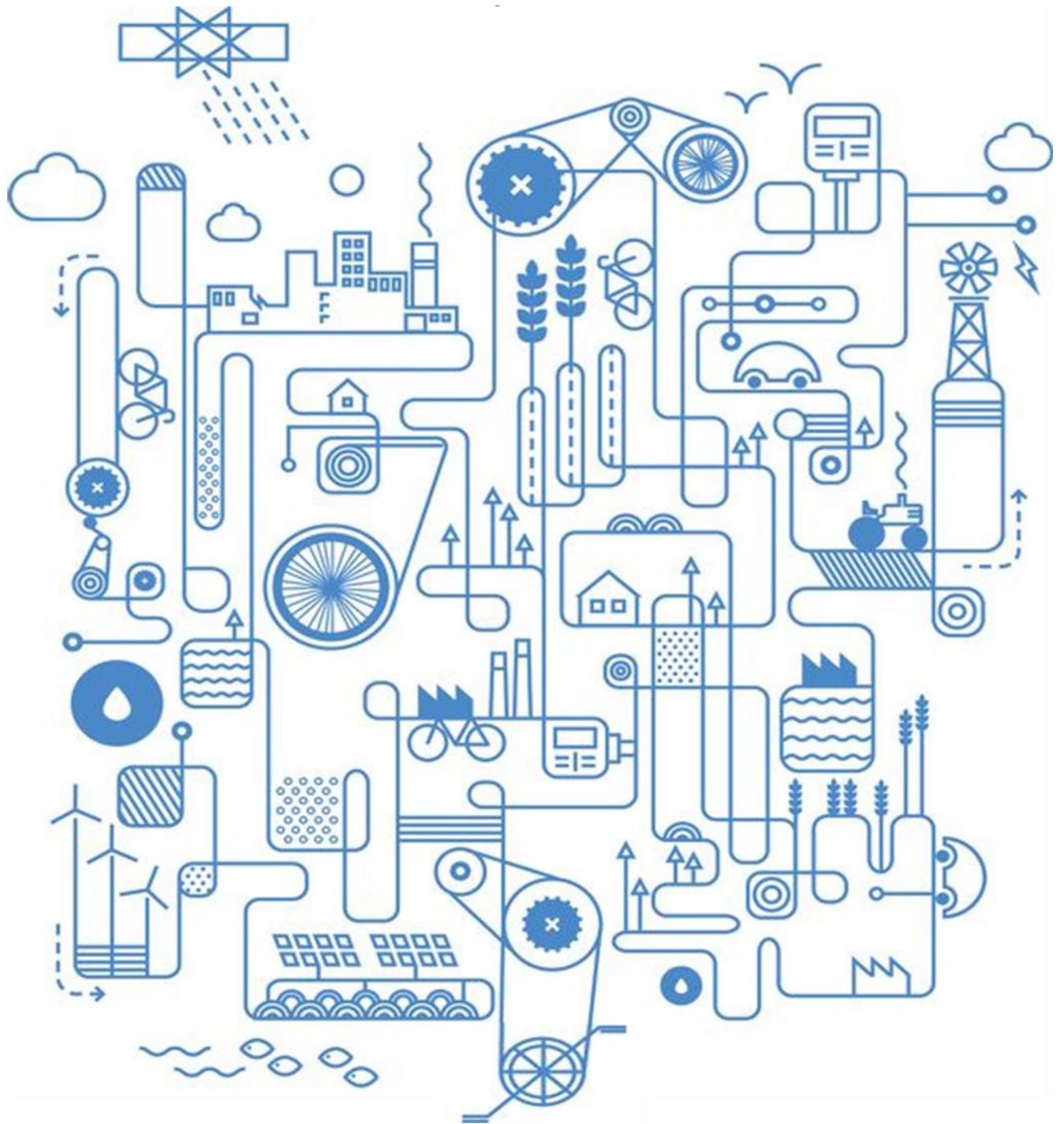




แผนยุทธศาสตร์

ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Digital Government Development Agency (Public Organization)

(การเปลี่ยนผ่านสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไปสู่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล)

สารบัญ

บทที่ ๑	ความเป็นมา วัตถุประสงค์ แนวคิดที่สำคัญในการจัดทำแผน.....	๕
บทที่ ๒	คณะกรรมการ และนโยบายขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในระดับประเทศ	๙
บทที่ ๓	บริบท และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย	๑๕
บทที่ ๔	ผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	๓๕
บทที่ ๕	แนวคิดการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายในองค์กร (7S Mackinsey)	๖๕
บทที่ ๖	วิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๘๑
บทที่ ๗	แนวคิดและกลยุทธ์บริการ.....	๙๑
บทที่ ๘	โครงสร้างองค์กร	๙๗
บทที่ ๙	แผนบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	๑๐๑
บทที่ ๑๐	แผนพัฒนาการตลาด.....	๑๐๗
บทที่ ๑๑	การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	๑๑๓

บทที่ ๑ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ แนวคิดที่สำคัญในการจัดทำแผน

๑.๑ ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) เดิม มีการจัดทำและดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งสอดคล้องกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๖ ที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการ ๔ ปีให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๑ เห็นชอบแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ ๔ ปี โดยให้แต่ละกระทรวงปรับปรุงและบูรณาการแผนปฏิบัติการ ๔ ปีของส่วนราชการและหน่วยงานในกำกับจัดทำในลักษณะแบบ Rolling Plan ซึ่งจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ทุกปีอย่างต่อเนื่องกันไป แผนปฏิบัติการ ๔ ปี จึงมีความสำคัญในการกำหนดทิศทางของหน่วยงานและสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้

สำนักงานได้มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มาโดยตลอด อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กร และแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ควบคู่ไปด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้ และตามที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินเชิงยุทธศาสตร์ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีมติให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปดำเนินการปรับโครงสร้างและรูปแบบการทำงานของสำนักงาน โดยให้อยู่ภายใต้กำกับของนายกรัฐมนตรี มีการเชื่อมโยงการทำงานตั้งแต่ระดับนโยบายผ่านศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister's Operation Center) และศูนย์บริการครบวงจร (One Stop Service) ที่ผ่านการบูรณาการระดับกระทรวงในทุกกิจกรรม และในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติและเห็นชอบร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ...) พ.ศ. เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) มีวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ๙ ประการ ดังนี้

๑. พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
๒. จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกัน
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐให้บริการทางเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง

๕. พัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย
๖. ให้คำปรึกษา และสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการและจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล
๗. ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและงานนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
๘. สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบ การจัดสรรงบประมาณบูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจน สนับสนุน การติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
๙. ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนด หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ดังนั้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๕๘ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ แผนการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนแม่บทอื่นๆ โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินควบคู่กับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลภายใต้วิสัยทัศน์ คือ

“เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล (Transform Government to The Digital Age)”

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนกรอบนโยบายและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล ให้สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ กรอบแนวคิดการกำหนดยุทธศาสตร์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) นี้ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐจากข้อมูลทั้งภายนอกและภายใน สพร. ที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) และการขับเคลื่อนประเทศให้ไปสู่ Thailand ๔.๐ โดยเป็นการเชื่อมโยงกรอบแนวคิด วิธีการ และ ปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนประเทศในระดับมวลรวม และ ในภาพย่อยระดับองค์กร เพื่อหาประเด็นสำคัญ ความสอดคล้อง และ ทิศทางการดำเนินงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลต่อไป ซึ่งข้อมูลที่น่ามาใช้เป็นเอกสารที่ได้จากแหล่งต่างๆ อันประกอบด้วยเอกสารพื้นฐานที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ ได้แก่

- นโยบายระดับชาติ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔)
- นโยบายของหน่วยงานในต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และ เอสโตเนีย เป็นต้น
- นโยบายและตัวชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในต่างประเทศ เช่น รายงานการจัดอันดับและตัวชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานระดับสากล (เช่น Waseda University, UN Readiness Ranking เป็นต้น) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน (ASEAN ICT Master Plan ๒๐๑๕) และแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น
- เอกสารสำคัญของ สพร. ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในภาพรวมและรายโครงการของ สพร. ที่ผ่าน มา ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) แผนกลยุทธ์ประจำปี และรายงานประจำปี



บทที่ ๒ คณะกรรมการ และนโยบายขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในระดับประเทศ

๒.๑ คณะกรรมการของประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

การขับเคลื่อนและผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและองค์กรให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งถือเป็นมิติการให้บริการภาครัฐในรูปแบบใหม่ ที่รัฐบาลเร่งให้เกิดโดยเร็ว รัฐบาลจึงได้มีการจัดตั้งคณะทำงานระดับประเทศ เพื่อขับเคลื่อนประเด็นต่างๆ ขึ้น และคณะกรรมการทั้งหมดนี้จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมาก โดยคณะทำงานแต่ละคณะจะทำหน้าที่แตกต่างกันออกไป และจะเกิดพระราชบัญญัติที่สำคัญที่จะช่วยให้กรอบการทำงานชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการชุดต่างๆ ของประเทศประกอบด้วย ๔ คณะกรรมการที่สำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฎหมาย : พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

อำนาจหน้าที่ :

- จัดทำร่างนโยบายและแผนระดับชาติ
- จัดทำร่างนโยบายและแผนเฉพาะด้าน ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับ
- เป็นศูนย์กลางประสานงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนระดับชาติ

เลขานุการ : ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ผู้ช่วยเลขานุการ : เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๒.๑.๒ คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฎหมาย : พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

อำนาจหน้าที่ :

- กลั่นกรองเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงข่าย แพร่ภาพเสียง และการใช้คลื่นความถี่ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- ส่งเสริมสนับสนุนให้มีระบบบริการหรือแอปพลิเคชัน และส่งเสริมมาตรฐานหรือเกณฑ์การใช้ดิจิทัล เพื่อการทำงานให้เชื่อมโยง รวมทั้งการให้บริการ ที่มีความมั่นคงปลอดภัย

เลขานุการ : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒.๑.๓ คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฎหมาย : (ร่าง) พระราชบัญญัติว่าด้วยพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ.

อำนาจหน้าที่ :

- กำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะรัฐมนตรี
- กำหนดแนวทางและสนับสนุนการบูรณาการข้อมูลและวิธีการทำงานด้านดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐทุกแห่งให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- เชิญผู้แทนส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ หรือผู้แทนเอกชน มาชี้แจงข้อเท็จจริงตลอดจนให้ความเห็นหรือข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน
- แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

เลขานุการ : ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑.๔ คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ข้อสั่งการ : คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

อำนาจหน้าที่ :

- เชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบเดียวกัน
- จัดเก็บและกลั่นกรองข้อมูล
- จัดชั้นความลับและการเข้าถึงข้อมูล เพื่อวางแผนหน่วยงาน
- ประเมิน ติดตาม วิเคราะห์ จัดการ วางแผนยุทธศาสตร์ เสนอแนะแก้ไขกฎระเบียบ

เลขานุการ : ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ผู้ช่วยเลขานุการ : ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้นอกเหนือจากคณะกรรมการทั้ง ๔ ชุดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในอนาคตอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้การทำงานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในอนาคตอันใกล้

๒.๒ จากยุทธศาสตร์ชาติสู่การดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัล

นโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่เป็นหลักสำคัญในการดำเนินงานของ สพร. มีดังนี้

๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

๒.๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔)

๒.๒.๔ แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

๒.๒.๕ SDGs

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

รัฐธรรมนูญฉบับนี้มีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายที่มีไว้รับรองสิทธิเสรีภาพ ผลประโยชน์ประชาชนและเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ผลประโยชน์ของประชาชนด้วย นอกจากนี้รัฐธรรมนูญยังกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ปกครอง ซึ่งเป็นหลักประกันไม่ให้ผู้ปกครองล่วงละเมิดในสิทธิอันชอบธรรมของประชาชน รัฐธรรมนูญยังเป็นเครื่องกำหนดทิศทางการดำเนินการบริหารประเทศของรัฐบาล ซึ่งจะทำให้รัฐบาลสามารถที่จะดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เพื่อสนองความต้องการของประชาชน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไว้หลายมาตรา ซึ่งถือเป็นแม่บทสำหรับการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยได้ระบุไว้ในหมวด ๖ แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา ๖๕ รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๒.๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ถูกนำมาใช้เป็นยุทธศาสตร์ชาติระยะยาวเพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักผลิตภาพต่ำ กับดักความเหลื่อมล้ำ และ กับดักความไม่สมดุล ไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วโดยเป้าหมายอนาคตประเทศไทย ปี พ.ศ. ๒๕๗๙ คือ ร่วมมือกันขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ



๒.๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานเป็นการยึดหลักความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กับ แนวทางการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ที่จะนำไปสู่หลักการสำคัญของแผนคือ (๑) ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (๒) ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา (๓) ยึดวิสัยทัศน์ภายใต้อุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (๔) ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี ๒๕๗๔ (๕) ยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม และ (๖) ยึดหลักการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน ๕ ปี ที่ต่อยอดไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว

๒.๒.๔ แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้จัดทำแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ โดยกำหนดเรื่องและประเด็นการปฏิรูปไว้ในแผนจำนวน ๖ เรื่อง ๒๔ กลยุทธ์ ๕๕ แผนงาน ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๒๕๘ ข. ที่กำหนดให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์อันพึงประสงค์อย่างน้อย ๕ ประการ ได้แก่ (๑) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (๒) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน (๓) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลงคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน (๔) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐและสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความกล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรการคุ้มครองป้องกันบุคลากรภาครัฐจากการใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา และ (๕) ให้มีการปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้มีความคล่องตัว เปิดเผยตรวจสอบได้ และมีกลไกในการป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน

จากนโยบายและแผนระดับชาติมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน สพร. ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ ความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายและแผนระดับชาติ กับ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สพร.

นโยบาย / แผนระดับชาติ	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข้อ (ข) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (๒) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน (๓) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน ข้อ (ฉ) ด้านเศรษฐกิจ (๒) สร้างกลไกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการนำความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๙)	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติดีชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
แผนปฏิรูปประเทศ ด้านที่ ๒ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน	ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ ระบบข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน ทันสมัย และเชื่อมโยงกัน ก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล ประเด็นปฏิรูปที่ ๔ กำลังคนภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีสมรรถนะสูงพร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นปฏิรูปที่ ๕ ระบบบริหารงานบุคคลที่สามารถดึงดูด สร้าง และรักษาคนดีคนเก่งไว้ในภาครัฐ ประเด็นปฏิรูปที่ ๖ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ คล่องตัว โปร่งใส และมีกลไกป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน
แผนปฏิรูปประเทศ ด้านที่ ๓ ด้านกฎหมาย	ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ มีกลไกให้การออกกฎหมายเป็นกฎหมายที่ดีและเท่าที่จำเป็น รวมทั้งมีกลไกในการทบทวนกฎหมายที่มีผลใช้บังคับแล้วเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการตามมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๓ บริบท และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

๓.๑ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล

นานาชาติให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากรัฐบาลดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารงานของภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ดังนั้น ในเวทีสากลจึงมีดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่หลายดัชนีและหลายสถาบันประเมิน ซึ่งแต่ละสถาบันมีเกณฑ์การวัดและประเมินที่แตกต่างกันตามแต่ละด้านที่ให้ความสำคัญ โดยขอนำเสนอรายละเอียดตัวชี้วัดสำคัญ ดังนี้

๓.๑.๑ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index หรือ EGD)

ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government Development Index (EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสะท้อนถึงความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการสำรวจจากประเทศที่เป็นสมาชิกจำนวน ๑๙๓ ประเทศ ประกอบด้วยการพิจารณา ๓ ด้านที่สำคัญ คือ ๑) การให้บริการออนไลน์ (Online Service Index) ๒) โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index) ๓)ทุนมนุษย์ (Human Capital Index)

นอกจากนี้ ในการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี ๒๕๖๑ ได้มีการจัดทำดัชนีเพิ่มเติม ๒ ดัชนี คือ ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) และดัชนีให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) โดยรายงานการสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ UN เน้นย้ำถึงบทบาทความสำคัญของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ยั่งยืนและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ (Sustainable and resilient society)

ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

จากการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ เดนมาร์กครองอันดับที่ ๑ แทนที่สหราชอาณาจักร เพิ่มขึ้นมาจากอันดับที่ ๙ รองลงมา ได้แก่ ออสเตรเลีย อยู่ในอันดับที่ ๒ และเกาหลีใต้ อยู่ในอันดับที่ ๓ ซึ่งทั้งสองประเทศได้รับการจัดอันดับคงเดิม ลำดับถัดมา ได้แก่ สหราชอาณาจักร อยู่ในอันดับที่ ๔ ลดลงมาจากอันดับที่ ๑ และประเทศสวีเดน อยู่ในอันดับที่ ๕ เพิ่มขึ้นมาจากอันดับที่ ๖ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา

หากพิจารณาประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด ๑๐ อันดับแรก พบว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงด้านอันดับมากนัก เว้นแต่สหราชอาณาจักรและสิงคโปร์ที่มีอันดับต่ำลง ๓ อันดับเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา สำหรับประเทศไทยนั้น ค่าคะแนนทั้งสามมิติมีค่าสูงขึ้น โดย OSI ได้เพิ่มขึ้น ๐.๐๘๘ คะแนน เป็น ๐.๖๓๘ TII ได้เพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๑๒๒ เป็น ๐.๕๓๓ และ HCI ได้เพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๐๙๖ เป็น ๐.๗๙ ซึ่งส่งผลให้ค่าคะแนน EGD ในภาพรวมเพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๑๐๒ เป็น ๐.๖๕๔ เช่นเดียวกับ

อันดับของประเทศไทยที่ขึ้นมาเป็นอันดับที่ ๗๓ จากอันดับที่ ๗๗ ในปี ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGD ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศ ๑๐ อันดับแรกของโลกและประเทศไทย

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGD		OSI		TII		HCI	
	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑
เดนมาร์ก	๙	๑ 	๐.๘๕๑	๐.๙๑๕ 	๐.๗๗๕	๑	๐.๘๒๔	๐.๗๙๗	๐.๙๕๓	๐.๙๔๗
ออสเตรเลีย	๒	๒	๐.๙๑๔	๐.๙๐๕ 	๐.๙๗๘	๐.๙๗๒	๐.๗๖๔	๐.๗๔๓	๑	๑
เกาหลี	๓	๓	๐.๘๙๒	๐.๙๐๑ 	๐.๙๔๒	๐.๙๗๙	๐.๘๕๓	๐.๘๔๙	๐.๘๗๙	๐.๘๗๔
สหราชอาณาจักร	๑	๔ 	๐.๙๑๙	๐.๘๙๙ 	๑	๐.๙๗๙	๐.๘๑๗	๐.๘	๐.๙๔	๐.๙๒
สวีเดน	๖	๕ 	๐.๘๗	๐.๘๘๘ 	๐.๘๗๖	๐.๙๔๔	๐.๘๑๓	๐.๗๘๓	๐.๙๒๑	๐.๙๓๖
ฟินแลนด์	๕	๖ 	๐.๘๘๑	๐.๘๘๑	๐.๙๔๒	๐.๙๖๕	๐.๗๕๙	๐.๗๒๘	๐.๙๔๔	๐.๙๕
สิงคโปร์	๔	๗ 	๐.๘๘๒	๐.๘๘๑ 	๐.๙๗๑	๐.๙๘๖	๐.๘๔๑	๐.๘๐๑	๐.๘๓๖	๐.๘๕๕
นิวซีแลนด์	๘	๘	๐.๘๖๕	๐.๘๘ 	๐.๙๔๒	๐.๙๕๑	๐.๗๑๓	๐.๗๔๕	๐.๙๔	๐.๙๔๕
ฝรั่งเศส	๑๐	๙ 	๐.๘๔๕	๐.๘๗๙ 	๐.๙๔๒	๐.๙๗๙	๐.๗๕	๐.๗๙๗	๐.๘๔๔	๐.๘๕๙
ญี่ปุ่น	๑๑	๑๐ 	๐.๘๔๔	๐.๘๗๘ 	๐.๘๗๖	๐.๙๕๑	๐.๘๒๗	๐.๘๔	๐.๘๒๗	๐.๘๔๒
ไทย	๗๗	๗๓ 	๐.๕๕๒	๐.๖๕๔ 	๐.๕๕	๐.๖๓๘	๐.๔๑๑	๐.๕๓๓	๐.๖๙๔	๐.๗๙

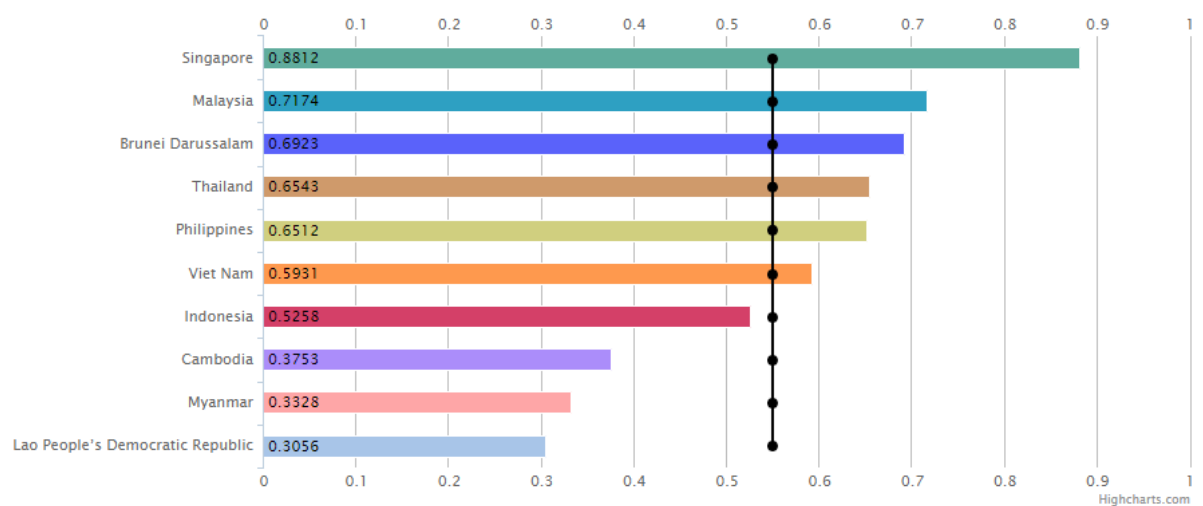
ข้อมูลจากตารางที่ ๓.๑ แสดงให้เห็นว่า จากการจัดอันดับการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลในปี ๒๕๖๑ เดนมาร์กอยู่ในอันดับที่ ๑ และมีคะแนน OSI เป็นอันดับที่ ๑ อีกด้วย อันเป็นผลมาจากการดำเนินนโยบาย **Digital First** ที่กำหนดทุกบริการภาครัฐเป็นบริการดิจิทัล และการดำเนินแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (Digital Strategy ๒๐๑๖-๒๐๒๐) ที่เน้นเป้าหมาย ๓ ด้านได้แก่

- รัฐบาลดิจิทัลต้องให้บริการดิจิทัลภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ (Digital solutions must be easy-to-use, quick, and ensure high quality)
- รัฐบาลดิจิทัลต้องส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Digitalization must provide good conditions for growth)
- รัฐบาลดิจิทัลต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความน่าเชื่อถืออยู่เสมอ (Security and confidence must be in focus)

ตารางที่ ๓.๒ ผลการจัดอันดับและรายละเอียดของดัชนีย่อยเปรียบเทียบ EGDl ปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

ประเทศ	อันดับ		ค่าคะแนน EGDl		OSI		TII		HCI	
	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑	๒๕๕๙	๒๕๖๑
สิงคโปร์	๔	๗	๐.๘๘๒	๐.๘๘๑	๐.๙๗๑	๐.๙๘๖	๐.๘๔๑	๐.๘๐๑	๐.๘๓๖	๐.๘๕๕
มาเลเซีย	๖๐	๔๘	๐.๖๑๗	๐.๗๑๗	๐.๗๑๗	๐.๘๘๘	๐.๔๓๙	๐.๕๖๔	๐.๖๙๕	๐.๖๙๘
บรูไน	๘๓	๕๙	๐.๕๒๙	๐.๖๙๒	๐.๕๐๗	๐.๗๒๒	๐.๓๕๑	๐.๖๐๖	๐.๗๓๑	๐.๗๔๘
ไทย	๗๗	๗๓	๐.๕๕๒	๐.๖๕๔	๐.๕๕๕	๐.๖๓๘	๐.๔๑๑	๐.๕๓๓	๐.๖๙๔	๐.๗๙๙
ฟิลิปปินส์	๗๑	๗๕	๐.๕๗๖	๐.๖๕๑	๐.๖๖๖	๐.๘๘๑	๐.๓๗๙	๐.๓๕๔	๐.๖๘๓	๐.๗๑๗
เวียดนาม	๘๙	๘๘	๐.๕๑๔	๐.๕๙๓	๐.๕๗๒	๐.๗๓๖	๐.๓๗๑	๐.๓๘๙	๐.๕๙๘	๐.๖๕๔
อินโดนีเซีย	๑๑๖	๑๐๗	๐.๔๔๗	๐.๕๒๕	๐.๓๖๒	๐.๕๖๙	๐.๓๐๑	๐.๓๒๒	๐.๖๗๙	๐.๖๘๕
กัมพูชา	๑๕๕	๑๔๕	๐.๒๕๙	๐.๓๗๕	๐.๐๕๕	๐.๒๕๕	๐.๒๔๘	๐.๓๑๓	๐.๔๗๘	๐.๕๖๒
เมียนมา	๑๖๙	๑๕๗	๐.๒๓๖	๐.๓๓๒	๐.๑๕๙	๐.๒๒๙	๐.๐๖๕	๐.๒๕๖	๐.๔๘๓	๐.๕๑๒
ลาว	๑๔๘	๑๖๒	๐.๓๐๙	๐.๓๐๕	๐.๒๘๒	๐.๑๖๖	๐.๑๕๓	๐.๒๒๔	๐.๔๙	๐.๕๒๕

แผนภาพที่ ๓.๑ แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนน EGDl ๒๐๑๘ ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนและค่าคะแนนเฉลี่ยของโลก



ภาพจาก <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>

จากตารางที่ ๓.๒ ประเทศอาเซียนส่วนมากมีอันดับที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่าสิงคโปร์ที่ตกจากอันดับที่ ๔ มาเป็นอันดับที่ ๗ แต่หากคำนึงถึงเฉพาะประเทศอาเซียนแล้ว สิงคโปร์ยังคงมีระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สูงกว่าประเทศสมาชิกอื่นโดยเปรียบเทียบอยู่มาก ในขณะที่มาเลเซียซึ่งเป็นอันดับ ๒ ของอาเซียน มีอันดับสูงขึ้นจากที่ ๖๐ เป็นที่ ๔๘ (เพิ่มขึ้น ๑๒ อันดับ) และบรูไนมีคะแนนดัชนีย่อยโดยเฉพาะ OSI และ TII เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้กลายเป็นที่ ๓ ของอาเซียนแทนที่ประเทศฟิลิปปินส์ซึ่งได้อันดับที่ ๗๕ ในการจัดอันดับครั้งนี้ และเมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในค่าคะแนนดัชนีรายย่อยระหว่างประเทศไทย และประเทศฟิลิปปินส์ระหว่างปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ แล้ว พบว่า ค่า OSI ของประเทศฟิลิปปินส์เพิ่มขึ้นสูงกว่าประเทศไทย ๐.๑๒๗ คะแนน แต่เนื่องจากค่าคะแนน TII และ HCI ของประเทศฟิลิปปินส์มีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ทำให้คะแนน EGD I ในภาพรวมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงสูงกว่า ส่งผลให้ประเทศไทยมีอันดับสูงกว่าในการจัดอันดับครั้งนี้ และจากแผนภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลก (๐.๕๔๙) มีจำนวน ๖ ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย บรูไน ไทย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม ตามลำดับ

๓.๑.๒ การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ (Waseda-IAC International Digital Government Ranking)

การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ¹ เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีบทบาทในการสะท้อนระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ จำนวนกว่า ๖๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีการสำรวจทุกปี นับตั้งแต่ปี ๒๕๔๘ เป็นต้นมา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญของสถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวาเซดะ (The Waseda University Institute of e-Government) และสถาบันผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงนานาชาติ (International Academy of CIO) การสำรวจได้รวมถึงการจัดงานประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และงานประชุมความคิดเห็นกับหน่วยงานนานาชาติอีกหลายหน่วยงาน เช่น องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) และสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เป็นต้น

การสำรวจได้มีการนำกลุ่มตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินภาพรวมของระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศต่างๆ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่นโยบายและการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในทางปฏิบัติ ตลอดจนการบริหารจัดการ และการส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การสำรวจเป็นปัจจุบันและครอบคลุมมิติที่สำคัญ จึงได้มีการเพิ่มเติมประเด็นด้านการมีส่วนร่วม (e-Participation) การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอุบัติใหม่ (Emerging ICT Technologies) เข้าไปในการประเมินด้วย ทำให้การสำรวจ Waseda-IAC International Digital Government Ranking ในปัจจุบันประกอบไปด้วย ๑๐ ตัวชี้วัดหลัก และ ๓๕ ตัวชี้วัดย่อย ตามตารางที่ ๓.๓ ดังต่อไปนี้

