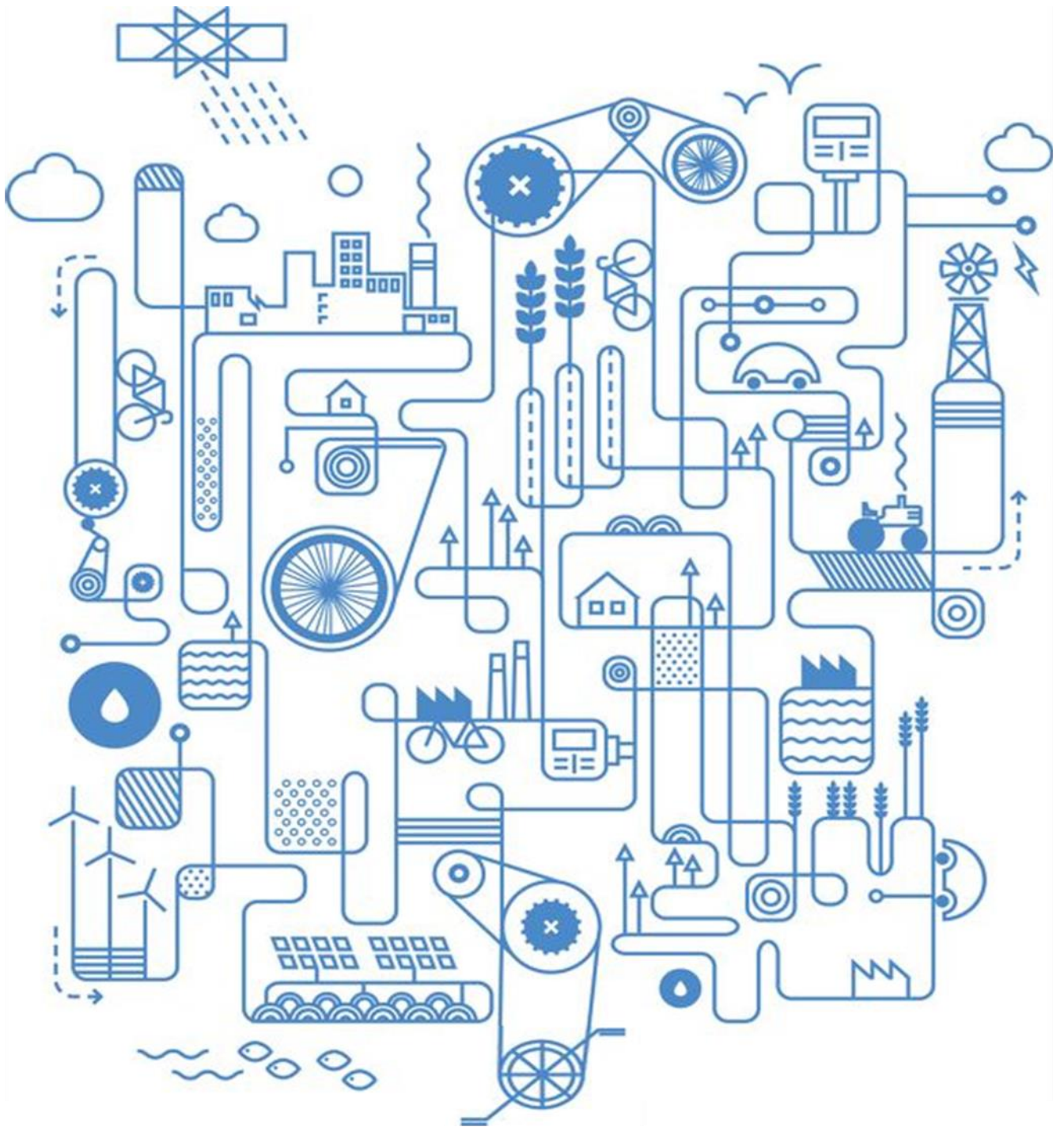




(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔)

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).....	๓๓
บทที่ ๕	แนวคิดการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายในองค์กร (7S Mackinsey).....	๕๙
บทที่ ๖	วิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	๖๗
บทที่ ๗	แนวคิดและกลยุทธ์บริการ	๗๗
บทที่ ๘	โครงสร้างองค์กร.....	๘๒
บทที่ ๙	แผนบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	๘๕
บทที่ ๑๐	แผนพัฒนาการตลาด	๙๑
บทที่ ๑๑	การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน.....	๙๔

บทที่ ๑ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ แนวคิดที่สำคัญในการจัดทำแผน

๑.๑ ความเป็นมา

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปีให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ เห็นชอบแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี โดยให้ แต่ละกระทรวงปรับปรุงและบูรณาการแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปีของส่วนราชการและหน่วยงานในกำกับจัดทำในลักษณะแบบ Rolling Plan ซึ่งจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ทุกปีอย่างต่อเนื่องกันไป แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี จึงมีความสำคัญในการกำหนดทิศทางของหน่วยงานและสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้ โดยที่ สโร. ได้มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มาโดยตลอด อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กร และ แผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ควบคู่ไปด้วยกันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้ และตามมติคณะรัฐมนตรีที่ นร๐๕๐๕/ว๔๖๓ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐ ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและอื่นๆ ข้อ ๖.๒ ให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดย สโร. เป็นเจ้าภาพในการรวบรวมข้อมูลจากส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางการใช้ประโยชน์จาก Big Data ของทุกหน่วยงาน จัดทำเป็นภาพรวมและแผนการขับเคลื่อนและการใช้ประโยชน์เสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ ซึ่งจากมติคณะรัฐมนตรีทำให้ สโร. ต้องทบทวนและปรับเปลี่ยนบทบาทในการดำเนินงาน และปรับเปลี่ยนสังกัดเพื่อให้การดำเนินงานของ สโร. คล่องตัวมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการที่ได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินเชิงยุทธศาสตร์ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีมติให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปดำเนินการปรับโครงสร้างและรูปแบบการทำงานของ สโร. 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 ตลอดจนสนับสนุน การติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล
๙. ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนด หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ดังนั้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ ชื่อเดิม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) จึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) โดยดำเนินการจัดทำแผนให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๕๘ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนแม่บทอื่นๆ โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดิน ควบคู่กับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลภายใต้วิสัยทัศน์ คือ

“เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล (Transform Government to The Digital Age)”

๑.๒ วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนกรอบนโยบายและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล ให้สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ กรอบแนวคิดการกำหนดยุทธศาสตร์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) นี้ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐจากข้อมูลทั้งภายนอกและภายใน สพร. ที่มีความสอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) และการขับเคลื่อนประเทศให้ไปสู่ Thailand ๔.๐ โดยเป็นการเชื่อมโยงกรอบแนวคิด วิธีการ และปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนประเทศในระดับมวลรวม และ ในภาพย่อยระดับองค์กร เพื่อหาประเด็นสำคัญ ความสอดคล้อง และ ทิศทางการดำเนินงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลต่อไป ซึ่งข้อมูลที่น่ามาใช้เป็นเอกสารที่ได้จากแหล่งต่างๆ อันประกอบด้วยเอกสารพื้นฐานที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ ได้แก่

- นโยบายระดับชาติ ได้แก่ แผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) , 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 สรอ. ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในภาพรวมและรายโครงการของ สรอ. ที่ผ่านมาได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) ของ สรอ. แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรอ. ปี พ.ศ.๒๕๕๘ – ๒๕๖๐ แผนกลยุทธ์ประจำปี และรายงานประจำปี

๑.๔ คณะที่ปรึกษาและจัดทำแผนยุทธศาสตร์

๑.๔.๑ คณะอนุกรรมการด้านยุทธศาสตร์องค์กร

๑. นางจีรารวรรณ บุญเพิ่ม	ประธานอนุกรรมการ
๒. เลขาธิการ ก.พ.ร.	อนุกรรมการ
๓. นายทวีศักดิ์ กอนันต์กุล	อนุกรรมการ
๔. นายไชยเจริญ อติแพทย์	อนุกรรมการ
๕. นายมนู อร์ดีดลเชษฐ์	อนุกรรมการ
๖. นายวิเชียร ชิดชนกนารถ	อนุกรรมการ
๗. นางเมธิณี เทพมณี	อนุกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ
๙. รองผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	อนุกรรมการ

๑.๔.๒ ผู้บริหารและผู้อำนวยการฝ่าย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๑. นายศักดิ์ เสกขุนทด	ผู้อำนวยการ
๒. นางไอรดา เหลืองวิไล	รองผู้อำนวยการ
๓. นางสาวอภิณฑิพร อังคมลเศรษฐ์	รองผู้อำนวยการ
๔. นายอดิศักดิ์ ศรีนครินทร์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
๕. นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
๖. นายชรินทร์ อธิฐิตยางกูร	ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
๗. นายอุสรวิ สารทนนท์	ผู้อำนวยการฝ่ายที่ปรึกษาด้านบริการ
๘. นายอาศิส อัญญาโพธิ์	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและจัดการแอปพลิเคชัน

๙. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและ
ปฏิบัติการ

๑๐. นางเรขา ศรีสมบูรณ์

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกลาง

๑๑. นางศุภวรรณ ธาราโกคากุล

ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ

๑๒. นายพนชิต กิตติปัญญาาม

ผู้อำนวยการฝ่ายนวัตกรรม

๑๓. นาย ชัชวาล ชิตชัยมงคล

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑.๔.๓ ส่วนงานยุทธศาสตร์องค์กร

๑. นางนินนา เณลิมช่วง

ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์องค์กร

๒. นางสาวพัชราภา ตรีเนตร

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์อาวุโส

๓. นายอาคเนย์ ชัตติยะ

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์อาวุโส

๔. นางสาวอรชัญญา มงคงหัตถ์

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์อาวุโส

๕. นางสาวชลิตา เรือนคำ

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์ ๒

๖. นางสาวอรุณี แผลงนาม

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์ ๑

๗. นางสาวอำภา ชัตติยะ

เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์



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

เลขา : ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ผู้ช่วยเลขา : เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๒.๑.๒ คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฎหมาย : พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

อำนาจหน้าที่ :

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

เลขา : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒.๑.๓ คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฎหมาย : (ร่าง) พระราชบัญญัติว่าด้วยพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ.

อำนาจหน้าที่ :

- กำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

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

เลขาฯ : ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑.๔ คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ มีกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ข้อสั่งการ : คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

อำนาจหน้าที่ :

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

เลขาฯ : ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ผู้ช่วยเลขา : สรอ. และ สำนักเลขาธิการนายกฯ

ทั้งนี้ นอกเหนือจากคณะกรรมการทั้ง 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

๒.๒.๔ แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

๒.๒.๕ SDGs

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

รัฐธรรมนูญนั้นมีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายที่มีไว้รับรองสิทธิเสรีภาพ ผลประโยชน์ประชาชนและเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ผลประโยชน์ของประชาชนด้วย นอกจากนี้รัฐธรรมนูญยังกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ปกครอง ซึ่ง

เป็นหลักประกันไม่ให้ผู้ปกครองล่วงละเมิดในสิทธิอันชอบธรรมของประชาชน รัฐธรรมนูญยังเป็นเครื่องกำหนดทิศทางในการดำเนินการบริหารประเทศของรัฐบาล 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 ๒๕๗๙ คือ ร่วมมือกันขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว



๒.๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานเป็นการยึดหลักความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กับแนวทางการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ที่จะนำไปสู่หลักการสำคัญของแผนคือ (๑) ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (๒) ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา (๓) ยึดวิสัยทัศน์ภายใต้อายุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (๔) ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี ๒๕๗๙ (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) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน (๓) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ 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 ข้อ (ข) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (๒) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน (๓) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน ข้อ (ฉ) ด้านเศรษฐกิจ

นโยบาย / แผนระดับชาติ	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
	(๒) สร้างกลไกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการนำความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติดิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย
แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน	ประเด็นปฏิรูปที่ ๑ : บริการภาครัฐสะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ : ระบบข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน ทันสมัย และเชื่อมโยงกันก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล ประเด็นปฏิรูปที่ ๔ : กำลังคนภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีสมรรถนะสูงพร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นปฏิรูปที่ ๕ : ระบบบริหารงานบุคคลที่สามารถสร้างแรงดึงดูด สร้างและรักษาคมนต์คนเก่งไว้ในภาครัฐ ประเด็นปฏิรูปที่ ๖ : การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐคล่องตัว โปร่งใส และมีกลไกป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน



บทที่ ๓ บริบท และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

๓.๑ การสำรวจในระดับสากล

นานาชาติให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากรัฐบาลดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารงานของภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ดังนั้น ในเวทีสากลจึงมีดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลอยู่หลายดัชนีและหลายสถาบันประเมิน ซึ่งแต่ละสถาบันมีเกณฑ์การวัดและประเมินที่แตกต่างกันตามแต่ละด้านที่ตนให้ความสำคัญ โดยขอนำเสนอรายละเอียดตัวชี้วัดที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

๓.๑.๑ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index หรือ EGDI)

ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Index หรือ EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ หรือ United Nations (UN) ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งจะมีการประกาศเป็นประจำทุก ๒ ปี ในรูปแบบรายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (United Nations E-Government Survey) ของประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ จำนวน ๑๙๓ ประเทศทั่วโลก

จากข้อมูลในปีล่าสุด (ปี ๒๕๕๙) พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๗๗ จากจำนวน ๑๙๓ ประเทศทั่วโลก โดยประเทศที่ได้คะแนนสูงสุด ๓ อันดับแรกของโลก คือ สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และเกาหลีใต้ ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ ผลการจัดอันดับ e-Government Development Index ของประเทศ ๕ อันดับแรกของโลก และประเทศไทย ในปี พ.ศ.๒๕๕๗ และ ปี พ.ศ.๒๕๕๙

ประเทศ	อันดับ (จาก ๑๙๓ ประเทศ)		
	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๙	การเปลี่ยนแปลง
สหราชอาณาจักร	๘	๑	↑ ๗
ออสเตรเลีย	๒	๒	-
เกาหลีใต้	๑	๓	↓ ๒
สิงคโปร์	๓	๔	↓ ๑
ฟินแลนด์	๑๐	๕	↑ ๕
ไทย	๑๐๒	๗๗	↑ ๒๕

ที่มา: United Nations e-Government Survey ๒๐๑๔ - ๒๐๑๖, United Nations

ในส่วนของภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๔ โดยมีประเทศสิงคโปร์ซึ่งมีคะแนนเป็นอันดับ ๑ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ อยู่ในอันดับที่ ๒ และ ๓ ตามลำดับ ตามตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ ผลการจัดอันดับ e-Government Development Index ของประเทศในกลุ่มอาเซียน
ปี พ.ศ.๒๕๕๗ เปรียบเทียบกับปี พ.ศ.๒๕๕๔

ประเทศ	อันดับ (จาก ๑๙๓ ประเทศ)			อันดับอาเซียน		
	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๔	การเปลี่ยนแปลง	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๔	การเปลี่ยนแปลง
สิงคโปร์	๓	๔	ลดลง ๑	๑	๑	-
มาเลเซีย	๕๒	๖๐	ลดลง ๘	๒	๒	-
ฟิลิปปินส์	๙๕	๗๑	เพิ่มขึ้น ๒๔	๔	๓	↑ ๑
ไทย	๑๐๒	๗๗	เพิ่มขึ้น ๒๕	๖	๔	↑ ๒
บรูไน	๘๖	๘๓	เพิ่มขึ้น ๓	๓	๕	↓ ๒
เวียดนาม	๙๙	๘๙	เพิ่มขึ้น ๑๐	๕	๖	↓ ๑
อินโดนีเซีย	๑๐๖	๑๑๖	ลดลง ๑๐	๗	๗	-
ลาว	๑๕๒	๑๔๘	เพิ่มขึ้น ๔	๙	๘	↑ ๑
กัมพูชา	๑๓๙	๑๕๘	ลดลง ๑๙	๘	๙	↓ ๑
พม่า	๑๗๕	๑๖๙	เพิ่มขึ้น ๖	๑๐	๑๐	-

ที่มา: United Nations e-Government Survey ๒๐๑๔ - ๒๐๑๖, United Nations

เมื่อเปรียบเทียบอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๕๔) พบว่าประเทศไทยมีอันดับที่ลดลงจากอันดับที่ ๕๖ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ (จาก ๑๙๑ ประเทศ) เป็นอันดับที่ ๗๗ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ (จาก ๑๙๓ ประเทศ) ซึ่งมีอันดับลดลง ๒๑ อันดับภายในระยะเวลา ๑๓ ปี โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๗ ประเทศไทยมีอันดับลดลงโดยตลอด อย่างไรก็ตามปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ประเทศไทยมีอันดับเพิ่มขึ้นถึง ๒๕ อันดับ (จากอันดับที่ ๑๐๒ เป็นอันดับที่ ๗๗) อันเนื่องมาจากการผลักดันนโยบายของรัฐบาลด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐส่วนหนึ่ง รวมทั้งความชัดเจนในการดำเนินนโยบายด้านรัฐบาลดิจิทัล ดังจะเห็นได้จากการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑

๓.๑.๒ การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ (Waseda-IAC International Digital Government Ranking)

การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลนานาชาติ¹ เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีบทบาทในการสะท้อนระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ จำนวนกว่า ๖๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีการสำรวจทุกปีนับตั้งแต่ปี ๒๕๔๘ เป็นต้นมา โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญของสถาบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวาเซดะ (The Waseda University Institute of e-Government) และสถาบันผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงนานาชาติ (International Academy of CIO) การสำรวจได้รวมถึงการจัดงานประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และงานประชุมความคิดเห็นกับหน่วยงานนานาชาติอีกหลายหน่วยงาน เช่น องค์การเพื่อความร่วมมือ

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

ร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) และสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เป็นต้น

การสำรวจได้มีการนำกลุ่มตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินภาพรวมของระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่างๆ 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

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)

