาครัฐบาล (Government Cloud)

- Cloud computing คือ การส่งมอบทรัพยากรด้าน computing ตามความต้องการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายส่วนตัว Cloud computing ต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยและกระบวนการบริหารจัดการของภาครัฐบาลบนมาตรฐานเดียวกันของทุกหน่วยงานภาครัฐบาล

F R O S T & S U L L I V A N

Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, enables clients to accelerate growth and achieve best in class positions in growth, innovation and leadership. The company's Growth Partnership Service provides the CEO and the CEO's Growth Team with disciplined research and best practice models to drive the generation, evaluation and implementation of powerful growth strategies. Frost & Sullivan leverages over 45 years of experience in partnering with Global 1000 companies, emerging businesses and the investment community from more than 35 offices on six continents.

To join our Growth Partnership, please visit <http://www.frost.com>.