¹ ทางสถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวาเซดะได้เปลี่ยนชื่อการสำรวจจาก Waseda-IAC International e-Government Ranking เป็น Waseda-IAC International Digital Government Ranking ในการสำรวจปี ๒๕๖๐ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาให้มีความครอบคลุมกับบริบทปัจจุบันมากขึ้น

ตารางที่ ๓.๓ ตารางแสดงตัวชี้วัดย่อยของ การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ ของมหาวิทยาลัยวาเซดะ

	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดย่อย
๑	ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Network Infrastructure Preparedness)	๑.๑ สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Users)
		๑.๒ สัดส่วนผู้ลงทะเบียนบรอดแบนด์ (Broadband Subscribers)
		๑.๓ สัดส่วนผู้ลงทะเบียนมือถือ (Mobile Cellular Subscribers)
๒	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Management Optimization)	๒.๑ เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ (Optimization Awareness)
		๒.๒ สถาปัตยกรรมองค์กร (Integrated Enterprise Architecture)
		๒.๓ ระบบบริหารจัดการและงบประมาณ (Administrative and Budgetary Systems)
๓	การให้บริการออนไลน์ (Online Services)	๓.๑ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (e-Procurement)
		๓.๒ ระบบการจัดเก็บภาษี (e-Tax Systems)
		๓.๓ ระบบศุลกากร (e-Custom Systems)
		๓.๔ ระบบสาธารณสุข (e-Health Systems)
		๓.๕ การให้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service)
๔	พอร์ทัลแห่งชาติ (National Portal)	๔.๑ ระบบค้นหาและนำทาง (Navigation)
		๔.๒ ระบบการโต้ตอบกับผู้ใช้งาน (Interactivity)
		๔.๓ ระบบอินเตอร์เฟซ (Interface)
		๔.๔ มิติเชิงเทคนิค (Technical Aspects)
๕	CIO ของภาครัฐ (Government CIO)	๕.๑ การแต่งตั้ง CIO ของประเทศ (GCIO Presence)
		๕.๒ อำนาจหน้าที่ของ CIO ของประเทศ (GCIO Mandate)
		๕.๓ องค์กรด้าน CIO (CIO Organizations)
		๕.๔ โครงการพัฒนา (CIO Development Programs)
๖	การส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (D-Government Promotion)	๖.๑ กลไกเชิงกฎหมาย (Legal Mechanism)
		๖.๒ กลไกขับเคลื่อน (Enabling Mechanism)
		๖.๓ กลไกสนับสนุน (Support Mechanism)
		๖.๔ กลไกการประเมินผล (Assessment Mechanism)
๗	การส่งเสริมการมีส่วนร่วม (E-Participation/ Digital Inclusion)	๗.๑ กลไกการให้ข้อมูล (e-Information Mechanism)
		๗.๒ ประชาพิจารณ์ (Consultation)
		๗.๓ ประชามติ (Decision-making)
๘	การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data)	๘.๑ กรอบกฎหมาย (Legal Framework)
		๘.๒ ด้านสังคม (Society)
		๘.๓ ด้านองค์กร (Organization)

	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดย่อย
๙	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	๙.๑ กรอบกฎหมาย (Legal Framework)
		๙.๒ มาตรการตอบโต้อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime Countermeasure)
		๙.๓ องค์กรที่ดูแลด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต (Internet Security Organization)
๑๐	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอุบัติใหม่ (The use of Emerging ICT)	๑๐.๑ การใช้เทคโนโลยี Cloud (The use of Cloud Computing)
		๑๐.๒ การใช้เทคโนโลยี IoT (The use of IoT)
		๑๐.๓ การใช้เทคโนโลยี Big Data (The use of Big Data)

ผลการจัดอันดับของสถาบัน Waseda – IAC ในปี ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐ พบว่าประเทศไทยมีอันดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ในอันดับคงที่ที่ ๒๑ จาก ๖๕ ประเทศ แต่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก ๖๔.๕ คะแนน (ในปี ๒๕๕๙) เป็น ๖๕.๒ คะแนน (ในปี ๒๕๖๐) ทั้งนี้ ประเทศที่ได้อันดับสูงสุด ๓ อันดับแรกของโลกในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แก่ สิงคโปร์ (๙๑ คะแนน) เดนมาร์ก (๘๘.๗ คะแนน) และสหรัฐอเมริกา (๘๗.๑ คะแนน) ดังตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ ผลการจัดอันดับ Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ของประเทศที่มีคะแนนสูงสุด ๕ อันดับแรกของโลกและประเทศไทย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐

ประเทศ	อันดับ		
	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐	การเปลี่ยนแปลง
สิงคโปร์	๑	๑	-
เดนมาร์ก	๓	๒	↑ ๑
สหรัฐอเมริกา	๒	๓	↓ ๑
ญี่ปุ่น	๕	๔	↑ ๑
เอสโตเนีย	๖	๕	↑ ๑
ไทย	๒๑	๒๑	-

ที่มา: Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ๒๐๑๗, Institute of e-Government, Waseda University

เมื่อพิจารณาข้อมูลของประเทศในกลุ่มอาเซียนจำนวน ๗ ประเทศ (จาก ๑๐ ประเทศ) ได้แก่ สิงคโปร์ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ บรูไน พบว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาเป็นอันดับที่ ๒ อย่างไม่รู้ที่ตาม เมื่อพิจารณาความแปรปรวนของค่าคะแนนในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่าแต่ละประเทศมีคะแนนค่อนข้างหลากหลาย ยกเว้นประเทศสิงคโปร์ซึ่งมีการบริการภาครัฐแบบออนไลน์เกือบทั้งหมด อีกทั้งยังเป็นประเทศผู้นำของภูมิภาคและครองอันดับที่ ๑ ของโลก สำหรับประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้นมีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลที่หลากหลายและไม่เท่าเทียม ดังจะเห็นได้จากคะแนนของประเทศที่ได้ อันดับที่ ๑ ในอาเซียน (ประเทศสิงคโปร์) กับประเทศที่ได้คะแนนอันดับที่ ๒ ของอาเซียน (ประเทศไทย) มีความแตกต่างกันมาก อย่างไรก็ดี สำหรับปี ๒๕๖๐ พบว่า ประเทศในกลุ่มอาเซียนมีอันดับลดลง ๓ ประเทศ คือ มาเลเซีย เวียดนาม บรูไน โดยมีเพียงประเทศฟิลิปปินส์ประเทศเดียวที่ถูกปรับอันดับเพิ่มขึ้นจากอันดับที่ ๓๘ ในปี ๒๕๕๙ ขึ้นมาเป็นอันดับที่ ๓๓ ในปี ๒๕๖๐ ดังตารางที่ ๓.๕

ตารางที่ ๓.๕ ผลการจัดอันดับ Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ของประเทศในกลุ่มอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐

ประเทศ	อันดับ			คะแนน		
	ปี ๒๕๕๙ (๖๕ ประเทศ)	ปี ๒๕๖๐ (๖๕ ประเทศ)	การเปลี่ยนแปลง	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐	การเปลี่ยนแปลง
สิงคโปร์	๑	๑	-	๙๑.๐๐	๙๑.๐๕	↑ ๐.๐๕
ไทย	๒๑	๒๑	-	๖๔.๕๐	๖๕.๒๐	↑ ๐.๗๐
มาเลเซีย	๓๑	๓๖	↓ ๕	๕๘.๔๐	๕๖.๓๘	↓ ๒.๐๒
อินโดนีเซีย	๓๒	๓๒	-	๕๘.๓๐	๕๘.๐๓	↓ ๐.๒๗
เวียดนาม	๔๕	๔๗	↓ ๒	๕๑.๒๐	๕๐.๕๔	↓ ๐.๖๖
ฟิลิปปินส์	๓๘	๓๓	↑ ๕	๕๖.๗๐	๕๗.๓๔	↑ ๐.๖๔
บรูไน	๔๖	๕๐	↓ ๔	๕๐.๙๐	๔๙.๗๙	↓ ๑.๑๑
กัมพูชา	N/A	N/A	-	N/A	N/A	-
ลาว	N/A	N/A	-	N/A	N/A	-
พม่า	N/A	N/A	-	N/A	N/A	-

ที่มา: Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ๒๐๑๗ – ๒๐๑๖, Institute of e-Government, Waseda University

สำหรับประเทศไทยตลอดช่วงเวลา ๑๐ ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑- ๒๕๖๐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากคะแนนที่เพิ่มจาก ๔๔.๙๐ ในปี ๒๕๕๑ เป็น ๖๕.๒๐ ในปี ๒๕๖๐ อย่างไรก็ตาม อันดับตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาของประเทศไทย มีการเคลื่อนไหวอยู่ในช่วงที่ไม่มากนัก โดยมีอันดับลดลงจากที่ ๒๐ ของโลกในปี ๒๕๕๑ ลงไปเป็นอันดับที่ ๒๑ ในปี ๒๕๖๐ ดังตารางที่ ๓.๖

ตารางที่ ๓.๖ ผลการจัดอันดับ Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ของประเทศไทยย้อนหลัง ๑๐ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๖๐

ปี	อันดับ			คะแนน	
	ประเทศไทย	จำนวนประเทศทั้งหมด	การเปลี่ยนแปลง	ประเทศไทย	การเปลี่ยนแปลง
๒๕๕๑	๒๐	๓๔	-	๔๔.๙๐	-
๒๕๕๒	๒๑	๓๔	๑	๖๔.๕๑	↑ ๑๙.๖๑
๒๕๕๓	๒๕	๔๐	๔	๖๓.๒๐	↓ ๑.๓๑
๒๕๕๔	๒๓	๕๐	๒	๖๗.๖๗	↑ ๔.๔๗
๒๕๕๕	๒๓	๕๕	-	๖๗.๑๐	↓ ๐.๕๗
๒๕๕๖	๒๐	๕๕	↑ ๓	๖๙.๔๙	↑ ๒.๓๙
๒๕๕๗	๒๓	๖๑	↓ ๓	๖๘.๖๐	↓ ๐.๘๙
๒๕๕๘	๒๒	๖๓	↑ ๑	๖๗.๓๑	↓ ๑.๒๙

ปี	อันดับ			คะแนน	
	ประเทศไทย	จำนวนประเทศทั้งหมด	การเปลี่ยนแปลง	ประเทศไทย	การเปลี่ยนแปลง
๒๕๕๙	๒๑	๖๕	↑ ๑	๖๔.๕๐	↓ ๒.๘๑
๒๕๖๐	๒๑	๖๕	-	๖๕.๒๐	↑ ๐.๗๐

ที่มา: Waseda – IAC International e-Government Ranking Survey ๒๐๐๘-๒๐๑๗, Institute of e-Government, Waseda University

๓.๑.๓ ดัชนีการเปิดเผยข้อมูล (GLOBAL OPEN DATA INDEX)

ดัชนีการประเมินวัดสถานะการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐทั่วโลก หรือ Global Open Data Index จัดทำโดยมูลนิธิ Open Knowledge² เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ และจัดทำเป็นประจำทุกปี โดยในปีล่าสุด (ปี พ.ศ. ๒๕๕๙) เป็นการประเมินการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐจาก ๙๔ ประเทศ โดยใช้วิธีการสำรวจในลักษณะเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมภายในประเทศเป็นผู้ประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ โดยพิจารณาการเปิดเผยข้อมูล ๑๓ ชุดข้อมูล คือ ๑) ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement tenders) ๒) ข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (Government Spending) ๓) ข้อมูลการขึ้นทะเบียนของบริษัท (Company Register) ๔) ข้อมูลการพยากรณ์อากาศ (Weather forecast) ๕) ข้อมูลคุณภาพอากาศ (Air Quality) ๖) กฎหมาย กฎระเบียบ (National law) ๗) ข้อมูลที่ระบุสถานที่ (Location datasets) ๘) ข้อมูลสถิติแห่งชาติ (National Statistics) ๙) ข้อมูลการถือครองที่ดิน (Land Ownership) ๑๐) แผนที่ประเทศ (National Map) ๑๑) ข้อมูลคุณภาพของน้ำ (Water Quality) ๑๒) งบประมาณภาครัฐ (Government Budget) และ ๑๓) ผลการเลือกตั้ง (Election Results) โดยประเมินว่า ประเทศมีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชนผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและไม่มีข้อจำกัดหรือไม่ ข้อมูลนั้นมีความแม่นยำ และทันสมัย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ผลการจัดอันดับการเปิดเผยข้อมูล ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ รายงานว่า ประเทศที่มีการเปิดเผยข้อมูลสูงสุดเป็นอันดับ ๑ ของโลก คือ ไต้หวัน (คะแนน ๙๐/๑๐๐) อันดับ ๒ มี ๒ ประเทศได้แก่ ออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร (คะแนน ๗๙/๑๐๐) อันดับ ๔ คือ ฝรั่งเศส (คะแนน ๗๐/๑๐๐) และอันดับที่ ๕ มีจำนวน ๓ ประเทศ คือ ฟินแลนด์ แคนาดา นอร์เวย์ (คะแนน ๖๙/๑๐๐) (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๗)

ตารางที่ ๓.๗ ประเทศที่มีการเปิดเผยข้อมูลสูงที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ประเทศ	อันดับ	คะแนน
ไต้หวัน	๑	๙๐
ออสเตรเลีย	๒	๗๙
สหราชอาณาจักร	๒	๗๙
ฝรั่งเศส	๔	๗๐
ฟินแลนด์	๕	๖๙
แคนาดา	๕	๖๙

² <http://index.okfn.org/about/>

ประเทศ	อันดับ	คะแนน
นอร์เวย์	๕	๖๙
นิวซีแลนด์	๘	๖๘
บราซิล	๘	๖๘
ไอร์แลนด์เหนือ	๑๐	๖๗

ที่มา : Global Open Data Index ๒๐๑๔ - ๒๐๑๕, Open Knowledge International

จากตารางที่ ๓.๘ พบว่า เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดของประเทศไทย จากรายการข้อมูลที่มีการเปิดเผย พบว่า ในปี ๒๕๕๙ ประเทศไทยมีการเปิดเผยข้อมูลการขึ้นทะเบียนของบริษัท (Company Register) มากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ของโลก ด้วยคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน รองลงมาคือ กฎหมาย กฏระเบียบ (National law) และข้อมูลสถิติแห่งชาติ (National Statistics) ด้วยคะแนน ๘๕ คะแนน นอกจากนี้ ยังมีในบางชุดข้อมูลที่ประเทศไทยยังไม่มีค่าคะแนน คือ ข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (Government Spending) ข้อมูลการพยากรณ์อากาศ (Weather forecast) ข้อมูลที่ระบุสถานที่ (Location datasets) ข้อมูลการถือครองที่ดิน (Land Ownership) แผนที่ประเทศ (National Map) ข้อมูลคุณภาพของน้ำ (Water Quality) ผลการเลือกตั้ง (Election Results) จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ค่าคะแนนโดยรวมของประเทศไทยอยู่ที่ ๓๔ คะแนน จาก ๑๐๐ คะแนนเต็ม รายละเอียดตามตารางที่ ๓.๘

ตารางที่ ๓.๘ ตารางหมวดของข้อมูลดัชนีการเปิดเผยข้อมูลของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

หมวดของข้อมูล	ปี ๒๕๕๙
คะแนนรวม	๓๔
ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement tenders)	๗๐
ข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (Government Spending)	๐
ข้อมูลการขึ้นทะเบียนของบริษัท (Company Register)	๑๐๐
ข้อมูลการพยากรณ์อากาศ (Weather forecast)	๐
ข้อมูลคุณภาพอากาศ (Air Quality)	๗๐
กฎหมาย กฏระเบียบ (National law)	๘๕
ข้อมูลที่ระบุสถานที่ (Location datasets)	๐
ข้อมูลสถิติแห่งชาติ (National Statistics)	๘๕
ข้อมูลการถือครองที่ดิน (Land Ownership)	๐
แผนที่ประเทศ (National Map)	๐
ข้อมูลคุณภาพของน้ำ (Water Quality)	๐
งบประมาณภาครัฐ (Government Budget)	๖๐
ผลการเลือกตั้ง (Election Results)	๐

ที่มา : Global Open Data Index ๒๐๑๔ - ๒๐๑๕, Open Knowledge International

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีประเทศไทยมีการออกพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และมีการริเริ่มการผลักดันให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น ได้แก่การริเริ่มกิจกรรม Thailand

Open Data Initiative ซึ่งมีการเปิดเว็บไซต์ www.data.go.th เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลมาเปิดเผย ปัจจุบันมีรายการข้อมูลที่เปิดเผยอยู่จำนวน ๑,๑๖๐ รายการ³ (ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑) ซึ่งพบว่า ข้อมูลของภาครัฐที่เปิดในรูปแบบที่สามารถใช้ประโยชน์หรือต่อยอดทางธุรกิจนั้นยังมีน้อย อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมของหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ การนำข้อมูลไปใช้ของภาครัฐเองซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล และภาคผู้ใช้ข้อมูลทั้งภาคประชาชนและภาคเอกชน อีกทั้งยังอาจมีสาเหตุมาจากความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งจากบทวิเคราะห์ของ Hazwany Jamaluddin⁴ ในโครงการ Sinar ณ ประเทศมาเลเซีย สรุปได้ว่า สำหรับประเทศไทย การมีเว็บไซต์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลมาเปิดเผย ยังไม่สามารถเป็นเครื่องยืนยันความสอดคล้องและคุณภาพของข้อมูล ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศได้

๓.๑.๔ ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index: CPI)

เป็นดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาการคอร์รัปชันของประเทศต่างๆ ซึ่งจัดทำโดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International) เป็นองค์กรอิสระระดับนานาชาติที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อรณรงค์แก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและมีเครือข่ายใน ๑๒๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีการจัดทำประจำปีทุกปี เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๘ จนถึงปัจจุบัน โดยดัชนีมีค่าคะแนน ๐-๑๐๐ คะแนน ประเทศที่มีค่าคะแนนน้อยแสดงว่ามีความโปร่งใสน้อยหรือมีปัญหาด้านคอร์รัปชันมาก และประเทศที่มีค่าคะแนนสูงแสดงว่ามีความโปร่งใสมากหรือมีปัญหาด้านคอร์รัปชันน้อย ซึ่งระเบียบวิจัยของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน คือ รวบรวมข้อมูลที่สามารถสะท้อนสถานการณ์ของการคอร์รัปชันได้ เพื่อนำมาสรุปเป็นภาพลักษณ์การคอร์รัปชันของแต่ละประเทศ

ในปี ๒๕๕๙ มีการนำข้อมูลจากการจัดอันดับ การจัดทำตัวชี้วัด/ดัชนีชี้วัด การสำรวจ และการประเมินจากแหล่งข้อมูล ๑๓ แหล่งข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่ (๑) African Development Bank Governance Rating ๒๐๑๕ (๒) Bertelsman Foundation Sustainable Governance Indicator ๒๐๑๖ (๓) Bertelsman Foundation Transformation Index ๒๐๑๖ (๔) Economist Intelligence Unit Country Risk Rating ๒๐๑๖ (๕) Freedom House Nation in Transit ๒๐๑๖ (๖) Global Insight Country Risk Rating ๒๐๑๖ (๗) IMD World Competitiveness Yearbook ๒๐๑๖ (๘) Political and Economic Risk Consultancy Asian Intelligence ๒๐๑๖ (๙) Political Risk Services International Country Risk Guide ๒๐๑๖ (๑๐) World Bank Country Policy and Institutional Assessment ๒๐๑๖ (๑๑) World Economic Forum Executive Opinion Survey (EOS) ๒๐๑๖ (๑๒) World Justice Project Rule of Law Index ๒๐๑๖ และ (๑๓) Varieties of Democracy (VDEM) Project ๒๐๑๖ (นำมาวิเคราะห์เป็นปีแรก) รายงานผลการจัดอันดับปีล่าสุด (พ.ศ. ๒๕๕๙) ของประเทศที่มีความโปร่งใสมากที่สุด ๑๐ อันดับแรกของโลกที่จัดอันดับจาก ๑๗๖ ประเทศทั่วโลกพบว่าประเทศเดนมาร์กและนิวซีแลนด์ได้คะแนนสูงสุด ๙๐ คะแนน เป็นอันดับที่ ๑ ของโลก ตามด้วยประเทศฟินแลนด์ สวีเดน สวิสเซอร์แลนด์ นอร์เวย์ สิงคโปร์ เนเธอร์แลนด์ แคนาดา เยอรมัน ลักเซมเบิร์ก และสหราชอาณาจักร ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าคะแนนของกลุ่มประเทศผู้นำใกล้เคียงกันเป็น

³ <https://www.data.go.th/Datasets.aspx>

⁴ <http://blog.okfn.org/๒๐๑๕/๑๒/๑๕/the-state-of-open-data-in-southeast-asia/>

อย่างมาก ซึ่งเป็นการกระจุกตัวของประเทศที่อยู่ในทวีปแถบยุโรป โดยมีเพียงสิงคโปร์ประเทศเดียวเท่านั้นที่อยู่ในทวีปเอเชีย รายละเอียดตามตารางที่ ๓.๙

ตารางที่ ๓.๙ ประเทศที่ได้รับค่าดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันสูงสุด ๑๐ อันดับแรกของโลกในปี พ.ศ.๒๕๕๙

ประเทศ	อันดับ	คะแนน
เดนมาร์ก	๑	๙๐
นิวซีแลนด์	๑	๙๐
ฟินแลนด์	๓	๘๙
สวีเดน	๔	๘๘
สวิตเซอร์แลนด์	๕	๘๖
นอร์เวย์	๖	๘๕
สิงคโปร์	๗	๘๔
เนเธอร์แลนด์	๘	๘๓
แคนาดา	๙	๘๒
เยอรมัน	๑๐	๘๑
ลักเซมเบิร์ก	๑๐	๘๑
สหราชอาณาจักร	๑๐	๘๑

ที่มา : Corruption Perceptions Index ๒๐๑๖ , Transparency International

สำหรับค่าคะแนนในแต่ละองค์ประกอบสำหรับการวิเคราะห์ของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย จากกรอบการศึกษาที่ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด ๑๓ แหล่ง มีข้อมูลจาก ๙ แหล่งเท่านั้นที่ใช้ในการประเมินภาพลักษณ์คอร์รัปชันของประเทศไทย และเมื่อพิจารณาคะแนน ณ ปีล่าสุด (พ.ศ. ๒๕๕๙) เปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า (พ.ศ. ๒๕๕๘) พบว่า อันดับในภาพรวมของประเทศไทยปรับตัวลดลง ๒๕ อันดับ จากอันดับที่ ๗๖ เป็น ๑๐๑ และมีการเคลื่อนไหวของค่าคะแนนทั้งเพิ่มขึ้นและลดลงในแต่ละองค์ประกอบ ตามตารางที่ ๓.๑๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) องค์ประกอบที่มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้น ได้แก่ World Justice Project Rule of Laws Index คือ การประเมินความโปร่งใสในการใช้อำนาจทางกฎหมายหรือทางนิติรัฐ ได้คะแนนเพิ่มขึ้น ๑๑ คะแนน จาก ๒๖ เป็น ๓๗ และ IMD Competitive Yearbook คือ การวัดความสามารถในการแข่งขันของแต่ละประเทศ ได้คะแนนเพิ่มขึ้น ๖ คะแนน จาก ๓๘ เป็น ๔๔

๒) องค์ประกอบที่มีค่าคะแนนลดลงสูงสุด ได้แก่ Global Insight Country Risk Rating (GI) คือ ประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแทรกแซงของพนักงานรัฐต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในมิติด้าน การเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย และการจัดการภาษี ได้คะแนนลดลง ๒๐ คะแนน จาก ๔๒ เป็น ๒๒

๓) องค์ประกอบในการวิเคราะห์ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันเป็นปีแรก (๒๕๕๙) คือ Varieties of Democracy Project ที่มุ่งประเมินความหลากหลายของการเป็นประชาธิปไตย การเลือกตั้ง สิทธิเสรีภาพ รวมถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงพฤติกรรมคอร์รัปชันทั้งฝ่ายบริหาร นิติบัญญัติ ตุลาการ

ของประเทศ จึงส่งผลถึงในเชิงลบของค่าคะแนนรวมของประเทศไทย ได้ค่าคะแนนอยู่ที่ ๒๔ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้ภาพรวมของประเทศไทยปรับตัวลดลง

ตารางที่ ๓.๑๐ ตารางแสดงองค์ประกอบคะแนนของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชั่นที่เกี่ยวกับประเทศไทย

ปี	อันดับภาพรวม	ตัวชี้วัดย่อย (ค่าคะแนน)								
		World Economic Forum Executive Opinion Survey (คะแนน)	Global Insight Country Risk Rating (คะแนน)	Bertelsman Foundation Transformation Index (คะแนน)	IMD World Competitiveness Yearbook (คะแนน)	World Justice Project Rule of Law Index (คะแนน)	Political Risk Services International Country Risk Guide(คะแนน)	Economist Intelligence Unit Country Risk Rating (คะแนน)	Political and Economic Risk Consultancy Asian Intelligence	Varieties of Democracy (VDEM) Project (คะแนน)
๒๕๕๘	๗๖	๔๓	๔๒	๔๐	๓๘	๒๖	๓๑	๓๘	๔๒	-
๒๕๕๙	๑๐๑	๓๗	๒๒	๔๐	๔๔	๓๗	๓๒	๓๗	๓๘	๒๔
การเปลี่ยนแปลง	 ๒๕	 ๖	 ๒๐	ไม่เปลี่ยนแปลง	 ๖	 ๑๑	 ๑	 ๑	 ๖	-

หมายเหตุ : ข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ในการประเมินสำหรับประเทศไทย คือ ๑) African Development Bank Governance Rating ๒) World Bank Country Policy and Institutional Assessment และ ๓) Bertelsman Foundation Sustainable Governance Indicator
ที่มา : Corruption Perceptions Index ๒๐๑๕-๒๐๑๖ , Transparency International

สำหรับภาพลักษณ์คอร์รัปชั่นที่เกี่ยวกับประเทศไทยประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ปรับตัวลดลง ๒๕ อันดับเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๕๘ อันเนื่องมาจากหลากหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความหลากหลายของการเป็นประชาธิปไตย เพื่อให้ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชั่นของประเทศไทยปรับตัวสูงขึ้น ประเทศไทยควรเร่งปรับตัวให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเป็นประชาธิปไตยในระดับสากล

๓.๑.๕ ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Index)

ดัชนีวัดระดับความยากง่ายของประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business (EDB) พัฒนาขึ้นโดยธนาคารโลก (World Bank) โดยธนาคารโลกได้จัดทำรายงานผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อประเมินความระดับความยาก-ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศ ดัชนีดังกล่าวพิจารณาจากขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุนค่าใช้จ่าย และกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ของรัฐที่มีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การประเมินวัดครอบคลุมกิจกรรมพื้นฐานของวงจรธุรกิจ ตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจถึงการปิดกิจการ ๑๐ ด้าน ได้แก่ การเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (Starting a Business) การขออนุญาตก่อสร้าง (Dealing with Construction Permits) การขอใช้ไฟฟ้า (Getting Electricity) การจดทะเบียนทรัพย์สิน (Registering Property) การขอสินเชื่อ (Getting Credit) การคุ้มครองนักลงทุน (Protecting Investors) การค้าระหว่างประเทศ (Trading Across Borders) การบังคับใช้สัญญา (Enforcing Contracts) การชำระภาษี (Paying Taxes) และการแก้ไขสถานะล้มละลาย (Resolving Insolvency) โดยจัดเรียงเป็นประเด็นพิจารณา ๔ เรื่องหลัก ได้แก่ ขั้นตอน

ในการดำเนินการที่ง่าย (Easier) ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว (Faster) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ (Cheaper) และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินการ (Smarter Regulations) โดยมีผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ สำหรับ ๑๐ อันดับแรกของโลกที่ได้รับคะแนนสูงสุด โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ ๓.๑๑

ตารางที่ ๓.๑๑ ผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ๑๐ อันดับแรกของโลก ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๑

ประเทศ	อันดับโลก				คะแนน			
	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	การเปลี่ยนแปลง	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	การเปลี่ยนแปลง
นิวซีแลนด์	๒	๑	๑	-	๘๖.๗๙	๘๖.๗๓	๘๖.๕๕	↓ ๐.๑๘
สิงคโปร์	๑	๒	๒	-	๘๗.๓๔	๘๔.๕๓	๘๔.๕๗	↑ ๐.๐๔
เดนมาร์ก	๓	๓	๓	-	๘๔.๔๐	๘๔.๐๗	๘๔.๐๖	↓ ๐.๐๑
เกาหลีใต้	๔	๕	๔	↑ ๑	๘๓.๘๘	๘๓.๙๒	๘๓.๙๒	-
ฮ่องกง	๕	๔	๕	↑ ๑	๘๓.๖๗	๘๓.๑๕	๘๓.๔๔	↑ ๐.๓๓
สหรัฐอเมริกา	๗	๘	๖	↑ ๒	๘๒.๑๕	๘๒.๕๕	๘๒.๕๔	↓ ๐.๐๑
สหราชอาณาจักร	๖	๗	๗	-	๘๒.๔๖	๘๒.๓๔	๘๒.๒๒	↓ ๐.๑๒
นอร์เวย์	๙	๖	๘	↓ ๒	๘๑.๖๑	๘๒.๔๑	๘๒.๑๖	↓ ๐.๒๖
จอร์เจีย	๒๔	๑๖	๙	↑ ๗	๗๗.๔๕	๗๙.๙๒	๘๒.๐๔	↑ ๒.๑
สวีเดน	๘	๙	๑๐	↑ ๑๑	๘๑.๗๒	๘๑.๒๔	๘๑.๒๗	↓ ๐.๐๓

ที่มา: A World Bank Group Flagship Report ๒๐๑๖-๒๐๑๘, The World Bank

ประเทศที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดของโลกที่มีปัจจัยเอื้อต่อการประกอบธุรกิจ ได้แก่ นิวซีแลนด์ (๘๗.๐๑ คะแนน) สิงคโปร์ (๘๕.๐๕ คะแนน) และเดนมาร์ก (๘๔.๘๗ คะแนน)^๕ และเมื่อเปรียบเทียบกับจากทั้งหมด ๑๐ ประเทศผู้นำด้านความง่ายในการประกอบธุรกิจ พบว่าทั้ง ๑๐ ประเทศได้รับคะแนนมากกว่าถึงร้อยละ ๘๐ โดยเมื่อพิจารณาถึงผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ สำหรับกลุ่มประเทศอาเซียนมีรายละเอียดตามตารางที่ ๓.๑๒

^๕ A World Bank Group Flagship Report. (๒๕๕๙). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%๒๐Business/Documents/Annual-Reports/English/DB๑๖-Full-Report.pdf> ((วันที่ค้นข้อมูล: ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙).