	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดย่อย
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)
๙	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	๙.๑ กรอบกฎหมาย (Legal Framework)
		๙.๒ มาตรการตอบโต้อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime Countermeasure)
		๙.๓ องค์กรที่ดูแลด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต (Internet Security Organization)
๑๐	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอุบัติ ใหม่ (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 พบว่าประเทศไทยมีอันดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในอันดับที่ ๒๑ จาก ๖๕ ประเทศ โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก ๖๔.๕ คะแนน (ในปี ๒๕๕๙) เป็น ๖๕.๒ คะแนน (ในปี ๒๕๖๐) ทั้งนี้ ประเทศที่ได้อันดับสูงสุด ๓ อันดับแรกของโลกในปี 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 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 พบว่าประเทศไทยมีการพัฒนาเป็นอันดับที่ ๒ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความแปรปรวนของค่าคะแนนในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่าแต่ละประเทศมีคะแนนค่อนข้างหลากหลายยกเว้นประเทศสิงคโปร์ซึ่งภาครัฐมีการบริการออนไลน์เกือบทั้งหมด อีกทั้งเป็นประเทศผู้นำของภูมิภาคและครองอันดับที่ ๑ ของโลก สำหรับประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้นมีการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายและไม่เท่าเทียม ดังจะเห็นได้จากคะแนนของประเทศที่ได้อันดับที่ ๑ ในอาเซียน (ประเทศสิงคโปร์) กับประเทศที่ได้คะแนนอันดับที่ ๒ ของอาเซียน (ประเทศไทย) มีความแตกต่างกันมาก อย่างไรก็ตาม 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 ๒๕๕๑- ๒๕๖๐ การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 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
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) กฎหมายกฏระเบียบ (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 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 ประเทศฟินแลนด์ แคนาดา นอร์เวย์ (คะแนน ๖๙/๑๐๐) (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๗)

ตารางที่ ๓.๗ ประเทศที่มีการเปิดเผยข้อมูลสูงสุด ๑๐ อันดับแรก ในปี ๒๕๕๙

² <http://index.okfn.org/about/>

ประเทศ	อันดับ	คะแนน
ไต้หวัน	๑	๙๐
ออสเตรเลีย	๒	๗๙
สหราชอาณาจักร	๒	๗๙
ฝรั่งเศส	๔	๗๐
ฟินแลนด์	๕	๖๙
แคนาดา	๕	๖๙
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 กฎระเบียบ (National law) และข้อมูลสถิติแห่งชาติ (National Statistics) ด้วยคะแนน ๘๕ คะแนน นอกจากนี้ยังมีในบางชุดข้อมูลที่ประเทศไทยยังไม่มีค่าคะแนน คือ ข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (Government Spending) ข้อมูลการพยากรณ์อากาศ (Weather forecast) ข้อมูลที่ระบุสถานที่ (Location datasets) 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 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 กฎระเบียบ (National law)	๘๕
ข้อมูลที่ระบุสถานที่ (Location datasets)	๐
ข้อมูลสถิติแห่งชาติ (National Statistics)	๘๕
ข้อมูลการถือครองที่ดิน (Land Ownership)	๐
แผนที่ประเทศ (National Map)	๐
ข้อมูลคุณภาพของน้ำ (Water Quality)	๐

หมวดของข้อมูล	ปี ๒๕๕๙
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 ๑,๐๗๓ รายการ³ (ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑) ซึ่งพบว่า ข้อมูลของภาครัฐที่เปิดในรูปแบบที่สามารถใช้ประโยชน์หรือต่อยอดทางธุรกิจนั้นยังมีน้อย อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมของหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ การนำข้อมูลไปใช้ของตัวภาครัฐเอง ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล และภาคผู้ใช้ข้อมูลทั้งภาคประชาชนและภาคเอกชน อีกทั้งยังอาจมีสาเหตุมาจากความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งจากบทวิเคราะห์ของ Hazwany Jamaluddin⁴ ในโครงการ Sinar ณ ประเทศมาเลเซีย สรุปได้ว่า สำหรับประเทศไทย การมีเว็บไซต์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลมาเปิดเผย ยังไม่สามารถเป็นเครื่องยืนยันความสอดคล้องและคุณภาพของข้อมูล ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศได้

๓.๑.๔ ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index: CPI)

เป็นดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชันของประเทศต่างๆ ซึ่งจัดทำโดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International) เป็นองค์กรอิสระระดับนานาชาติที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อรณรงค์แก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและมีเครือข่ายใน ๑๒๐ ประเทศทั่วโลก โดยมีการจัดทำประจำปีทุกปี เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๘ จนถึงปัจจุบัน โดยดัชนีมีค่าคะแนน ๐-๑๐๐ คะแนน ประเทศที่มีค่าคะแนนน้อยแสดงว่ามีความโปร่งใสน้อยหรือมีปัญหาด้านคอร์รัปชันมาก และประเทศที่มีค่าคะแนนสูงแสดงว่ามีความโปร่งใสมากหรือมีปัญหาด้านคอร์รัปชันน้อย ซึ่งระเบียบวิธีของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 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 (เพ็ญนำมา

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

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

วิเคราะห์เป็นปีแรก) รายงานผลการจัดอันดับปีล่าสุด (๒๕๕๙) ของประเทศที่มีความโปร่งใสสูงสุด ๑๐ อันดับแรกของโลกที่จัดอันดับจาก ๑๗๖ ประเทศทั่วโลก พบว่าประเทศเดนมาร์กและประเทศนิวซีแลนด์ได้คะแนนสูงสุด ๙๐ คะแนน เป็นอันดับที่ ๑ ของโลก ตามด้วยประเทศฟินแลนด์ สวีเดน สวิตเซอร์แลนด์ นอร์เวย์ สิงคโปร์ เนเธอร์แลนด์ แคนาดา เยอรมัน ลักเซมเบิร์ก และสหราชอาณาจักร ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าคะแนนของกลุ่มประเทศผู้นำใกล้เคียงกันเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นการกระจุกตัวของประเทศที่อยู่ในทวีปแถบยุโรป โดยมีเพียงประเทศสิงคโปร์ประเทศเดียวเท่านั้นที่อยู่ในทวีปเอเชีย 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 จากการรอบการศึกษาที่ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด ๑๓ แหล่ง มีข้อมูลจาก ๙ แหล่งเท่านั้นที่ใช้ในการประเมินภาพลักษณ์คอร์รัปชันของประเทศไทย และเมื่อพิจารณาคะแนน ณ ปีล่าสุด (๒๕๕๙) เปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า (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 การประเมินความโปร่งใสในการในอำนาจทางกฎหมายหรือทางนิติรัฐ 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 ตุลาการของประเทศ จึงส่งผลถึงในเชิงลบของค่าคะแนนรวมของประเทศไทย ได้ค่าคะแนนอยู่ที่ ๒๔ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้ภาพรวมของประเทศไทยปรับตัวลดลง

ตารางที่ ๓.๑๐ ตารางแสดงองค์ประกอบคะแนนของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันที่เกี่ยวกับประเทศไทย

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	๓๖	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

สำหรับภาพลักษณ์คอร์รัปชันที่เกี่ยวกับประเทศไทยประจำปี ๒๕๕๙ ปรับตัวลดลง ๒๕ อันดับเมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๕๘ อันเนื่องมาจากหลากหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความหลากหลายของการเป็นประชาธิปไตย เพื่อให้ดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันของประเทศไทยปรับตัวสูงขึ้น ประเทศไทยควรเร่งปรับตัวให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเป็นประชาธิปไตยในระดับสากล

๓.๑.๕ ความง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Index)

ดัชนีวัดระดับความง่ายของประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing business (EDB) พัฒนาขึ้นโดยธนาคารโลก (World Bank) โดยธนาคารโลกได้จัดทำรายงานผลการจัดอันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ ตั้งแต่ปี ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อประเมินความระดับความง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศ 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 ขั้นตอนในการดำเนินการที่ง่าย (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	↑ ๐.๓
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)⁵ และเมื่อเปรียบเทียบกับจากทั้งหมด ๑๐ ประเทศผู้นำด้านความง่ายในการประกอบธุรกิจ พบว่าทั้ง ๑๐ ประเทศได้รับคะแนนมากกว่าถึงร้อยละ ๘๐ โดยเมื่อพิจารณาถึงผลการจัดอันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจสำหรับกลุ่มประเทศอาเซียนมีรายละเอียดตามตารางที่ ๓.๑๒

ตารางที่ ๓.๑๒ คะแนนความง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย แยกตามแต่ละตัวชี้วัด ในปี ๒๕๕๕ – ๒๕๖๑

ปี	อันดับรวม / ประเทศทั้งหมด	คะแนนรวม	ตัวชี้วัดย่อย									
			การเริ่มจัดธุรกิจ	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 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดอันดับของดัชนีความง่ายในการประกอบธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของภาครัฐโดยตรง เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดแล้วแต่มาจากกระบวนการทำงานและการดำเนินการของภาครัฐทั้งสิ้น ปัจจุบันประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องของขั้นตอนทางกฎหมายและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลานานเกินความจำเป็น กระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่ทำแบบแยกส่วนและขาดการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงานส่ง ผลให้การดำเนินการอนุมัติ ขออนุญาต ออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างล่าช้า อีกทั้งในหลายบริการมิได้มีการระบุชัดเจนไว้ในกฎหมายถึงระยะเวลาและขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจึงเป็นปัญหาสำคัญของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายอำนวยการความสะดวกฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ทั้งในแง่ของข้อมูล ระยะเวลา และขั้นตอนต่างๆ ให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น กฎหมายนี้จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้ภาครัฐเร่งพัฒนากระบวนการ เช่น การ

⁵ A World Bank Group Flagship Report. (๒๕๕๙). เข้าถึงได้จาก:

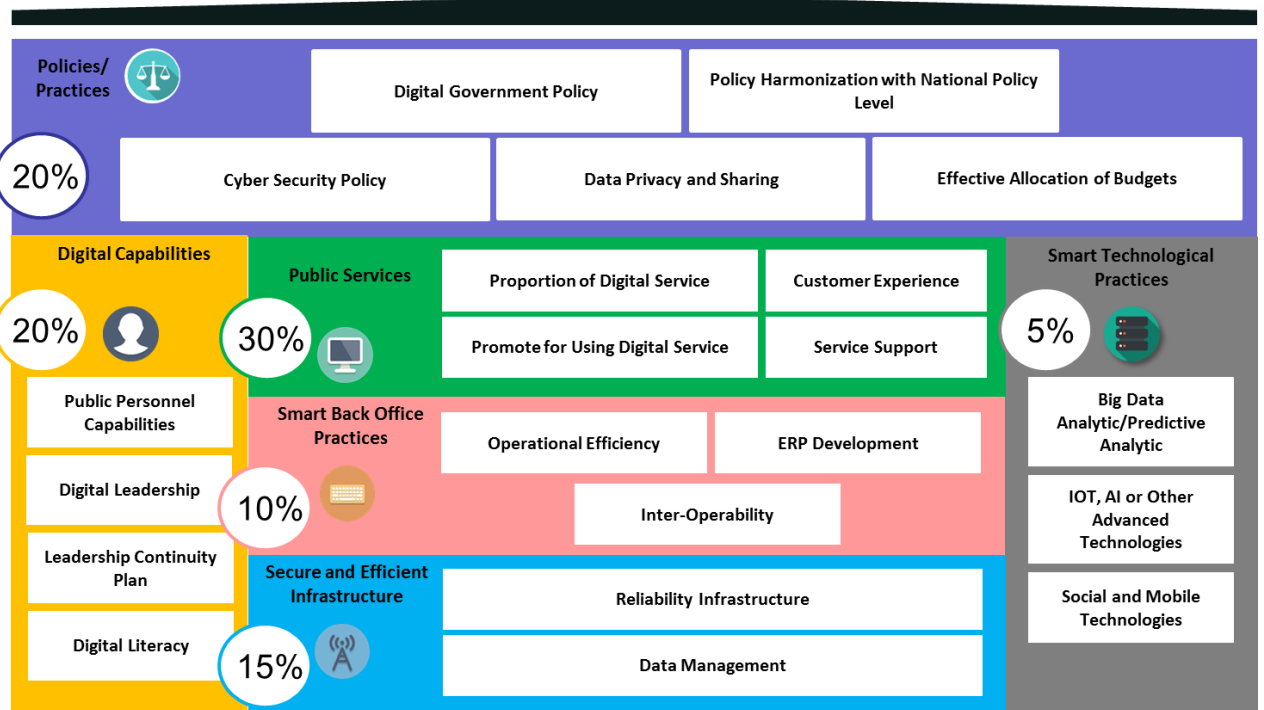
<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB๑๖-Full-Report.pdf> ((วันที่ค้นข้อมูล: ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙).

ลดขั้นตอนการอนุญาต ระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

๓.๒ การสำรวจภายในประเทศ

การสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย การดำเนินงานสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐ สรอ. มุ่งเน้นให้ได้ข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพร้อมของรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศ และแสดงถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางกับหน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาค โดยมีการพัฒนารอบการสำรวจและเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การพัฒนารอบการประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี ๒๕๖๐ แบ่งออกเป็นทั้งหมด ๖ มิติ และมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ ๓.๒ กรอบการประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี ๒๕๖๐

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

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

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

มิติที่ ๔ การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) คำนวณร้อยละ ๑๐ โดยวัดการนำระบบดิจิทัลและ ERP เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกการบริหารงานภายใน 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

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

จะเห็นได้ว่า 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

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

ทั้งนี้จากผลสำรวจ มีประเด็นที่น่าสนใจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. การจัดทำแผนดิจิทัลหรือการดำเนินงานเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐยังเป็นประเด็นความท้าทายที่เกิดขึ้น เนื่องจากมีหน่วยงานระดับกรม ไม่มากนักที่จัดทำแผนดังกล่าวแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการส่งผ่านนโยบายระดับชาติ ลงสู่หน่วยงานระดับกรมเพื่อลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรจัดทำแนวทาง ประสานงาน และสื่อสารให้ชัดเจนต่อการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ๘๙% ตระหนักถึงความสำคัญด้านดิจิทัล โดยมีการ ส่งเสริมการอบรมความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy ให้แก่บุคลากร ในขณะที่หน่วยงาน ภาครัฐระดับจังหวัด ๔๖.๖% เริ่มมีการจัดอบรมแล้วแต่ยังมีความถี่ในการอบรมด้านดิจิทัลน้อยกว่า หน่วยงานระดับกรม ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐไทยควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมและให้ความรู้ ด้านดิจิทัลให้ทั่วถึงและเพียงพอ เพื่อการรองรับการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้ สภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น

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

๔. หน่วยงานระดับกรม ๒๑๘ หน่วยงาน จาก ๒๗๔ หน่วย มีการให้บริการรวมทั้งสิ้น ๒๗๑ บริการ ในจำนวนนี้ให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๒๒๓ บริการ ซึ่งการพัฒนาบริการของภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มรูปแบบ กล่าวคือ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากยังคงใช้แบบฟอร์มกระดาษและร้องขอสำเนาเอกสารประกอบเพื่อยืนยันตัวตน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายและการใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลหรือยินยอมให้หน่วยงานอื่นใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แนวทางการพัฒนาการบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความต้องการการใช้บริการของประชาชนก่อนการพัฒนาบริการ (Citizen Centric Service) และคำนึงถึงรูปแบบการเข้าถึงและใช้บริการที่ความสะดวกเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจภาคประชาชนในเขต กทม. ต่อการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ พบว่าประชาชนถึง ๘๗% ต้องการให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ คือ มีจำนวนบริการดิจิทัลที่มากขึ้น และด้านคุณภาพ คือ สามารถใช้บริการดิจิทัลโดยไม่ร้องขอสำเนาเอกสาร

๕. หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการให้บริการของหน่วยงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยหน่วยงานภาครัฐระดับกรมมีการใช้ Facebook ๑๙๒ หน่วยงาน หรือ ๗๐% และใช้ YouTube ๑๐๙ หน่วยงาน หรือ ๕๐% ส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ Facebook ๗๐๘ หน่วยงาน หรือ ๔๙% และใช้ Line Application ๕๓๔ หน่วยงาน หรือ ๓๗% อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรจัดทำแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

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

๗. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความมั่นคงปลอดภัย จากการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ๙๒% และหน่วยงานระดับจังหวัด ๔๔% มีการสำรองข้อมูลในภาวะฉุกเฉิน

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังคงต้องลงทุนด้านทรัพยากรและกำลังคนในการดูแล ดังนั้น ภาครัฐควรบูรณาการการใช้ทรัพยากรดังกล่าว โดยผลักดันให้ใช้บริการ G-Cloud และ Data Center ของหน่วยงานกลางเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

๘. การเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลในลักษณะ Machine readable ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปขยายต่อ ยอดได้ โดยมีหน่วยงานระดับกรม ๖๔% และ หน่วยงานระดับจังหวัด ๕๐% ที่เปิดเผยข้อมูลในลักษณะข้างต้นแล้ว นอกจากนี้หน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัดมีความพร้อมที่จะบูรณาการข้อมูลการทำงานระหว่างหน่วยงานมากถึง ๗๔% และ 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) หน่วยงานระดับกรม ๕๕% มีการปรับใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data (๓๖%) และ IoT/AI (๑๑%) สำหรับภาครัฐยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีเหล่านี้ เป็นเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงควรมีการส่งเสริมให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคโนโลยีอัจฉริยะเหล่านี้ และส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้อย่างแท้จริง หากเข้ากับบริบทการดำเนินงานของหน่วยงาน

แม้ความพร้อมด้านดิจิทัลของภาครัฐไทยยังต้องพัฒนาอีกหลายด้าน แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การจัดอันดับประเทศไทยในเวทีระดับสากลด้านมิติต่างๆ ที่สะท้อนถึงการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลยังคงมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government Development Index (EGDI) ที่จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (UN) ซึ่งประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ๑๙๓ ประเทศทั่วโลก พบว่า ประเทศไทยมีคะแนน ๐.๕๕๒๒ อยู่อันดับที่ ๗๗ ในปี ๒๕๕๙ ซึ่งมีคะแนนดีขึ้นจากปี ๒๕๕๗ ที่คะแนน ๐.๔๖๓๑ ส่งผลให้อันดับดีขึ้นจากอันดับที่ ๑๐๒ ถึง ๒๕ อันดับ อันเป็นผลจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาบริการออนไลน์โดยเฉพาะด้านการให้ข้อมูล

และจากรายงานการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นานาชาติ (e-Government Rankings Survey) ประจำปี ๒๕๖๐ ของมหาวิทยาลัยวาเซดะร่วมกับ องค์กรวิชาชีพทางด้านผู้บริหารด้านสารสนเทศระดับนานาชาติ (International Academy of CIO - IAC) ประเทศไทยมีอันดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในอันดับที่ ๒๑ จาก ๖๕ ประเทศ โดยมีอันดับเท่าเดิมแต่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก ๖๔.๕ คะแนน ในปี ๒๕๕๙ เป็น ๖๕.๒ คะแนน

นอกจากนี้ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยยังส่งผลทางบวกต่อภาคธุรกิจของประเทศอีกด้วย โดยดัชนีวัดระดับความง่ายของการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business Index (ED) ของธนาคารโลก (World Bank) พบว่า อันดับของประเทศไทยดีขึ้นอย่าง

ต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ เป็นต้นมา โดยเฉพาะในปี ๒๕๖๑ ที่ประเทศไทยถูกจัดอันดับดีขึ้น ๒๐ อันดับ จากลำดับที่ ๔๖ (๗๑.๗๖ คะแนน) ในปี ๒๕๖๐ เป็นลำดับที่ ๒๖ (๗๗.๗๔ คะแนน) ในปี ๒๕๖๑ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประเทศไทยมีการปรับตัว เพื่อรองรับโอกาสและความท้าทายในด้านการค้า การลงทุน และการประกอบธุรกิจจากการเปิดเสรีอาเซียนที่ดีขึ้น



บทที่ ๔ ผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

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

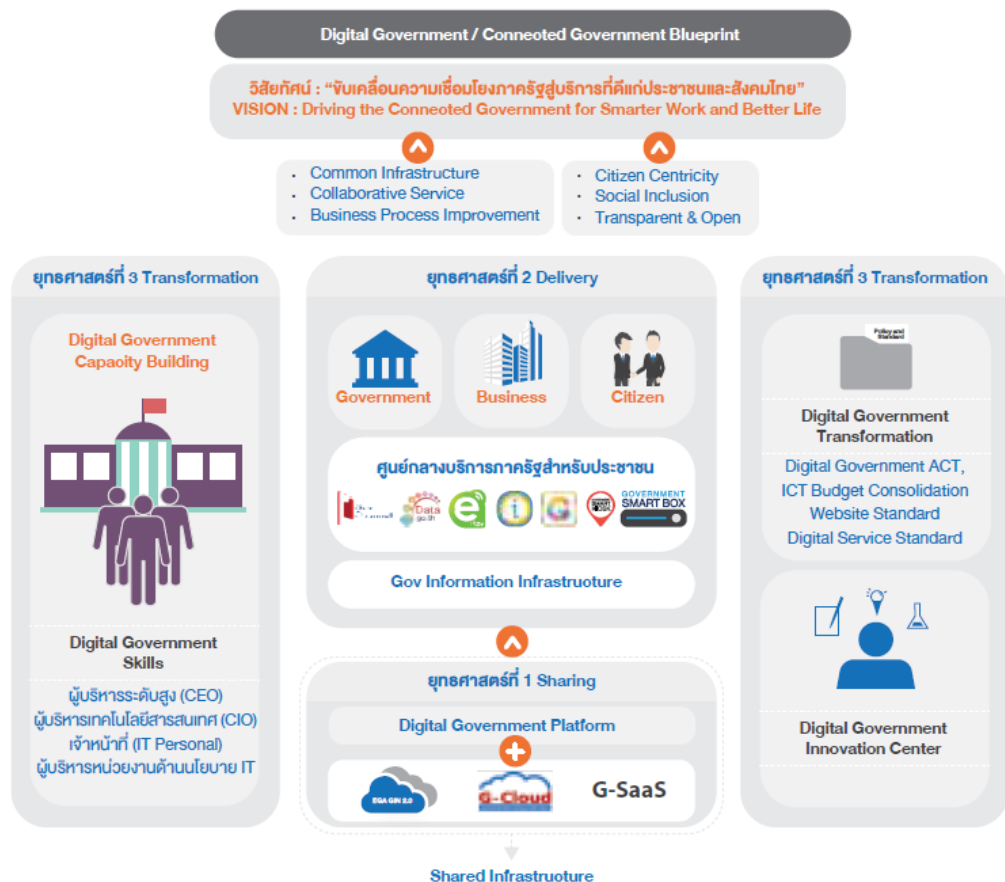
การดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA) อยู่ภายใต้การสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายในเรื่องต่างๆ ในลักษณะของข้อสั่งการ และ มติ ครม. เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้เกิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ หรือเพื่อให้เกิดแนวทางการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่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

การดำเนินงานของ EGA ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา จึงดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบนโยบายของรัฐบาล และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ๓ ฉบับคือ แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘) และ (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๒) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ทั้ง ๓ ฉบับ มีการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนให้เกิดปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญทั้งระบบ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐสามารถขับเคลื่อนให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลได้โดยเร็ว ยุทธศาสตร์ที่ EGA มุ่งเน้นและให้ความสำคัญประกอบด้วยยุทธศาสตร์ต่างๆ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘)	
วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานกลางของประเทศในการผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสมบูรณ์และมั่นคงปลอดภัย (Enabling Complete and Secure e-Government)	
ยุทธศาสตร์ที่ ๑	พัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดความซ้ำซ้อน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	ยกระดับการบูรณาการระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมและผลักดันให้เกิดสถาปัตยกรรม หรือ มาตรฐานของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ยุทธศาสตร์ที่ ๓	สร้างองค์ความรู้ร่วมกันในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นเอกภาพและมีธรรมาภิบาล และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
ยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติมจากฉบับที่ ๑)	
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
ยุทธศาสตร์ที่ ๔	Readiness: ผลักดันให้เกิดความพร้อมเพื่อรองรับแนวความคิดใหม่ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๒) 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)

สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ EGA ได้ดำเนินตามกรอบยุทธศาสตร์ 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) เป็นการสนับสนุนให้เกิดบริการของหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจของภาคเอกชน

การดำเนินงานของ สรอ. ทั้ง ๓ ส่วน เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ประชาชนจะมีบริการดิจิทัลที่ตรงกับความต้องการ ภาคธุรกิจจะได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ และมีกฎหมายเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลที่จะเกื้อหนุนเพื่อบริการให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแทนการทำงานด้วยกระดาษในรูปแบบเดิม ทั้งนี้เพื่อสนองตอบต่อนโยบาย Thailand 4.0 และ นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

๔.๒ ผลการดำเนินงานที่ผ่านตามาตามแผนยุทธศาสตร์ สรอ. (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๒) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

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 • ISO/IEC 27001:2013 • ISO 20000-1:2011 • CSA Security และ Trust & Assurance Registry (STAR)

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ (ต่อ) บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)	๑.๓ การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (G-SaaS)	
	๑.๓.๑ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)	- มีจำนวนบัญชีผู้ใช้งาน ๔๖๒,๙๔๘ คน จาก ๑๑๘ หน่วยงาน
	๑.๓.๒ ระบบ Saraban	- ให้บริการระบบสารบรรณแก่หน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีระบบเป็นของตนเอง จำนวน ๔๐๐ หน่วยงานซึ่งเป็น หน่วยงานระดับกรม ๓๖ หน่วยงาน และมีจำนวนผู้ใช้งาน ๗,๒๐๑ คน - หน่วยงานสำคัญที่ใช้งาน ได้แก่ - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตในภาครัฐ - สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
	๑.๓.๓ ระบบการติดต่อสื่อสารแบบ ออนไลน์ (G-Chat)	- สรอ. มีส่วนผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางที่ปลอดภัยในการสื่อสารภายในหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีคำสั่งให้หน่วยงานภาครัฐนำระบบ G-Chat และ MailGoThai ไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน - สรอ.มีส่วนสนับสนุนการระบบการสื่อสาร (G-Chat) ภายในคณะผู้บริหารระดับสูงของประเทศ และ ผู้บริหาร ระดับกระทรวง เช่น กลุ่มคณะรัฐมนตรี กลุ่มปลัดกระทรวงกลุ่มหัวหน้าส่วนราชการ (ระดับ CEO) และกลุ่มสื่อสารข้อมูลของกรมประชาสัมพันธ์ - มีจำนวนผู้ใช้งาน ๗๘,๖๐๑ คน จาก ๒๕๒ หน่วยงาน
	๑.๓.๔ ระบบการประชุมทางไกล ออนไลน์ผ่านเครือข่าย GIN (GIN Conference)	- มีจำนวนหน่วยงานที่ใช้งาน GIN Conference ๑๔๐ หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยงานระดับกรม ๓๘ หน่วยงาน (๕,๓๕๒ สิทธิการใช้งาน (คน) /License) - การประชุมสำคัญที่ใช้บริการผ่านเครือข่าย GIN Conference - การประชุมของตำรวจตระเวนชายแดนในสามจังหวัดชายแดน - การประชุมคดีความที่ยังไม่มีข้อยุติของตำรวจภูธร - ระบบฝึกหัดเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการพิจารณาคดีให้กับศาล ตำรวจและ กรมราชทัณฑ์ - ระบบเยี่ยมญาติที่อำนวยความสะดวกให้กับการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่อยู่เรือนจำ/ทัณฑสถานทางไกล

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
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
	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

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		■ ระบบบริการ Fisheries Single Window ของกรมประมง ■ ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉินของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน ■ ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ของศาลาว่าการเมืองพัทยา ■ ระบบตรวจสอบข้อมูลไว้สับพยานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ■ ระบบการทำสัญญาของการเคหะแห่งชาติ ■ ระบบบริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job) ของกรมจัดหางาน ■ ระบบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการของกรมจัดหางาน ■ ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ■ ระบบจัดการฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ■ ระบบตรวจสอบความถูกต้องของการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ (ม ๔๐) ของสำนักงานประกันสังคม • API เชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลร่วมกับกรมพัฒนาธุรกิจ ซึ่งมีหน่วยงานนำระบบงานมาใช้ประโยชน์แล้วจำนวน ๕ ระบบ ได้แก่ ■ ระบบติดตามผลการตรวจและคุ้มครองแรงงาน ■ โครงการนำร่องเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ■ ระบบสารสนเทศกรมที่ดิน ■ ระบบจัดการฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ ของ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ■ ระบบสารสนเทศการยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ผลิต ส่งออก และ นำเข้าสินค้าเกษตรตามมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)
	๒.๒ โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Information Infrastructure)	
	๒.๒.๑ การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	- ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐมีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐจำนวน ๑,๐๓๖ ชุดข้อมูล

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๒.๒.๒ การสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำชุดข้อมูลเปิด (Dataset)	- มีการเปิดเผยชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง (High-Value Datasets) จำนวน ๒๒ ชุดข้อมูล - ชุดข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ • ชุดข้อมูลรายงานการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ • ชุดข้อมูลบัญชียาหลักแห่งชาติ • ชุดข้อมูลหน่วยงานบริการสุขภาพ • ชุดข้อมูลอัตราการว่างงานจำแนกตามเพศ • ชุดข้อมูลรายงานทะเบียนวัด (แยกรายจังหวัด) • ชุดข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล • ชุดข้อมูลรายชื่อที่ทำการ/หน่วยงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด • ชุดข้อมูลตำแหน่งงานว่างจำแนกตามอุตสาหกรรมและวุฒิการศึกษาทั่วราชอาณาจักร ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ • ชุดข้อมูลการจัดหางานในประเทศจำแนกตามจังหวัดทั่วราชอาณาจักร 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.)

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)	๒.๓ ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)	• ข้อมูลศูนย์พักพิงรายจังหวัด • ข้อมูลพื้นฐานที่ตั้งศูนย์ • ข้อมูลพื้นฐานที่ตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด (ปภ.จ.) - 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 ๖๙๒,๘๗๐ คู่มือ และมีผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๔๙๑,๗๒๔ ครั้งต่อปี ■ ศูนย์รวมข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐจำนวน ๑,๐๓๖ ชุด ข้อมูล 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 ◇ ระบบขอขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ลูกจ้าง

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		◇ ระบบการขอติดตั้งสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการขอติดตั้งไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนนครหลวง/ภูมิภาค บริการขอติดตั้งน้ำประปาของการประปานครหลวง/ภูมิภาค และบริการขอติดตั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ◇ การให้บริการแบบ Single Form ■ ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (ภาษีไปไหน) (Thailand Government Spending) ผ่านเว็บไซต์ https://govspending.data.go.th/ มีการนำเสนอข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ จำนวน ๖,๙๓๕,๗๘๙ โครงการ ◇ มีผู้เข้าใช้บริการแสดงความคิดเห็น และ ร้องเรียนผ่านช่องทางการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (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 “สุขพอที่พอสอน (ระยะที่ ๒)” ร่วมกับสำนักราชเลขาธิการ ◇ แอปพลิเคชัน “ค้นหาภูิก้า” ร่วมกับศาลฎีกา ◇ แอปพลิเคชัน “ระบบเรื่องร้องเรียน” ร่วมกับองค์การตลาด ◇ แอปพลิเคชัน “ภาษีไปไหน” ร่วมกับกรมบัญชีกลาง ◇ แอปพลิเคชัน “สุขแท้ที่แม่ให้” ◇ แอปพลิเคชัน “RDU รู้เรื่องยา” ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข และเครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักพัฒนามาตรฐานระบบข้อมูลสุขภาพไทย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ◇ แอปพลิเคชัน “Rama Appointment Phase 2” ร่วมกับโรงพยาบาลรามาธิบดี ◇ แอปพลิเคชัน “Smart Job Phase 2” ร่วมกับกรมการจัดหางาน

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ (ต่อ) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพโดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนเพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)		◇ แอปพลิเคชัน “ต้นไม้ของชาวไทย” ร่วมกับกรมป่าไม้ ◇ ระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (G-News) ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐกว่า ๙๐ หน่วยงานใช้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (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 และ การดูข้อมูล ■ ระบบสำคัญที่ให้บริการบน Government Smart Kiosk ได้แก่ ◇ ระบบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ข้อมูลบุคคล) ของกรมการปกครอง ◇ ข้อมูลบัญชีสินเชื่อในเครดิตบูโรแบบสรุป ของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ◇ ระบบตรวจสอบเงินสะสม (กรณีชราภาพ) ของสำนักงานประกันสังคม ◇ ระบบตรวจสอบสิทธิการรับเบี้ยคนพิการ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ◇ 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

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ (ต่อ) สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)		• หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGEP) • หลักสูตรระบบการสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ (G-Chat) • หลักสูตร “การบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture (EA)” • หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ • หลักสูตรเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ • หลักสูตรการพลิกโฉมงานบริการภาครัฐเพื่อการประกอบธุรกิจในยุค ๔.๐ - มีบุคลากรภาครัฐได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วจำนวน ๑๐,๕๓๔ คน - มีการพัฒนาและจัดทำแผนบูรณาการด้าน IT ระหว่าง สรอ. กับผู้เข้ารับการอบรมจากสถาบัน TDGA จำนวน ๑๑ โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น • โครงการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีด้านสุขภาพระดับชาติ • โครงการจัดทำหนังสือรับรองผลการสอบผ่านการวัดความรู้ ความสามารถทั่วไปของสำนักงาน ก.พ. • โครงการบูรณาการระบบสารสนเทศผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร • โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน โครงการบูรณาการทรัพยากรระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน • โครงการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย EA • โครงการปรับปรุงทะเบียนเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตร
	๓.๒ การจัดทำแนวทาง มาตรฐาน 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

ยุทธศาสตร์	โครงการ	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ (ต่อ) สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)	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.) - มีต้นแบบ Big Data Analytics ที่นำมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลการเลือกตั้ง การออกเสียงประชามติ และพรรคการเมืองในรูปแบบของ Visualization Website และ พัฒนา API ให้สามารถนำไปต่อยอดและใช้ประโยชน์ได้

ตารางที่ ๔.๒ โครงการตามนโยบายรัฐบาลที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล)

โครงการตามนโยบายรัฐบาล	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	กิจกรรมที่ ๑ การพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	- สำนักงานได้ติดตั้ง Government Smart Kiosk จำนวน ๔๐ จุด พร้อมทั้งเตรียมขยายพื้นที่ติดตั้งไปยัง ๕ จุดทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการดิจิทัลภาครัฐได้ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว
	กิจกรรมที่ ๒ การบูรณาการข้อมูลและระบบภาครัฐเพื่อสนับสนุนมาตรการและนโยบายของรัฐบาล (Farmer One)	- มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภายในของ ๓ ส่วนราชการระหว่าง กรมประมง กรมปศุสัตว์ และกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเข้ากับระบบการให้บริการข้อมูลเกษตร ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเชิงนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	กิจกรรมที่ ๓ การพัฒนาโปรแกรมและระบบสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ (G-Chat)	- มีหน่วยงานภาครัฐใช้ G-Chat เป็นช่องทางการสื่อสาร จำนวน ๙๐,๓๔๕ คน หรือ ๑๙๘ หน่วยงาน

โครงการตามนโยบายรัฐบาล	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (ต่อ)	กิจกรรมที่ ๔ การอำนวยความสะดวกผู้ประกอบการในการเริ่มต้นธุรกิจ [Doing Business Platform (Starting Phase)]	- ได้ผลการศึกษาความพร้อมและแนวทางการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ • ผลการศึกษาวិเคราะห์รูปแบบการให้บริการภาครัฐในปัจจุบัน • ผลการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการปรับปรุงประสิทธิภาพของการติดต่อราชการจากรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบันไปสู่รูปแบบการยื่นคำขอแบบ Single Form ผ่านระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อธุรกิจ (Biz Portal) - ระบบ Portal ที่ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา และ โทรศัพท์
	กิจกรรมที่ ๕ 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 ◇ 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 ๗๕๖,๓๑๔,๗๐๔ 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 มีผลประโยชน์รวม 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 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. สร้างเงินทุนเวียนในเศรษฐกิจที่สูงขึ้นจากการลงทุนของภาครัฐ
๖. เพิ่มประสิทธิภาพและความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
๗. พัฒนาการบูรณาการการทำงานของรัฐ
๘. ยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของภาครัฐ

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)