ตารางที่ ๓.๑๒ คะแนนความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย แยกตามแต่ละตัวชี้วัด ในปี ๒๕๕๕ – ๒๕๖๑

ปี	อันดับรวม / ประเทศ ทั้งหมด	คะแนน รวม	ตัวชี้วัดย่อย									
			การเริ่มต้นธุรกิจ	การขออนุญาตก่อสร้าง	การขอไฟฟ้า	การจดทะเบียนทรัพย์สิน	การขอสินเชื่อ	การคุ้มครองนักลงทุน	การจ่ายภาษี	การค้าระหว่างประเทศ	การแก้ไขสถานะล้มละลาย	การบังคับใช้สัญญา
๒๕๖๑	๒๖ / ๑๙๐	๗๗.๗๔	๙๒.๓๔	๗๔.๕๘	๙๐.๙๙	๖๘.๗๕	๗๐	๗๓.๓๓	๗๖.๗๓	๘๔.๑	๖๗.๙๑	๗๕.๖๔
๒๕๖๐	๔๖ / ๑๙๐	๗๑.๗๖	๘๕.๐๔	๗๕.๕๘	๘๓.๗๖	๖๖.๙๗	๕๐	๖๕	๖๘.๖๘	๘๔.๑	๖๕.๕๑	๗๓.๙๕
๒๕๕๙	๔๙ / ๑๘๙	๗๑.๔๒	๘๕.๐๗	๗๕.๖๔	๙๐.๕	๗๑.๓๓	๔๕	๖๓.๓๓	๗๗.๗	๘๔.๑	๖๒.๖๙	๕๘.๘๔
๒๕๕๘	๔๖ / ๑๘๙	๗๑.๓๓	๘๕.๐๔	๗๕.๕๕	๙๐.๕	๗๑.๓๓	๔๕	๖๓.๓๓	๗๘.๐๘	๘๔.๑	๖๒.๖๙	๕๘.๗๓
๒๕๕๗	๑๘ / ๑๘๙	๗๔.๔๐	๘๕.๐๗	๗๒.๒๖	๙๑.๔๙	๘๐.๑	๖๒.๕	๗๖.๖๗	๗๖.๙๓	๘๓.๕	๗๐.๐๕	๔๕.๔๓
๒๕๕๖	๑๘ / ๑๘๕	๗๓.๙๙	๘๔.๖๔	๗๒.๒๔	๙๑.๔๗	๘๐.๑	๖๒.๕	๗๖.๖๗	๗๓.๑๕	๘๓.๕	๗๐.๐๕	๔๖.๖๓

ที่มา: A World Bank Group Flagship Report ๒๐๑๓-๒๐๑๘, The World Bank

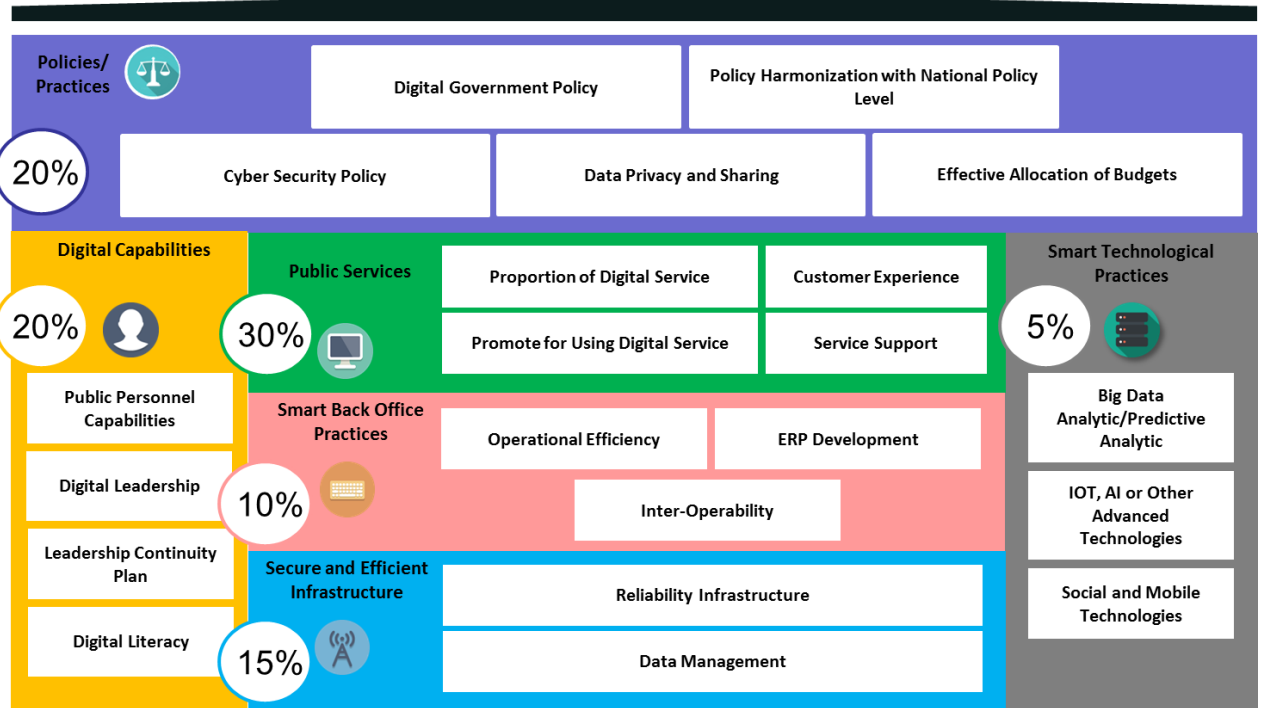
เมื่อพิจารณาคะแนนในมิติย่อย พบว่าประเทศไทยมีการพัฒนาดีขึ้นทั้งหมด ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการขอไฟฟ้า การจดทะเบียนทรัพย์สิน ด้านการขอสินเชื่อ การคุ้มครองนักลงทุน ด้านการจ่ายภาษี ด้านการแก้ไขสถานะล้มละลาย และด้านการบังคับใช้สัญญา ส่วนมิติย่อยที่ยังมีการพัฒนาอย่างคงที่ คือ ด้านการนำเข้าส่งออก ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดอันดับของดัชนีความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของภาครัฐโดยตรง เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดแล้วแต่มาจากกระบวนการทำงานและการดำเนินการของภาครัฐทั้งสิ้น ปัจจุบันประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องของขั้นตอนทางกฎหมายและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อนและใช้ระยะเวลานานเกินความจำเป็น กระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่ทำแบบแยกส่วนและขาดการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินการอนุมัติ ขออนุญาต ออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างล่าช้า อีกทั้งในหลายบริการมิได้มีการระบุชัดเจนไว้ในกฎหมายถึงระยะเวลาและขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจึงเป็นปัญหาสำคัญของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมาย พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ทั้งในแง่ของข้อมูล ระยะเวลา และขั้นตอนต่างๆ ให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น กฎหมายนี้จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้ภาครัฐเร่งพัฒนากระบวนการ เช่น การลดขั้นตอนการอนุญาต ระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

๓.๒ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายในประเทศ

การสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) มุ่งเน้นให้มีข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพร้อมของรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศไทย และแสดงถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางกับหน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาค โดยมีการ

พัฒนากรอบการสำรวจและเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การพัฒนากรอบการประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ แบ่งออกเป็นทั้งหมด ๖ มิติ และมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ ๓.๒ กรอบการประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี ๒๕๖๐

มิติที่ ๑ แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ค่าน้ำหนักร้อยละ ๒๐ โดยวัดความพร้อมในการจัดทำแผนรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลและความสอดคล้องของแผนต่อนโยบายระดับชาติ พร้อมทั้งแผนความมั่นคงปลอดภัยและแนวทางการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว รวมถึงงบประมาณด้านสารสนเทศ

มิติที่ ๒ ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ค่าน้ำหนักร้อยละ ๒๐ โดยวัดความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของหน่วยงาน (CIO) และส่งเสริมเรื่อง Digital Literacy ของหน่วยงาน

มิติที่ ๓ บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) ค่าน้ำหนักร้อยละ ๓๐ โดยวัดสัดส่วนจำนวนบริการดิจิทัล และการให้ความรู้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงช่องทางการเข้าถึงและแนวทางการสนับสนุนบริการของภาครัฐ

มิติที่ ๔ การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) ค่าน้ำหนักร้อยละ ๑๐ โดยวัดการนำระบบดิจิทัลและ ERP เข้ามาอำนวยความสะดวกการบริหารงานภายใน พร้อมทั้งการเชื่อมโยงประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

มิติที่ ๕ โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) คำนวณร้อยละ ๑๕ โดยวัดความเพียงพอและความต่อเนื่องของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล พร้อมทั้งการตรวจสอบ อัปเดตฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บไว้

มิติที่ ๖ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) คำนวณร้อยละ ๕ โดยวัดแนวทางการประยุกต์ใช้ IoT, Big Data และ Mobile Technology ของหน่วยงาน

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	คะแนนรวม	Policies/ Practices	Digital Capabilities	Public Services	Smart Back Office	Secure and Efficient Infrastructure	Smart Technological Practices
ภาพรวมหน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า	๕๗.๘	๕๗.๙	๖๖.๐	๕๐.๓	๔๙.๓	๖๗.๐	๔๗.๐

จากผลสำรวจพบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗๔ หน่วยงาน หรือ ๙๑% มีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม ๕๗.๘ คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๑) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีระดับความพร้อมมากที่สุด ๖๗.๐ คะแนน
- ๒) รองลงมา คือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ๖๖.๐ คะแนน
- ๓) ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices) ๕๗.๙ คะแนน
- ๔) ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) ๕๐.๓ คะแนน
- ๕) ด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) ๔๙.๔ คะแนน และ
- ๖) ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนน้อยที่สุด ๔๗.๐ คะแนน

จะเห็นว่า มาตรฐานทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลระดับกรมให้ผลสำรวจในระดับน่าพึงพอใจ แม้ว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการใช้งานระดับอัจฉริยะหน่วยงานกรมจะได้ผลคะแนนไม่สูงนัก เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ยังไม่เพียงพอให้หน่วยงานรัฐได้ปรับตัว และเทคโนโลยีเหล่านี้ยังมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงในการลงทุนในช่วงที่ผ่านมาอีกด้วย

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัด

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	คะแนนรวม	Policies/ Practices	Digital Capabilities	Public Services	Smart Back Office	Secure and Efficient Infrastructure
ภาพรวมหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด	๓๔.๔	๓๔.๒	๓๖.๕	๓๑.๐	๔๑.๖	๓๒.๘

สำหรับผลการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ทั้ง ๗๖ จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ และ พัทยา) โดยเลือกสำรวจจังหวัดละ ๑๙ หน่วยงาน ซึ่งในการสำรวจนี้ยังไม่มี การสำรวจด้าน เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) พบว่า หน่วยงานภาครัฐ ระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจ ๑,๑๗๙ หน่วยงาน หรือ ๘๒% มีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาล ดิจิทัลในภาพรวม ๓๔.๔ คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๑) มิติด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) มีระดับความพร้อมมากที่สุด ๔๑.๖ คะแนน
- ๒) รองลงมาคือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ๓๖.๕ คะแนน
- ๓) ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices) ๓๔.๒ คะแนน
- ๔) ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ๓๒.๘ คะแนน และ
- ๕) ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) มีคะแนนน้อยที่สุด ๓๑.๐ คะแนน

ทั้งนี้ จากผลสำรวจ มีประเด็นที่น่าสนใจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลหรือการดำเนินงานเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ แผนปฏิบัติการดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานภาครัฐยังเป็นประเด็นความท้าทายที่เกิดขึ้น เนื่องจาก มีหน่วยงานระดับกรมไม่มากนักที่จัดทำแผนดังกล่าวแล้วเสร็จ สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการ ส่งผ่านนโยบายระดับชาติลงสู่หน่วยงานระดับกรมเพื่อลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรจัดทำ แนวทาง ประสานงาน และสื่อสารให้ชัดเจนต่อการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงาน ภาครัฐทราบถึงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมร้อยละ ๘๙ ตระหนักถึงความสำคัญด้านดิจิทัล โดยมี การส่งเสริมการอบรมความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy ให้แก่บุคลากร ในขณะที่ หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดร้อยละ ๔๖.๖ เริ่มมีการจัดอบรมแล้วแต่ยังมีความถี่ในการอบรมด้าน ดิจิทัลน้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐไทยควรให้ความสำคัญในการจัดอบรม และให้ความรู้ด้านดิจิทัลให้ทั่วถึงและเพียงพอ เพื่อการรองรับการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้ สภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น

๓. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลหรือหน่วยงานด้านนโยบายควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ให้ชัดเจน และพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (e-Government Leadership) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงาน อีกทั้งสร้างความเข้าใจในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและประสานงานให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง

๔. หน่วยงานระดับกรม ๒๑๘ หน่วยงาน จาก ๒๗๔ หน่วย มีการให้บริการรวมทั้งสิ้น ๒๗๑ บริการ ในจำนวนนี้ให้บริการรูปแบบดิจิทัล ๒๒๓ บริการ ซึ่งการพัฒนาบริการของภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้เต็มรูปแบบ กล่าวคือ การให้บริการดิจิทัลส่วนมากยังคงใช้แบบฟอร์มกระดาษและร้องขอสำเนาเอกสารประกอบเพื่อยืนยันตัวตน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายและการใช้กฎหมาย เพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลหรือยินยอมให้หน่วยงานอื่นใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แนวทางการพัฒนาการบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความต้องการการใช้บริการของประชาชนก่อนการพัฒนาบริการ (Citizen Centric Service) และคำนึงถึงรูปแบบการเข้าถึงและใช้บริการที่ความสะดวกเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจภาคประชาชนในเขต กทม. ต่อการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ พบว่า ประชาชนถึง ๘๗% ต้องการให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ คือ มีจำนวนบริการดิจิทัลที่มากขึ้น และด้านคุณภาพ คือ สามารถใช้บริการดิจิทัลโดยไม่ร้องขอสำเนาเอกสาร

๕. หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการให้บริการของหน่วยงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยหน่วยงานภาครัฐระดับกรมมีการใช้ Facebook ๑๙๒ หน่วยงาน หรือ ๗๐% และใช้ YouTube ๑๐๙ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๔๐ ส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ Facebook ๗๐๘ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๔๙ และใช้ Line Application ๕๓๔ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๓๗ อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรจัดทำแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

๖. ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แต่จากการสำรวจพบว่ามีหน่วยงานระดับกรมเพียงร้อยละ ๗ เท่านั้น ที่ใช้แนวคิด ERP ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกกระบวนการ และหน่วยงานระดับกรมร้อยละ ๔๔ ไม่มีการปรับใช้ระบบ ERP เลย ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานในระดับจังหวัด ไม่มีหน่วยงานใดที่มีการใช้ ERP โดยสมบูรณ์ โดยมีหน่วยงานเพียงร้อยละ ๒๙ ที่นำแนวคิด ERP มาประยุกต์ใช้ในระบบงานเป็นบางส่วน จากผลสำรวจเชิงปริมาณข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิดเรื่อง ERP มาใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานในระดับนโยบายอาจกำหนดมาตรฐาน ERP ที่ต้องมีในหน่วยงานภาครัฐ หรือพัฒนาการให้บริการ ERP เป็นบริการกลางสำหรับภาครัฐใช้ร่วมกัน

๗. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความมั่นคงปลอดภัย จากการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมร้อยละ ๙๒ และหน่วยงานระดับจังหวัดร้อยละ ๔๔ มีการสำรองข้อมูลในภาวะฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังคงต้องลงทุนด้านทรัพยากรและกำลังคนในการดูแล ดังนั้น

ภาครัฐควรบูรณาการการใช้ทรัพยากรดังกล่าว โดยผลักดันให้ใช้บริการ G-Cloud และ Data Center ของหน่วยงานกลางเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

๘. การเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลในลักษณะ Machine readable ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปขยายต่อยอดได้ โดยมีหน่วยงานระดับกรมร้อยละ ๖๔ และ หน่วยงานระดับจังหวัดร้อยละ ๕๐ ที่เปิดเผยข้อมูลในลักษณะข้างต้นแล้ว นอกจากนี้หน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัดมีความพร้อมที่จะบูรณาการข้อมูลการทำงานระหว่างหน่วยงานมากถึงร้อยละ ๗๔ และร้อยละ ๗๑ ตามลำดับ แต่อาจต้องมีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนและเอกชนรับทราบและใช้ข้อมูลเปิดของหน่วยงานภาครัฐในวงกว้างมากขึ้น

๙. การยืนยันตัวตน เพื่อเข้าสู่ระบบงานที่สำคัญและมีความปลอดภัยสูงของหน่วยงานภาครัฐไทย พนักงานต้องมีกลไกการยืนยันตัวตนที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ชัดเจน โดยกลไกที่ได้รับความนิยมสูงสุด ๓ อันดับ ๑) Password ๒) Biometric และ ๓) Token key แต่ภาครัฐควรต้องพิจารณาให้มีการใช้ระบบ Single sign-on สำหรับยืนยันตัวตนในการเข้าระบบของหน่วยงานภาครัฐได้ทั้งหมด

๑๐. ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) หน่วยงานระดับกรมร้อยละ ๕๕ มีการปรับใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data (ร้อยละ ๓๖) และ IoT/AI (ร้อยละ ๑๑) สำหรับภาครัฐยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีเหล่านี้ เป็นเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงควรมีการส่งเสริมให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคโนโลยีอัจฉริยะเหล่านี้ และส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้อย่างแท้จริง หากเข้ากับบริบทการดำเนินงานของหน่วยงาน

แม้ความพร้อมด้านดิจิทัลของภาครัฐไทยยังต้องพัฒนาอีกหลายด้าน แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การจัดอันดับประเทศไทยในเวทีระดับสากลด้านมิติต่างๆ ที่สะท้อนถึงการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลยังคงมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government Development Index (EGDI) ที่จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (UN) อันเป็นผลจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาบริการออนไลน์โดยเฉพาะด้านการให้ข้อมูล และจากรายงานการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นานาชาติ (e-Government Rankings Survey) ของมหาวิทยาลัยวาเซดะร่วมกับ องค์กรวิชาชีพทางด้านผู้บริหารด้านสารสนเทศระดับนานาชาติ (International Academy of CIO - IAC) รวมไปถึง การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยยังส่งผลทางบวกต่อภาคธุรกิจของประเทศอีกด้วย โดยดัชนีวัดระดับความง่ายของการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business Index (ED) ของธนาคารโลก (World Bank) นั้น ประเทศไทยมีอันดับที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ เป็นต้นมา สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยมีการปรับตัว เพื่อรองรับโอกาสและความท้าทายในด้านการค้า การลงทุน และการประกอบธุรกิจจากการเปิดเสรีอาเซียนที่ดีขึ้น



บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๔.๑ ผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๖๐)^๑

การดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA) อยู่ภายใต้การสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายในเรื่องต่างๆ ในลักษณะของข้อสั่งการ และ มติ ครม. เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้เกิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ หรือเพื่อให้เกิดแนวทางการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานต่างๆ และเป็นไปตามทิศทางของเทคโนโลยีระดับโลก ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ รวมไปถึงบริการภาครัฐที่สามารถเชื่อมต่อหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนเข้าด้วยกัน

การดำเนินงานของ สรอ. ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา จึงดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบนโยบายของรัฐบาล และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ๓ ฉบับ คือ แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘) แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๖๐) และแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒) ซึ่งมีการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์ ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนให้เกิดปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐสามารถขับเคลื่อนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่วางไว้ได้โดยเร็ว ดังนี้

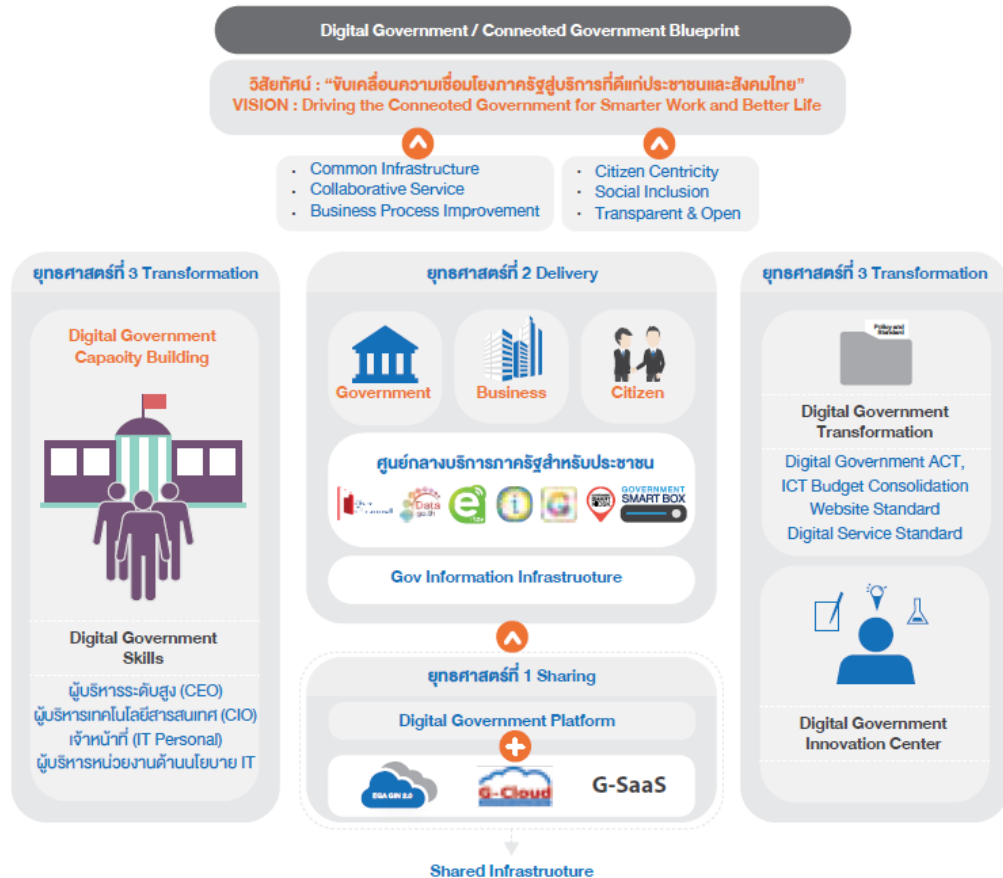
แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘) วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานกลางของประเทศในการผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสมบูรณ์และมั่นคงปลอดภัย (Enabling Complete and Secure e-Government)	
ยุทธศาสตร์ที่ ๑	พัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดความซ้ำซ้อน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	ยกระดับการบูรณาการระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมและผลักดันให้เกิดสถาปัตยกรรม หรือมาตรฐานของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ยุทธศาสตร์ที่ ๓	สร้างองค์ความรู้ร่วมกันในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นเอกภาพและมีธรรมาภิบาล และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) วิสัยทัศน์ : ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับการบริการสู่ประชาชน (Enabling and Open Government for the People)	
ยุทธศาสตร์ที่ ๑	Transformation: ปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน ICT ของภาครัฐไปสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยุคใหม่
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	Connecting: สร้างกลไกเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ยุทธศาสตร์ที่ ๓	Collaboration: ขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีส่วนร่วมด้วยนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่

^๑ เนื้อหาภายในบทนี้ ขอใช้ชื่อสำนักงานเดิม คือสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA) หรือ สรอ. ในการอ้างอิงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลงานที่ดำเนินงานไว้ก่อนการเปลี่ยนผ่านเป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (DGA) หรือ สพร.