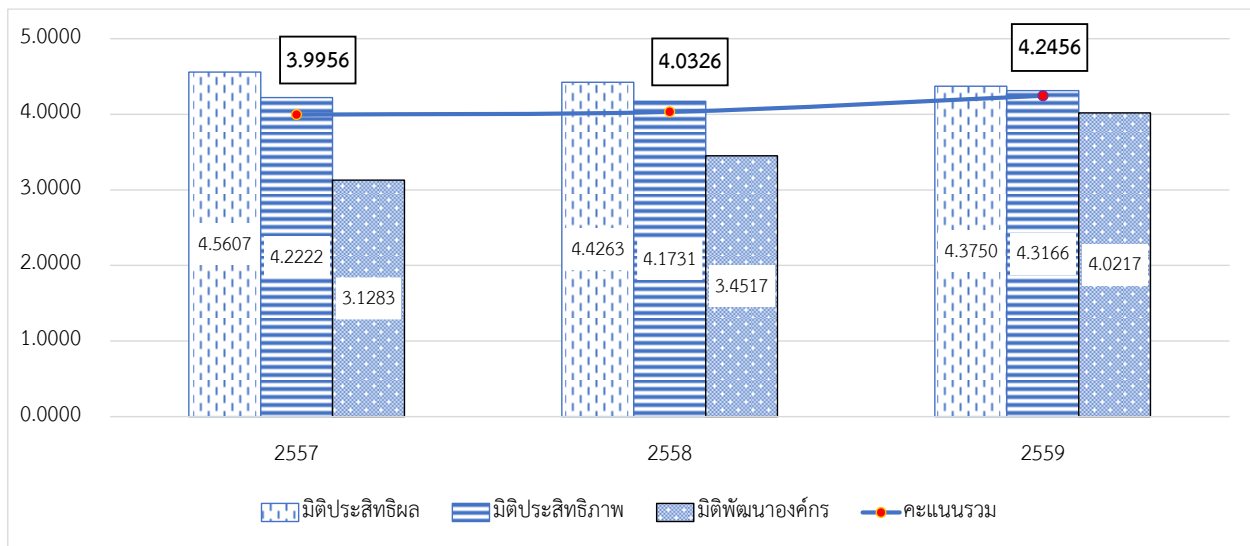
ตาราง ๔.๖ โดยมีตารางสรุปคะแนนผลการประเมินรายมิติ ดังนี้

	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 ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาขององค์กรและ การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยเครื่องมือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA	๓๐	๓.๑๒๘๓	๓.๔๕๑๗	๔.๐๒๑๗
คะแนนรวม	๑๐๐	๓.๙๙๕๖	๔.๐๓๒๖	๔.๒๔๕๖

๔.๓.๑ สรุปผลการประเมินในภาพรวมทุกมิติ

ในภาพรวมแล้วมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี 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 ที่เป็นปีแรกของการดำเนินงานของสำนักงานเท่านั้นที่มีผลการดำเนินงานที่สูงและมีค่าคะแนนปรับลดลงมาตามลำดับในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ศ. ๒๕๕๙ อันเนื่องมาจาก ๒ ปัจจัยหลัก คือ ตัวชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคะแนนลดลง และในด้าน Delivery ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่สำนักงานให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภาครัฐในปี พ.ศ.๒๕๕๙

ภาพ ๔.๑ ผลการประเมินภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๙



(๑) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิผล

ได้มีการแบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดภายในของสำนักงานและด้านตัวชี้วัดภายนอก 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)

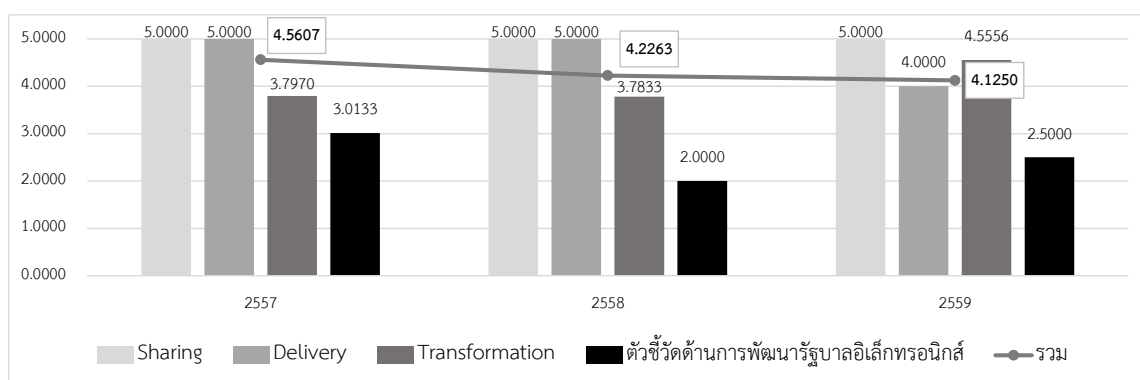
การวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนในแต่ละปี ประกอบด้วย

(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



ข้อเสนอแนะมิติประสิทธิผล

๑. การศึกษา วิเคราะห์โครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน ควรที่จะพิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงในเรื่องของระยะเวลาการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทัน่วงที่

๒. การพิจารณาถึงประเด็นความเหมาะสมในการปรับปรุงนโยบายตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ควรที่จะมีการนำเกณฑ์การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสากลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของในเกณฑ์การพิจารณาด้วย

(๒) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิภาพ

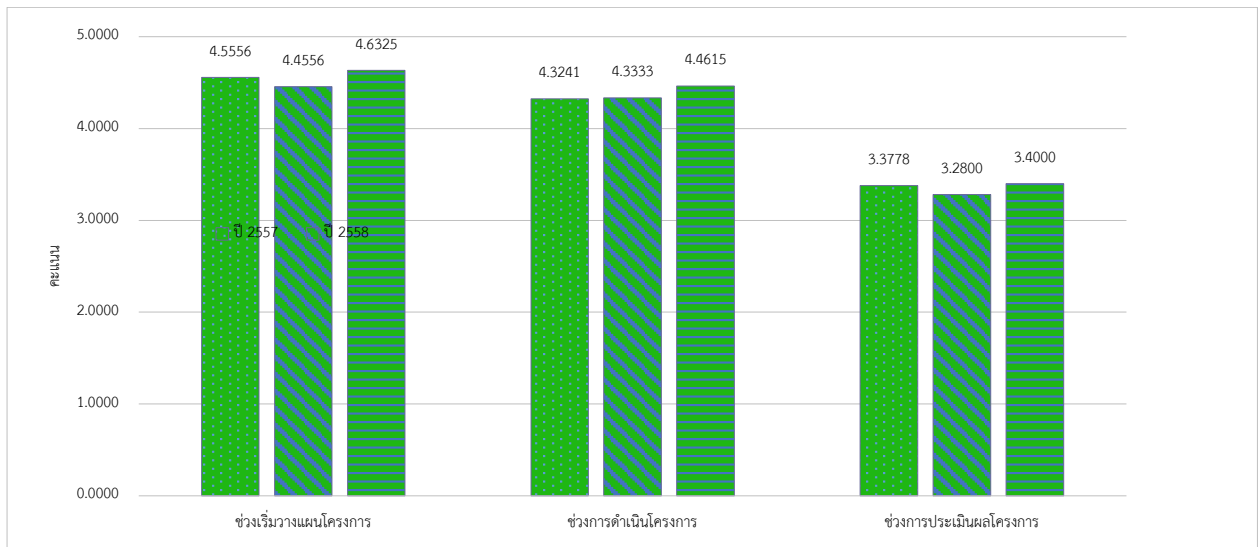
มิติด้านประสิทธิภาพ ประเมินผลโดยวิธีสัมภาษณ์จากผู้รับผิดชอบโครงการ และใช้ทฤษฎีของ Business Model Canvas มาใช้ประกอบการประเมิน โดยมีการแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละโครงการ ออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ ๑) ช่วงเริ่มวางแผนโครงการ ๒) ช่วงการดำเนินโครงการ และ ๓) ช่วงการประเมินผลโครงการ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานแต่ละส่วน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



จากตารางจะเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินโครงการในภาพรวมของสำนักงานแต่ละปีจัดอยู่ในเกณฑ์ดี (๔.๐๐๐๐-๔.๔๙๙๙) และมีแนวโน้มในการพัฒนาที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการประเมินผลในแต่ละช่วงทั้ง ๓ ช่วงแล้วจะพบว่า ในช่วงเริ่มวางแผนโครงการ (ช่วงที่ ๑) ได้แก่ คุณค่าหลัก กลุ่มเป้าหมายและพันธมิตรหลัก ถือเป็นช่วงที่มีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสำนักงานในการกำหนดคุณค่าของโครงการ การรู้จักกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร สำหรับในช่วงการดำเนินโครงการ (ช่วงที่ ๒) ได้แก่ กิจกรรมหลัก ช่องทาง โครงสร้างต้นทุนและทรัพยากรมีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก และมีการพัฒนาขึ้นตลอดทั้ง ๓ ปี อันเกิดจากการบรรลุเป้าหมายของโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด มีช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการ มีการวางแผนจัดการงบประมาณที่ดี มีการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด มีการบริหารจัดการระบบอย่างทันเวลา รวมถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้ดี อย่างไรก็ตาม ในช่วงการประเมินผลโครงการ (ช่วงที่ ๓) ถือว่า สำนักงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและน้อยกว่าช่วงอื่นๆ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า สำนักงานอาจจะมีการวิเคราะห์ถึง

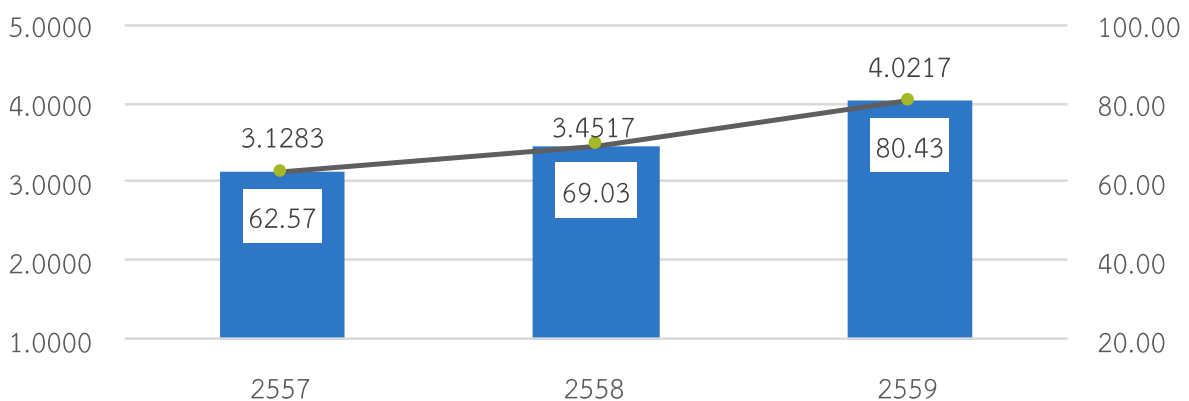
ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายไม่ดีเท่าที่ควร และควรมีการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตต่อไป

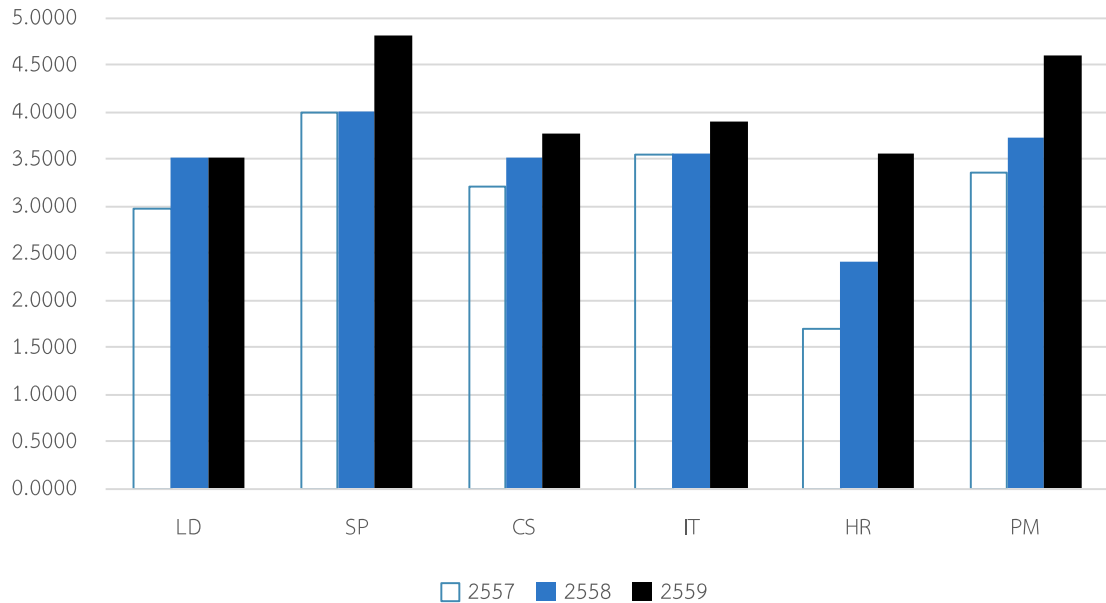
ข้อเสนอแนะมิติประสิทธิภาพ

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

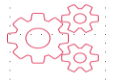




ผลการดำเนินการในมิติด้านพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP) และหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (PM) อย่างไรก็ตาม หมวดที่จะต้องมีการปรับปรุง ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร (LD) ในประเด็นของการจัดการผลกระทบทางลบ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (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	△ สำรวจและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ต้องดำเนินการให้ต่อเนื่องทุกปี  ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	△ นำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมาปรับปรุง โดยการจัดลำดับความสำคัญ △ จัดทำระบบข้อร้องเรียนให้ไม่เกิดปัญหาเดิมซ้ำ  ศูนย์บริการลูกค้าและส่วนสนับสนุนบริการ	 หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	△ เชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการที่ส่งมอบ ซึ่งควรให้การออกแบบบริการ / การให้บริการ / การแก้ปัญหาเกี่ยวกับบริการ เป็นวงจรเดียวกันหมด  ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายที่ปรึกษาด้านบริการ และส่วนพัฒนาองค์กร

(๔) ผลการรวบรวมข้อมูลด้านคุณค่าที่ส่งมอบ

หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์บริการต่าง ๆ ของสำนักงาน ร่วมกับผลการประเมินข้างต้นทั้งในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรแล้ว เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรต่อไป ที่ปรึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อวิเคราะห์ถึงคุณค่าที่ส่งมอบของโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒) ของสำนักงาน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการ และ ๒. กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงาน 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) สิ่ง que ผู้รับบริการทำและต้องการการสนับสนุน/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) สำนักงานสามารถใช้ประโยชน์จาก “ความเร็ว” และ “ความแม่นยำ” ของระบบดิจิทัลได้ และ (๒) เกิดการปฏิรูปการทำงานของภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ประชาชนสามารถรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่

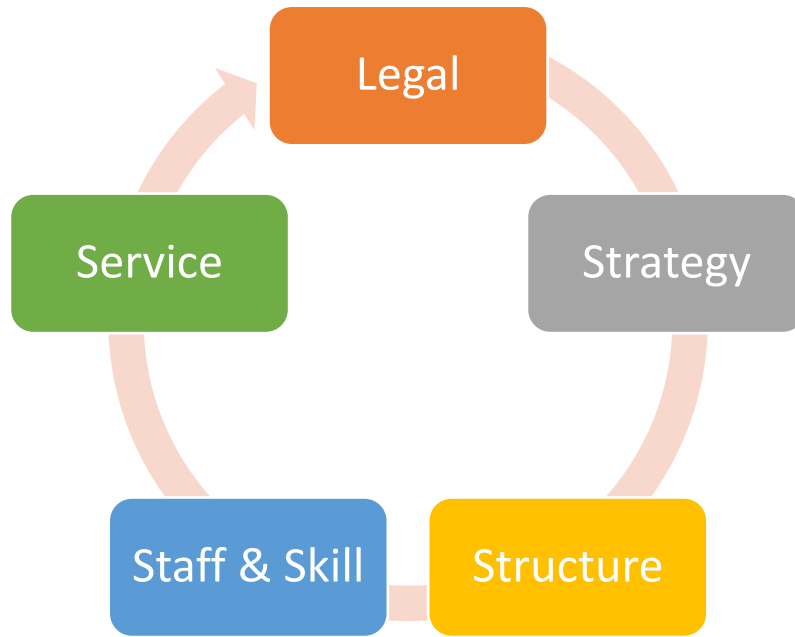
๑. การยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง (Government Digital Transformation)
๒. มุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)
๓. มีการทำงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation)
๔. มีการให้บริการโดยเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)
๕. ขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง (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) สำนักงานมีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านองค์กรในช่วงสำคัญนั้น สำนักงานจึงได้หยิบยกเอากรอบแนวคิดของ 7s Mckinsey เป็นกรอบใหญ่ในการวิเคราะห์องค์กร และพิจารณาได้ว่า สำนักงานจำเป็นต้องอาศัย ๕ มิติหลักในการเปลี่ยนผ่านและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละมิติไว้ ดังนี้



การดำเนินการเปลี่ยนผ่านตามมติ ๕ ด้าน มีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

๑) ด้านกฎหมาย (Legal)

- การจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะเกิดขึ้นประมาณไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติรัฐบาลดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเข้มแข็ง และเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเกิดขึ้นประมาณไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- การปรับปรุงและจัดทำกฎระเบียบภายในของสำนักงานขึ้นมาใหม่ 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 ที่รองรับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามบทบาทและภารกิจใหม่ของสำนักงานได้อย่างครอบคลุม 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) ไปสู่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นการเปลี่ยนผ่านที่สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ เรื่อง Thailand 4.0 ที่ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส และคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ 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 โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้น 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 สรอ. โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิรูปและยกระดับการบริหารงานภาครัฐผ่านโครงการที่สำคัญต่างๆ

กลุ่มที่ ๒ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีหน้าที่ในการจัดทำนโยบาย และแผนระดับชาติในด้านดังกล่าว