ยุทธศาสตร์ที่ ๔	Readiness: ผลักดันให้เกิดความพร้อมเพื่อรองรับแนวความคิดใหม่ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
-----------------	--

ยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒) วิสัยทัศน์ : ขับเคลื่อนความเชื่อมโยงภาครัฐสู่บริการที่ดีแก่ประชาชนและสังคมไทย (Driving the Connected Government for Smarter Work and Better Life)	
ยุทธศาสตร์ที่ ๑	บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อไปสู่ Digital Economy (Delivery)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓	สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)

สำหรับในปริมประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๑ สรอ. ได้ดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ ๓ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ **ยุทธศาสตร์ที่ ๑** บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing) **ยุทธศาสตร์ที่ ๒** ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery) และ**ยุทธศาสตร์ที่ ๓** สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)



ภาพที่ ๔.๑ แผนภาพความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และโครงการต่างๆ

การดำเนินงานของ สรอ. เป็นการดำเนินงานไปสู่กลุ่มผู้รับบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง หรือ Government-to-Citizen (G2C)

เป็นการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

๒. การให้บริการระหว่างรัฐด้วยตนเอง หรือ Government-to-Government (G2G)

การให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบต่างๆ ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อรองรับการทำงานภายใต้การบูรณาการฐานข้อมูลและระบบของหน่วยงานต่างๆ และเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันภายใต้ความปลอดภัยในระดับสูง รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้วย

๓. การให้บริการแก่ภาคธุรกิจ หรือ Government-to-Business (G2B) เป็นการ

สนับสนุนให้เกิดบริการของหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจของภาคเอกชน

การดำเนินงานของ สรอ. ทั้ง ๓ ส่วน เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ประชาชนจะมีบริการดิจิทัลที่ตรงกับความต้องการ ภาคธุรกิจจะได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ และมีกฎหมายเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลที่จะเกื้อหนุนระเบียบเพื่อเอื้อให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแทน

การทำงานด้วยกระดาษในรูปแบบเดิม ทั้งนี้เพื่อสนองต่อบทนโยบาย Thailand 4.0 และ นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

๔.๒ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาตามแผนยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๒)

ภาพรวมการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รายละเอียด ดังตารางที่ ๔.๑-๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ - ๒๕๖๐

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)	๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)	- จุดติดตั้ง GIN ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐระดับกรมร้อยละ ๙๙ - จุดติดตั้ง GIN ครอบคลุมหน่วยงานทั่วประเทศ ๓,๓๖๕ หน่วยงาน - มีระบบงานภาครัฐที่อยู่บนเครือข่าย GIN ๑๗ ระบบ - ระบบที่สำคัญ ได้แก่ - ระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์กรภาครัฐ (GSMS) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) - ระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของกรมศุลกากร - ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกระทรวงการคลัง - ระบบ CABNET ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี - ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) ของกรมการปกครอง
	๑.๒ การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)	- มีระบบต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐอยู่บน G-Cloud จำนวน ๗๙๓ ระบบ - ระบบที่สำคัญ ได้แก่ - ระบบการรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. - ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ - ระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) - มาตรฐานสากลที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ G-Cloud

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ (ต่อ) บูรณาการโครงสร้างพื้นฐาน ด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐ ให้ครอบคลุมและมี ประสิทธิภาพรองรับรัฐบาล ดิจิทัล (Sharing)		• ISO/IEC 27001:2013 • ISO 20000-1:2011 • CSA Security และ Trust & Assurance Registry (STAR)
	๑.๓ การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (G-SaaS)	
	๑.๓.๑ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)	- มีจำนวนบัญชีผู้ใช้งาน ๔๖๒,๙๔๘ คน จาก ๑๑๘ หน่วยงาน
	๑.๓.๒ ระบบ Saraban	- ให้บริการระบบสารบรรณแก่หน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีระบบเป็นของตนเอง จำนวน ๔๐๐ หน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกรม ๓๖ หน่วยงาน และมีจำนวนผู้ใช้งาน ๗,๒๐๑ คน - หน่วยงานสำคัญที่ใช้งาน ได้แก่ • สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ • สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
	๑.๓.๓ ระบบการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ (G-Chat)	- สรอ. มีส่วนผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางที่ปลอดภัยในการสื่อสารภายในหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีคำสั่งให้หน่วยงานภาครัฐนำระบบ G-Chat และ MailGoThai ไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน - สรอ.มีส่วนสนับสนุนการระบบการสื่อสาร (G-Chat) ภายในคณะผู้บริหารระดับสูงของประเทศ และ ผู้บริหารระดับกระทรวง เช่น กลุ่มคณะรัฐมนตรี กลุ่มปลัดกระทรวงกลุ่มหัวหน้าส่วนราชการ (ระดับ CEO) และกลุ่มสื่อสารข้อมูลของกรมประชาสัมพันธ์ - มีจำนวนผู้ใช้งาน ๗๘,๖๐๑ คน จาก ๒๕๒ หน่วยงาน

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
	๑.๓.๔ ระบบการประชุมทางไกลออนไลน์ผ่านเครือข่าย GIN (GIN Conference)	- มีจำนวนหน่วยงานที่ใช้งาน GIN Conference ๑๔๐ หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยงานระดับกรม ๓๘ หน่วยงาน (๕,๓๕๒ สิทธิการใช้งาน (คน) /License) - การประชุมสำคัญที่ใช้บริการผ่านเครือข่าย GIN Conference • การประชุมของตำรวจตระเวนชายแดนในสามจังหวัดชายแดน • การประชุมคดีความที่ยังไม่มีข้อยุติของตำรวจภูธร • ระบบฝากขังเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการพิจารณาคดีให้กับศาลตำรวจและกรมราชทัณฑ์ • ระบบเยี่ยมญาติที่อำนวยความสะดวกให้การเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่อยู่เรือนจำ/ทัณฑสถานทางไกล
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๒.๑ การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (Digital Government Platform)	
	๒.๑.๑ ระบบ Single Sign-On	- มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ๓๘ ระบบจาก ๒๓ หน่วยงานที่เชื่อมโยงกันได้ เพื่อไปสู่การเป็น One Stop Service - ระบบที่สำคัญ ได้แก่ • ระบบค้นหาจองซื้อและจดทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า • ระบบขอติดตั้งประปาใหม่และการชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของการประปานครหลวง
	๒.๑.๒ ระบบ e-CMS Version 2.0 on Cloud	- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐจำนวน ๕๙๗ หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพผ่านระบบ e-CMS - หน่วยงานที่มีการเชื่อมโยง ได้แก่ • กรมวิชาการเกษตร • สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา • สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๒.๑.๓ ระบบ Government API	- มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูล (Government API) จำนวน ๓ API และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการเชื่อมโยงผ่าน Government API ดังกล่าวแล้วจำนวน ๑๙ หน่วยงาน ๒๕ ระบบ - การเชื่อมโยง API ที่สำคัญ ได้แก่ • API สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลคนพิการร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) • API เชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ร่วมกับกรมการปกครองซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐใช้ประโยชน์จาก API ดังกล่าวแล้วจำนวน ๒๐ ระบบ โดยมีระบบที่สำคัญ อาทิเช่น ■ ระบบบริการรับคำร้องขอติดตั้งประปาใหม่ของการประปานครหลวง ■ ระบบติดตามเรื่องร้องคัดค้านการเลือกตั้งของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ■ ระบบยืนยันตัวบุคคลกลางที่เกี่ยวข้องในการทำนิติกรรมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ■ ระบบให้ความเห็นชอบ (บุคคลในตลาดหุ้น) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ■ ระบบบริการ Fisheries Single Window ของกรมประมง ■ ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉินของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน ■ ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ของศาลาว่าการเมืองพัทยา ■ ระบบตรวจสอบข้อมูลไว้สับพยานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ■ ระบบการทำสัญญาของการเคหะแห่งชาติ ■ ระบบบริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job) ของกรมจัดหางาน ■ ระบบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการของกรมจัดหางาน ■ ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		■ ระบบจัดการฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ■ ระบบตรวจสอบความถูกต้องของการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ (ม ๔๐) ของสำนักงานประกันสังคม • API เชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลร่วมกับกรมพัฒนาธุรกิจ ซึ่งมีหน่วยงานนำระบบงานมาใช้ประโยชน์แล้วจำนวน ๕ ระบบ ได้แก่ ■ ระบบติดตามผลการตรวจและคุ้มครองแรงงาน ■ โครงการนำร่องเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ■ ระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ■ ระบบจัดการฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ ของ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ■ ระบบสารสนเทศการยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ผลิต ส่งออก และ นำเข้าสินค้าเกษตร ตามมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)
	๒.๒ โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Information Infrastructure)	
	๒.๒.๑ การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	- ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐมีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐจำนวน ๑,๐๓๖ ชุดข้อมูล
	๒.๒.๒ การสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำชุดข้อมูลเปิด (Dataset)	- มีการเปิดเผยชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง (High-Value Datasets) จำนวน ๒๒ ชุดข้อมูล - ชุดข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ • ชุดข้อมูลรายงานการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ • ชุดข้อมูลบัญชียาหลักแห่งชาติ • ชุดข้อมูลหน่วยงานบริการสุขภาพ • ชุดข้อมูลอัตราการทำงานจำแนกตามเพศ • ชุดข้อมูลรายงานทะเบียนวัด (แยกรายจังหวัด)

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		• ชุดข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล • ชุดข้อมูลรายชื่อที่ทำการ/หน่วยงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด • ชุดข้อมูลตำแหน่งงานว่างจำแนกตามอุตสาหกรรมและวุฒิการศึกษาที่วราชาณาจักร ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ • ชุดข้อมูลการจัดหางานในประเทศจำแนกตามจังหวัดที่วราชาณาจักร ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ • ชุดข้อมูลข้อมูลศูนย์พักพิงรายจังหวัด - กิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักพัฒนานำชุดข้อมูลเปิดไปสร้างต้นแบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ อาทิเช่น • กิจกรรม International Open Data Day 2017 & Big Data Conference • กิจกรรม Open Government Data Hackathon • กิจกรรม Data Community Engagement & MEGA 2017 • กิจกรรม Cross Country Hackathon - การศึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงาน อาทิเช่น • การศึกษา Impact ที่เกิดจากการให้บริการ Open Government Data • การจัดทำ Data Literacy for Open Government Data • การจัดทำ Open Government Data API ในรูปแบบของ Data Pool
	๒.๒.๓ การให้บริการ Public API ผ่านเว็บไซต์ api.data.go.th	- มีการเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐแล้วถึง ๖ ชุดข้อมูล ได้แก่ • ข้อมูลรายงานข่าวด้านสาธารณสุข • ข้อมูลรายงานอุบัติเหตุทางถนน • ข้อมูลจำนวนเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) • ข้อมูลศูนย์พักพิงรายจังหวัด • ข้อมูลพื้นฐานที่ตั้งศูนย์ • ข้อมูลพื้นฐานที่ตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด (ปภ.จ.)

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๒.๓ ศูนย์กลางบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน (GovChannel)	- ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ประเภทรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) - ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) สามารถเข้าถึงช่องทางได้ ๓ ช่องทาง ดังนี้ • ช่องทางผ่านเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (https://www.govchannel.go.th) ■ เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (https://www.egov.go.th) มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ จำนวน ๘๔๕ บริการจาก ๔๕๔ หน่วยงาน และมีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๑,๙๐๗,๘๒๐ ครั้งต่อปี ■ ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (https://www.info.go.th) เพื่อเผยแพร่คู่มือประชาชนจำนวน ๖๔๒,๘๗๐ คู่มือ และมีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๔๙๑,๗๒๔ ครั้งต่อปี ■ ศูนย์รวมข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐจำนวน ๑,๐๓๖ ชุด และมีผู้เข้าใช้บริการจำนวน ๑๘๖,๒๑๓ ครั้งต่อปี ■ ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (https://www.apps.go.th) มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ จำนวน ๒๖๘ แอปพลิเคชัน และมีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๑๓๔,๔๖๐ ครั้งต่อปี ■ ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานและสำนักงาน ก.พ.ร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และกรมสรรพากร ซึ่งให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจตามกรอบของธนาคารโลกจำนวน ๓๔ บริการ และมีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๗๐,๙๐๐ ครั้ง โดยมีระบบบริการสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจ ได้แก่ ◇ ระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		◇ ระบบขอขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ลูกจ้าง ◇ ระบบการขอติดตั้งสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการขอติดตั้งไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน นครหลวง/ภูมิภาค บริการขอติดตั้งน้ำประปาของการประปานครหลวง/ภูมิภาค และ บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ◇ การให้บริการแบบ Single Form ■ ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (ภาษีไปไหน) (Thailand Government Spending) ผ่านเว็บไซต์ https://govspending.data.go.th/ มีการนำเสนอข้อมูลการใช้จ่าย งบประมาณ จำนวน ๖,๙๓๕,๗๘๙ โครงการ ◇ มีผู้เข้าใช้บริการแสดงความคิดเห็น และ ร้องเรียนผ่านช่องทางการของ คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) จำนวน ๕๕,๘๖๓ ครั้ง ◇ ระบบภาษีไปไหนได้รับรางวัลเลิศรัฐ จากสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ • ช่องทางผ่าน Mobile Application ภายใต้ชื่อ ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC) ■ มีบริการของรัฐเพื่อประชาชนแบ่งออกเป็น ๑๑ หมวดหมู่ จำนวน ๒๖๘ แอปพลิเคชัน และมีการใช้บริการ จำนวน ๗๘,๓๔๔ ครั้งต่อปี ■ แอปพลิเคชันที่สำคัญ ได้แก่ ◇ แอปพลิเคชัน “สุขพ้อที่พ้อสอน (ระยะที่ ๒)” ร่วมกับสำนักราชเลขาธิการ ◇ แอปพลิเคชัน “ค้นหาฎีกา” ร่วมกับศาลฎีกา ◇ แอปพลิเคชัน “ระบบเรื่องร้องเรียน” ร่วมกับองค์การตลาด ◇ แอปพลิเคชัน “ภาษีไปไหน” ร่วมกับกรมบัญชีกลาง

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
		◇ แอปพลิเคชัน “สุขแท้ที่แม่ให้” ◇ แอปพลิเคชัน “RDU รู้เรื่องยา” ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข และเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ◇ แอปพลิเคชัน “Rama Appointment Phase 2” ร่วมกับโรงพยาบาลรามาธิบดี ◇ แอปพลิเคชัน “Smart Job Phase 2” ร่วมกับกรมการจัดหางาน ◇ แอปพลิเคชัน “ต้นไม้ของชาวไทย” ร่วมกับกรมป่าไม้ ◇ ระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (G-News) ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐกว่า ๘๐ หน่วยงานให้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (G-News) • ช่องทางผ่านอุปกรณ์อื่น ๆ ได้แก่ Government Smart Kiosk และ Government Smart Box ■ Government Smart Box มีการให้บริการมากกว่า ๑๓๙ จุดบริการ ใน ๔๔ จังหวัดทั่วประเทศ ■ Government Smart Kiosk มีการให้บริการ ๕๑ จุดในพื้นที่ ๓๔ จังหวัดทั่วประเทศ มีจำนวนบริการภาครัฐ ๑๘ บริการใน ๔ รูปแบบ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบสิทธิ การติดตามผลและการดูข้อมูล และการดูข้อมูล ■ ระบบสำคัญที่ให้บริการบน Government Smart Kiosk ได้แก่ ◇ ระบบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ข้อมูลบุคคล) ของกรมการปกครอง ◇ ข้อมูลบัญชีสินเชื่อในเครดิตบูโรแบบสรุป ของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ◇ ระบบตรวจสอบเงินสะสม (กรณีชราภาพ) ของสำนักงานประกันสังคม ◇ ระบบตรวจสอบสิทธิการรับเบี้ยคนพิการ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
		◇ ระบบข้อมูลสิทธิประกันสุขภาพ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ◇ ระบบข้อมูลการตรวจสุขภาพบุคคลในโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ◇ ระบบตรวจสอบรายการนัดหมาย ◇ ระบบตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล ◇ ระบบตรวจสอบข้อมูลค่าดัชนีมวลกาย (BMI)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)	๓.๑ การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Skills) ๓.๑.๓ สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy) หรือ TDGA	- ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government Skill Development) ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และ สรอ. - การจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐ ได้แก่ • หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGEP) • หลักสูตรระบบการสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ (G-Chat) • หลักสูตร “การบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture (EA)” • หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ • หลักสูตรเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ • หลักสูตรการพลิกโฉมงานบริการภาครัฐเพื่อการประกอบธุรกิจในยุค ๔.๐ - มีบุคลากรภาครัฐได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วจำนวน ๑๐,๕๓๔ คน

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ (ต่อ) สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)		- มีการพัฒนาและจัดทำแผนบูรณาการด้าน IT ระหว่าง สรอ. กับผู้เข้ารับการอบรมจากสถาบัน TDGA จำนวน ๑๑ โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น • โครงการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีด้านสุขภาพระดับชาติ • โครงการจัดทำหนังสือรับรองผลการสอบผ่านการวัดความรู้ ความสามารถทั่วไปของสำนักงาน ก.พ. • โครงการบูรณาการระบบสารสนเทศผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร • โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน โครงการบูรณาการทรัพยากรระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน • โครงการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย EA • โครงการปรับปรุงทะเบียนเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตร
	๓.๒ การจัดทำแนวทางมาตรฐาน และข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)	- จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๑) แล้วเสร็จ - มีการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ (Thailand Digital Government Readiness Framework) - มีการจัดทำรายงานสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (e-Government Status Report) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙
	๓.๓ การพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)	- มีต้นแบบนวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Prototype) จำนวน ๑๐ ต้นแบบ ได้แก่ ■ ต้นแบบ Blockchain ฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ■ ต้นแบบ Data Pool ในการรวบรวมข้อมูลเปิดและข้อมูลสาธารณะที่พร้อมใช้งานมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ■ ต้นแบบ Big Data Analytics จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
		- มีต้นแบบ Big Data Analytics ที่นำมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลการเลือกตั้ง การออกเสียงประชามติ และ พรรคการเมือง ในรูปแบบของ Visualization Website และ พัฒนา API ให้สามารถนำไปต่อยอด และใช้ประโยชน์ได้

ตารางที่ ๔.๒ โครงการตามนโยบายรัฐบาลที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล)

โครงการตามนโยบายรัฐบาล	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
โครงการยกระดับคุณภาพงาน บริการภาครัฐเพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	กิจกรรมที่ ๑ การพัฒนาระบบ สนับสนุนงานบริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	- สำนักงานได้ติดตั้ง Government Smart Kiosk จำนวน ๔๐ จุด พร้อมทั้งเตรียมขยายพื้นที่ติดตั้ง ไปยัง ๕ จุดทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการดิจิทัลภาครัฐได้ด้วยบัตรประชาชนเพียง ใบเดียว
	กิจกรรมที่ ๒ การบูรณาการข้อมูล และระบบภาครัฐเพื่อสนับสนุน มาตรการและนโยบายของรัฐบาล (Farmer One)	- มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภายในของ ๓ ส่วนราชการระหว่าง กรมประมง กรมปศุสัตว์ และกรมส่งเสริม การเกษตร เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเข้ากับระบบการให้บริการข้อมูลเกษตร ให้เป็น ฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเชิงนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	กิจกรรมที่ ๓ การพัฒนา โปรแกรมและระบบสื่อสารแบบ ออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	- มีหน่วยงานภาครัฐใช้ G-Chat เป็นช่องทางการสื่อสาร จำนวน ๙๐,๓๔๕ คน หรือ ๑๙๘ หน่วยงาน

โครงการตามนโยบายรัฐบาล	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (ต่อ)	ผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ (G-Chat)	
	<u>กิจกรรมที่ ๔</u> การอำนวยความสะดวกผู้ประกอบการในการเริ่มต้นธุรกิจ [Doing Business Platform (Starting Phase)]	- ได้ผลการศึกษาความพร้อมและแนวทางการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ • ผลการศึกษาวเคราะห์รูปแบบการให้บริการภาครัฐในปัจจุบัน • ผลการศึกษาวเคราะห์ความเป็นไปได้ของการปรับปรุงประสิทธิภาพของการติดต่อราชการจากรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบันไปสู่รูปแบบการยื่นคำขอแบบ Single Form ผ่านระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อธุรกิจ (Biz Portal) - ระบบ Portal ที่ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา และ โทรศัพท์
	<u>กิจกรรมที่ ๕</u> การลดสำเนากระดาษเพื่อบริการประชาชนนำร่อง ๗ กระทรวง (Smart Service)	- ขับเคลื่อนผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการภาครัฐที่ใช้ประโยชน์จากเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักหรือบัตร Smart Card ที่ให้บริการโดยไม่ต้องขอเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน (Smart Services) - การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์เข้ากับระบบบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๓๐ บริการ ดังนี้ • ระบบบริการของกรมวิชาการเกษตร ๑๒ บริการ • ระบบบริการของการประปาส่วนภูมิภาค ๘ บริการ • ระบบบริการขององค์การตลาด ๒ บริการ • ระบบบริการของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) ๖ บริการ • ระบบบริการของกรมการท่องเที่ยว ๑ บริการ ■ ระบบที่สำคัญ อาทิเช่น ◇ ระบบการออกใบอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ◇ ระบบการขอ/ยกเลิกการใช้น้ำประปาของการประปานครหลวง

โครงการตามนโยบายรัฐบาล	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
		◇ ระบบบริการต่อสัญญาการเช่าขององค์การตลาด ◇ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ ๔.๓ โครงการที่ สรอ. ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

โครงการที่ สรอ.ร่วมดำเนินการ	
๑.	โครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูล (Government Data Center Modernization)
๒.	โครงการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal)
๓.	โครงการการลดสำเนากระดาษเพื่อบริการประชาชน (Smart Service)
๔.	โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ เพื่อลดการใช้กระดาษ (Less Paper)
๕.	โครงการเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลเกษตรกร (Farmer One)
๖.	โครงการการดำเนินการเพิ่มคุณภาพการบริการด้านสุขภาพผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (e-Health)
๗.	โครงการบูรณาการแผนและระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)
๘.	โครงการเปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation Program)
๙.	โครงการแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย (IUU)
๑๐.	โครงการสำรวจความต้องการสวัสดิการของผู้มีรายได้น้อย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ)
๑๑.	ระบบ Law Amendment
๑๒.	ระบบ i-Vote
๑๓.	โครงการบูรณาการฐานข้อมูลกลาง ๔ ชุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง (สมช.) ด้านทรัพยากรน้ำและภูมิอากาศ (สสนก.) ด้านฐานข้อมูลประชาชนและบริการของรัฐ (มท.) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและโครงสร้างพื้นฐาน (ทส.)
๑๔.	โครงการบูรณาการซื้อร้องเรียน (๑๑๑๑) และ โครงการ Watch Dog (สปท.)
๑๕.	โครงการปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC)

๔.๒ ความคุ้มค่าของการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

การดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการดำเนินงานตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จนถึงปัจจุบัน การประเมินความคุ้มค่าของการดำเนินงานแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ (๑) ผลประโยชน์ทางตรง และ (๒) ผลประโยชน์ ที่ได้จากการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) โดยนำกรอบแนวคิดในการศึกษามาจากผลการศึกษาขององค์กร หรือ สถาบันในระดับนานาชาติ เช่น Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) , European Commission , McKinsey & Company , Deloitte และ Accenture เป็นต้น โดยกรอบในการวิเคราะห์มีดังนี้

๑. **ผลประโยชน์ทางตรงในรูปตัวเงิน** คือ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น งบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการลงทุน รายได้ที่สูงขึ้นของภาครัฐ ต้นทุนค่าบริการของภาครัฐที่ลดลง ต้นทุนค่าพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสารที่ลดลง เป็นต้น
๒. **ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน** คือ ผลประโยชน์ที่มีได้เกิดขึ้นโดยตรงจากการมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่เป็นผลกระทบต่อเนื่องจากการใช้บริการหรือจากการมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น บริการภาครัฐที่มีคุณภาพมากขึ้น ความปลอดภัยของข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น การบริการที่มีการตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น

๓. ผลประโยชน์ด้านการประหยัด คือ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งต่อการประหยัดในด้านต่างๆ โดยเปรียบเทียบกับช่วงก่อนการมีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวลาที่ประหยัดได้ และทรัพยากรที่ประหยัดได้จากการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

สำหรับแนวคิดในการวิเคราะห์ข้างต้นนำมาจากงานวิจัยเรื่อง e-Government for Better Government ซึ่งจัดทำโดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) สำหรับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องดังนี้

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าและผลประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นโครงการ สรอ. ที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐ โครงการ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๔ ยุทธศาสตร์ และ โครงการที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ยุทธศาสตร์	โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)	๑. GIN
	๒. G-Cloud
	๓. MailGoThai
	๔. G-SaaS
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๕. Digital Government Platform
	๖. Government Information Infrastructure
	๗. GovChannel
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	๘. Government Digital Skills
	๙. Digital Government Transformation
	๑๐. Digital Government Innovation Center

๔.๒.๑ การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

จากรายงานผลการศึกษาการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่า สรอ. เกิดผลประโยชน์จากการดำเนินงานซึ่งเป็นประโยชน์ทางตรงรวมทั้งสิ้น ๓,๖๑๒,๒๙๗,๖๒๗ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙ ของผลประโยชน์รวม และ ผลประโยชน์ทางอ้อมรวมทั้งสิ้น ๗๕๖,๓๐๔,๗๐๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑ ของผลประโยชน์รวม โดยกิจกรรมที่มีผลประโยชน์รวมสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๑. โครงการ G-Cloud มีผลประโยชน์รวม จำนวน ๑,๒๙๕,๘๗๘,๑๒๗ บาท
๒. โครงการ GIN มีผลประโยชน์รวม จำนวน ๑,๑๗๔,๐๖๕,๙๔๒ บาท
๓. โครงการ GovChannel มีประโยชน์รวม จำนวน ๔๙๕,๖๕๙,๒๒๔ บาท

๔.๒.๒ ความคุ้มค่าการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการดำเนินงานเป็นการเปรียบเทียบผลประโยชน์ (Benefit) กับค่าใช้จ่าย (Cost) โดยการดำเนินงานที่คุ้มค่าจะต้องมีผลประโยชน์ที่สูงกว่าค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณที่ได้รับ และจากผลการประเมินการใช้งานจากหน่วยงานที่ใช้บริการของ สรอ. (พิจารณาผลการดำเนินงานของ ๓ โครงการ ได้แก่ GIN , G-Cloud และ MailGoThai) พบว่าการให้บริการของ สรอ. เกิดผลประโยชน์สุทธิมูลค่า ๑,๓๕๒,๑๓๙,๑๔๙ บาท ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานโครงการ GIN , G-Cloud และ MailGoThai ส่งผลให้เกิดการประหยัดงบประมาณมากกว่าการให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ดำเนินการเองถึง ๑,๓๕๒,๑๓๙,๑๔๙ บาท ทั้งนี้การวิเคราะห์ความคุ้มค่าจะมีผลวิเคราะห์เฉพาะในยุทธศาสตร์ที่ ๑ และ ๒ เท่านั้น เนื่องจากการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ ๓ เป็นการดำเนินงานที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ ซึ่งนำเสนอในหัวข้อถัดไป

การวิเคราะห์การประหยัดงบประมาณ (ผลประโยชน์หักด้วยค่าใช้จ่าย) ของโครงการภายใต้การดำเนินงานของ สรอ. มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๔.๕ ความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

โครงการ	ความคุ้มค่า	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๑	ยุทธศาสตร์ที่ ๒
GIN	๒๕๑,๐๘๒,๑๑๓	
G-Cloud	๗๒๑,๘๓๔,๕๔๘	
MailGoThai	๓๗๙,๒๒๒,๔๘๙	
G-SaaS	๔๖๗,๖๘๓,๙๙๒	
Digital Government Platform		๓๕๘,๕๘๖,๔๙๓
Government Information Infrastructure		๑๖,๐๒๑,๒๒๐
GovChannel		๔๑๔,๗๒๘,๗๙๖
ความคุ้มค่ารวม	๑,๘๑๙,๘๒๓	๗๘๙,๓๓๖,๕๐๙

๔.๒.๓ ผลประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้

ผลประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้จะเป็นการดำเนินงานในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation) ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะเกิดประโยชน์ ดังนี้

๑. ส่งเสริมความโปร่งใสและการจำกัดการทุจริต
๒. สร้างโอกาสในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมหรือธุรกิจประเภทใหม่
๓. สร้างพลังและการมีส่วนร่วมของสังคมและท้องถิ่น
๔. พัฒนาความสามารถในการแข่งขันและการให้บริการ
๕. สร้างเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจที่สูงขึ้นจากการลงทุนของภาครัฐ
๖. เพิ่มประสิทธิภาพและความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
๗. พัฒนาการบูรณาการการทำงานของรัฐบาล
๘. ยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของภาครัฐ

๙. ส่งเสริมการดำเนินงานของรัฐบาลให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

๑๐. เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐให้ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

๔.๓ การประเมินองค์กร

สรอ. ได้ดำเนินการประเมินผลโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๘ ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดยให้สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. โดยการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๘ ใช้รูปแบบการประเมินใน ๓ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล (๒) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๓) มิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีช่วงคะแนน ๑.๐๐๐๐-๕.๐๐๐๐ ดังนี้

๑. มิติด้านประสิทธิผลพิจารณาผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ สรอ. และวัตถุประสงค์จัดตั้งฯ โดยครอบคลุมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อเป็นการบริการกลางให้แก่หน่วยงานภาครัฐ (Government Shared Infrastructure) ด้านศูนย์รวมบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน (Digital Government Service Hub) และด้านการยกระดับความสามารถและความพร้อมในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) รวมทั้งภารกิจเพิ่มเติมที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายของรัฐบาลด้วย
๒. มิติด้านประสิทธิภาพได้พิจารณาผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ โดยใช้เครื่องมือ Business Model Canvas (BMC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ในด้านการประเมินความสามารถการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการแบ่งช่วงการประเมินออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ (๑) เริ่มวางแผนโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายของโครงการและการวิเคราะห์คุณค่าของโครงการนั้น เมื่อได้กลุ่มเป้าหมายและคุณค่าของโครงการแล้ว ก็จะสามารถมอบคุณค่าของโครงการไปยังประชาชนและสังคมได้ (๒) การดำเนินโครงการ ประกอบด้วยการบริหารความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน การบริหารต้นทุนของการดำเนินการ การบริหารจัดการทรัพยากร การบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย และ (๓) การประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย การประเมินประสิทธิภาพกิจกรรม และมีการประเมินผลลัพธ์ ผลผลิตโครงการ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ว่าในการดำเนินการที่ผ่านมามีปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างไร
๓. มิติด้านการพัฒนาองค์กร ได้พิจารณาผลลัพธ์ศักยภาพขององค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้จำแนกออกเป็น ๖ หมวด (ด้าน) ได้แก่ หมวดที่ ๑ การนำองค์กร หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS) หมวดที่ ๔ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT) หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HR) และหมวดที่ ๖ การจัดการกระบวนการ (PM)

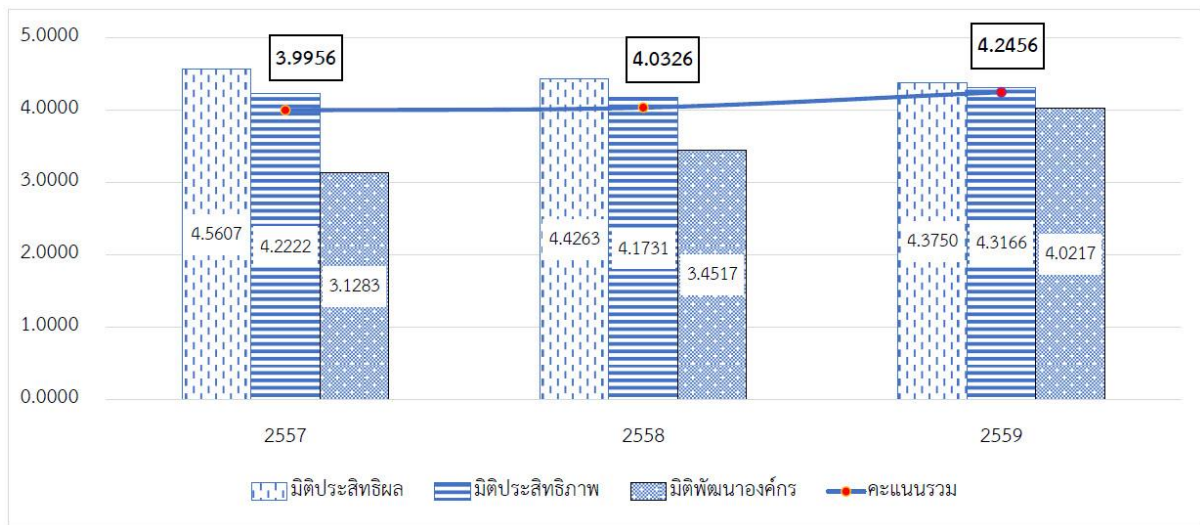
ตาราง ๔.๖ โดยมีตารางสรุปคะแนนผลการประเมินรายมิติ ดังนี้

	น้ำหนัก (ร้อยละ)	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
มิติด้านประสิทธิผล พิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และวัตถุประสงค์จัดตั้งฯ	๓๐	๔.๕๖๐๗	๔.๔๒๖๓	๔.๓๗๕๐
มิติด้านประสิทธิภาพ ประเมินผลประสิทธิภาพตามแผนงานและโครงการ หรือกิจกรรมสำคัญกรอบตัวชี้วัดตามแนวทาง Business Model Canvas	๔๐	๔.๒๒๒๒	๔.๑๗๓๑	๔.๓๑๖๖
มิติด้านการพัฒนาองค์กร ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาขององค์กรและการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยเครื่องมือการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA	๓๐	๓.๑๒๘๓	๓.๔๕๑๗	๔.๐๒๑๗
คะแนนรวม	๑๐๐	๓.๙๙๕๖	๔.๐๓๒๖	๔.๒๔๕๖

๔.๓.๑ สรุปผลการประเมินในภาพรวมทุกมิติ

ในภาพรวมแล้ว สรอ. มีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีคะแนนรวมอยู่ในช่วง ๓.๙๙๕๖-๔.๒๔๕๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐๐๐ ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงานที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงานครั้งที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ในคราวนี้มีค่าคะแนนที่ดีขึ้นตามลำดับ โดยผลคะแนนสูงสุดอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึง ๔.๒๔๕๖ คะแนน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลคะแนนแยกเป็นรายมิติ พบว่า การดำเนินงานในมิติด้านพัฒนาองค์กรมีผลการประเมินในเรื่องของการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน แต่ในส่วนของมิติด้านประสิทธิผล ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่เป็นปีแรกของการดำเนินงานของสำนักงานเท่านั้นที่มีผลการดำเนินงานที่สูงและมีค่าคะแนนปรับลดลงตามลำดับในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ศ. ๒๕๕๙ อันเนื่องมาจาก ๒ ปัจจัยหลัก คือ ตัวชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคะแนนลดลง และในด้าน Delivery ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่ สรอ. ให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภาครัฐในปี พ.ศ.๒๕๕๙

ภาพ ๔.๑ ผลการประเมินภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๙



(๑) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิผล

ได้มีการแบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดภายในของ สรอ. และด้านตัวชี้วัดภายนอก โดยตัวชี้วัดภายในนำมาจากตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๙ ในขณะที่ตัวชี้วัดภายนอกมาจากเกณฑ์การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ Waseda

การประเมินผลในมิติด้านประสิทธิผลในภาพรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวม ๓ ปี เป็น ๔.๔๕๔๐ โดยที่มีคะแนนรวมทุกยุทธศาสตร์จากปี พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙ เป็น ๔.๕๖๐๗ ๔.๔๒๖๓ และ ๔.๓๗๕๐ ตามลำดับ ซึ่งมีตัวชี้วัดภายในของสำนักงานด้าน Sharing ที่มีคะแนนมากที่สุดทั้ง ๓ ปี คือ ๕.๐๐๐๐ (ดังภาพ)

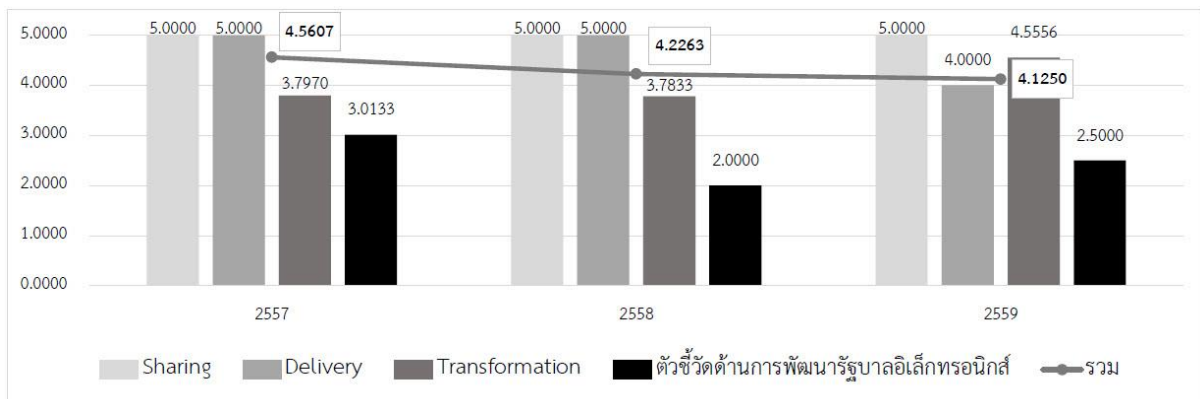
การวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนในแต่ละปี ประกอบด้วย

(๑) ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายในด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๓.๗๙๗๐ และตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๓.๐๑๓๓

(๒) ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายในด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๓.๗๘๓๓ ตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๒.๐๐๐๐

(๓) ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายใน ด้าน DELIVERY ได้คะแนน ๔.๐๐๐๐ และด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๔.๕๕๕๖ รวมทั้งตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๒.๕๐๐๐

ภาพ ๔.๒ แผนภาพการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนในแต่ละปี



ข้อเสนอแนะมิติประสิทธิภาพ

๑. การศึกษา วิเคราะห์โครงการต่าง ๆ ของ สรอ. ควรที่จะพิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงในเรื่องของระยะเวลาการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทัน่วงที่

๒. การพิจารณาถึงประเด็นความเหมาะสมในการปรับปรุงนโยบายตามบทบาทหน้าที่ของ สรอ. ควรที่จะมีการนำเกณฑ์การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสากลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของในเกณฑ์การพิจารณาด้วย

(๒) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิภาพ

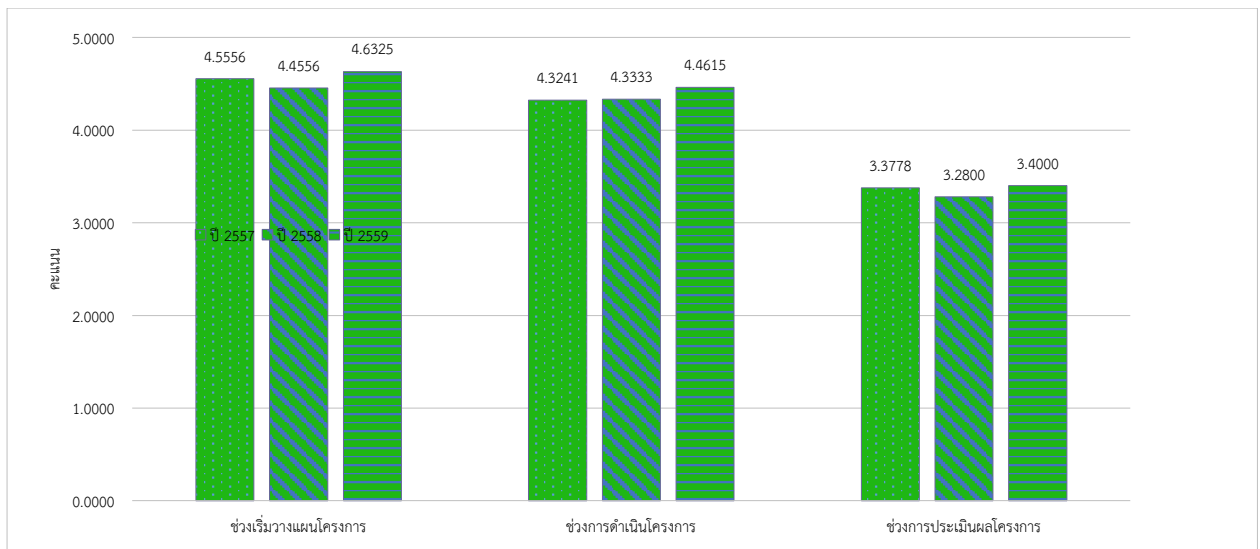
มิติด้านประสิทธิภาพ ประเมินผลโดยวิธีสัมภาษณ์จากผู้รับผิดชอบโครงการ และใช้ทฤษฎีของ Business Model Canvas มาใช้ประกอบการประเมิน โดยมีการแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละโครงการ ออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ ๑) ช่วงเริ่มวางแผนโครงการ ๒) ช่วงการดำเนินโครงการ และ ๓) ช่วงการประเมินผลโครงการ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานแต่ละส่วน โดยการคัดเลือกโครงการที่สำคัญมาประเมิน และมีผลคะแนนการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๔.๗ คะแนนของมิติด้านประสิทธิภาพ

กิจกรรม	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑. การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN)	๔.๖๙๒๓	๔.๖๙๒๓	๔.๗๓๐๘
๒. การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)	๔.๓๔๖๒	๔.๓๐๗๗	๔.๓๘๔๖
๓. การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)	๔.๒๓๐๘	๔.๓๔๖๒	๔.๖๙๒๓
๔. การพัฒนาระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทาง สารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring)	๔.๓๐๗๗		
๕. ศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (Government Computer Emergency Response Team : G-CERT)		๓.๙๒๓๑	๔.๑๙๒๓
๖. การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ (Government Access Channels)	๔.๓๐๗๗	๔.๓๔๖๒	
๗. การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Government Software as a Service : G-SaaS)			๔.๓๐๗๗
๘. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (e-Government Platform)	๔.๒๓๐๘	๔.๒๖๙๒	๔.๓๔๖๒
๙. การนำร่องบริการ ICT สู่ท้องถิ่น (Smart Citizen Info)	๓.๘๐๗๗	๔.๑๙๒๓	
๑๐. การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการข้อมูล			๔.๓๘๔๖
๑๑. ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC)			๔.๓๘๔๖

กิจกรรม	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑๒. ตู้ให้บริการเอกประสงค์ของรัฐ (Smart Kiosk)			๔.๓๔๖๒
๑๓. การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Masterplan)			๔.๑๙๒๓
๑๔. การวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research)	๓.๗๖๙๒	๓.๘๘๔๖	๓.๘๐๗๗
๑๕. การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capability)	๔.๓๐๗๗	๔.๓๐๗๗	๔.๓๔๖๒
๑๖. การพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)		๓.๔๖๑๕	๔.๐๐๐๐
คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๒๒๒	๔.๑๗๓๑	๔.๓๑๖๖

ภาพที่ ๔.๔ ภาพรวมผลการดำเนินงานของ สรอ.



จากตารางจะเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินโครงการในภาพรวมของ สรอ. แต่ละปีจัดอยู่ในเกณฑ์ดี (๔.๐๐๐๐-๔.๔๙๙๙) และมีแนวโน้มในการพัฒนาที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการประเมินผลในแต่ละช่วงทั้ง ๓ ช่วงแล้วจะพบว่า ในช่วงเริ่มวางแผนโครงการ (ช่วงที่ ๑) ได้แก่ คุณค่าหลัก กลุ่มเป้าหมาย และพันธมิตรหลัก ถือเป็นช่วงที่มีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสำนักงานในการกำหนดคุณค่าของโครงการ การรู้จักกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร สำหรับในช่วงการดำเนินโครงการ (ช่วงที่ ๒) ได้แก่ กิจกรรมหลัก ช่องทาง โครงสร้างต้นทุนและทรัพยากรมีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก และมีการพัฒนาขึ้นตลอดทั้ง ๓ ปี อันเกิดจากการบรรลุเป้าหมายของโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด มีช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการ มีการวางแผนจัดการงบประมาณที่ดี มีการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด มีการบริหารจัดการระบบงบประมาณอย่างทันเวลา รวมถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้ดี อย่างไรก็ตาม ในช่วงการประเมินผลโครงการ (ช่วงที่ ๓) ถือว่า สำนักงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและน้อยกว่าช่วงอื่นๆ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า สรอ.อาจจะยังมีการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์กับ

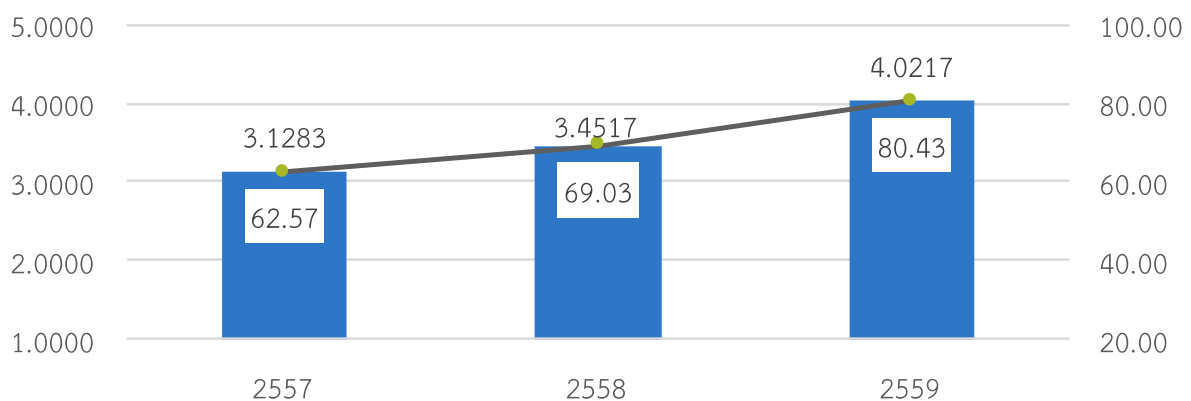
กลุ่มเป้าหมายไม่ดีเท่าที่ควร และควรมีการนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตต่อไป

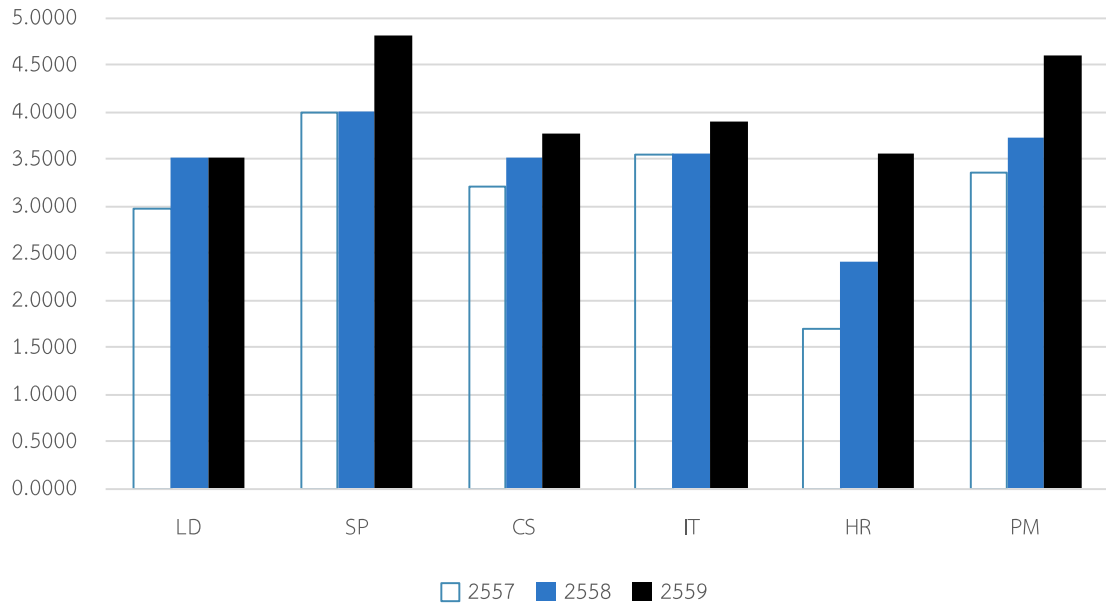
ข้อเสนอแนะมิติประสิทธิภาพ

๑. ควรดำเนินการสำรวจความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายในทุกกิจกรรม รวมถึง การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและติดตาม แก้ไขปัญหาที่พบอย่างเป็นระบบ
๒. ควรกำหนดเป้าหมายในแต่ละกิจกรรมให้มีความท้าทายมากขึ้น
๓. ควรดำเนินการสำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จของกิจกรรมอย่างเป็นระบบ แล้วนำผลกระทบที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำรูปแบบและเป้าหมายของกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

(๓) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านการพัฒนาองค์กร

การประเมินผลโดยวิธีสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงาน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการกิจที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ถือเป็นกรอบประเมินการพัฒนาองค์กรที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ ทั้งนี้ ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความครอบคลุมทั้งในด้านมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านกระบวนการ และผลลัพธ์ ด้านการปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน รวมไปถึง ยังเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด และด้านการเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวม ในทั้ง ๗ ด้าน (หมวด) ที่กล่าวไป ดังนี้





ผลการดำเนินการในมิติด้านพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP) และหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (PM) อย่างไรก็ตาม หมวดที่จะต้องมีการปรับปรุง ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร (LD) ในประเด็นของการจัดการผลกระทบทางลบ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS) ในประเด็นการบูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งยังไม่ชัดเจนพอและยังไม่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HR) ซึ่งควรพิจารณาสำรวจปัจจัยความพึงพอใจ ความผูกพันต่อเนื่องทุกปี และหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (IT) ควรพิจารณาในประเด็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากระดับบุคคลไปสู่ระดับองค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะมิติพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะมิติพัฒนาองค์กร สามารถพิจารณารายหมวดได้ดังภาพ

 หมวด 1 การนำองค์กร △ จัดทำแนวทาง/วิธีการในการจัดการเรื่องผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กรและส่วนบริหารความเสี่ยง	 หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ △ จัดการความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ค่านิยมขององค์กร  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล และส่วนพัฒนาองค์กร
 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ △ จัดสรรทรัพยากร ทั้งอัตรากำลังงบประมาณ และระบบสนับสนุนต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กรและส่วนบริหารความเสี่ยง	 หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล △ สำรวจและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต้องดำเนินการให้ต่อเนื่องทุกปี  ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย △ นำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมาปรับปรุง โดยการจัดลำดับความสำคัญ △ จัดทำระบบข้อร้องเรียนให้ไม่เกิดปัญหาเดิมซ้ำ  ศูนย์บริการลูกค้าและส่วนสนับสนุนบริการ	 หมวด 6 การจัดการกระบวนการ △ เชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการที่ส่งมอบ ซึ่งควรให้การออกแบบบริการ / การให้บริการ / การแก้ปัญหาเกี่ยวกับบริการ เป็นวงจรเดียวกันหมด  ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายที่ปรึกษาด้านบริการ และส่วนพัฒนาองค์กร

(๔) ผลการรวบรวมข้อมูลด้านคุณค่าที่ส่งมอบ

หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์บริการต่าง ๆ ของ สรอ. ร่วมกับผลการประเมินข้างต้นทั้งในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรแล้ว เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรต่อไป ที่ปรึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อวิเคราะห์ถึงคุณค่าที่ส่งมอบของโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒) ของ สรอ. โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการ และ ๒. กลุ่มผู้รับบริการของ สรอ. ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ในส่วนประเด็นความเห็นจากกลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการนั้น ได้ระดมความคิดเห็นวิเคราะห์ และออกแบบแนวคิดต่อคุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) ของโครงการ/บริการต่าง ๆ ทั้ง ๑๖ บริการข้างต้น

กลุ่มที่ ๒ ในส่วนประเด็นความเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการนั้น ได้รับความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ที่ผู้รับบริการมีต่อคุณค่าที่ส่งมอบของโครงการ (Value Proposition) ตามที่ได้ออกแบบไว้ ทำให้ทราบถึง คุณค่าที่ส่งมอบของโครงการในมุมมองของผู้รับบริการใน ๓ มุมมอง คือ ๑) สิ่งที่ผู้รับบริการทำและต้องการการสนับสนุน/ความช่วยเหลือ ๒) ความยุ่งยากลำบากที่ผู้รับบริการมักพบเจอ และ ๓) สิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังอยากได้รับเพิ่มเติม โดยสามารถสรุปประเด็นความคาดหวังของผู้รับบริการ (ด้านซ้าย) และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ (ด้านขวา) ได้ดังภาพ



ผู้ให้บริการ “เข้าใจว่า” สรอ. ดำเนินการได้ไม่ครอบคลุม
ครบถ้วน และขาดการบูรณาการกันในแต่ละบริการ



- จัดทำมาตรฐานในการให้บริการต่าง ๆ
- สำรวจและปรับปรุงช่องทาง และข้อมูลในการสื่อสาร

ผู้ให้บริการบางส่วน “รู้สึกว้า” ยากต่อการใช้งาน



- สำรวจ/รับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงการใช้งาน
- เก็บข้อมูลประวัติการใช้งาน

หน่วยงานภาครัฐบางส่วนขาด “ความเข้าใจ” ใน
การดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัล



- จัดทำรายละเอียดแผนรัฐบาลดิจิทัลและออกมาเป็นแผนปฏิบัติการ (action plan)
- จัดทำช่องทางในการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

ข้อเสนอแนะด้านคุณค่าที่ส่งมอบ

๑. ควรวิเคราะห์แนวทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

๒. มีแนวทางปฏิบัติ แผนปฏิบัติการในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้กับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม



บทที่ ๕ แนวคิดการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายในองค์กร (7S MACKINSEY)

๕.๑ แนวคิดการเปลี่ยนผ่าน (Transform)

การเปลี่ยนผ่านบทบาท และ การกิจจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ไปสู่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีหลักการสำคัญ (Digital Government Conceptual Framework) ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง คือ (๑) สพร.สามารถใช้ประโยชน์จาก “ความเร็ว” และ “ความแม่นยำ” ของระบบดิจิทัลได้ และ (๒) เกิดการปฏิรูปการทำงานของภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ประชาชนสามารถรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่

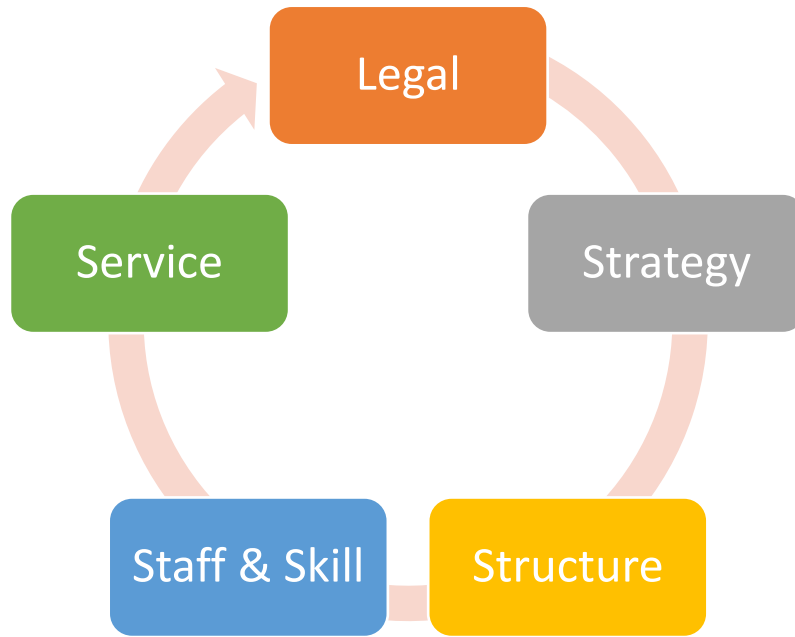
๑. การยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง (Government Digital Transformation)
๒. มุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)
๓. มีการทำงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation)
๔. มีการให้บริการโดยเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)
๕. ขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง (Driven Transformation)

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่สำคัญ ดังนี้

๑. การมีโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น ระบบยืนยันตัวตน (ID) ข้อมูล (Data) และการใช้จ่ายเงิน (Payment) ที่มั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ
๒. บุคลากรภาครัฐต้องมีทัศนคติ (Mindset) ที่เปิดกว้าง รับฟัง (Openess) มองผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric) สร้าง Digital Service ที่ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน (Simplicity) และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมถึงการมี Digital Mindset ที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม
๓. ความสามารถในการปรับตัว รับมือ และตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อ Disruptive Technology
๔. ยกระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (People) เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด การทำงาน (Process) และนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม (Technology) เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานข้ามหน่วยงาน สามารถส่งมอบบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และ ความโปร่งใส

๕.๒ กรอบแนวคิดการเปลี่ยนผ่าน ๕ มิติ ตามแนวคิดของ 7s Mckinsey

การปรับเปลี่ยนบทบาท พันธกิจ และองค์ประกอบของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ไปสู่การเป็นสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านองค์กรในช่วงสำคัญ สพร.จึงได้หยิบยกเอากรอบแนวคิดของ 7s Mckinsey เป็นกรอบใหญ่ในการวิเคราะห์องค์กร และพิจารณาได้ว่า สพร.จำเป็นจะต้องอาศัย ๕ มิติหลักในการเปลี่ยนผ่านและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละมิติไว้ ดังนี้



การดำเนินการเปลี่ยนผ่านตามมิติ ๕ ด้าน มีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

๑) ด้านกฎหมาย (Legal)

- การจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะเกิดขึ้นประมาณไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเข้มแข็ง และเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเกิดขึ้นประมาณไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การปรับปรุงและจัดทำกฎระเบียบภายในของ สพร.ขึ้นมาใหม่ โดยจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒) ด้านยุทธศาสตร์ (Strategy)

- การทบทวน วิเคราะห์วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กร พร้อมปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจใหม่ โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การจัดทำแผนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบาย ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานงบประมาณ เพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดและพิจารณากลไกในการจัดสรรงบประมาณตามบทบาทและภารกิจใหม่ โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓) ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure)

- การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีส่วน/ฝ่าย ที่รองรับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามบทบาทและภารกิจใหม่ของ สพร. ได้อย่างครอบคลุม และให้เกิดความคล่องตัว โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตลอดจนการปรับปรุงภารกิจ และอัตรากำลังของส่วนงานต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมให้มีความเหมาะสม
- การจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน ซึ่งจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔) ด้านเจ้าหน้าที่และทักษะในการปฏิบัติงาน (Staff & Skill)

- การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เพื่อการเป็น Smart People และ Smart Management ที่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามบทบาทและภารกิจใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการยกระดับองค์กรให้เป็น Smart Workplace ซึ่งจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๕) ด้านบริการ (Service)

- การปรับเปลี่ยนบทบาทการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) จากงานในลักษณะปฏิบัติการ (Operation) เป็นผู้วางกติกาในการกำกับดูแลแทน ซึ่งจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยตัวอย่างบริการที่จะทำการปรับปรุง เช่น บริการ GovChannel บริการ G-Chat บริการ G-News เป็นต้น ซึ่งจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- การจัดทำแผนในการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Plan) แผนการยกเลิกบริการ (Exit Plan) ซึ่งจะดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตลอดจนการสื่อสารและชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ ดำเนินการในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และครั้งที่ ๒ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๓ การเปลี่ยนผ่านหน่วยงานโดยใช้กลไกการกำกับดูแลกฎหมายผ่านคณะกรรมการระดับชาติ

การดำเนินงานเปลี่ยนผ่านสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ไปสู่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นการเปลี่ยนผ่านที่สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ เรื่อง Thailand 4.0 ที่ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส และคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ คือ การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ และด้านสังคมที่เป็นการสร้างความกินดีอยู่ดีให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และการที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับรัฐบาลดิจิทัล จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเข้ามามีบทบาทและกลั่นกรองในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลบรรลุผลได้โดยเร็ว ดังนั้นการเปลี่ยนผ่านบทบาทและภารกิจของสำนักงานจึงถูกขับเคลื่อนผ่านคณะกรรมการระดับชาติต่างๆ หลายคณะ ซึ่งสามารถแบ่งคณะกรรมการได้เป็น ๓ กลุ่มสำคัญ ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านนโยบายการปฏิรูปประเทศ

ประกอบด้วยคณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.)