กลุ่มที่ ๓ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

๓.๑ คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

มีหน้าที่ในการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลระหว่างภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐในด้านที่สำคัญ ทั้งนี้ สรอ. ได้ดำเนินงานตามมติของที่ประชุมและรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมใน ๓ ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ (Big Data) สถานะความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของประเทศ และแนวทางการจัดทำ ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center)

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

โดยคณะกรรมการมีหน้าที่ในการผลักดันให้มีการนำ Big Data มาใช้ในภาครัฐ รวมทั้งออกแบบสถาปัตยกรรมที่สนับสนุนการนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูล และคลาวด์คอมพิวติ้ง ตลอดจนการกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของข้อมูลให้จัดเตรียมข้อมูลให้อำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการบริหารงานหรือการให้บริการประชาชน

๓.๓ คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

เป็นคณะกรรมการที่มีหน้าที่กลั่นกรองประเด็นด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ซึ่งรวมถึงโครงข่าย ภาพ เสียง และการใช้คลื่นความถี่ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้มีการจัดทำแอปพลิเคชันและมาตรฐานการใช้ดิจิทัล เพื่อสร้างความเชื่อมโยงในการให้บริการประชาชนและการบริหารงานภาครัฐ

ภาพที่ ๕.๒ ความเชื่อมโยงของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๕.๔ การวิเคราะห์แนวทางการเปลี่ยนผ่านและบทบาทของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) 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 สรอ. 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 ๘ 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 ตลอดจน สนับสนุน 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 สรอ. จึงต้องมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการเปลี่ยนผ่านบทบาทการดำเนินงานจากรูปแบบของ สรอ. เป็นรูปแบบใหม่ สพร. ภายใต้กรอบแนวคิดของ 7s Mckinsey ซึ่ง สรอ. ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาและวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของ สรอ. โดยแนวทางที่ได้มานั้นประกอบด้วย ๕ มิติหลัก โดยมีแผนและระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละมิติไว้ เพื่อให้ สรอ. 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 ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)
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) เป็นผู้วางกติกาในการกำกับดูแลแทน - การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยตัวอย่างบริการที่จะทำการปรับปรุง เช่น บริการ GovChannel บริการ G-Chat บริการ G-News เป็นต้น - การจัดทำแผนในการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Plan) แผนการยกเลิกบริการ (Exit Plan) ตลอดจนการสื่อสาร และชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานผู้รับบริการ	๑) แผนการให้บริการของ สพร. [รายละเอียดในหัวข้อถัดไป]

จากรูปแบบการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวการดำเนินงานในระยะแรกจะคู่ขนานกันไประหว่างแผนงานเดิม กับ แผนงานใหม่ เมื่อการเปลี่ยนผ่านเรียบร้อยแล้ว การดำเนินงานในรูปแบบของ สพร. จะสามารถขยายผลการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



บทที่ ๖ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงานได้ดำเนินการในบทบาทที่สอดคล้องกับกฎหมายและแผนระดับชาติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๕๘ ข. (๑) และ (๒) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน 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 รวมทั้งหลักสูตรคณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (ป.ย.ป.) คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดิน เชิงยุทธศาสตร์ (บยศ.) และกรอบข้าราชการ ๔.๐ เป็นต้น ซึ่งต่างกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูปหรือปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐให้โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

เมื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลก้าวมาในยุคที่รัฐบาลต้องการเห็นผลการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม สำนักงานในฐานะหน่วยงานกลางที่ได้รับความไว้วางใจให้บทบาทสำคัญเพิ่มขึ้นในหลายด้าน รวมทั้งบทบาทในหลายโครงการผ่านนโยบายและคณะกรรมการระดับชาติต่าง ๆ ส่งผลให้สำนักงานจำเป็นต้องวางบทบาทการดำเนินงานในระยะยาวให้เป็นภาพที่ชัดเจนขึ้น

ถึงแม้ว่า สำนักงานจะเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่จะต้องพิจารณาถึงเป้าหมายในภาพรวมของประเทศดังที่กล่าวไป แต่การจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ฉบับนี้ ถือเป็นแผนหลักของสำนักงาน ที่จะกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนในมิติต่างๆ ในฐานะที่สำนักงานเป็นหน่วยงานกลาง และการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ กลยุทธ์และแนวทางในบางประเด็นจะต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาและวิเคราะห์เชิงลึกร่วมกัน เพื่อให้การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๖.๑ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ตาม แผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การดำเนินงานสำคัญ ๕ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

วิสัยทัศน์ : เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล Vision: “Transform Government to The Digital Age”				
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปรับเปลี่ยนสพร.ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

๖.๒ กรอบกลยุทธ์หลักตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

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

การจัดทำยุทธศาสตร์ ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) เพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานนั้น ได้อาศัยกรอบวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ๔ ประการ พร้อมทั้ง เครื่องมือและการวิเคราะห์นโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ๔ ประเด็น คือ

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

ภายหลังจากสำนักงานได้วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร ผลการดำเนินงานและ ผลการใช้จ่ายที่ผ่านมา รวมถึงนโยบายดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์เดิมที่สามารถตอบโจทย์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานจึงได้กำหนดภาพรวมกลยุทธ์ธุรกิจ (Business Strategy) ที่จะทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้ และช่วยลดช่องว่างของสถานภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่กับสถานภาพเป้าหมายที่วางไว้ (GAP Analysis) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยยังเน้นการบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจที่กำหนดในวัตถุประสงค์การจัดตั้งในร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ..) พ.ศ. มีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด		
พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมและเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างบริการดิจิทัลยุคใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง		
Ultimate Goals	(๑) New Digital Services ที่ประชาชนใช้งานได้อย่างแท้จริง (๒) เกิด Big Data จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ โดยอัตโนมัติ (๓) เกิดธุรกิจใหม่ของภาคเอกชน โดยการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐ	
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • ภาคประชาชน • ภาคธุรกิจ	
บทบาท	Operator	
แนวทาง	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 - พัฒนาระบบ Digital Inbox ของประชาชน
โครงการ		(๑) Interoperability Platform - Government Data Exchange (GDX) - Government Inbox (๒) Communication Platform - Communication Service (G-Chat, MailGoThai, GIN Conference) - G-News (๓) Service Platform - Government Digital Service Marketplace - One Stop Service Portal (GovChannel) ■ Doing Business Portal (Business Platform)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด	
	■ Citizen Portal e.g. Government Smart Kiosk (Citizen Platform) ■ Government Portal e.g. ระบบรัฐปัญญา (Government Platform)
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง	- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล - คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		
สร้างกลไก มาตรการ แนวทาง และบริการในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง การเปิดข้อมูล เพื่อต่อยอดการสร้างนวัตกรรมบริการและนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายของรัฐบาล		
Ultimate Goals	เกิดการบูรณาการข้อมูลภาครัฐที่มีการบริหารจัดการตามกรอบธรรมาภิบาล (Data Governance Framework) อันจะนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมบริการดิจิทัลและการนำข้อมูลขนาดใหญ่ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ	
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • ภาคประชาชน • ภาคธุรกิจ	
บทบาท		Operator / Facilitator
แนวทาง	คณะกรรมการระดับชาติ	- กำหนดนโยบาย National Data Policy - ประกาศชุดข้อมูลแห่งชาติ (National Dataset) - ประกาศแนวปฏิบัติข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล (Data Governance Framework)
	สพร.	- พัฒนา Data Platform ให้อำนวยความสะดวกในการนำไปใช้งานของทุกภาคส่วน - ขับเคลื่อนให้เกิดการเปิดเผย และใช้ประโยชน์ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐร่วมกัน และ เกิดประโยชน์ต่อภาคเอกชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		
		- กำหนดมาตรฐาน ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาลร่วมกัน
	หน่วยงานภาครัฐ	- ปฏิบัติตาม Data Governance Framework - ปรับเปลี่ยนเป็น Data Provider ที่ได้มาตรฐาน
	เอกชน	- เข้าร่วม Data Community Engagement Program - สร้าง Value Added Service
โครงการ		(๑) Government Data and Analytics Service Center (๒) Open Government Data Platform
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง		- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินนโยบายเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (BigData) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) และคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) - คณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ	
ปรับเปลี่ยนวิธีการในการได้มาซึ่งให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อจำกัดต่างๆ และนำไปสู่การบูรณาการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ	
Ultimate Goals	(๑) ภาครัฐได้ใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย ได้บริการที่ตรงกับความต้องการ โดยใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า (๒) ลดขั้นตอนกระบวนการ การได้มาซึ่งบริการภาครัฐ
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • พันธมิตรผู้ให้บริการ • ภาคเอกชน / NGO
บทบาท	Regulator / Facilitator

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ		
ปรับเปลี่ยนวิธีการในการได้มาซึ่งให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อจำกัดต่างๆ และนำไปสู่การบูรณาการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ		
แนวทาง	คณะกรรมการระดับชาติ	- กำหนดนโยบายการได้มาซึ่งบริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ในลักษณะสาธารณูปโภค (Digital Service as Utility) - กำหนดนโยบาย Government Secured Intranet - ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างบริการ IT ภาครัฐในรูปแบบใหม่
	สพร.	- กำหนดมาตรฐานบริการโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐ พร้อมกำกับติดตามการใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงตามมาตรฐานและมีความมั่นคงปลอดภัยในระดับสากล - เสนอแนวทางการได้มาของบริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ ในแบบบริการสาธารณูปโภค (Digital Service as Utility) - กำหนดกรอบธรรมาภิบาล แผนงาน กฎหมายและมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งนำเสนอให้ ครม.อนุมัติและเป็นมติข้อสั่งการไปยังหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปใช้งาน ซึ่งจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล - พัฒนา Government Digital Market Place
	หน่วยงานภาครัฐ	- ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการได้มาซึ่งบริการดิจิทัลของหน่วยงาน
	เอกชน	- ผู้ให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานแนวทาง แนวปฏิบัติของภาครัฐที่วางไว้
โครงการ		(๑) Infrastructure Standards - GSI Standard (Government Secure Intranet) - Government Cloud Service Standard - Government Data Center Standard - Government Digital Services Standard - Government Mail Standard (๒) Interoperability Standards - Saraban Standard - API Standard (๓) Application Standards - Government Mobile Application Standard - Website Standard - Government ERP Standard

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ	
ปรับเปลี่ยนวิธีการในการได้มาซึ่งให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อจำกัดต่างๆ และนำไปสู่การบูรณาการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ	
	(๔) Law Recommendation Guidelines - Data Governance Framework - Data Governance Framework - Digital Government Development Plan - Digital Government Act
คณะกรรมการระดับชาติที่เกี่ยวข้อง	- คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง - คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 - คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล - คณะกรรมการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล	
ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยเริ่มจากการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล หรือ Digital Leadership การลงมือปฏิบัติในด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ของผู้บริหารระดับกลาง และเพิ่มความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานดิจิทัลที่เหมาะสมในระดับปฏิบัติการ เพื่อพร้อมสู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ต่อไป	
Ultimate Goals	บุคลากรภาครัฐทุกระดับมีทักษะด้านดิจิทัลที่เพียงพอ ต่อการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • ภาคเอกชน • หน่วยงานพันธมิตร
หน่วยงานพันธมิตร	• สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) • สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (สคช.) • มหาวิทยาลัย
บทบาท	Policy and Educator

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล		
ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยเริ่มจากการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล หรือ Digital Leadership การลงมือปฏิบัติในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ของผู้บริหารระดับกลาง และเพิ่มความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานดิจิทัลที่เหมาะสมในระดับปฏิบัติการ เพื่อพร้อมสู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ต่อไป		
แนวทาง	คณะกรรมการระดับชาติ	- ประกาศมาตรฐานหลักสูตรพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ
	สพร.	- จัดทำมาตรฐานหลักสูตร - สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ - การจัดทำเครื่องมือ สนับสนุน การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ - จัดอบรม พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ โดยความร่วมมือระหว่าง TDGA และเครือข่ายพันธมิตร - ประเมินคุณภาพการจัดการฝึกอบรมของเครือข่ายพันธมิตร
	หน่วยงานภาครัฐ	- จัดทำแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร - เข้าร่วมฝึกอบรมตามหลักสูตรที่จัดโดย TDGA เครือข่ายพันธมิตร หรืออื่นๆ
	เอกชน	- เข้าร่วมเป็นเครือข่ายพันธมิตรในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ
โครงการ		(๑) สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy: TDGA) (๒) Digital Transformation Program (DTP)
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 ผ่าน กระบวนการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร การพัฒนาเครื่องมือตลอดจนกระบวนการทำงานภายใน รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอันจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
Ultimate Goals	สพร. มีความพร้อมในทุกบริบทสู่การทำงานในยุคดิจิทัล
กลุ่มเป้าหมาย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานภาครัฐ • พันธมิตรผู้ให้บริการ • ภาคเอกชน / NGO
บทบาท	Regulator / Facilitator
แนวทาง สพร.	- 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	(๑) DGA Enterprise Architecture (๒) การพัฒนา Skill บุคลากรตามการพัฒนาทักษะ Digital Skill Set ที่กำหนดไว้ (๓) การพัฒนาศักยภาพ (Development & Training) (๔) การจ่ายค่าตอบแทน (Reward) (๕) DGA Digital workplace for new building



บทที่ ๗ แนวคิดและกลยุทธ์บริการ

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

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด

กลยุทธ์การดำเนินงาน

พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบเปิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมและเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างบริการดิจิทัลยุคใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

โครงการสำคัญที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- (๑) Government Data Exchange (GDX) ⁶ นำร่องโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร และ Citizen Feedback (ระยะที่ ๑) ซึ่งมีการพัฒนา Application Citizen Feedback เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการใช้บริการจุดบริการภาครัฐ ความร่วมมือกับ สำนักงาน กพร. และ กรมการปกครอง
- (๒) New G-Chat
- (๓) ยกระดับ G-News เป็นช่องทางการสื่อสาร และชี้แจงประเด็นข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๑			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
- นำร่องโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร และ Citizen Feedback (ระยะที่ ๑) ซึ่งมีการพัฒนา Application Citizen Feedback เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการจุดบริการภาครัฐ โดยมี	- Platform กลางของภาครัฐในการทำงานร่วมกัน - Doing Business Portal Phase I - Digital Inbox	ระบบรัฐปัญญา	บริการภาครัฐมีการเชื่อมโยงแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

⁶ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDX) ศูนย์ GDX เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชน เมื่อใช้บริการ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้องเรียกสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไป ในระยะแรกจะเริ่มนำร่องกับบริการภาครัฐประมาณ ๔๐,๐๐๐ บริการ(อ้างอิงตามระบบคู่มือประชาชน) ที่มีการเรียกขอสำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน ก่อน ภายใต “โครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร” และจะขยายผลไปสู่การยกเลิกเรียกขอเอกสารทะเบียน/ใบอนุญาตอื่นๆ ต่อไป (ภาคผนวก ก เอกสารแนวทางการดำเนินงานบริการของ สพร.)

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๑			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
หน่วยงานความ ร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. และ กรมการ ปกครอง - New G-Chat - ยกระดับ G-News เป็นช่องทางการ สื่อสารและชี้แจง ประเด็นข่าวสารของ หน่วยงานภาครัฐ - MailGoThai as GovID - new govchannel			

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การนำข้อมูลดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กลยุทธ์การดำเนินงาน

สร้างกลไก มาตรการ แนวทาง และบริการในการใช้ข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้ง การเปิดข้อมูล เพื่อต่อยอดการสร้างนวัตกรรมการบริการและนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายของรัฐบาล

โครงการสำคัญที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(ร่าง) Data Governance Framework

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๒			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
- (ร่าง) Data Governance Framework - National Data Set ที่มีการเชื่อมต่อแบบ API	(๑) Analytic as a Service (๒) Government Data Lakeสำหรับเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลของหน่วยงาน	Government Data and Analytics Service Center	
Community Engagement Program เช่น Hackathon , Open Data Day , MEGA etc.			

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการดำเนินงานดิจิทัลภาครัฐ

กลยุทธ์การดำเนินงาน

ปรับเปลี่ยนวิธีการในการได้มาซึ่งให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยสร้างความร่วมมือที่เหมาะสม ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อจำกัดต่างๆ และนำไปสู่การบูรณาการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ

โครงการสำคัญที่จะดำเนินการในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- (๑) พรฎ.จัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
- (๒) (ร่าง) พรบ. รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. (Digital Government Acts)

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๓			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
- พรฎ. จัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) - (ร่าง) พรบ.รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. - มาตรฐานบริการโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐที่ระบุไว้ (๑) Infrastructure Standards (๒) Interoperability Standards (๓) Application Standards (๔) Law Recommendation Guidelines		มาตรฐานบริการโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐที่สำคัญเพิ่มเติม (๑) Infrastructure Standards (๒) Interoperability Standards (๓) Application Standards (๔) Law Recommendation Guidelines	
Digital Government Acts		การกำกับดูแลติดตามและประเมินผล	

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

กลยุทธ์การดำเนินงาน

ยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านกระบวนการทางความคิด (Mindset) ทักษะความสามารถ (Skill) และกระบวนการ/กรรมวิธีการทำงาน (Process) โดยเริ่มจากการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้ในการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล หรือ Digital Leadership การลงมือปฏิบัติในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ของผู้บริหารระดับกลาง และเพิ่มความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานดิจิทัลที่เหมาะสมในระดับปฏิบัติการ เพื่อพร้อมสู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ต่อไป

โครงการสำคัญที่จะดำเนินการในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- (๑) มาตรฐานหลักสูตรทักษะดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ
- (๒) ได้ Platform (ระยะที่ ๑) การจัดทำหลักสูตรทักษะดิจิทัล
- (๓) ยุทธศาสตร์สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๔			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
- มาตรฐานหลักสูตรดิจิทัลบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ - ได้ Platform (ระยะที่ ๑) การจัดทำหลักสูตรทักษะดิจิทัล - ยุทธศาสตร์สถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัลภาครัฐ	ข้าราชการ ส่วนกลางได้รับ การอบรมทักษะ ดิจิทัลตาม มาตรฐาน	ข้าราชการส่วนกลางทั้งหมดได้รับการอบรมทักษะดิจิทัลตามมาตรฐาน	

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การปรับเปลี่ยน สพร. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

กลยุทธ์การดำเนินงาน

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

โครงการสำคัญที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- (๑) การประเมินศักยภาพบุคลากรภายใน สพร.
 - จัดทำ Digital Skill Set สำหรับตำแหน่งงานใน สพร.
 - ประเมินศักยภาพด้านดิจิทัล ของเจ้าหน้าที่ สพร.
- (๒) พัฒนาศักยภาพบุคลากรภายใน สพร.
 - จัดทำแผนการพัฒนา Digital Skill Set ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 - ดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา Mindset และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ผลผลิต (Output) แต่ละปีงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๕			
๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
(๑) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัล			
(๒) บุคลากรที่มีความพร้อมในการดำเนินงานในองค์กรใหม่			
(๓) กระบวนการและนวัตกรรมการทำงานในรูปแบบดิจิทัล			



บทที่ ๘ โครงสร้างองค์กร

การสร้างความพร้อมของบุคลากรภายในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะส่งผลให้บุคลากรของ สรอ. ร่วมกับขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของ สรอ. ในช่วงแรก หรือถือเป็นช่วงการสร้างรากฐาน (พ.ศ. ๒๕๕๕ – พ.ศ. ๒๕๕๗) มุ่งเน้นการปรับปรุง ระบบรากฐานที่สำคัญภายใน ได้แก่ การจัดทำโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ การกำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การบริหารอัตรากำลังอย่างเหมาะสม การวัดผลการปฏิบัติงาน และการดึงดูดบุคลากร หลังจากนั้น ในช่วง ๓ ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๕๘ – พ.ศ. ๒๕๖๐) เป็นช่วงที่การบริหารทรัพยากรบุคคล เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดเรื่อง เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่ง สรอ. ได้กำหนด HR Strategic Roadmap ที่มุ่งเน้นการ สร้างผลงานที่เป็นเลิศ (People Excellence) การคัดเลือกและพัฒนาผู้มีศักยภาพสูง (Talent Management) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Values) ความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเป็น องค์กรที่เชื่อมั่นในหลักธรรมาภิบาลด้วย และในระยะต่อไปตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สรอ. ถือเป็นหน่วยงานที่เป็น เจ้าภาพอย่างชัดเจนในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เน้นเรื่องการประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี โดยเปลี่ยน รูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิม (Analog Public Service) มาเป็น รูปแบบการให้บริการที่สนับสนุนด้วย ดิจิทัลเทคโนโลยี (Digitalized Public Service) ฝ่ายบริหารกลาง โดยส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (CMH) จึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลใน ๕ ปีข้างหน้า (พ.ศ. ๒๕๖๑- พ.ศ. ๒๕๖๕) ไม่ เพียงแต่การเตรียมองค์กรและบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการให้คำปรึกษาเท่านั้น แต่ยังหมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด ในการทำงานร่วมกับภาครัฐอื่นๆ ปรับกระบวนการให้บริการ การ ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน การพัฒนานวัตกรรมและสถาปัตยกรรมรัฐบาลดิจิทัล การ สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินการ ไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๘.๑ แนวคิดและภารกิจการบริหารทรัพยากรบุคคล

วิสัยทัศน์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Vision)

**การสร้างความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่
เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ**

To build workforce enablement and potential for EGA' long term digital success

ภารกิจการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Mission)

๑. กำหนดสมรรถนะ คุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ในอนาคต (Tomorrow's Capabilities)
๒. การบูรณาการข้อมูลด้านบุคคลและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่มีนัยสำคัญ (People Analytics)
๓. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กร แห่งนวัตกรรม
๔. สร้างแรงจูงใจและความผูกพันให้เจ้าหน้าที่ รวมถึงรักษาเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและคุณภาพสูงไว้ ในองค์กร

๕. กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมในองค์กรให้เข้าสู่สังคมดิจิทัล

๘.๒ ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

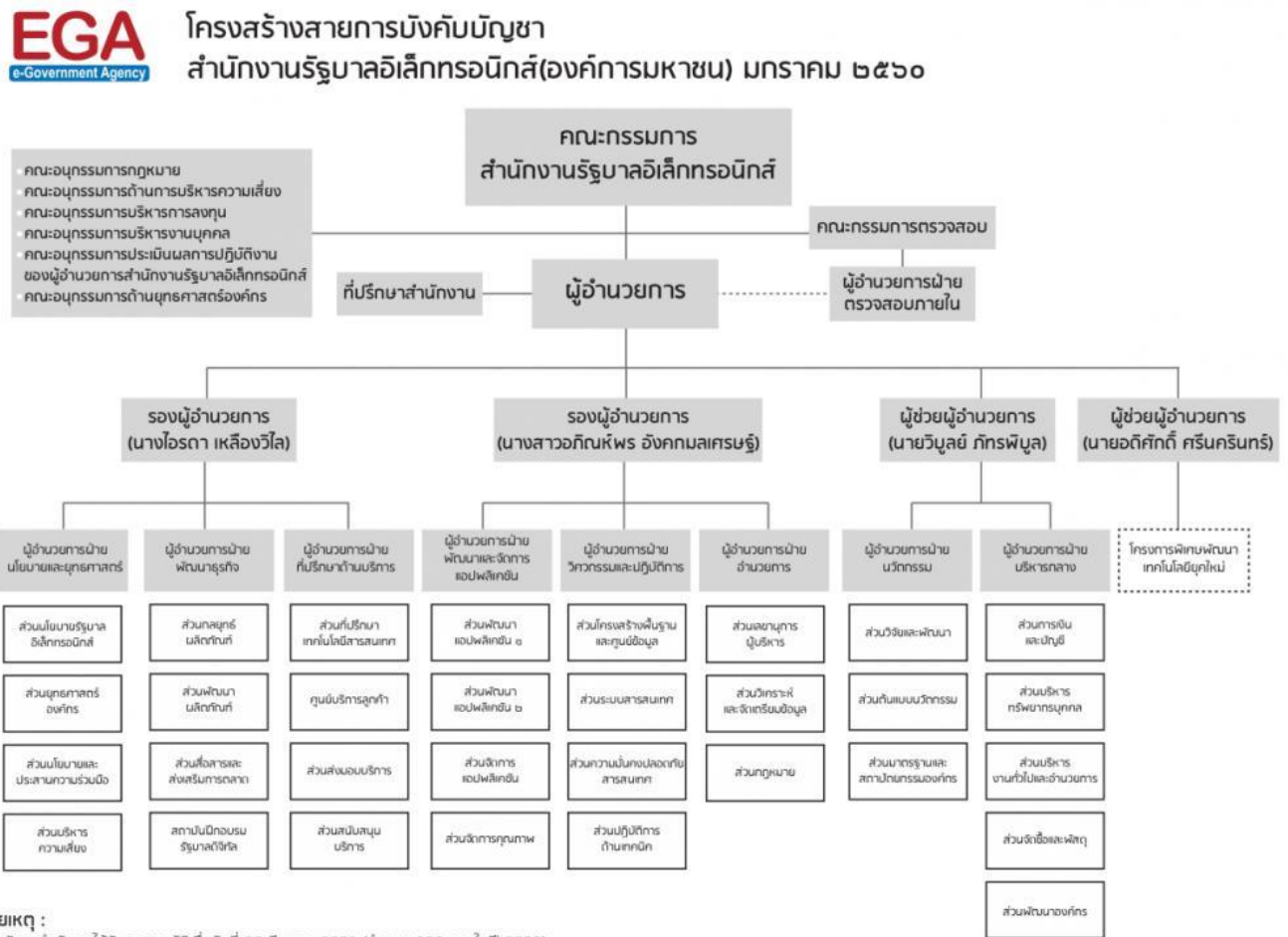
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การพัฒนาเจ้าหน้าที่ สรอ. ให้เป็น Smart People

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒: การพัฒนาผู้บริหาร สรอ. ให้เป็น Smart Management

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓: การพัฒนาองค์กร สรอ.ให้เป็น Smart Workplace

สามารถพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategic Plan) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕]

๘.๓ โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ :
 กรอบอัตราค่าสิงคนได้รับการอนุมัติเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2559 (จำนวน 300 คน ในปี 2560)

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 สร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการร่วมวางนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

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

การดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีความมุ่งมั่นและทำงานในเชิงรุก เพื่อยกระดับการพัฒนาของประเทศไทย ผลักดันให้เกิดการบูรณาการงานต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างดีที่สุด ตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๒) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ขับเคลื่อนความเชื่อมโยงภาครัฐสู่บริการที่ดีแก่ประชาชนและสังคมไทย (Driving the Connected Government for Smarter Work and Better Life)” ผ่าน ๓ ยุทธศาสตร์หลัก คือ ๑) บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing) ๒) ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery) และ ๓) สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Transformation)

ในส่วนของการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรเอง สรอ. ก็ไม่ได้หยุดนิ่งที่จะวางแผนและดำเนินการเพื่อวางรากฐานที่มั่นคงและเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานภาครัฐ โดยที่ผ่านมาได้จัดทำ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) และแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศรายปี ซึ่งได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “บูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพร้อมในการยกระดับองค์กรให้เป็น Smart Agency และเร่งขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” โดยได้ดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) ที่ผ่านมาการดำเนินงานดังกล่าวได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ 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 ซึ่งที่ผ่านมาแผนบริหารจัดการระบบสารสนเทศ 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 ๒๕๖๑ สรอ. ได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) โดยนำแนวคิดจากต่างประเทศ กรอบการวิเคราะห์ SWOT และกรอบแนวคิดอื่นๆที่สำคัญต่อการนำมากำหนดเป็นแผนแม่บทฯ ของสรอ. 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) สำนักงานได้จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในด้านการจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงาน รวมทั้ง ยกระดับการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๔. แนวนโยบายหลักของผู้บริหาร ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ เรื่องการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ ข้อ ๑๗ เรื่องการลดการใช้สำเนาเอกสารในการดำเนินการและให้บริการประชาชนนั้น ผู้บริหารสำนักงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงประกาศนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภายในสำนักงานและการให้บริการ เพื่อลดการใช้กระดาษภายในสำนักงาน (Less Paper)

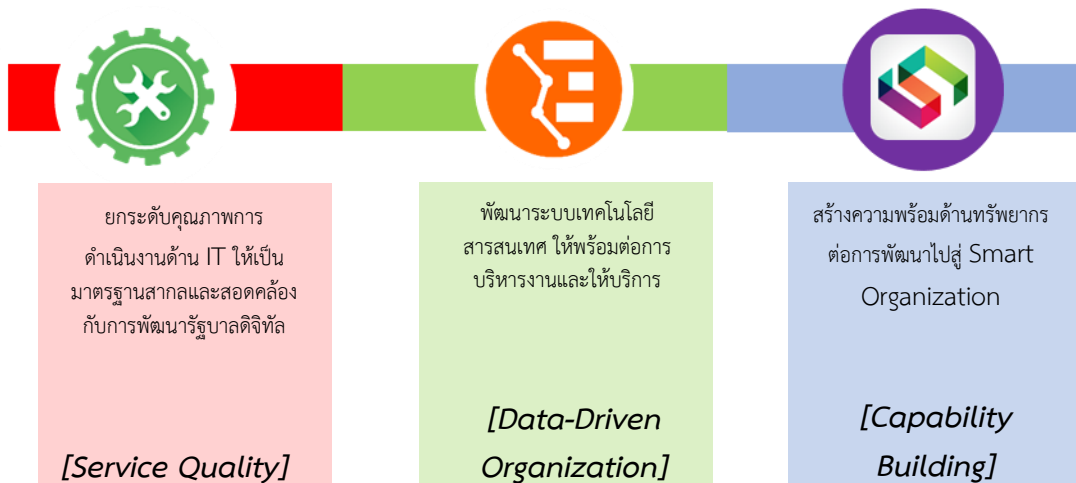
๙.๑ ภาพรวมของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

สำนักงานขอเสนอภาพรวมของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ดังนี้

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 ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนา	- เพื่อให้สำนักงานมีแนวทางการจัดการระบบสารสนเทศ - เพื่อสร้างความต่อเนื่องและสอดคล้องของกระบวนการด้าน	(๔) แผนงานการปรับปรุงกระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร (๕) แผนงานการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ
รัฐบาลดิจิทัล (Service Quality)	เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านธุรกิจของสำนักงาน - เพื่อให้สำนักงานมีมาตรฐานในกระบวนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ	
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data- Driven Organization)	- เพื่อพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลภายในให้มีความพร้อมและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ - เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำคัญขององค์กรให้มีความพร้อมต่อการใช้งานภายในองค์กร - เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	(๖) แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลภายในองค์กร เพื่อรองรับการให้บริการ (๗) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมต่อการบริหารงานองค์กร (๘) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการให้บริการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างความพร้อมด้านทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building)	- เพื่อยกระดับความพร้อมของทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Digital Organization ได้ในที่สุด	(๙) แผนงานการยกระดับศักยภาพของบุคลากรด้านดิจิทัล (๑๐) แผนงานการพัฒนาสำนักงานไปสู่การเป็น Digital Workplace

๙.๒ แผนบริหารจัดการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับแผนบริหารจัดการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งกำหนดโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนงาน อันจะเป็นส่วนที่จะทำให้งานเป็นต้นแบบที่ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนไปสู่ Digital Organization ได้ ประกอบด้วย แผนงานสำคัญ จำนวน ๗ แผนงาน และโครงการจำนวน ๑๗ โครงการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ	โครงการ (งบประมาณ)
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน IT ให้เป็นมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Service Quality)	(๑) แผนงานการปรับปรุงกระบวนการและสถาปัตยกรรมองค์กร	(๑.๑) โครงการทบทวนสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร (-)
	(๒) แผนงานการรับรององค์กรและบริการตามมาตรฐานสากล	(๒.๑) โครงการประกาศนโยบายการลดการใช้สำเนากระดาษในการบริหารและการให้บริการ (Less Paper Policy) (-) (๒.๒) โครงการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 : 2011

ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ	โครงการ (งบประมาณ)
		(๒.๓) โครงการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 : 2013 (งบประมาณข้อ ๒.๒ และ ๒.๓ จำนวน ๐.๕๐๐๐๐ ล้านบาท) (๒.๔) โครงการการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 22301 : 2012 (-)
งบประมาณสำหรับโครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๑		๐.๕๐๐๐ ล้านบาท
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมต่อการบริหารงานและให้บริการ (Data-Driven Organization)	(๓) แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลภายในองค์กร เพื่อรองรับการให้บริการ	(๓.๑) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากร Capacity Management ระยะที่ ๑ (๒.๐๐๐๐ ล้านบาท)
	(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) โครงการลดสำเนากระดาษในการประชุมสำคัญของสำนักงาน เพื่อยกระดับไปสู่ e-Meeting (-) (๔.๖) โครงการพัฒนาระบบสืบค้นวาระ/รายงานการประชุมของสำนักงาน (-)
	(๕) แผนงานการพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการให้บริการ	(๕.๑) โครงการพัฒนาระบบคำขอใช้บริการในรูปแบบ e-Form ระยะที่ ๑ (-)
งบประมาณสำหรับโครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๒		๒.๐๐๐๐ ล้านบาท
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างความพร้อมด้านทรัพยากรต่อการพัฒนาไปสู่ Smart Organization (Capability Building)	(๖) แผนงานการยกระดับศักยภาพของบุคลากรด้านดิจิทัล	(๖.๑) โครงการนำระบบ e-Learning ของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA) เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรภายในสำนักงาน (-) (๖.๒) โครงการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน IT (๕.๐๐๐๐ ล้านบาท)

ยุทธศาสตร์	แผนงานสำคัญ	โครงการ (งบประมาณ)
	(๗) แผนงานการพัฒนาสำนักงานไปสู่การเป็น Digital Workplace	(๗.๑) โครงการปรับปรุงห้องประชุมให้เป็น EGA Web Conference Room (-) (๗.๒) โครงการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ ซอฟต์แวร์สำหรับส่งเสริมสนับสนุนการทำงานภายในสำนักงาน (Facility) (๓๘.๕๖๔๖* ล้านบาท)
งบประมาณสำหรับโครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๓		๔๓.๕๖๔๖ ล้านบาท
รวมงบประมาณตามแผนบริหารจัดการสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑		๔๖.๐๖๔๖ ล้านบาท
รวมงบประมาณตามแผนบริหารจัดการสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒		๕๖.๖๘๙๗ ล้านบาท
รวมงบประมาณตามแผนบริหารจัดการสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓		๖๕.๐๙๙๗ ล้านบาท
รวมงบประมาณตามแผนบริหารจัดการสารสนเทศประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔		๖๔.๙๐๙๗ ล้านบาท

หมายเหตุ: * อยู่ระหว่างการขอรับการจัดสรรงบประมาณงบกลาง เพิ่มเติมอีก จำนวน ๘.๖๐๐๐ ล้านบาท

โดยมีตัวชี้วัดตามแผนบริหารจัดการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของสำนักงาน
เป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เท่ากับ ร้อยละ ๘๐

บทที่ ๑๐ แผนพัฒนาการตลาด

ฝ่ายธุรกิจ โดยส่วนสื่อสารและกลยุทธ์การตลาด (BDM) ได้จัดทำแผนพัฒนาการตลาด เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามภารกิจของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑๐.๑ เป้าหมายในการจัดทำกลยุทธ์การตลาด

- เพื่อประชาสัมพันธ์บทบาทของ สรอ. ภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและนโยบาย Thailand ๔.๐
- เพื่อจัดกิจกรรมทางการตลาด สร้างการรับรู้บริการของ สรอ. สู่รัฐบาลส่วนกลาง ท้องถิ่นและภาคประชาชน
- เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ผ่านบริการของ สรอ.