มีหน้าที่พิจารณาประเด็นเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินในภาพรวม โดยมีการจัดตั้ง คณะกรรมการขึ้น ๔ คณะเพื่อพิจารณาเรื่องที่ต้องนำเสนอ ป.ย.ป. ได้แก่ คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดิน เชิงยุทธศาสตร์ คณะกรรมการเตรียมการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการเตรียมการยุทธศาสตร์ชาติ และ คณะกรรมการเตรียมการเพื่อสร้างความสามัคคีปรองดอง โดยประเด็นและแผนงานด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลถูกบรรจุใน (ร่าง) แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมาย และด้านเศรษฐกิจ

๑.๒ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย ไทยแลนด์ ๔.๐

มีหน้าที่ประสานการดำเนินงานของทุกภาคส่วนในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับตอนนโยบาย ไทยแลนด์ ๔.๐ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการร่วมกับ สพร. โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็น เครื่องมือในการปฏิรูปและยกระดับการบริหารงานภาครัฐผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ

กลุ่มที่ ๒ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม โดยมีคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและแผน ระดับชาติในด้านดังกล่าว

กลุ่มที่ ๓ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

๓.๑ คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

มีหน้าที่ในการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลระหว่างภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการ แผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐในด้านที่สำคัญ ทั้งนี้ สพร. ได้ดำเนินงานตามมติของที่ประชุมและรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมใน ๓ ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ข้อมูล ขนาดใหญ่ของภาครัฐ (Big Data) สถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศ และแนวทางการจัดทำ ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center)

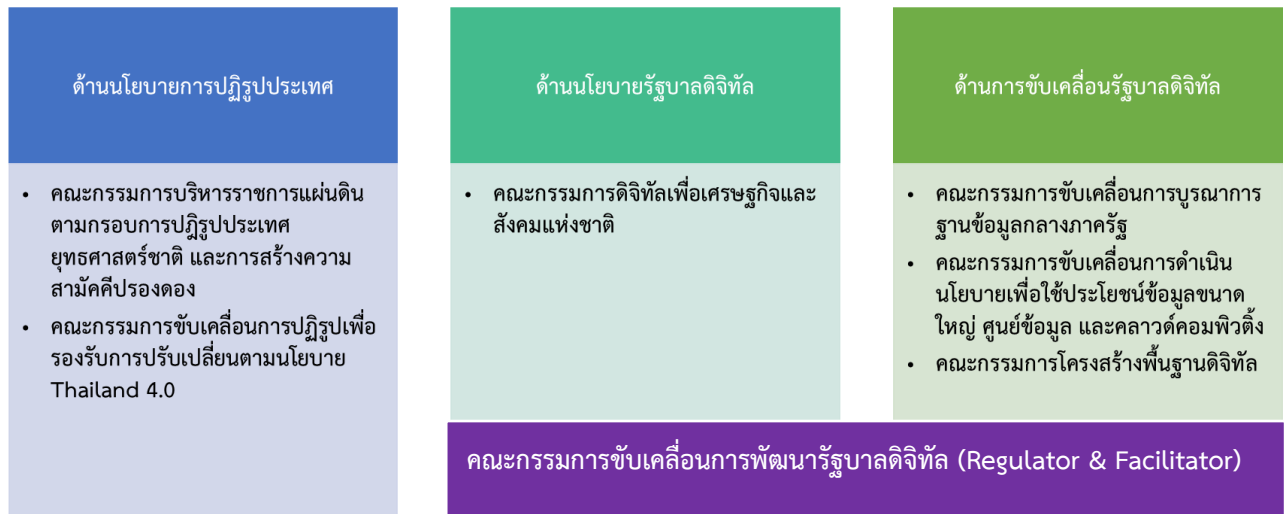
๓.๒ คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินนโยบายเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) และคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing)

โดยคณะกรรมการมีหน้าที่ในการผลักดันให้มีการนำ Big Data มาใช้ในภาครัฐ รวมทั้งออกแบบ สถาปัตยกรรมที่สนับสนุนการนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูล และคลาวด์คอมพิวติ้ง ตลอดจน การกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของข้อมูลให้จัดเตรียมข้อมูลให้อำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานที่มี ความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการบริหารงานหรือการให้บริการประชาชน

๓.๓ คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

เป็นคณะกรรมการที่มีหน้าที่กลั่นกรองประเด็นด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ซึ่ง รวมถึงโครงข่าย ภาพ เสียง และการใช้คลื่นความถี่ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้มีการจัดทำแอปพลิเคชันและมาตรฐานการใช้ดิจิทัลเพื่อสร้าง ความเชื่อมโยงในการให้บริการประชาชนและการบริหารงานภาครัฐ

ภาพที่ ๕.๒ ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๕.๔ การวิเคราะห์แนวทางการเปลี่ยนผ่านและบทบาทของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเดิม) โดยมีวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ๔ ประการตามมาตรา ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ คือ

- ๑.) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๒.) ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทาง มาตรการ และมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๓.) ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ๔.) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

ต่อมา รัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อนำประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมทั้งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

หลังจากนั้น คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินเชิงยุทธศาสตร์ได้มีมติในคราวประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปดำเนินการปรับโครงสร้างและรูปแบบการทำงานของ สโร. โดยให้อยู่ภายใต้กำกับของนายกรัฐมนตรี มีการเชื่อมโยงการ

ทำงานตั้งแต่ระดับนโยบายผ่านศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister's Operation Center) และศูนย์บริการครบวงจร (One Stop Service) ที่ผ่านการบูรณาการระดับกระทรวงในทุกกิจกรรม และในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติและเห็นชอบร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ..) พ.ศ. เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ๙ ประการ ดังนี้

- ๑.) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
- ๒.) จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกัน
- ๓.) ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
- ๔.) ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐให้บริการทางเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง
- ๕.) พัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย
- ๖.) ให้คำปรึกษา และสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการโครงการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการและจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล
- ๗.) ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและงานนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- ๘.) สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณบูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุน การติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
- ๙.) ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนด หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ..) พ.ศ. เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีบทบาทและพันธกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศภายใต้กรอบนโยบาย Thailand 4.0 และ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพิ่มมากขึ้น และด้วยบทบาทและหน้าที่ที่เปลี่ยนไป สพร. จึงต้องมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการเปลี่ยนผ่านบทบาทการดำเนินงานจากรูปแบบของ สรอ. เป็นรูปแบบใหม่ สพร. ภายใต้กรอบแนวคิดของ 7s McKinsey ซึ่ง สพร. ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาและวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของ สพร. โดยแนวทางที่ได้มานั้นประกอบด้วย ๕ มิติหลัก โดยมีแผนและระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละมิติไว้ เพื่อให้ สพร. มีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านองค์กรในช่วงสำคัญ ประกอบด้วย

กรอบแนวทางการเปลี่ยนผ่าน ๕ มิติ	แนวทางการเปลี่ยนผ่าน	ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
๑) ด้านกฎหมาย (Legal)	- การจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล - การผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเข้มแข็ง และเป็นรูปธรรม - การปรับปรุงและจัดทำกฎระเบียบภายในของ สพร. ขึ้นมาใหม่	๑) พรฎ.จัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ๒) (ร่าง) พรบ. รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ.
๒) ด้านยุทธศาสตร์ (Strategy)	- การทบทวน วิเคราะห์วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กร พร้อมปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์เพื่อรองรับบทบาทและภารกิจใหม่ - การจัดทำแผนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - การหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบาย ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานงบประมาณ เพื่อปรับปรุงตัวชี้วัด และพิจารณากลไกในการจัดสรรงบประมาณตามบทบาทและภารกิจใหม่	๑) แผนยุทธศาสตร์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)
๓) ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure)	- การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีส่วน/ฝ่าย ที่รองรับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามบทบาทและภารกิจใหม่ของ สพร. ได้อย่างครอบคลุม และให้เกิดความคล่องตัว ตลอดจนการปรับปรุงภารกิจ และอัตรากำลังของส่วนงานต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมให้มีความเหมาะสม - การจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน	๑) โครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจใหม่
๔) ด้านเจ้าหน้าที่และทักษะในการปฏิบัติงาน (Staff & Skill)	- การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เพื่อการเป็น Smart People และ Smart Management ที่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามบทบาทและภารกิจใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการยกระดับองค์กรให้เป็น Smart Workplace	๑) แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategic Plan) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

กรอบแนวทางการเปลี่ยนผ่าน ๕ มิติ	แนวทางการเปลี่ยนผ่าน	ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
๕) ด้านบริการ (Service)	- การปรับเปลี่ยนบทบาทการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) จากงานในลักษณะปฏิบัติการ (Operation) เป็นผู้วางกติกากในการกำกับดูแลแทน - การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยตัวอย่างบริการที่จะทำการปรับปรุง เช่น บริการ GovChannel บริการ G-Chat บริการ G-News เป็นต้น - การจัดทำแผนในการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Plan) แผนการยกเลิกบริการ (Exit Plan) ตลอดจนการสื่อสาร และชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานผู้รับบริการ	๑) แผนการให้บริการของ สพร. [รายละเอียดในหัวข้อถัดไป]

จากรูปแบบการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวการดำเนินงานในระยะแรกจะคู่ขนานกันไประหว่างแผนงานเดิมกับ แผนงานใหม่ เมื่อการเปลี่ยนผ่านเรียบร้อยแล้ว การดำเนินงานในรูปแบบของ สพร. จะสามารถขยายผลการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

๕.๔ รายงานผลการเปลี่ยนผ่านและบทบาทของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ประจำปีกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
๑) ด้านกฎหมาย (Legal)	๑.๑ การจัดทำพระราชบัญญัติว่าด้วย รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ๑.๑.๑ คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย ในระยะเร่งด่วนพิจารณาร่าง พ.ร.บ.รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ๑.๑.๒ จัดรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ที่ เกี่ยวข้อง ตามมาตรา ๗๗ ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย ๑.๑.๓ คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย ในระยะเร่งด่วน เสนอร่าง พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ต่อ คณะกรรมการขับเคลื่อนและ เร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบาย รัฐบาล (กขร.) ๑.๑.๔ เสนอร่าง พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ... ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อ พิจารณาอนุมัติหลักการ	๑๐๐	๔๐	๕๐	๕๕	๖๕	๖๘	๑๐๐	นำเสนอ ร่าง พ.ร.บ. รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ... ต่อ คณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาอนุมัติหลักการ โดย ปัจจุบันสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ ดำเนินการเวียนขอความเห็นจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หมายเหตุ การเสนอเข้าคณะรัฐมนตรี ขึ้นอยู่กับ การจัดวาระของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

มติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
	๑.๒จัดทำข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศ ของ สพร. ภายใน ๑ ปี นับตั้งแต่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ (๑๔ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๑) (พ.ร.ฎ. สพร. มาตรา ๔๙) รวมจำนวน ๓๒ ฉบับ <u>แผนการดำเนินงาน</u> (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑) จัดทำข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ สพร. <u>ไม่น้อยกว่า ๘ ฉบับ</u> (หลักการ คงเดิม ๕ ฉบับ/ ทบทวนหลักการ ใหม่ ๑ ฉบับ/ ยกร่างใหม่ ๒ ฉบับ)	๑๐๐	-	-	-	๑๒	๑๘	๓๐ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ตาม แผน ๒๕๖๑	ดำเนินการจัดทำข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ สพร. แล้วเสร็จจำนวน ๙ ฉบับ ดังนี้ ๑) ระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๑ ๒) ระเบียบสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการสรรหา คัดเลือก และบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๓) ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยการจัดสวัสดิการ ประโยชน์ เกื้อกูลและผลประโยชน์อื่นแก่เจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔) ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยการรักษาพยาบาลและการตรวจ สุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๕) ข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ กรรมการ ผู้อำนวยการ และผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
									๖) ข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยการเงินและการบัญชี พ.ศ. ๒๕๖๑ ๗) ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๖๑ ๘) ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๖๑ ๙) ระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยค่าตอบแทน ค่ารับรอง และ ค่าใช้จ่ายอื่น พ.ศ. ๒๕๖๑ นอกเหนือจากนี้ ยังมีร่างระเบียบที่อยู่ระหว่างการ นำเสนอหลักการต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร สพร. จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่ ๑) ร่างระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. ๒) ร่างระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยการช่วยเหลือการศึกษา บุตร พ.ศ.

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
									และร่างระเบียบที่อยู่ระหว่างการนำเสนอ คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่ ๑) ร่างข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ว่าด้วยรูปแบบของสำนักงาน พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒) ร่างระเบียบคณะกรรมการสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ.
๒) ด้าน ยุทธศาสตร์ (Strategy)	๒.๑ ทบทวนและวิเคราะห์วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ขององค์กร พร้อม ปรับปรุงแผนฯ ๒.๒ จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ สพร. พร้อมทั้งเสนอคณะกรรมการ ด้านยุทธศาสตร์องค์กร และ คณะกรรมการสำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์พิจารณา ๒.๓ ประกาศแผนให้กับบุคลากรภายใน ทราบโดยทั่วกัน ๒.๔ ประชุมหารือกับหน่วยงานนโยบาย ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงดิจิทัล	๑๐๐	๗๐	๗๐	๗๐	๗๕	๘๕	๑๐๐	- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ซึ่งผ่านความ เห็นชอบจากคณะกรรมการในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ และปรับปรุงเป็นแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การ มหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) พร้อมจัดทำแผนกลยุทธ์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งคณะกรรมการ พิจารณาเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ ๕/ ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๑

มติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
	เพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ และสำนักงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน ร่วมกัน การปรับปรุงตัวชี้วัด และ กลไกการจัดสรรงบประมาณตาม บทบาทและภารกิจใหม่ ๒.๕ จัดทำคำของบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตาม แผนยุทธศาสตร์ สพร. และภารกิจ ใหม่ที่ต้องดำเนินการ								- การจัดทำแผนการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในการประชุม คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๑ - การประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบาย ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานในสังกัด เพื่อหารือภารกิจร่วมกัน โดยมีการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ และการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ - จัดทำข้อเสนอตัวชี้วัด สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ตามแนวทางการ ประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และขอความเห็นชอบจากที่ประชุม คณะอนุกรรมการด้านยุทธศาสตร์องค์กร ใน

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
									การประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ ในวันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ - จัดทำ (ร่าง) แนวทางการจัดทำคำขอ งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้แต่ละฝ่ายวางแผนการใช้จ่าย งบประมาณ พร้อมทั้งเสนอคำขอ งบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี พร้อมทั้ง เสนอฝ่ายบริหารพิจารณาภายใน เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑
๓) ด้าน โครงสร้าง องค์กร (Structure)	๓.๑ ศึกษารูปแบบโครงสร้างองค์กร และศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก ที่ขับเคลื่อนองค์กรด้วยดิจิทัลและ นวัตกรรม เช่น Microsoft, SCG, AIS, TCDC เป็นต้น ๓.๒ ออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ด้วย Agile Model พร้อมกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรและ จัดทำแผนการเปลี่ยนถ่ายบุคลากร ๓.๓ ประชุมหารือโครงสร้างองค์กรกับ ระดับบริหาร	๑๐๐	๓๕	๓๕	๔๐	๕๐	๖๐	๙๕ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผน ๒๕๖๑	อยู่ระหว่างการนำเสนอโครงสร้างองค์กรใหม่กับ ผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
	๓.๔ จัดทำ ร่าง ข้อบังคับการแบ่งส่วน งานตามโครงสร้างใหม่ ๓.๕ นำเสนอโครงสร้างองค์กรใหม่กับ ผู้บริหารระดับสูงเพื่ออนุมัติ ๓.๖ ประกาศใช้โครงสร้างใหม่ <u>(มี แผนการดำเนินการต่อเนื่องใน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)</u>								
๔) ด้าน เจ้าหน้าที่ และทักษะใน การ ปฏิบัติงาน (Staff & Skill)	๔.๑ จัดทำ Digital Skill Set สำหรับ ตำแหน่งงานใน สพร. ๔.๒ ประเมินศักยภาพด้านดิจิทัลของ บุคลากรภายใน ๔.๓ จัดทำแผนการพัฒนา Digital Skill Set ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔.๔ ดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา Mindset และปรับเปลี่ยน พฤติกรรมและรูปแบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับการไปสู่องค์กร ใหม่และรัฐบาลดิจิทัล	๑๐๐	๗๐	๗๕	๘๗.๕	๙๐	๙๕	๑๐๐	- ฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานแต่ละด้าน - จัดการอบรมให้ความรู้ด้านนวัตกรรมดิจิทัล เช่น การบรรยาย TECH TALK โดยผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ - จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategic Plan) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และแผนปฏิบัติงานทรัพยากรบุคคลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
๕) ด้านบริการ (Service)	๕.๑ การจัดทำแผนในการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Plan) แผนการ	๑๐๐	๙๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	- จัดทำแผนการดำเนินงานบริการของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การ

มิติ	แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	แผน (ร้อยละ)	ผล						ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
			เม.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	พ.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	มิ.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ส.ค. ๖๑ (ร้อยละ)	ก.ย. ๖๑ (ร้อยละ)	
	ยกเลิกบริการ (Exit Plan) ตลอดจนการสื่อสาร และชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงาน ผู้รับบริการ								มหาชน) รวมทั้ง แผนกลยุทธ์การดำเนินงาน (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และเผยแพร่ผ่าน Document Management (dms.dga.or.th)
รวม		๑๐๐	๖๑	๖๖	๗๑	๗๗	๘๒	๑๐๐	

หมายเหตุ : แผนและผลการดำเนินงาน คัดสรรส่วนการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เท่านั้น



บทที่ ๖ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สพร. ได้ดำเนินการในบทบาทที่สอดคล้องกับกฎหมายและแผนระดับชาติต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๕๘ ข. (๑) และ (๒) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน รวมไปถึงยังมีความเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติอื่น ๆ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) นโยบายรัฐบาลของนายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ รวมทั้ง หลักสูตรคณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.) คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินเชิงยุทธศาสตร์ (บยศ.) และกรอบข้าราชการ ๔.๐ เป็นต้น ซึ่งต่างกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูปหรือปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐให้โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

เมื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลก้าวมาในยุคที่รัฐบาลต้องการเห็นผลการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม สพร. ในฐานะหน่วยงานกลางที่ได้รับความไว้วางใจให้บทบาทสำคัญเพิ่มขึ้นในหลายด้าน รวมทั้งบทบาทในหลายโครงการผ่านนโยบายและคณะกรรมการระดับชาติต่าง ๆ ส่งผลให้ สพร. จำเป็นต้องวางบทบาทการดำเนินงานในระยะยาวให้เป็นภาพที่ชัดเจนขึ้น

ถึงแม้ว่า สพร. จะเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่จะต้องพิจารณาถึงเป้าหมายในภาพรวมของประเทศดังที่กล่าวไป แต่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ฉบับนี้ ถือเป็นแผนหลักของ สพร. ที่จะกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนในมิติต่างๆ ในฐานะที่ สพร. เป็นหน่วยงานกลาง และการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ กลยุทธ์และแนวทางในบางประเด็นจะต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาและวิเคราะห์เชิงลึกร่วมกัน เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๖.๑ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ตาม แผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การดำเนินงานสำคัญ ๕ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

วิสัยทัศน์ : เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล Vision: “Transform Government to The Digital Age”				
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนา แพลตฟอร์มดิจิทัล ในรูปแบบเปิด	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัล ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้าง สภาพแวดล้อมใหม่ ในการดำเนินงาน ดิจิทัลภาครัฐ	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับ ศักยภาพบุคลากร ภาครัฐด้านดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปรับเปลี่ยน สพร.ไปสู่การเป็น องค์กรดิจิทัล

๖.๒ กรอบกลยุทธ์หลักตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

แผนยุทธศาสตร์ ถือเป็นการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงาน ผ่าน ๕ ยุทธศาสตร์หลักดังที่กล่าวมา ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำยุทธศาสตร์ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) เพื่อเปลี่ยนผ่าน สพร.นั้น ได้อาศัยกรอบวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ๙ ประการ ได้แก่

๑. พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
๒. จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกัน
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐให้บริการทางเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง
๕. พัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย
๖. ให้คำปรึกษา และสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการและจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล
๗. ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและงานนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

๘. สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำรอบ การจัดสรรงบประมาณบูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุน การติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
๙. ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนด หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

พร้อมทั้ง เครื่องมือและการวิเคราะห์นโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ๔ ประเด็น คือ

๑. หน่วยงานภาครัฐเกิดการบูรณาการและให้บริการภาครัฐในจุดเดียว
๒. รัฐบาลสามารถตัดสินใจและกำหนดนโยบายบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่อย่างชาญฉลาด
๓. ภาคส่วนต่าง ๆ มีกรอบและมาตรฐานบริการภาครัฐที่ชัดเจน ทั้งในส่วนโครงสร้างพื้นฐานกลางและบริการภาครัฐ รวมทั้งความร่วมมือกับพันธมิตรในให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง
๔. บุคลากรภาครัฐมีศักยภาพสูง พร้อมทำงานในบริบทรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ภายหลังจาก สพร. ได้วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร ผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายที่ผ่านมา รวมถึงนโยบายดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์เดิมที่สามารถตอบโจทย์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม สพร.จึงได้กำหนดภาพรวมกลยุทธ์ธุรกิจ (Business Strategy) ที่จะทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้ และช่วยลดช่องว่างของสถานภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่กับสถานภาพเป้าหมายที่วางไว้ (GAP Analysis) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยยังเน้นการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจที่กำหนดในวัตถุประสงค์การจัดตั้งฯ มีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด	
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมและเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างบริการดิจิทัลยุคใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง	
Ultimate Goals	(๑) ภาคประชาชนและภาคธุรกิจได้รับประสบการณ์ใหม่ในการได้รับบริการของภาครัฐ (๒) เกิดการบูรณาการข้อมูลภาครัฐทำให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากผู้รับบริการ (๓) ภาคธุรกิจสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจได้อย่างต่อเนื่อง
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • ภาคประชาชน • ภาคธุรกิจ
บทบาท	Operator

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด		
แนวทาง / กลยุทธ์	คณะกรรมการระดับชาติ	กำหนด National Digital Platform ของประเทศที่ควรจะมีและนโยบายการใช้งานของภาครัฐ
	สพร.	- พัฒนา National Digital Platform ในบทบาทของ สพร. - พัฒนารูปแบบแนวทางการทำงานร่วมกันของ Stakeholder ให้มีความเหมาะสม (Protocol) - ปรับเปลี่ยนบริการภาครัฐใหม่ให้เป็นแบบ Agile - ออกกฎเกณฑ์ มาตรฐาน
	หน่วยงานภาครัฐ	- พัฒนาศูนย์บริการดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับ National Digital Platform - หน่วยงานภาครัฐที่พัฒนา Platform เอง จะต้องสามารถเชื่อมโยงกับ National Digital Platform ได้
	เอกชน	- ภาคเอกชนจะพัฒนา Platform ของตนเองให้เชื่อมโยงกับ National Platform ได้อย่างเหมาะสม
โครงการ		๑) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ■ Government Data Exchange ■ One Stop Service ๒) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ ■ Unified Government Communication ■ Government ERP ■ Government MIS
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล - คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
สร้างกลไก มาตรการ แนวทาง และบริการในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง การเปิดข้อมูล เพื่อต่อยอดการสร้างนวัตกรรมบริการและนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายของรัฐบาล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		
Ultimate Goals		(๑) ส่งเสริมให้เกิดธุรกิจใหม่เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดหรือตรวจสอบได้ (๒) ภาครัฐมีรูปแบบในการบริหารจัดการแบบสมัยใหม่ โดยการนำข้อมูลขนาดใหญ่ไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อการบริหาร
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		• หน่วยงานภาครัฐ • ภาคประชาชน • ภาคธุรกิจ
บทบาท		Operator / Facilitator
แนวทาง / กลยุทธ์	คณะกรรมการระดับชาติ	- กำหนดนโยบาย National Data Policy - ประกาศชุดข้อมูลแห่งชาติ (National Dataset) - ประกาศแนวปฏิบัติข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล (Data Governance Framework)
	สพร.	- พัฒนา Data Platform ให้อำนวยความสะดวกในการนำไปใช้งานของทุกภาคส่วน - ขับเคลื่อนให้เกิดการเปิดเผย และใช้ประโยชน์ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐร่วมกัน และเกิดประโยชน์ต่อภาคเอกชน - กำหนดมาตรฐาน ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาลร่วมกัน
	หน่วยงานภาครัฐ	- ปฏิบัติตาม Data Governance Framework - ปรับเปลี่ยนเป็น Data Provider ที่ได้มาตรฐาน
	เอกชน	- เข้าร่วม Data Community Engagement Program - สร้าง Value Added Service
โครงการ		๓) โครงการ Government Data and Analytics Service Center ■ Data Governance Framework ■ Open Government Data ■ Big Data Analytics
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	
	- คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินนโยบายเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (BigData) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) และคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) - คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		
ปรับเปลี่ยนวิธีการในจัดหาบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมี สพร. เป็นผู้กำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการ		
Ultimate Goals		(๑) เกิดรูปแบบใหม่ในการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของภาครัฐ ในรูปแบบสาธารณูปโภคได้อย่างคุ้มค่า และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณของภาครัฐ (๒) สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนในการยกระดับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ด้วยการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เกิดความสะดวก พร้อมใช้ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานและการให้บริการ
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		• หน่วยงานภาครัฐ • พันธมิตรผู้ให้บริการ • ภาคเอกชน / NGO
บทบาท		Regulator / Facilitator
แนวทาง / กลยุทธ์	คณะกรรมการระดับชาติ	- กำหนดนโยบายการได้มาซึ่งบริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ในลักษณะสาธารณูปโภค (IT as a Utility) - กำหนดนโยบาย Government Secured Intranet - เปลี่ยนแปลงระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างบริการ IT ภาครัฐในรูปแบบใหม่
	สพร.	- กำหนดมาตรฐานบริการโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ พร้อมกำกับติดตามการใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงตามมาตรฐานและมีความมั่นคงปลอดภัยในระดับสากล - เสนอแนวทางการได้มาของบริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ ในแบบบริการสาธารณูปโภค (IT as a Utility) - กำหนดกรอบธรรมาภิบาล แผนงาน กฎหมายและมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนำเสนอให้ ครม.อนุมัติและเป็นมติข้อสั่งการไปยังหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปใช้งาน ซึ่งจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		
ปรับเปลี่ยนวิธีการในจัดหาบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมี สพร. เป็นผู้กำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการ		
	หน่วยงานภาครัฐ	- พัฒนา Government Digital Market Place
	เอกชน	- ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการได้มาซึ่งบริการดิจิทัลของหน่วยงาน
		- ผู้ให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานแนวทาง แนวปฏิบัติของภาครัฐที่วางไว้
โครงการ		๔) โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem Government Secure Intranet (GIN, G-Cloud, Government Data Center และ Standards and Regulations)
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	
ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยกำหนดมาตรฐาน หรือนโยบาย เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกัน และสอดคล้องกัน	
Ultimate Goals	(๑) บุคลากรภาครัฐทุกระดับมีทักษะด้านดิจิทัลที่เพียงพอ ต่อการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (๒) มีมาตรฐาน แนวปฏิบัติ คู่มือ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ที่ ๑, ๒, ๓
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- หน่วยงานภาครัฐ - ภาคเอกชน - หน่วยงานพันธมิตร
หน่วยงานพันธมิตร	- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) - สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (สคช.) - มหาวิทยาลัย - หน่วยงานภาครัฐ
บทบาท	Policy and Educator, Regulator