๑๐.๒ กลยุทธ์การตลาดตามกลุ่มเป้าหมาย

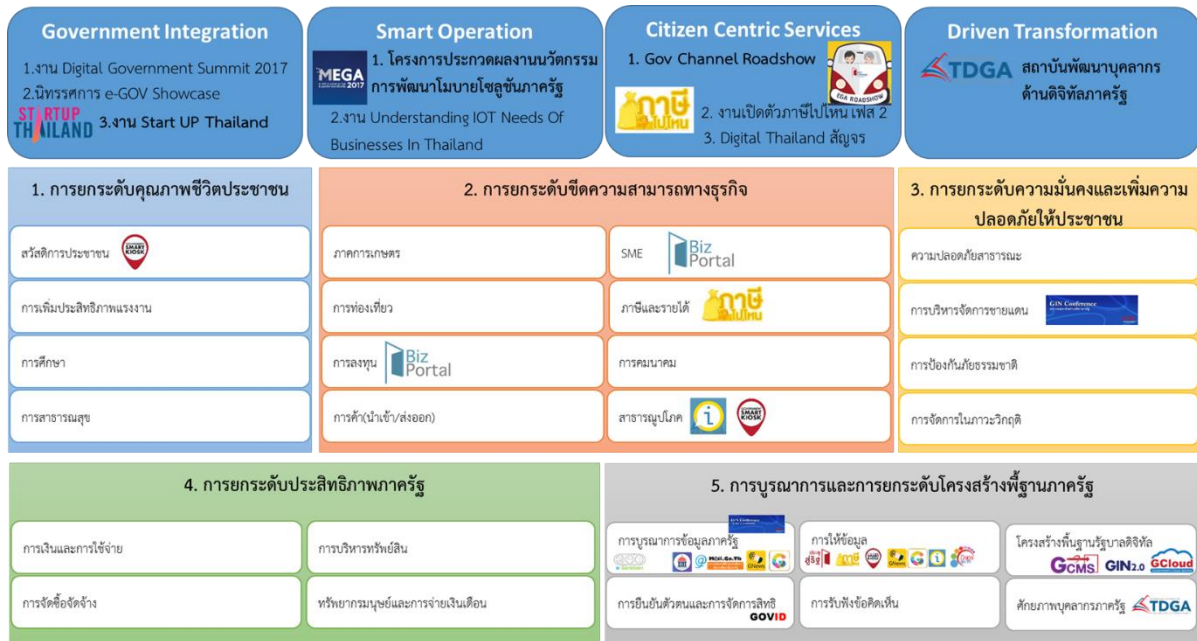
กลุ่มบริการจากรัฐถึงรัฐ (G2G)

- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกส่วนราชการ
- ใช้สื่อที่เข้าถึงบุคลากรภาครัฐ
- สร้างการรับรู้บริการภาครัฐที่หลากหลายผ่านบริการของ สรอ.
- สร้างการยอมรับในฐานะผู้นำด้าน Digital Government ผ่านกิจกรรมภายในประเทศและระดับนานาชาติ
- พัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยหลักสูตร Digital Government

กลุ่มบริการจากรัฐสู่ภาคธุรกิจ และบริการจากรัฐสู่ประชาชน (G2B และ G2C)

- สร้างเครือข่ายข้อมูลภาครัฐสู่ภาคประชาชน
- ใช้สื่อ Mass Media เป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์
- Digital Marketing สร้างการรับรู้และมีส่วนร่วมผ่านสื่อดิจิทัล
- สร้างการรับรู้สู่ประชาชนในระดับท้องถิ่นผ่านบริการ สรอ.
- สร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับภาคเอกชน

๑๐.๓ สรุปบริการและกิจกรรมการตลาดที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



บทที่ ๑๑ การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ... ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ การติดตามประเมินผลภายในองค์กรและการประเมินผลองค์กรโดยภายนอก ดังนี้

๑๑.๑ การติดตามประเมินผลภายในองค์กร ประกอบด้วย

๑๑.๑.๑ การวัดผลตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.)

การวัดผลตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) เป็นไปตามคำสั่งของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) โดยมีคำสั่งที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง “มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ให้มีการประเมินส่วนราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำ หรือ งานตามหน้าที่ปกติ งานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ งานตามพื้นที่หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่ หรือหลายหน่วยงาน ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ และ สำนักงาน ก.พ. เป็นผู้ประเมินข้าราชการพลเรือนประเภทบริหารระดับสูง โดยในข้อ ๓ (๒) กำหนดว่า “การประเมินหน่วยงานของรัฐในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ได้แก่ รัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชน ให้หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประเมิน”

คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ได้พิจารณาเห็นชอบเรื่องการประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๕/๒๕๕๙ ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ โดยการประเมินบุคลากรหรือหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ให้ผู้มีหน้าที่ประเมินนำแบบประเมินฯ ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชน (กพม.) ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ได้พิจารณาเห็นชอบกรอบแนวทางการประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ เรื่อง “มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ แบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ส่วน คือ การประเมินองค์การมหาชน และ การประเมินผู้อำนวยการองค์การมหาชน

สำหรับในส่วนของ สรอ. แนวทางการประเมินตามตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. มีมิติ องค์ประกอบ และ ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องดังนี้

มิติ / องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
๑. Funcional Based	๑.๑ มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
	๑.๒ ความสามารถทางการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ
	๑.๓ ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่จัดทำโครงการในลักษณะ Digitization (แผนงานหรือโครงการจาก TDGA ที่ขับเคลื่อนให้เกิด Digital Transformation ภาครัฐ)

มิติ / องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	๑.๔ แผนงานหรือโครงการที่ขับเคลื่อนให้เกิด Digital Transformation ภาครัฐ (TDGA) (แผนงานหรือโครงการจาก TDGA ที่ขับเคลื่อนให้เกิด Digital Transforamtion ภาครัฐ)
	๑.๕ จำนวนชุดข้อมูลเปิดในลักษณะ High-Value Dataset ที่มีการเปิดเผยเพิ่มขึ้นต่อปี
	๑.๖ ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราการใช้ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชนในทุกช่องทาง (GovChannel Take up rate)
	๑.๗ ร้อยละความสำเร็จในการยกระดับเครือข่าย GIN เป็น GSI โดยนำร่องเชื่อมโยงเครือข่าย GSI ไปยังหน่วยงานต่างๆ
๒. Agenda Based	๒.๑ ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน
	๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal)
๓. Innovation Based	๓.๑ ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
	๓.๒ ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ
	๓.๓ คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปีภายในเวลาที่กำหนด
	๓.๔ การพิจารณาแผนและรายงานผลการควบคุมภายใน
	๓.๕ การพิจารณาแผนและรายงานผลการตรวจสอบภายใน
	๓.๖ การพิจารณาแผนและรายงานผลการบริหารความเสี่ยง
	๓.๗ การพิจารณาแผนและรายงานผลการบริหารจัดการสารสนเทศ
	๓.๘ การพิจารณาแผนและรายงานผลการบริหารทรัพยากรบุคคล
	๓.๙ การพิจารณารายงานด้านการเงิน
	๓.๑๐ การพิจารณารายงานด้านภารกิจหลัก
	๓.๑๑ การรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน
	๓.๑๒ การเข้าร่วมการประชุมของคณะกรรมการ / คณะอนุกรรมการ
	๓.๑๓ มีการรายงานการวิเคราะห์ด้านการเงิน ความเสี่ยง และภารกิจหลักขององค์กร
	๓.๑๔ มีข้อมูลงบการเงิน
	๓.๑๕ มีข้อมูลประวัติของคณะกรรมการองค์การมหาชน
	๓.๑๖ มีข้อมูลการเข้าประชุมของคณะกรรมการองค์การมหาชน
	๓.๑๗ มีข้อมูลโครงสร้างคณะกรรมการองค์การมหาชนและอนุกรรมการ
	๓.๑๘ มีข้อมูลภารกิจหลักและแผนยุทธศาสตร์
	๓.๑๙ มีข้อมูลที่สำคัญในเว็บไซต์องค์การมหาชน
	๓.๒๐ มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองแก่คณะกรรมการในการประชุมเป็นทางโดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประเมินและกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

มิติ / องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	๓.๒๑ มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ
	๓.๒๒ ระบบต้นแบบการให้บริการ Government Data Service Portal
๔. Potential Based	๔.๑ ร้อยละความสำเร็จตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการ (ระบบบริหารจัดการบริการ ISO/IEC 20000-1:2011 Service Management System)
	๔.๒ การควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ระยะ ๕ ปี ขององค์การมหาชน (ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ๓ ปีย้อนหลัง)
	๔.๓ การลดการพึ่งพางบประมาณอุดหนุนจากภาครัฐ ระยะ ๕ ปี ขององค์การมหาชน อาทิ การเพิ่มรายได้
	๔.๔ ร้อยละความสำเร็จตามแผนธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
	๔.๕ ปรับเปลี่ยน สรอ. ให้เป็น Digital Workplace โดยพัฒนาและใช้ Digital Tools ต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสร้างผลงานได้ง่ายขึ้นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็น Self Service ในงาน HR

๑๑.๒ การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ๔ ปีและแผนกลยุทธ์รายปี

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบโดยใช้รูปแบบการประเมินองค์กร (Performance Appraisal Systems) ในด้านต่างๆ ที่สะท้อนความสำเร็จขององค์กร โดยมีตัวชี้วัดเป็นกรอบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งตัวชี้วัดจะเป็นภาพสะท้อนผลการดำเนินงานทั้งในด้านประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ รวมถึงใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานในแต่ละปีด้วย

สำหรับ สรอ. ตัวชี้วัดที่เป็นเป้าหมายรายโครงการ มีดังนี้

๑๒.๒.๑ การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)

๑๒.๒.๒ การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)

๑๒.๒.๓ การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (G-SaaS)

๑๒.๒.๔ การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (Digital Government Platform)

๑๒.๒.๕ โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Information Infrastructure)

๑๒.๒.๖ ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel)

๑๒.๒.๗ การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Government Digital Skills)

๑๒.๒.๘ การจัดทำแนวทาง มาตรฐาน และข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)

๑๒.๒.๙ การพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)

๑๑.๓ การประเมินผลทางการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ เพื่อประเมินว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีสมรรถนะตามที่ต้องการคาดหวังหรือไม่

๑๑.๔ การประเมินผลองค์กรโดยภายนอก

การประเมินผลองค์กรเป็นการประเมินเพื่อสะท้อนภาพการดำเนินงานโดยจะปรากฏเป็นประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล และการพัฒนาองค์กรซึ่งการประเมินดังกล่าวเพื่อเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และยังเป็นการสร้างโอกาสส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยการเสนอแนะวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งทั้งองค์กรต่อไป

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

ที่ผ่านมา สรอ. มีการประเมินผลองค์กรแล้วจำนวน 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

เอกสารแนวทางการดำเนินงานบริการ

ของ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้แบ่งกลุ่มบริการตามประเภทโครงสร้างพื้นฐานเป็น ๒ ด้าน ได้แก่

(๑) โครงสร้างพื้นฐานบริการดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัย

(๑.๑) เครือข่าย Government Secure Intranet (GSI)

เครือข่าย GSI เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภาครัฐที่เชื่อมต่อกับทุกหน่วยงานด้วยมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสูง ภายใต้การบริหารจัดการเครือข่ายอย่างเป็นระบบ และสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอ

Key Principles

๑. มีการกำหนดมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยทั้งในส่วนการบริหารจัดการเครือข่าย การเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน จนถึงการควบคุมการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ปลายทาง (End to end security) รวมถึงอุปกรณ์ส่วนบุคคลที่นำมาใช้งานในองค์กร (Bring your own device) โดยมีรูปแบบการเชื่อมโยงดังนี้
 - การเชื่อมต่อหน่วยงานกับสำนักงานสาขาต่างๆภายในกรมเดียวกัน (Agency Intranet) การออก Public Internet ต้องผ่านส่วนกลาง หรือสำนักงานใหญ่ (HQ) เท่านั้น และต้องรองรับการใช้งานในรูปแบบ Bandwidth on Demand
 - การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ข้ามกระทรวง ข้ามกรม (Government Intranet) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล การแลกเปลี่ยนระหว่างกันจะต้องผ่าน Government Intranet Exchange (GIX) เท่านั้น
 - การให้บริการ Public Internet สำหรับกรม แยกจากกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป รวมถึงต้องมีระบบในการกำหนดนโยบายด้านการบริการในลักษณะ Bandwidth on demand และ Security ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒. ให้บริการอย่างเพียงพอเช่นเดียวกับการบริการด้านสาธารณูปโภค สามารถปรับเพิ่มลดความเร็ววงจรตามความต้องการใช้งานในแต่ละช่วงเวลาได้
๓. มี Government Intranet Exchange (GIX) เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการ
๔. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการเครือข่าย แคตตาล็อกบริการ (Specification, SLA) และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ (GSI Provider Lists) เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
๕. มีระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึง แจ้งปัญหาการใช้บริการเครือข่าย และภัยคุกคาม
๖. มีการวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานสูงสุดของแต่ละหน่วยงานเป็นรายปี และกำหนดกรอบเพดานราคา (Pre-celling Price) เพื่อเป็นข้อมูลประมาณการงบประมาณที่ต้องจัดสรรสำหรับแต่ละหน่วยงาน โดยใช้วิธีการตั้งงบประมาณแบบรวมศูนย์ และชำระค่าใช้บริการตามปริมาณการใช้งานจริงของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
 - กำหนดมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย มาตรฐานการให้บริการเครือข่าย แคลตตาล็อคบริการ
 - กำกับดูแลและขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ (GSI Provider) ที่ผ่านมาตรฐาน
๒. ผู้ให้บริการ (GSI Provider) เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ลงทุน บริหารจัดการเครือข่าย และให้บริการ GSI ตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
๓. หน่วยงานกลาง
 - พัฒนา Government Intranet Exchange เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการ
 - พัฒนาระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้บริการเครือข่ายและภัยคุกคาม
๔. สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ร่วมกัน กำหนด รายละเอียดคุณสมบัติ กลไก ด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ เพื่อให้เบิกจ่ายในลักษณะสาธารณูปโภค
๕. หน่วยงานรัฐผู้ให้บริการ จัดทำคำขอใช้บริการเครือข่าย เพื่อเข้ากระบวนการกลั่นกรอง

แผนการดำเนินงานระยะ 12 เดือน

➤ ระยะเวลา ๖ เดือนแรก

จัดทำมาตรฐานบริการเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัย และกำหนดกรอบกลไกด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายในลักษณะสาธารณูปโภค (Pay per Use)

- กำหนดมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย มาตรฐานการให้บริการเครือข่าย แคลตตาล็อคบริการ เกณฑ์ผู้ให้บริการ (GSI Provider)
- กำหนดมาตรฐานจัดการความปลอดภัยสำหรับการเชื่อมต่ออุปกรณ์ส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงาน (Bring your own device)
- ออกแบบการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน จนถึงการควบคุมการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ปลายทาง (End to end security) รวมถึงอุปกรณ์ส่วนบุคคลที่นำมาใช้งานในองค์กร (Bring your own device)
- ออกแบบการพัฒนา Government Intranet Exchange เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการ
- ออกแบบระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึง แจ้งปัญหาการใช้บริการเครือข่ายและภัยคุกคาม
- จัดหาผู้ให้บริการ (GSI Provider) โดยเจรจาอัตราค่าบริการแบบ volume เพื่อกำหนดราคากลาง

- ร่วมกำหนด รายละเอียดคุณสมบัติ กลไกด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์เพื่อให้เบิกจ่ายในลักษณะสาธารณูปโภค กับสำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

➤ **ระยะเวลา ๖ เดือนหลัง**

เริ่มประกาศคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อลงทะเบียน GSI Provider และ พัฒนาระบบกลางและเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐ ด้านความปลอดภัยเครือข่ายขั้นสูง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

- เปิดคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อลงทะเบียน GSI Provider Lists พร้อมทั้งกำกับกำกับการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการที่ผ่านมาตรฐาน
- แจ้งการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ แก่หน่วยงาน พร้อมทั้งเผยแพร่เอกสารรายชื่อผู้ให้บริการ GSI Provider Lists เพื่อให้หน่วยงานเตรียมจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และ คัดเลือกผู้ให้บริการ
- พัฒนาทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยเครือข่ายขั้นสูง
- สำหรับหน่วยงาน GIN ปัจจุบัน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จะเจรจากรมบัญชีกลาง / สำนักงานงบประมาณ เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำเรื่องเบิกจ่ายค่าบริการได้โดยตรง

๒. หน่วยงานกลาง (เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

- พัฒนา Government Intranet Exchange เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการ
- พัฒนาระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึง แจ้งปัญหา การใช้บริการเครือข่ายและภัยคุกคาม

(๑.๒) ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center)

ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Center) เป็นโครงการที่ลดความซ้ำซ้อนด้านงบประมาณ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ และยังส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับภาคเอกชน ระยะเวลาโครงการ ๕ - ๑๐ ปี

Key Principles

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) กำหนดมาตรฐานของการบริการศูนย์ข้อมูลภาครัฐ และดำเนินการตรวจสอบศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐานที่กำหนด
๒. ภายใน ๕ ปี ศูนย์ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐจะเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาศูนย์ข้อมูลภาครัฐ คือ
 - ศูนย์ข้อมูลระดับหน่วยงาน จะมีเฉพาะกรมที่มีความพร้อม มีข้อมูลด้านความมั่นคง มีข้อมูลสำคัญ และมีข้อมูลขนาดใหญ่ (โดยศูนย์ข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องเปลี่ยนไปใช้รูปแบบอื่น)
 - ศูนย์ข้อมูลระดับกระทรวง คือศูนย์ข้อมูลกรมภายในกระทรวงใช้งานร่วมกัน สำหรับกระทรวงที่มีความพร้อม และมีสถานที่ตั้งเหมาะสม
 - มีศูนย์ข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Center : GDC) สำหรับหน่วยงานที่ไม่ต้องการดำเนินการเอง หรือไม่มีความพร้อม และเป็น Backup Site ให้ทุกหน่วยงาน
 - สำหรับข้อมูลทั่วไปที่เป็นการบริการประชาชน สนับสนุนให้ใช้ศูนย์ข้อมูลจากเอกชน โดยจะต้องเป็นเอกชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนด
๓. ศูนย์ข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Center : GDC) เป็นศูนย์ข้อมูลกลางสำหรับหน่วยงานที่ไม่ต้องการดำเนินการด้านศูนย์ข้อมูลเอง หรือไม่มีความพร้อม ทำให้หน่วยงานสามารถมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่หลัก (Focus on Core Activities) และให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชนได้มากขึ้นจากการยกภาระด้านการบริหารจัดการและการซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูลให้กับหน่วยงานให้บริการศูนย์ข้อมูล โดยมีคุณสมบัติดังนี้
 - รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ลงทุน และเป็นผู้จัดการจัดการ (Operate)
 - สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นผู้กำหนดมาตรฐาน, ตรวจสอบ, กำหนด Service Catalog และรายชื่อผู้ให้บริการที่ผ่านมาตรฐาน (GDC Provider) โดยมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตสำหรับผู้ให้บริการ GDC
 - หน่วยงานภาครัฐจะเป็นผู้ของบประมาณ และเข้าใช้บริการตรงกับผู้ให้บริการ GDC เอง (เปรียบเหมือนสาธารณูปโภค)
 - Service Catalog ประกอบไปด้วยบริการอย่างน้อยดังนี้
 - บริการ Co-location
 - บริการ Cloud ในรูปแบบ IaaS
๔. มาตรฐานการบริการศูนย์ข้อมูลภาครัฐประกอบไปด้วย ๕ ด้าน ๑๙ หัวข้อย่อย ได้แก่ ด้านไฟฟ้าและพลังงาน , ด้านการออกแบบและโครงสร้าง, ด้านเครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์จัดเก็บ และการใช้งาน, ด้านทะเลและที่ตั้ง, ด้านข้อตกลงระดับการให้บริการ
๕. ผลการดำเนินงานและแผนการเปลี่ยนผ่าน