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล		
ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยกำหนดมาตรฐาน หรือนโยบาย เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกัน และสอดคล้องกัน		
แนวทาง / กลยุทธ์	คณะกรรมการระดับชาติ	- ประกาศมาตรฐานหลักสูตรพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ
	สพร.	- จัดทำมาตรฐานหลักสูตร - สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ - การจัดทำเครื่องมือ สนับสนุน การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ - จัดอบรม พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ โดยความร่วมมือระหว่าง TDGA และเครือข่ายพันธมิตร - ประเมินคุณภาพการจัดการฝึกอบรมของเครือข่ายพันธมิตร
	หน่วยงานภาครัฐ	- จัดทำแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร - เข้าร่วมฝึกอบรมตามหลักสูตรที่จัดโดย TDGA เครือข่ายพันธมิตร หรืออื่นๆ
	เอกชน	- เข้าร่วมเป็นเครือข่ายพันธมิตรในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ
โครงการ		๕) โครงการ Digital Government Transformation - TDGA - Policy Standards and Regulations
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปรับเปลี่ยน สพร. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล	
สร้างความพร้อมของ สพร. ในทุกด้าน ทั้งบุคลากร ระบบงาน กระบวนการ เครื่องมือ สภาพแวดล้อม สถานที่ในการรองรับภารกิจของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในระยะยาว ผ่านกระบวนการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือตลอดจนกระบวนการทำงานภายใน รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม อันจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
Ultimate Goals	สพร. มีความพร้อมในทุกบริบทสู่การทำงานในยุคดิจิทัล
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • พันธมิตรผู้ให้บริการ • ภาคเอกชน / NGO
บทบาท	Regulator / Facilitator
แนวทาง / กลยุทธ์	- ปรับเปลี่ยน Mindset ของบุคลากรภายในให้พร้อมรองรับกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรในอนาคต ทั้งในด้าน Nation First , Sense of Purpose, Collaborative , Data-Driven , Professional , Governance - ยกระดับทักษะของบุคลากร สพร. ไปสู่บุคลากรดิจิทัล - ปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาบริการให้เป็นแบบ Agile - ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริการและกระบวนการภายในของ สพร. ให้เกิด Less Paper และ Automation โดยเฉพาะการให้บริการลูกค้าในรูปแบบ Self Service ให้มากที่สุด - สร้างสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำงาน ในรูปแบบดิจิทัล (Innovation and Technology Driven)
โครงการ	๖) โครงการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลภายใน สพร. ■ People ■ Process ■ Technology ■ Digital Workplace



บทที่ ๗ แนวคิดและกลยุทธ์บริการ

ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานทั้ง ๕ ยุทธศาสตร์ ดังที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานในภาพรวมแยกตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมและเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างบริการดิจิทัลยุคใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

กลยุทธ์การดำเนินงาน

(๑) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

- กำหนดหน่วยงานพันธมิตรที่ต้องทำงานร่วมกัน (Partner) โดยเฉพาะหน่วยงานในประเทศชั้นนำ/ต้นแบบ
- ขยายผล และต่อยอดการเชื่อมโยงแพลตฟอร์มต่างๆ เพื่อรองรับการให้หน่วยงานเข้ามา Plug-in หรือต่อยอดเพื่อพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันต่อไปได้
- สร้างมาตรฐาน Data Governance สำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
- ขยายผลการให้บริการแบบลดสำเนาเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภาครัฐเพิ่มขึ้น
- กำหนดแนวทางและวิธีการการยืนยันตัวตน (Identity) ให้ชัดเจน

(๒) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ

- พัฒนาแพลตฟอร์มกลางและกำหนด Common Function ของระบบ เพื่อเป็นต้นแบบในการให้บริการในระยะแรก
- ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพและเพิ่มคุณค่าให้เกิดขึ้นกับบริการที่มีอยู่ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Business Process) และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้มีความชัดเจน
- สร้างพันธมิตรในการให้บริการ รวมทั้ง ระบุขอบเขตในการให้บริการให้มีความชัดเจนและครอบคลุมในทุกมิติ
- ดำเนินงานในลักษณะโครงการนำร่อง (Pilot Project) หรือโครงการที่เห็นผลโดยเร็ว (Quick Win) เพื่อให้เป็นต้นแบบการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป
- กำหนดแนวทางและวิธีการการยืนยันตัวตน (Identity) ให้ชัดเจน

Milestone ระดับยุทธศาสตร์

Milestone ระดับยุทธศาสตร์				
พ.ศ.๒๕๖๑	พ.ศ.๒๕๖๒	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕
พัฒนา/ปรับปรุง • ให้บริการแพลตฟอร์มเพื่อรองรับการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ • ระบบฐานข้อมูลสำคัญของหน่วยงานให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้	• เอกสารที่ได้รับการเชื่อมโยงและบูรณาการ (๑) บัตรประชาชน (๒) ทะเบียนบ้าน (๓) หนังสือรับรองนิติบุคคล • การ Integrate ระหว่าง G-Chat และ MailGoThai	เอกสารที่ได้รับการเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างน้อยจำนวน ๒ เอกสาร (ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงาน)		
ให้การสนับสนุนหน่วยงานในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบดิจิทัลของหน่วยงาน (Service Back Office) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้		ระบบ Government Data Exchange ระยะที่ ๑	ระบบ Government Data Exchange ระยะที่ ๒	ระบบ Government Data Exchange ระยะที่ ๓

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

สร้างกลไก มาตรการ แนวทาง และบริการในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง การเปิดข้อมูล เพื่อต่อยอดการสร้างนวัตกรรมบริการและนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายของรัฐบาล

กลยุทธ์การดำเนินงาน

(๓) โครงการ Government Data and Analytics Service Center

- ส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานดำเนินการตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Framework)

- ส่งเสริมให้เกิดข้อมูลเปิดที่มีความพร้อมใช้งาน เป็นข้อมูลรูปแบบที่สามารถอ่านได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที (Machine Readable) และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
- สร้างต้นแบบ/นวัตกรรม/ระบบ เพื่อเป็นตัวอย่างการนำข้อมูลเปิดไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูล (Data Community Engagement)
- พัฒนาทีมนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Prescriptive Analytics
- พัฒนาเครื่องมือหรือแอปพลิเคชัน เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการกำกับดูแลข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐ
- สร้างต้นแบบ/แอปพลิเคชัน ที่สามารถทำงานในลักษณะ Predictive จากข้อมูลของหน่วยงานที่พร้อม เพื่อเป็นตัวอย่างให้หน่วยงานอื่นๆ

Milestone ระดับยุทธศาสตร์

Milestone ระดับยุทธศาสตร์				
พ.ศ.๒๕๖๑	พ.ศ.๒๕๖๒	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕
- จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการใช้ประโยชน์และการกำกับดูแลข้อมูล - นโยบาย มาตรฐาน แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการและการกำกับดูแลข้อมูล				
กรอบการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Framework)	- Open data platform - Government data Sharing platform - Government data Analytics Service	Government data Analytics Service		

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ปรับเปลี่ยนวิธีการในจัดหาบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมี สพร. เป็นผู้กำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการ

กลยุทธ์การดำเนินงาน

(๔) โครงการ Digital Government Infrastructure Ecosystem

- กำหนดบทบาทการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Identify stakeholders)

- ดำเนินงานในลักษณะโครงการนำร่อง (Pilot Project) ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการในรูปแบบเช่นเดียวกับการบริการด้านสาธารณูปโภค (IT as a Utility)
- กำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ให้บริการในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน
- กำหนด Business Process หรือ จัดทำ POC (Proof of Concept) ของบริการโครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบเช่นเดียวกับการบริการด้านสาธารณูปโภค (IT as a Utility)

Milestone ระดับยุทธศาสตร์

Milestone ระดับยุทธศาสตร์				
พ.ศ.๒๕๖๑	พ.ศ.๒๕๖๒	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕
Digital Government Service Catalogue	แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน (จาก Intranet เป็น Infrastructure)	นำร่องการให้บริการ	รับรอง ติดตามและประเมินผลการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบ IT as a Utility	

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยกำหนดมาตรฐานหรือนโยบาย เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกัน และสอดคล้องกัน

กลยุทธ์การดำเนินงาน

(๕) โครงการ Digital Government Transformation : TDGA

- สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านดิจิทัล
- บูรณาการเรื่องการอบรม (Training) หรือการพัฒนาคนในภาครัฐอย่างเป็นระบบ
- สรรหาและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาที่พร้อมจะสอนในหลักสูตรที่กำหนด
- จัดทำมาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานศูนย์อบรมทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
- กำหนดรูปแบบการอบรมให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (e-Learning, Face to Face, MOOC เป็นต้น)

- ยกระดับให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิสัยทัศน์และคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- เตรียมความพร้อมผู้บริหารระดับสูงรุ่นใหม่ของหน่วยงานของรัฐให้มีความสามารถในการนำองค์กรเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

โครงการ Digital Government Transformation : Policy Standards and Regulations

- กำหนดมาตรฐานในการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์มาตรฐานที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ทางปฏิบัติ
- กำหนดแนวทางในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับผ่านแผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล
- ผลักดันกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลให้สมบูรณ์และมีความ โปร่งใส

Milestone ระดับยุทธศาสตร์

Milestone ระดับยุทธศาสตร์				
พ.ศ.๒๕๖๑	พ.ศ.๒๕๖๒	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕
มาตรฐาน หลักสูตรทักษะ ด้านดิจิทัล	หลักสูตรทักษะ ด้านดิจิทัล	จำนวนหลักสูตรทักษะด้านดิจิทัลที่พัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ ๑๐ หลักสูตร		
กรอบการกำกับ ดูแลข้อมูล	มาตรฐานและ แนวปฏิบัติ สำหรับบริการ ดิจิทัลภาครัฐ			

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปรับเปลี่ยน สพร. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

สร้างความพร้อมของ สพร. ในทุกด้าน ทั้งบุคลากร ระบบงาน กระบวนการ เครื่องมือ สภาพแวดล้อม สถานที่ในการรองรับภารกิจของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในระยะยาว ผ่าน กระบวนการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือตลอดจนกระบวนการทำงานภายใน รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอันจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลยุทธ์การดำเนินงาน

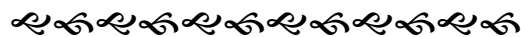
(๖) โครงการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลภายใน สพร. (People, Process, Technology, Digital Workplace)

- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจใหม่

- กำหนดการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและชัดเจน
- พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านดิจิทัลและพร้อมปรับเปลี่ยนสู่ Digital Organization
- ยกระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล
- บูรณาการกระบวนการดำเนินงานและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร (EA)

Milestone ระดับยุทธศาสตร์

Milestone ระดับยุทธศาสตร์				
พ.ศ.๒๕๖๑	พ.ศ.๒๕๖๒	พ.ศ.๒๕๖๓	พ.ศ.๒๕๖๔	พ.ศ.๒๕๖๕
ระบบปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล				
• DGA Digital Skills Project Plan • กรอบ Digital Workplace • New Organizational Chart	• Deploy Agile EA Concept	Implementation of New Salary Structure		
	บุคลากร สพร.ได้รับการพัฒนาศักยภาพดิจิทัล			



บทที่ ๘ โครงสร้างองค์กร

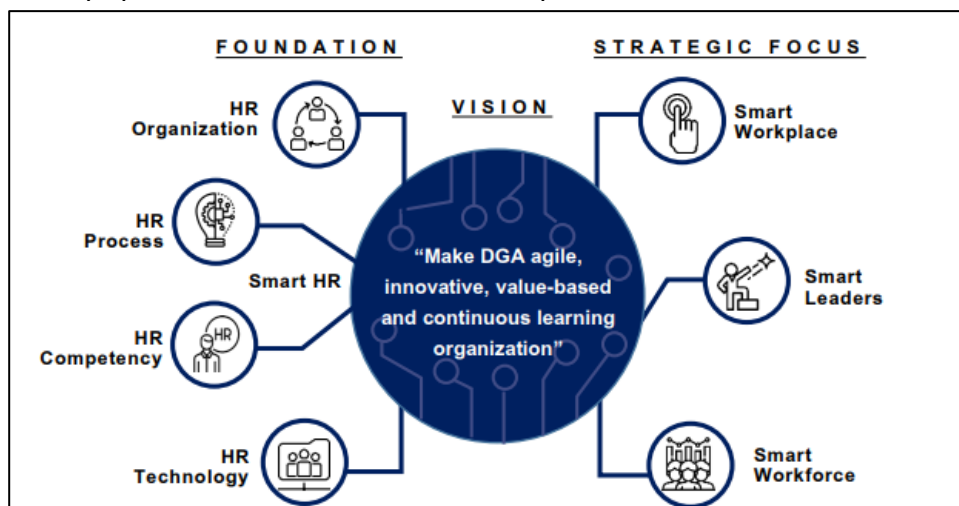
การสร้างความพร้อมของบุคลากรภายในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะส่งผลให้บุคลากรของ สพร. ร่วมกับขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานในช่วงแรก หรือถือเป็นช่วงการสร้างรากฐาน (พ.ศ. ๒๕๕๕ – พ.ศ. ๒๕๕๗) โดยในขณะนั้นยังเป็นสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สรอ. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบรากฐานที่สำคัญภายใน ได้แก่ การจัดทำโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การกำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การบริหารอัตรากำลังอย่างเหมาะสม การวัดผลการปฏิบัติงาน และการดึงดูดบุคลากร

ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๕๘ – พ.ศ. ๒๕๖๐) เป็นช่วงที่การบริหารทรัพยากรบุคคลเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จึงได้กำหนด HR Strategic Roadmap ที่มุ่งเน้นการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ (People Excellence) การคัดเลือกและพัฒนาผู้มีศักยภาพสูง (Talent Management) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Values) ความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเป็นองค์กรที่ตั้งมั่นในหลักธรรมาภิบาลด้วย

ระยะต่อไปตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สพร. ถือเป็นหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพอย่างชัดเจนในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เน้นเรื่องการประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี โดยเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิม (Analog Public Service) มาเป็น รูปแบบการให้บริการที่สนับสนุนด้วยดิจิทัลเทคโนโลยี (Digitalized Public Service) ฝ่ายบริหารกลาง โดยส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) จึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “การเปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล” ทิศทาง นโยบาย แผนยุทธศาสตร์องค์กร ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งไม่เพียงแต่การเตรียมองค์กรและบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการให้คำปรึกษาเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด ในการทำงานร่วมกับภาครัฐอื่นๆ ปรับกระบวนการให้บริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน การพัฒนานวัตกรรมและสถาปัตยกรรมรัฐบาลดิจิทัล การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินการ ไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๘.๑ แนวคิดและการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาพสรุปยุทธศาสตร์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลของ สพร. (DGA HR Strategy)



กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลของ สพร.ประกอบด้วย ๓ ส่วนได้แก่
ส่วนที่ ๑ วิสัยทัศน์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Vision)

**เป็นส่วนสำคัญในการสร้าง สพร. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีสมรรถนะในการปรับตัว
มุ่งสร้างนวัตกรรม และส่งมอบคุณค่า”**

Make DGA agile, Innovative , value-based and continuous learning organization

ส่วนที่ ๒ กลยุทธ์หลัก (Strategic Focus)

๑. Smart Workplace

จัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวและสร้างสุข มีการแลกเปลี่ยนและเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้พนักงานมีโอกาสในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ โดย สพร. ให้ความสำคัญในเรื่ององค์รวมของความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) สุขภาพจิตดี (Mental Health) และมีความก้าวหน้าตามความสนใจของแต่ละคน (Self Achievement)

๒. Smart Leader

พัฒนาผู้นำ สพร. ในทุกระดับให้เป็น “ผู้นำองค์กร” (Enterprise Leaders) ที่มีความสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างชัดเจน และถ่ายทอดลงไปในแต่ละระดับได้อย่างดี ตัดสินใจทันต่อเวลาบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล บริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นให้ทีมงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของ สพร. และสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๓. Smart Workplace

พัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ทั้งด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะและทักษะที่จำเป็นอื่นๆ ที่จะทำให้สามารถจัดการงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ ตลอดจนข้อมูลที่เหมาะสมในการหาแนวทางการแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

ส่วนที่ ๓ พื้นฐานสำคัญ (HR Foundation)

การดำเนินการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ซึ่งขับเคลื่อนโดยกลยุทธ์หลักทั้ง ๓ ด้านดังที่กล่าวมา จำเป็นต้องมีพื้นฐานที่สำคัญ คือ Smart HR อันจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก ๔ ด้านได้แก่

- ๑) โครงสร้าง (HR Organization) การจัดโครงสร้างของหน่วยงาน HR ที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวเพื่อให้สามารถทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางกลยุทธ์ให้กับองค์กรได้ แนวปฏิบัติซึ่งมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายคือการแบ่งกลุ่ม งาน HR ออกเป็น (ก) HR Shared Service (ข) Center of Expertise และ (ค) HR Business Partner
- ๒) กระบวนการ (HR Processes) กรอบและกระบวนการทำงานหลักๆ ของ HR ต้องสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอก ภายในและความต้องการทางธุรกิจได้ เช่น กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพในการส่งเสริมให้การจัดองค์กร

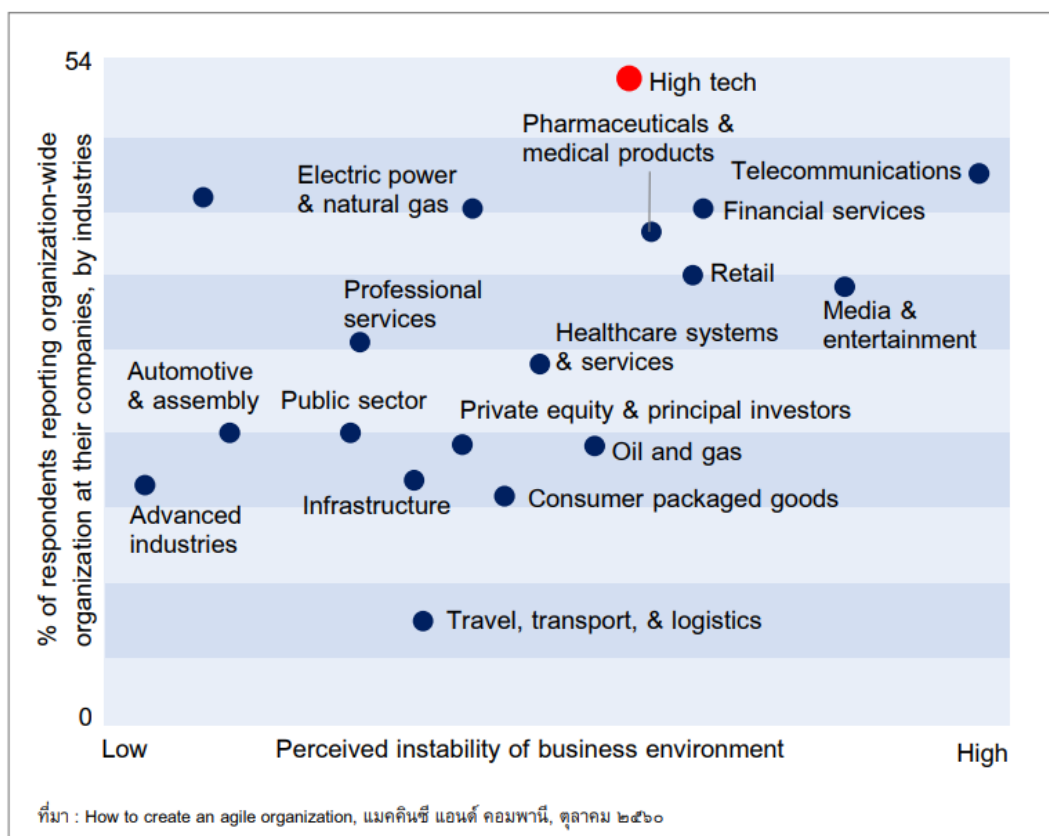
ที่มีสมรรถนะในการปรับตัวสูง (Agile Organization) เกิดผลในทางปฏิบัติได้จริง และประสบความสำเร็จ

- ๓) สมรรถนะ (HR Competency) สมรรถนะของ HR เป็นกรอบซึ่งระบุความสามารถหลักที่ HR Professional จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดสมรรถนะที่ดีควรสอดคล้องกับ ภารกิจขององค์กร ตลอดจนการเปิดรับแนวทางการบริหารบุคลากรสมัยใหม่ไปปรับใช้เพื่อ สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร
- ๔) เทคโนโลยี (HR Technology) เทคโนโลยีที่สำคัญ ได้แก่ ระบบหลักสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งงาน และ โครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะเชื่อมโยงไปสู่ระบบอื่นๆ เช่น ระบบสรรหา ระบบ ค่าตอบแทน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการเรียนรู้และพัฒนา เป็นต้น

๘.๒ โครงสร้างองค์กร

การดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) ได้ออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ด้วยหลักการองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการปรับตัว (AGILE ORGANIZATION) โดยสามารถอธิบายหลักการดังกล่าวได้ดังนี้

องค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการปรับตัว (AGILE ORGANIZATION)



แนวคิดเรื่องการปรับองค์กรให้มีสมรรถนะสูงในการปรับตัว เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากในยุคที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเป็นการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบที่อาจจะไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ยิ่งองค์กรมีการดำเนินงาน ในสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากเท่าใด ความจำเป็นที่

จะต้องปรับองค์กรให้มีสมรรถนะสูงในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ยิ่งสูงตามไปด้วย แมคคินซี แอนด์ คอมพานีทำการสำรวจองค์กรที่มีนำแนวคิดการปรับองค์กรให้มีสมรรถนะสูงในการปรับตัวพบว่า องค์กร ซึ่งอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะ งานที่ต้องติดต่อใกล้ชิดกับลูกค้า เช่น การสร้างนวัตกรรม การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับ ลูกค้า ทั้งทางด้านสินค้าและการให้บริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมไปถึงมีการนำแนวคิด เรื่อง AGILE ORGANIZATION มาใช้ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพ และการสร้างความผูกพันให้กับ พนักงาน



บทที่ ๙ แผนบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเกิดขึ้นของ “นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy)” ซึ่งถือเป็นนโยบายที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม การขับเคลื่อนเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการพัฒนาธุรกิจการสื่อสารของประเทศไทยในอนาคต ที่จำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล โดยมีเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การมีขนาดที่พอเพียงกับการใช้งาน มีเสถียรภาพที่มั่นคง ในราคาที่เหมาะสม เพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การต่อยอดกิจกรรมการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ถือเป็นแนวคิดสำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รัฐบาลของทุกประเทศมีหน้าที่กำกับดูแลนโยบายบริหารประเทศและให้บริการ ประชาชนจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างครบถ้วนและทันทั่วถึง โดยใช้ประโยชน์จากเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการ สร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการร่วมวางแผนนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ภาครัฐในหลายประเทศได้เปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มและทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในหลายด้าน ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วยที่จะต้องมีการขับเคลื่อนกันอย่างจริงจัง เพื่อให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ยิ่งในปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากนโยบายการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มุ่งผลักดันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยยกระดับศักยภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศอย่างรอบด้าน เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิต ภาคการเงินและการธนาคาร ภาคการเกษตร รวมไปถึงธุรกิจตั้งแต่ระดับ ใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หรือแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐ เป็น รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานทุกภาคส่วนต้องพึงพาระบบเศรษฐกิจดิจิทัลแทบทั้งสิ้น

การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีความมุ่งมั่นและทำงานในเชิงรุก เพื่อยกระดับการพัฒนาของประเทศไทย ผลักดันให้เกิดการบูรณาการงานต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างดีที่สุด ตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ภายใต้วิสัยทัศน์ “เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล (Transform Government to The Digital Age)” ผ่าน ๕ ยุทธศาสตร์หลัก คือ ๑) การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด ๒) การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ๓) การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ ๔) การสร้างความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ๕) การปรับเปลี่ยนสปร. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

ในส่วนของการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรเอง สปร. ก็ได้เตรียมที่จะวางแผนและดำเนินการเพื่อวางรากฐานที่มั่นคงและเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานภาครัฐ โดยที่ผ่านมาได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) และแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศรายปี ซึ่งได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “บูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพร้อมในการยกระดับองค์กรให้

เป็น Smart Agency และเร่งขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” โดยได้ดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) ที่ผ่านมามีการดำเนินงานดังกล่าวได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “บูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพร้อมในการยกระดับองค์กรให้เป็น Smart Agency และเร่งขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” โดยมี ๒ ยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานคือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับ Digital Economy (Service Quality with Standardization) และยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความพร้อมของทรัพยากรด้าน IT องค์กรเพื่อการบริหารงานและให้บริการ (IT Capability Building) โดยสำนักงานได้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการรับทราบแล้ว ในการประชุมคณะกรรมการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งที่ผ่านมาแผนบริหารจัดการจัดการระบบสารสนเทศ ได้มีผลการดำเนินงานดังนี้

ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินงาน
๒๕๕๘	มีการพัฒนาและนำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) สำหรับกระบวนการบริหารพัสดุของสำนักงาน และพนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน ร้อยละ ๗๐
๒๕๕๙	มีการรับรองมาตรฐาน Surveillance Audit ISO/EC 27001 : 2013 สำหรับบริการ G-Cloud ในระดับ IaaS เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน ร้อยละ ๗๐
๒๕๖๐	ได้รับการรับรองของมาตรฐานสากล CSA Cloud Star สำหรับบริการ G-Cloud เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ และพนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ร้อยละ ๗๑

สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สพร. ได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) โดยนำแนวคิดจากต่างประเทศ กรอบการวิเคราะห์ SWOT และกรอบแนวคิดอื่นๆ ที่สำคัญต่อการนำมากำหนดเป็นแผนแม่บทฯ ดังนี้

๑. แนวคิด DBT (Digital Business Transformation) เป็นแนวคิดหนึ่งที่องค์กรชั้นนำได้นำไปใช้ในการปรับปรุง Business Model ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงมิติต่าง ๆ ภายในองค์กร แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงโดยกำหนดคำถามสำคัญ ๓ ประเด็น คือ (๑) Why Transform? (๒) What to Transform? และ (๓) How to Transform?

๒. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis) การวิเคราะห์ SWOT เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสำนักงานในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Digital Organization

๓. แนวคิดสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) สพร. ได้จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในด้านการจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงาน รวมทั้ง ยกระดับการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๔. นโยบายหลักของผู้บริหาร ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ ข้อ ๑๗ เรื่องการลดการใช้สำเนาเอกสารในการดำเนินการและให้บริการประชาชนนั้น ผู้บริหารสำนักงานได้เล็งเห็นถึง

ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงประกาศนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภายในสำนักงานและการให้บริการ เพื่อลดการใช้กระดาษภายในสำนักงาน (Less Paper)

๙.๑ ภาพรวมของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

วิสัยทัศน์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

“เป็นองค์กรต้นแบบที่ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนไปสู่ Digital Organization”

ยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)



โดยมีเป้าประสงค์รายยุทธศาสตร์และแผนงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนแม่บทฯ ไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Service Quality)	- เพื่อให้สำนักงานมีแนวทางการจัดการระบบสารสนเทศ - เพื่อสร้างความต่อเนื่องและสอดคล้องของกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านธุรกิจของสำนักงาน - เพื่อให้สำนักงานมีมาตรฐานในกระบวนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ	(๑) แผนงานการปรับปรุงกระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร (๒) แผนงานการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data-Driven Organization)	- เพื่อพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลภายในให้มีความพร้อมและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้	(๓) แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลภายในองค์กร เพื่อรองรับการให้บริการ

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ
	- เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำคัญขององค์กรให้มีความพร้อมต่อการใช้งานภายในองค์กร - เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	(๔) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมต่อการบริหารงานองค์กร (๕) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการให้บริการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างความพร้อมด้านทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building)	- เพื่อยกระดับความพร้อมของทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Digital Organization ได้ในที่สุด	(๖) แผนงานการยกระดับศักยภาพของบุคลากรด้านดิจิทัล (๗) แผนงานการพัฒนาสำนักงานไปสู่การเป็น Digital Workplace

๙.๒ ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ตามที่คณะกรรมการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้มีมติเห็นชอบแผนงานและโครงการตามแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เมื่อคราวประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ แล้วนั้น การดำเนินงานภายใต้แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (๑) ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Service Quality) (๒) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data-Driven Organization) (๓) สร้างความพร้อมด้านทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building) ซึ่งมีตัวชี้วัดตามแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ คือ ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของสำนักงาน เท่ากับร้อยละ ๘๐

การดำเนินงานภายใต้แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ประกอบด้วย ๗ แผนงาน ๑๗ โครงการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Service Quality with Standardization)		
แผนงาน	โครงการ	งบประมาณ
๑. แผนงานการปรับปรุงกระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร	๑.๑ โครงการทบทวนสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	-
๒. แผนงานการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล	๒.๑ โครงการประกาศนโยบายการลดการใช้สำเนากระดาษในการบริหารและให้บริการ (Less Paper Policy)	-
	๒.๒ โครงการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 2000:2011	๐.๕๐๐๐
	๒.๓ โครงการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013	-
	๒.๔ โครงการการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 22301:2012	-

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data-Driven Organization)		
แผนงาน	โครงการ	งบประมาณ
๓. แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลภายในองค์กรเพื่อรองรับการให้บริการ	๓.๑ โครงการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการพัฒนา ระบบบริหารจัดการทรัพยากร Capacity Management ระยะที่ ๑	๒.๐๐๐๐
๔. แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมต่อการบริหารงานองค์กร	๔.๑ โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบการสรรหาบุคลากรแบบลดกระดาษ (e-Recruitment)	-
	๔.๒ โครงการพัฒนาระบบ HR Chatbot สำหรับพนักงาน	-
	๔.๓ โครงการปรับปรุงระบบ IT Service Management	-
	๔.๔ โครงการจัดทำระบบสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่แบบ Anytime Anywhere Any Device	-
	๔.๕ โครงการลดสำเนากระดาษในการประชุมสำคัญของ สรอ. เพื่อยกระดับไปสู่ e-Meeting	-
	๔.๖ โครงการพัฒนาระบบสืบค้นวาระ/รายงานการประชุมของ สรอ.	-
๕. แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการให้บริการ	๕.๑ โครงการพัฒนาระบบคำขอใช้บริการในรูปแบบ e-Form ระยะที่ ๑	-
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างความพร้อมของทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building)		
แผนงาน	โครงการ	งบประมาณ
๖. แผนงานการยกระดับศักยภาพของบุคลากรด้านดิจิทัล	๖.๑ โครงการนำระบบ e-Learning ของ TDGA เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรภายในสำนักงาน	-
	๖.๒ โครงการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน IT	๕.๐๐๐๐
๗. แผนงานการพัฒนาสำนักงานไปสู่การเป็น Digital Workplace	๗.๑ โครงการปรับปรุงห้องประชุมให้เป็น EGA Web Conference Room	-
	๗.๒ โครงการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือซอฟต์แวร์สำหรับส่งเสริมสนับสนุนการทำงานภายในสำนักงาน (Facility)	๓๘.๕๖๔๖*
รวมงบประมาณ		๔๖.๐๖๔๖
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จำนวน ๐.๕๐๐๐ ล้านบาท		
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ จำนวน ๒.๐๐๐๐ ล้านบาท		
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ จำนวน ๔๓.๕๖๔๖ ล้านบาท		

โดยระหว่างปีงบประมาณได้มีการปรับแผนการดำเนินงานในแผนงานที่ ๑ การปรับปรุงกระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร โครงการทบทวนสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ซึ่งขอชะลอการดำเนินงานไปก่อนจนกว่าโครงสร้างองค์กรจะมีการปรับปรุงแล้วเสร็จ และ แผนงานที่ ๕ การพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการให้บริการ โครงการพัฒนาระบบคำขอใช้บริการในรูปแบบ e-Form ระยะที่ ๑ ได้นำโครงการ Innovative Service Portal มาดำเนินงานแทน เนื่องจากองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานทำให้ภารกิจขององค์กรมีการเปลี่ยนไป จำเป็นต้องศึกษาบริการที่จำเป็นต้องใช้ e-Form ให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาระบบรองรับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานของแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในแต่ละไตรมาสสะท้อนความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์	ไตรมาส ๑			ไตรมาส ๒			ไตรมาส ๓		
	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Service Quality with Standardization)	๒๑.๘๘	๑๖.๘๘	๗๗.๑๔	๔๙.๓๘	๓๖.๒๕	๗๓.๔๑	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๑๐๐
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data-Driven Organization)	๑๙.๕๘	๑๙.๓๓	๙๘.๗๒	๓๘.๘๙	๓๒.๒๒	๘๒.๘๔	๔๒.๗๘	๔๒.๗๘	๑๐๐
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างความพร้อมของทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building)	๑๘.๗๕	๑๘.๗๕	๑๐๐.๐๐	๓๖.๒๕	๓๖.๒๕	๑๐๐.๐๐	๖๗.๕๐	๖๗.๕๐	๑๐๐

๙.๓ แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

= อยู่ระหว่างการจัดทำและเสนอคณะกรรมการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พิจารณาเห็นชอบ =

บทที่ ๑๐ แผนพัฒนาการตลาด

ความเป็นมา

ตามที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) มีภารกิจในการขับเคลื่อนการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานภาครัฐ ให้มีคุณภาพ โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ทุกกลุ่มได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียม ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น หลายบริการหน่วยงานภาครัฐทำออกมาได้ดี มีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า ภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และรูปแบบในการให้บริการที่ง่าย และสะดวกขึ้นแล้ว ที่ผ่านมา รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากหลายๆ เครื่องมือดิจิทัลที่รัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานๆ ดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อสารออนไลน์เช่น Line หรือ Application GNews ซึ่งเปรียบเสมือนสื่อออนไลน์กลางของภาครัฐ ที่ทุกส่วนราชการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล แต่ปัญหา คือ เนื้อหาสาระ และวิธีการในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่าน GNews ยังไม่น่าสนใจสำหรับประชาชน อีกทั้ง หน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีการสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ทราบว่า สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีความน่าเชื่อถือผ่านช่องทาง GNews ได้ GNews จึงเป็นช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ถูกใช้งานอย่างจำกัดทั้งในส่วนองภาครัฐและประชาชน

นอกจากนั้น เครื่องมือการสื่อสารอื่นๆ ของหน่วยงานต่างๆ ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการต่างๆ รวมถึงการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจในนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลให้ลงถึงประชาชนยังทำได้จำกัด เช่นกัน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตภูมิภาค ซึ่งสาเหตุของปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากงบประมาณในการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีจำกัด ไม่สามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์งานบริการได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยเฉพาะการสื่อสารประชาสัมพันธ์งานบริการดิจิทัล ซึ่งเป็นเรื่องที่เข้าใจยากสำหรับประชาชนหลายๆ คน อีกทั้งการมุ่งใจให้ประชาชนหันมาสนใจใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐแทนการใช้บริการแบบเดิมๆ นั้นหมายถึงการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนและวิธีการในการติดต่อกับราชการด้วย โดยปกติหน่วยงานต่างๆ จะประชาสัมพันธ์บริการด้านดิจิทัลของหน่วยงานเฉพาะในช่วงแรกๆ ของการเปิดตัวบริการในขณะที่บริการด้านดิจิทัลจำเป็นต้องมีสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จัก

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้จัดทำแผนการตลาดและประชาสัมพันธ์ขึ้น พร้อมทั้งได้กำหนดกลยุทธ์หลักของการตลาดที่สำคัญ (Strategic Focus) และเหมาะสมกับองค์กรเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการสื่อสารและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการด้านรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศ ตลอดจนความคืบหน้าการดำเนินงานของสำนักงานให้เป็นที่รับทราบ และเกิดการใช้ประโยชน์จากบริการด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้บทบาทภารกิจของสำนักงาน ตลอดจนบริการดิจิทัลภาครัฐไปยังภาคราชการในส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น ตลอดจนภาคเอกชน และภาคประชาชน
- เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายของหน่วยงานราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อจัดให้มีกิจกรรมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามยุคสมัยและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และใช้ประโยชน์จากบริการของ สพร. ที่สัมฤทธิ์ผลสูงสุด
- เพื่อกระตุ้นให้เกิดยอดการใช้งานบริการต่างๆ ของ สพร. โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำคัญที่ สพร. ดำเนินการตามนโยบายหลักของรัฐบาล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์จะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้โดยผ่านวิเคราะห์ วางแผน และกำหนดกลยุทธ์หลักของการสื่อสารอย่างเหมาะสม โดยในส่วนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัญหาได้ ดังนี้



BRAND AWARENESS

ขาดการรับรู้หรือจดจำแบรนด์ ทั้ง corporate brand และ Product Brand



CONTENT STRATEGY

การวางแผนคอนเทนต์ที่ไม่น่าสนใจและไม่หลากหลาย ไม่ทำให้การสร้างปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม หรือ Discussion content ในช่องทาง social media ดำเนินไป



PRODUCT BENEFIT

สินค้าและบริการที่มีส่วนใหญ่มองไม่เห็นคุณค่าของ "ความต้องการ" และ "พฤติกรรม" ของกลุ่มผู้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญ



MEASUREMENT & MONITORING

ขาดการวัดและติดตามผลการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถ กำหนดและกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้ง่ายต่อเป้าหมายได้



COMMUNICATION CHANNEL

ช่องทางการติดต่อสื่อสารยังไม่ครอบคลุม ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างได้



CUSTOMER INSIGHT

ขาดการเก็บข้อมูลและทำวิจัยตลาดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ทำให้ไม่มีข้อมูลเชิงลึกหรือ Marketing Insights เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการภาคประชาชนได้ในระยะยาว

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

- ๑) กลุ่มบริการจากรัฐถึงรัฐ (G2G)
- ๒) กลุ่มบริการจากรัฐสู่ภาคธุรกิจ (G2B)
- ๓) กลุ่มบริการจากรัฐสู่ประชาชน (G2C)

กลยุทธ์หลัก (Strategic Focus)

๑) กลยุทธ์ Mass Media สร้างความเข้าใจผ่านสื่อหลัก

ใช้สื่อกระแสหลักในการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมายภาคประชาชน (G2C) เช่น สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และ สิ่งพิมพ์ เพื่อสร้างการรับรู้เป็นวงกว้าง และเข้าถึงประชากรไทยทั่วประเทศ ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากงานด้านรัฐบาลดิจิทัล

- TV Scoop 40 EP.
- Radio
- Brochure
- สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสำนักไอที , สื่อสำนักเศรษฐกิจ

๒) กลยุทธ์ Digital Marketing สร้างการรับรู้ผ่านสื่อดิจิทัล

เนื่องจากพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนชาวไทย ได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยให้ความสำคัญผ่านการรับชมเนื้อหาข่าวสารต่างๆผ่านทางสื่อดิจิทัลมากขึ้น ทำให้การสร้างการรับรู้และการเพิ่มยอดการใช้บริการของภาครัฐบาลดิจิทัล จะต้องมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัลเป็นกลยุทธ์หลัก เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมายภาครัฐ (G2G) ภาคเอกชน (G2B) และภาคประชาชน (G2C) โดยมีการแบ่งการทำการตลาดแบบดิจิทัลตามรายละเอียดดังนี้



๓) กลยุทธ์ Government Network สร้างเครือข่ายความร่วมมือ

ใช้การสร้างความร่วมมือในฐานหน่วยงานภาครัฐ ที่แต่ละหน่วยงานจะมีเครือข่ายกระจายไปทั่วประเทศเพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานด้านรัฐบาลดิจิทัลไปยังประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในระดับภูมิภาค รวมถึงขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่ได้รับการสั่งการผ่านมติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งการต่างๆที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมายภาครัฐ (G2G) และภาคประชาชน (G2C)

๔) กลยุทธ์ Event & Seminar สร้างการรับรู้ผ่านการจัดกิจกรรม

ดำเนินการสร้างกิจกรรมทางการตลาดและกิจกรรมเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทางด้านดิจิทัลในงานสัมมนาและนิทรรศการระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมายภาคเอกชน (G2B) และภาคประชาชน (G2C) ในส่วนของภาคประชาชนสามารถจัดเป็นกิจกรรมลงพื้นที่ให้ความรู้ (Road Show) กับประชาชนเกษตรกรและชุมชนต่างๆ ซึ่งมีกิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนเป็นประจำหรือสามารถเข้าถึงประชาชนระดับชุมชนได้ ให้เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารสร้าง

[illegible]

บทที่ ๑๑ การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ การติดตามประเมินผลภายในองค์กรและการประเมินผลภายนอกองค์กร ดังนี้

๑๑.๑ การติดตามประเมินผลภายในองค์กร ประกอบด้วย

๑๑.๑.๑ การวัดผลตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.)

การวัดผลตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ได้กำหนดแนวทางการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง “มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ การประเมินองค์การมหาชน และการประเมินผู้อำนวยการองค์การมหาชน

และตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ให้แก่ผู้บริหาร หน่วยงานที่รับการประเมิน และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ

๑๑.๒ การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์รายปี

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบโดยใช้รูปแบบการประเมินองค์กร (Performance Appraisal Systems) ในด้านต่างๆ ที่สะท้อนความสำเร็จขององค์กร โดยมีตัวชี้วัดเป็นกรอบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งตัวชี้วัดจะเป็นภาพสะท้อนผลการดำเนินงานทั้งในด้านประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ รวมถึงใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานในแต่ละปีด้วย

๑๑.๓ การประเมินผลทางการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ เพื่อประเมินว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีสมรรถนะตามที่ต้องการคาดหวังหรือไม่

๑๑.๔ การประเมินผลองค์กรโดยภายนอก

การประเมินผลองค์กรเป็นการประเมินเพื่อสะท้อนภาพการดำเนินงานโดยจะปรากฏเป็นประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กรซึ่งการประเมินดังกล่าวเพื่อเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๖๑ และยังเป็นการสร้างโอกาสส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยการเสนอแนะวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่

ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งทั้งองค์กรต่อไป

การประเมินผลองค์กรมีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ได้แก่ (๑) เพื่อประเมินประสิทธิผลความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ และ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ (๒) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนงาน และโครงการ หรือ กิจกรรมสำคัญในช่วง ๓ ปีงบประมาณ และ (๓) เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับแก่หน่วยงานภาครัฐและผู้ใช้บริการ

ที่ผ่านมา สำนักงานมีการประเมินผลองค์กรแล้วจำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่

๑. โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔-๒๕๕๖ โดย สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.
๒. โครงการประเมินผลโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึง พ.ศ. ๒๕๕๙ ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดย สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.



ภาคผนวก ก

อภิธานศัพท์

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Biz portal	ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ	ระบบกลางสำหรับผู้ประกอบการและนักลงทุนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตั้งแต่เริ่มต้นประกอบกิจการ จนถึงการปิดกิจการโดยเป็นการบูรณาการทางด้านเอกสาร หลักฐาน เพื่อผู้ประกอบการไม่ต้องยื่นเอกสาร หลักฐานซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาในการดำเนินการธุรกรรมกับภาครัฐ แบ่งออกเป็น การหาข้อมูลและการขออนุญาตออนไลน์
DGA Enterprise Architecture	สถาปัตยกรรมองค์กรของ สพร.	การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรของ สพร. เกิดขึ้นเพื่อเป็นศึกษาบริบทการดำเนินงานและเทคโนโลยีสารสนเทศของ สพร. ให้มีความสอดคล้องกัน ผ่านการออกแบบสถาปัตยกรรมเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานและให้เกิดการบูรณาการด้านกระบวนการดำเนินงานและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสร้างความเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจ ลดความซ้ำซ้อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนการ ดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ทันเวลา รองรับการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้
Digital Government Act	พระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล	การจัดทำร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. เป็นการจัดทำกฎหมายที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการปฏิรูปประเทศในด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๗ และมาตรา ๒๕๘ ข.(๑) และ (๒) โดยเป็นกฎหมายกลางในการกำหนดแผนชาติ แผนงาน และแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานหรือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกัน เกิดการ บูรณาการระบบการทำงานและข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานได้อย่างมั่นคงปลอดภัย มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ ใช้ระยะเวลาดำเนินการจัดทำร่างพระราชบัญญัติฯ ๑-๒ ปี

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Digital Government Development Plan	โครงการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	โครงการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Development Plan) ริเริ่มขึ้นจากการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศได้อย่างมีเอกภาพ มุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพและความโปร่งใสในกระบวนการทำงานภาครัฐ ยกย่องคุณภาพบริการที่ส่งมอบให้แก่ประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทั้งระบบ มีการเปลี่ยนผ่านจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม โดยมีกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายผ่านคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๖๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ เพื่อให้การขับเคลื่อนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
Digital Inbox	ช่องทางการแสดงเอกสารดิจิทัล	Digital Inbox เป็นบริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บเอกสารทะเบียนดิจิทัลของประชาชนที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ
Digital Transformation Program (DTP)	โปรแกรมการเปลี่ยนผ่านบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล	โปรแกรมการเปลี่ยนผ่านบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล หรือ Digital Transformation Program (DTP) เป็นโปรแกรมที่ช่วยเป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถ ให้หน่วยงานภาครัฐสามารถ ดำเนินการพัฒนาบริการดิจิทัล (Government Digital Service) โดยใช้หลักการ Citizen-Centric ซึ่งเป็นแนวคิดการออกแบบที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และออกแบบให้ตรงกับประสบการณ์ความคุ้นเคยของผู้รับบริการ (Citizen Experience) ให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ
Thailand e-Government Portal (e-Gov Portal)	เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Gov Portal ที่รวบรวมเว็บไซต์บริการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนสามารถเลือกบริการผ่านออนไลน์
Electronic Correspondence Mangement Services on G-Cloud (e-CMS on G-Cloud)	มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ	โครงการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้เกิดการขยายผลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของรัฐใช้เป็นมาตรฐานร่วมกัน ทำให้สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Government access Channel (GovChannel)	ศูนย์กลางบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน	ศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐของหน่วยงานต่างๆ ได้จากจุดเดียว เพื่อการยกระดับ คุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกท้องถิ่น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดความ เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชน
Government Application Center (GAC)	ศูนย์กลางแอปพลิเคชัน ภาครัฐ	ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐหรือ GAC แพลตฟอร์มเพื่อ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถค้นหาแอปพลิเคชัน และดาวน์โหลดลงบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้อย่างรวดเร็ว จาก ๑๓ หมวดหมู่บริการ
Government Application Programming Interface (Government API)	การบูรณาการเชื่อมโยง ข้อมูลและระบบงานภาครัฐ	Government API บริการโครงสร้างพื้นฐานกลางในการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยมีความร่วมมือใน การเชื่อมโยง API ข้อมูลด้านบุคคลและข้อมูลนิติบุคคล โดย ปัจจุบันรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
Government Cloud (G-Cloud)	การพัฒนาระบบคลาวด์ ภาครัฐ	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนโดยใช้ เทคโนโลยี Cloud Computing ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกแห่งทั่วโลก และมีความมั่นคงปลอดภัย ในระดับสากล ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 และ CSA STAR รวมถึงมีการสำรองข้อมูล ที่รองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ ในระดับที่ สากลยอมรับ
Government Cloud Service Standard	มาตรฐานการให้บริการ คลาวด์ภาครัฐ	มาตรฐานกลางด้านบริการ ความมั่นคงปลอดภัย และ มาตรฐานความต่อเนื่องที่ครอบคลุมถึง Data Center ที่ รองรับระบบคลาวด์ภาครัฐ
Government Data Analytics Service and Open Government Data Platform	ศูนย์กลางบริการวิเคราะห์ ข้อมูลและแพลตฟอร์ม ข้อมูลเปิดของภาครัฐ	ศูนย์กลางบริการวิเคราะห์ข้อมูลและแพลตฟอร์มข้อมูลเปิด ของภาครัฐ (Government Data Analytics Service and Open Government Data Platform) จัดทำขึ้นเพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานด้านการใช้ข้อมูลของหน่วยงาน ภาครัฐต่าง ๆ โดยสร้างความเป็นศูนย์กลางของการนำข้อมูล มาวิเคราะห์และการนำข้อมูลเปิดไปใช้งานให้เกิดขึ้นในทุกภาค ส่วน รวมถึงส่งเสริมความมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาค ประชาชนในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อสามารถสร้าง คุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม มีประสิทธิภาพและความคุ้ม ทุนในการดำเนินงานต่อไป

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Government Data Center	ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ	ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center) เป็นโครงการที่ลดความซ้ำซ้อนด้านงบประมาณ ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ และยังส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับภาคเอกชน ระยะเวลาโครงการ ๕ - ๑๐ ปี
Government Data Center Standard	มาตรฐานการให้บริการศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ	กำหนดมาตรฐานของการบริการศูนย์กลางภาครัฐ และดำเนินการตรวจสอบศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐานที่กำหนด
Government Data Exchange (GDX)	ศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (ลดการขอสำเนาเอกสารราชการ)	เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อใช้บริการของรัฐ และช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้อง ขอสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไป
Government Digital Service Marketplace	ศูนย์รวมรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ	ศูนย์รวมรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานรัฐในการคัดเลือกผู้ให้บริการ และสร้างโอกาสแก่ผู้ให้บริการในการลงทะเบียนและเชื่อมโยงชุมชนผู้ให้บริการดิจิทัล
Government Digital Services Standard	มาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ	กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐ การประเมินผลการบริการดิจิทัลของหน่วยงาน และให้บริการดิจิทัลภาครัฐสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป
Government Enterprise Resource Planning (Government ERP)	ระบบการบริหารทรัพยากรภายในองค์กรภาครัฐ	ระบบ ERP ที่รองรับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับระบบงานหรือข้อมูลภาครัฐได้ โดยเร่งรัดพัฒนาระบบบริหารงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ โดยสนับสนุนให้ภาคเอกชนเป็นผู้พัฒนาซอฟต์แวร์
Government Identity (GovID)	ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งานภาครัฐ	ระบบการจัดการผู้ใช้และการเข้าถึง (Identity and Access Management) ที่ให้ผู้ใช้งานบริการของ EGA ทั้งหมดสามารถเข้าถึงแต่ละระบบตามสิทธิ์ที่ได้รับได้อย่างถูกต้อง โดยทำหน้าที่ในการผูกบัญชีการใช้งานในลักษณะ One Identity any Service เพิ่มความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้งานให้กับผู้ใช้งานได้เพิ่มขึ้น

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Government Information Network (GIN)	ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ	การให้บริการเครือข่ายสารสนเทศแก่หน่วยงานภาครัฐใน ลักษณะบูรณาการเป็นระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมต่อ กระทรวงจนถึงระดับกรมและหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ที่ รองรับการใช้งานหลากหลายรูปแบบทั้งระบบงานภายในและ การบริการประชาชน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและรองรับ ปริมาณข้อมูลข่าวสารของรัฐที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้ โดยมี การบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน รวมทั้ง สามารถเชื่อมโยง ไปยังบริการกลางต่างๆ (Common Service) ของงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการใช้งานเครือข่าย GIN อย่างเต็มประสิทธิภาพ
Government Mail Standard	มาตรฐานการให้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ	กำหนดมาตรฐานการให้บริการ Government Mail แคตตาล็อกบริการ (Specification, SLA) และ เกณฑ์การคัดเลือก ผู้ให้บริการ (Provider Lists) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ เอกชนตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
Government Management Information System (Government MIS)	ระบบการบริหารจัดการ ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่าง มีคุณภาพ	ระบบการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ เพื่อใช้ในการวางแผน การดำเนินงาน การติดตาม การ ประเมินผล และการปรับปรุงเพื่อพัฒนาประเทศบน แพลตฟอร์มรายงานเดียว (Single form)
Government Mobile Application Standard	มาตรฐานการพัฒนาแอป พลิเคชันภาครัฐบนอุปกรณ์ เคลื่อนที่	มาตรฐานการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อให้การพัฒนา Mobile Application เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานเชิงเทคนิคและ ข้อกำหนดในด้านต่างๆ เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Information) การรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security Policy)
Government News (GNEWS)	แอปพลิเคชันแจ้งข้อมูล ข่าวสารบริการภาครัฐ	ระบบ Mobile Application กลางที่หน่วยงานภาครัฐ สามารถใช้เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ ส่งตรงถึงมือประชาชน โดยประชาชนสามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารเฉพาะที่สนใจ หรือเฉพาะพื้นที่ที่ต้องการได้
Government Secure Chat (G-Chat)	ระบบติดต่อสื่อสารแบบ ออนไลน์สำหรับหน่วยงาน ภาครัฐ	แอปพลิเคชันที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นระบบ ติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่าน อุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของ ข้อมูล เนื่องจากแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ใช้สนทนาบนอุปกรณ์ พกพานั้น มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกลักลอบใช้ข้อมูลและ ความลับทางราชการ มีโอกาสเกิดการทุจริต ส่งผลต่อความ เสียหายของทางราชการ และอาจกระทบต่อความมั่นคงของ ประเทศ

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Government Secure Intranet (IT AS A UTILITY)		มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยทั้งในส่วนการบริหารจัดการเครือข่าย การเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน จนถึง การควบคุมการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ปลายทาง (End to end security) รวมถึงอุปกรณ์ส่วนบุคคลที่นำมาใช้งานในองค์กร (Bring your own device)
Government Service Information (info.go.th)	ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ	ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และคู่มือสำหรับประชาชนซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐรวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และร้องเรียนหากพบปัญหาจากการเข้ารับบริการจากภาครัฐ
Government Smart Kiosk	ตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ	ตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐเพื่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐเพื่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ แบบครบวงจรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านพื้นที่ให้บริการของหน่วยงานรัฐ และพื้นที่สาธารณะครอบคลุมในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ
MailGoThai	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง มีระบบปฏิบัติการต่อเนื่อง มีการจัดการเพื่อรองรับการเกิดภัยพิบัติ และช่วยประหยัดงบประมาณแก่หน่วยงานภาครัฐ โดยระบบได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีล่าสุดเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความสะดวกและใช้งานได้ง่าย
One Stop Service	ระบบบริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ	ศูนย์กลางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถพบกับส่วนราชการผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาจากที่ไหนก็ได้ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
Open Government Data (data.go.th)	ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ	ศูนย์ข้อมูลของภาครัฐที่สามารถข้อมูลภาครัฐที่สามารถเปิดเผยและเป็นประโยชน์มาเปิดเผยและเป็นประโยชน์มาเปิดเผยโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถนำไปทำซ้ำ และเผยแพร่ต่อได้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ สังคม สาธารณะ รวมถึงการวิจัยในภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคการศึกษาหรือเอกชน

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Saraban as a Service (e-Saraban)	ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) เพื่อสนับสนุนการขยายผลการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐที่มีความแตกต่างกันได้อย่างอัตโนมัติ (Cross Platforms Interconnection) ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบ
Single Sign-On	ระบบยืนยันตัวตนกลางแบบศูนย์รวม	ระบบการยืนยันตัวตน (Authentication) ที่รองรับการให้ผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบ (Login) ครั้งเดียว แล้วสามารถเข้าใช้งานระบบหลายระบบได้ โดยไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้งานซ้ำอีก
Thailand Digital Government Academy (TDGA)	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ ซึ่งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรภาครัฐในทุกระดับ
Thailand Government Spending (GovSpending)	ภาษีไปไหน?	ระบบสืบค้นข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งเป็นบริการที่พัฒนาขึ้นตามมติที่ประชุมคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ ถือเป็นการพัฒนาต่อยอดจากชุดข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างที่กรมบัญชีกลางนำมาเปิดเผยในรูปแบบของ Open Government Data ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)
Unified Government Communication (E-mail, Chat, Conference)	ระบบติดต่อสื่อสารภาครัฐ	บริการซอฟต์แวร์ติดต่อสื่อสารภาครัฐ (Government Unified Collaborative) เป็นบริการซอฟต์แวร์ติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย สื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ บนมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสูง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานภาครัฐ ด้วยการร่วมเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างเต็มรูปแบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานสามารถทำงานได้มากขึ้น โดยเป็นการให้บริการในรูปแบบบริการเช่าใช้ตามลักษณะการใช้งานจริง โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมทั้งชุดลงเครื่องคอมพิวเตอร์เพราะสามารถเช่าใช้เฉพาะส่วนที่ต้องการ ครอบคลุมการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และรองรับการให้บริการประชาชน

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Website Standard	มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ	มาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยเนื้อหาเอกสาร กล่าวถึงองค์ประกอบของเนื้อหาเว็บไซต์ (Contents) คุณลักษณะของเว็บไซต์ภาครัฐที่ควรมี (Recommended Features) รวมถึงแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ (Information Security)
Government Information Network Conference (GIN Conference)	ระบบห้องประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายภาครัฐ	GIN Conference เป็นระบบการประชุมทางไกลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สามารถจัดการประชุมได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถประชุมลักษณะ Video Call (ภาพและเสียง) ของผู้เข้าร่วมประชุมได้พร้อมกันหลายคน รวมทั้งนำเสนอเอกสารในที่ประชุมไปพร้อมกันได้ด้วย โดยสามารถใช้สำหรับการประชุมทางไกล การเรียนการสอน การฝึกอบรม สัมมนาต่างๆ เหมาะสำหรับองค์กร ที่มีการประชุมระหว่างสาขาหรือหน่วยงานภายนอกทั้งในและต่างประเทศ
Doing Business Portal	โครงการวิจัยระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร	พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal) เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ จนถึงเลิกกิจการ
Citizen Feedback	โครงการการพัฒนากระบวนการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ เป็นโครงการที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐสามารถประเมินความพึงพอใจการบริการที่ได้รับ และสามารถแจ้งเบาะแสการเรียกรับสินบนในหน่วยงาน ที่ไปใช้บริการ ผ่านการทำแบบสอบถามง่ายๆ ทางออนไลน์ โดยอาศัยเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน
Data Governance	การกำกับดูแลข้อมูล	การกำหนดสิทธิในการตัดสินใจและความรับผิดชอบ ในการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการจัดทำ การใช้งาน และการบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงกระบวนการที่กำหนดบทบาท นโยบาย และมาตรฐาน ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้

Full Name English	Full Name Thai	Service Description
Data Governance Framework	กรอบการกำกับดูแลข้อมูล	การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการข้อมูลทุกขั้นตอน เพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รักษาความเป็นส่วนบุคคลและสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ข้อมูลเป็นหลักในการขับเคลื่อนประเทศ เช่น การใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์การตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารราชการแผ่นดิน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน การเสริมสร้างและผลักดันธุรกิจที่เกิดจากการใช้นวัตกรรมข้อมูล เป็นต้น