- ธันวาคม ๒๕๖๐ มีร่างยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ข้อมูลภาครัฐ และมีมาตรฐานการบริการศูนย์ข้อมูลภาครัฐ และได้ทำความเข้าใจกับทุกกระทรวงแล้ว (Workshop เมื่อวันที่ ๑๗-๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐)
 - ตุลาคม ๒๕๖๑ ศูนย์ข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Center : GDC) พร้อมให้บริการโดยรัฐวิสาหกิจที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
 - ตุลาคม ๒๕๖๑ ทุกหน่วยงานระดับกรมจะต้องจัดทำแผน Migration Plan ให้แล้วเสร็จ
 - ตุลาคม ๒๕๖๑ หน่วยงานที่มีความพร้อม เข้าใช้ GDC เอง ในรูปแบบสาธารณูปโภค
 - ตุลาคม ๒๕๖๓ ระบบบริการประชาชนที่เป็นข้อมูลประเภททั่วไป ที่มีความต้องการใช้งานจากภาคเอกชน ทาการ Migrate ไปศูนย์ข้อมูลของเอกชน
 - ตุลาคม ๒๕๖๓ ศูนย์ข้อมูลระดับหน่วยงาน จะต้องได้มาตรฐานตามที่กำหนด
 - ตุลาคม ๒๕๖๓ ศูนย์ข้อมูลระดับกระทรวงพร้อมให้หน่วยงานต่างๆ ภายในกระทรวงใช้งาน
๖. กลยุทธ์ในการดำเนินการ
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อนุมัติแผนการยกระดับศูนย์ข้อมูลภาครัฐ
 - หน่วยงานภาครัฐต้องได้รับงบประมาณในการดำเนินงานตามแผนการยกระดับศูนย์ข้อมูลภาครัฐ
 - สำนักงบประมาณต้องสนับสนุนด้านงบประมาณให้หน่วยงานในการดำเนินการตามแผนการพัฒนาศูนย์ข้อมูล และไม่ให้งบประมาณหน่วยงานที่ไม่ดำเนินการตามแผนการพัฒนาศูนย์ข้อมูล
 - ก.พ.ร. ต้องกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามแผนการยกระดับศูนย์ข้อมูลภาครัฐ

(๑.๓) คลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) และ Openstack Cloud

(๑.๓.๑) คลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)

เป็นระบบคลาวด์สำหรับภาครัฐ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง ให้บริการได้อย่างเพียงพอที่สามารถจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการเป็นรายหน่วยงานได้

Key Principles

๑. มีการกำหนดมาตรฐานกลางด้านบริการ ความมั่นคงปลอดภัย และมาตรฐานความต่อเนื่องที่ครอบคลุมถึง Data Center ที่รองรับระบบคลาวด์ภาครัฐ
๒. มาตรฐานตามข้อ ๑ จะมีการจำแนกตามประเภทข้อมูล (ข้อมูลมั่นคง สำคัญ ทั่วไป)
๓. มีการกำหนดแคตตาล็อกบริการ (Specification) ตามระดับความสำคัญของข้อมูล และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ (G-Cloud Provider List) เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจเป็นผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
๔. ให้บริการในรูปแบบสาธารณูปโภค (Utility) จ่ายค่าใช้บริการตามปริมาณการใช้งานจริง (On Demand- Flat Rate / Pay per Use)
๕. มีระบบกลางให้หน่วยงานใช้ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ปริมาณการใช้งาน รวมถึงแจ้งปัญหาการใช้งาน
๖. ใช้วิธีการจัดสรรงบประมาณแบบรวมศูนย์ กำหนดกรอบเพดานราคา (Pre-celling Price) และกระบวนการกลั่นกรองค่าใช้จ่ายบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดสรรงบประมาณ
๗. ในกรณีหน่วยงานจะดำเนินการระบบคลาวด์ภายในหน่วยงานเอง จะต้องเป็นระบบที่มีข้อมูลประเภทมั่นคง และสำคัญเท่านั้น และต้องดำเนินการภายใต้มาตรฐานกลางที่กำหนด

หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
 - กำหนดมาตรฐานกลางของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย และความต่อเนื่อง
 - กำกับดูแลและขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ (G-Cloud Provider) ที่ผ่านมาตรฐาน
๒. ผู้ให้บริการ (G-Cloud Provider) : เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ
 - เป็นผู้ลงทุน ให้บริการและบริหารจัดการระบบตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
 - มีระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้งานและภัยคุกคามต่างๆ
๓. สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ สพร. ร่วมกัน กำหนดกลไกด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์เพื่อให้เบิกจ่ายในลักษณะสาธารณูปโภค
๔. หน่วยงานราชการ จัดทำคำขอใช้บริการระบบ เพื่อเข้ากระบวนการกลั่นกรอง

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๑๒ เดือน

- **ระยะเวลา ๖ เดือนแรก** จัดทำมาตรฐานกลางการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัย และความต่อเนื่องในการให้บริการและกำหนดกรอบกลไกด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และระเบียบหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายในลักษณะสาธิตปฏิบัติ
- **ระยะเวลา ๖ เดือนหลัง** เริ่มประกาศคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อลงทะเบียน G-Cloud Provider Lists และ พัฒนาระบบกลางและเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในการใช้งานระบบ

(๑.๓.๑) Openstack Cloud

เป็นระบบเสมือนที่พัฒนาจาก Opensource Community และมีความสามารถในการสร้าง Cloud Services ได้ในระดับอุตสาหกรรม

ประเภทบริการที่จะนำ Openstack มาใช้ดำเนินการ ประกอบด้วย ๓ บริการ ได้แก่

๑. บริการ Openstack Enterprise Cloud

คุณสมบัติของ Openstack Enterprise Cloud เทียบกับ G-Cloud

- มีคุณสมบัติเหนือกว่า G-Cloud ที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ Service Catalog, End User Remote Console, End User Management VM, Full Automation Service, Financial Chargeback ฯลฯ
- ไม่ผูกติดกับผู้ให้บริการทางด้าน Software และ Hardware รายใดรายหนึ่ง (Vendor Neutral)
- มีต้นทุนในการผลิตต่ำกว่าการเช่าใช้บริการเป็นรายปี

แผนการ Migration จาก G-Cloud ไปยัง Openstack Enterprise Cloud

ขั้นตอนที่ ๑	จัดซื้อจัดจ้าง Phase I พร้อมส่งมอบ ระยะเวลา ๙ เดือน (ไตรมาส ๑- ๓ ของปี ๒๕๖๑)
ขั้นตอนที่ ๒	ติดตั้งระบบพร้อมทดสอบ ระยะเวลา ๓ เดือน (ไตรมาส ๓ - ๔ ของปี ๒๕๖๑)
ขั้นตอนที่ ๓	เปิดให้บริการ Cloud Computing ตั้งแต่ไตรมาส ๔ ของปี ๒๕๖๑
ขั้นตอนที่ ๔	โอนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือนจากผู้ให้บริการปัจจุบัน ระยะเวลา ๓ เดือน (ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๖๑- ไตรมาส ๑ ของปี ๒๕๖๒)
ขั้นตอนที่ ๕	จัดซื้อจัดจ้าง Phase ๑.๑ (Disk ขยาย Storage สำหรับ Onsite Backup) ระยะเวลา ๓ เดือน (ไตรมาส ๓ - ๔ ของปี ๒๕๖๑)
ขั้นตอนที่ ๖	เปิดให้บริการ Onsite Backup เริ่มตั้งแต่ ไตรมาส ๔ ของปี ๒๕๖๑ เป็นต้นไป
ขั้นตอนที่ ๗	ติดตั้งระบบ DR พร้อมทดสอบ ระยะเวลา ๓ เดือน (ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๖๓)
ขั้นตอนที่ ๘	เปิดให้บริการ DR Site ตั้งแต่ไตรมาส ๓ ของปี ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

๒. บริการ Big Data as a Service

- คุณลักษณะของ Big Data as a Service ประกอบด้วย Apache Vanilla, Apache Spark, Cloudera, Apache Ambari (Hortonworks Data Platform), Apache Storm, MapR Hadoop Distribution
- เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๑ และจะเริ่มให้บริการได้ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๑

๓. บริการ Data Lake

- เป็นระบบเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ทุกรูปแบบ ซึ่งผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องทราบโครงสร้างของระบบจัดเก็บ และมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่า
- ระบบจัดเก็บใน Data Lake มี ๓ ประเภท ได้แก่ File Storage, Object Storage และ Block Storage
- แผนการดำเนินการ จะเริ่มดำเนินการตั้งแต่ ไตรมาส ๑ ของปี ๒๕๖๒ และเริ่มให้บริการได้ในไตรมาส ๒ ของปี ๒๕๖๓

(๑.๔) ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Government Big Data and Analytic Center)

เป็นศูนย์กลางการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐเพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน โดยทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อาทิเช่น Big Data, Data Analytics, เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI), IoT, Blockchain เป็นต้น เป็นเครื่องมือในการกำหนดโจทย์คำถามและค้นหาคำตอบที่สำคัญต่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการพัฒนาประเทศ

องค์ประกอบของ Government Big Data and Analytics Center มีดังนี้

- กำหนดแนวทางและนโยบายในการขับเคลื่อน Big Data ของประเทศ โดยให้หน่วยงานภาครัฐปฏิรูปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลและปรับกระบวนการทำงานโดยอาศัยข้อมูล (Data Driven) โดยใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)

(ผู้รับผิดชอบ : กระทรวง DE)

- จัดทำโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics Infrastructure) ประกอบด้วย

- o แหล่งทะเลสาบข้อมูลภาครัฐ (Government Data Lake) เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมการบูรณาการข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ภายใต้หลักการออกแบบสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีแบบเปิด มีความยืดหยุ่น ที่มีความปลอดภัยสูง และมีกรอบการกำกับดูแลด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการใช้ข้อมูลร่วมกัน

(ผู้รับผิดชอบ: EGA, CAT, TOT)

- o เครื่องมือซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูล อาทิเช่น Government Big Data Sandbox, Data Visualization and Analytic Tools และเครื่องมือการวิเคราะห์ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นต้น

(ผู้รับผิดชอบ: EGA, CAT, TOT)

- พัฒนากำลังคนทำงานด้าน Big Data ด้วยการสร้างทีมงานเป็น Clusters เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ จากทุกภาคส่วน ได้แก่

- o นักวิทยาการและเทคโนโลยีข้อมูล (Data Science and Technology)

(ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, มหาวิทยาลัย, NECTEC, EGA, Tec Startups)

- o ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกตามรายสาขา (Domain Expert) (ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สภาพัฒน์, ผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนและนักวิชาการต่างๆ)

- o นักวิเคราะห์ข้อมูลประจำหน่วยงานภาครัฐ (Data Analyst)

(ผู้รับผิดชอบ: กระทรวงและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง)

- ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการใช้งานและการพัฒนา Big Data Analytics โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาแหล่งข้อมูลเปิด (Open Data Platform) ผ่านกิจกรรม Technology Innovation Community ต่างๆ รวมถึงการกำหนดแนวทางและการบริการให้คำปรึกษาให้กับทุกภาคส่วน

(ผู้รับผิดชอบ : EGA, DEPA)

แนวทางการดำเนินงานการจัดทำ Government Big Data and Analytics Center มี
ขั้นตอนดังนี้

๑. กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๒. ประสานหน่วยงานทุกกระทรวงเพื่อกำหนดโจทย์ที่มีความสำคัญเร่งด่วน เพื่อมาใช้เป็นประเด็นในการนำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ ส่วนราชการที่เป็นเจ้าของข้อมูลรับผิดชอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
๓. จัดทำกรอบนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลและการเปิดเผยข้อมูลดิจิทัลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน (Data Governance Framework)
๔. จัดทำโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics Infrastructure) และติดตามการบูรณาการข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ ของส่วนราชการ โดยในระยะเริ่มแรกให้เน้นไปที่โจทย์ที่มีความสำคัญเร่งด่วน
๕. จัดตั้งทีมงาน Big Data ในรูปแบบ Clusters โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ จากทุกภาคส่วน มาร่วมกันวิเคราะห์โจทย์และค้นหาคำตอบเพื่อนำไปสู่การกำหนดเชิงนโยบายของรัฐบาล
๖. เสนอแนะการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ และสื่อสารให้ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเกิดความเชื่อมั่นในมาตรการการรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Privacy)
๗. ส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการขับเคลื่อน Government Big Data and Analytics Center โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาแหล่งข้อมูลเปิด (Open Data Platform) ผ่านกิจกรรม Technology Innovation Community ต่างๆ รวมถึงกำหนดแนวทางให้คำปรึกษาให้กับทุกภาคส่วน

(๑.๕) ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ (Government Data Governance)

(ร่าง)เค้าโครงกรอบแนวคิดธรรมนูญและการเปิดเผยข้อมูลดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ

แนวคิดธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Concept)

- นิยามของข้อมูล
- รายการชุดของข้อมูล (Data Catalog)
- ขอบเขตของการจัดการธรรมนูญข้อมูล (Data Governance)
- การบริหารจัดการข้อมูล (Data Management)
- ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการข้อมูลกับธรรมนูญข้อมูล
- กรอบนโยบายข้อมูล (Data Policy)

กรอบธรรมนูญข้อมูล (Data Governance Framework)

- สภาพแวดล้อมของธรรมนูญข้อมูล
 - กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธรรมนูญข้อมูล (ที่ประกาศใช้แล้ว และที่อยู่ระหว่างการร่าง)
 - หลักการของวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการมีธรรมนูญข้อมูล
- โครงสร้างของธรรมนูญข้อมูล (Data Governance Structure)
 - โครงสร้างของบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดการธรรมนูญข้อมูล (Data Governance Structure)
 - บทบาทและความรับผิดชอบ (Role and Responsibilities)
- กระบวนการธรรมนูญข้อมูล (Process)
 - กระบวนการธรรมนูญข้อมูล (Data Governance Process)
 - แนวทางการจัดการกระบวนการและผลที่ได้รับจากการดำเนินการ (Deliverables)
- การวัดการดำเนินการและประสิทธิผลของธรรมนูญข้อมูล
 - ระดับวุฒิภาวะของธรรมนูญข้อมูล (Maturity Level)
 - ระดับคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Quality and Security Levels)
- แนวปฏิบัติการดำเนินการธรรมนูญข้อมูล (Guideline)
 - คู่มือการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
 - เอกสารการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
 - เอกสารการชุดข้อมูลอ้างอิงพื้นฐานสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล
 - เอกสารแนวทางการจัดการข้อมูล (การส่งออก ให้บริการ การนำเข้า การใช้งาน)

(๒) การทำงานและการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการบริหารภาครัฐและให้บริการประชาชน

(๒.๑) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)

ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงาน (MailGoThai) เป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง เพื่อการสื่อสารข้อมูลภาครัฐ ด้วยมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสูง ภายใต้การบริหารจัดการ ระบบปฏิบัติการแบบต่อเนื่อง รองรับการเกิดภัยพิบัติ ครอบคลุมการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และ รองรับการให้บริการ ประชาชน ผ่าน Digital Inbox

Key Principles

๑. มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของการสื่อสารข้อมูลภาครัฐ การบริหารจัดการระบบ และการเชื่อมโยงระบบแบบ Unified Collaborative Service เพื่อเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลแบบครบวงจร ภายในหน่วยงานรัฐและระหว่างหน่วยงาน
๒. รองรับการบริการจัดการข้อมูลและเอกสารในรูปแบบส่วนบุคคลหรือรูปแบบการใช้งานร่วมกันอย่างปลอดภัย
๓. รองรับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการจัดเก็บเอกสารทะเบียนดิจิทัลของประชาชนที่ออกโดยหน่วยงานรัฐผ่าน Digital Inbox
๔. ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่นเดียวกับการบริการด้านสาธารณูปโภค สามารถปรับเพิ่มลดบัญชีรายชื่อและพื้นที่การใช้งาน ความต้องการของหน่วยงานอย่างเหมาะสม
๕. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการเครือข่าย แคตตาล็อกบริการ (Specification, SLA) และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ (MailGoThai Provider Lists) เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด
๖. มีระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึง แจ้งปัญหาการใช้บริการ MailGoThai และภัยคุกคาม
๗. มีการวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานสูงสุดของแต่ละหน่วยงานเป็นรายปี และกำหนดกรอบเพดานราคา (Pre-celling Price) เพื่อเป็นข้อมูลประมาณการงบประมาณที่ต้องจัดสรรสำหรับแต่ละหน่วยงาน โดยใช้วิธีการตั้งงบประมาณแบบรวมศูนย์ และชำระค่าใช้บริการตามปริมาณการใช้งานจริงของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
 - กำหนดมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย คุณลักษณะ มาตรฐานการให้บริการ e-mail และแคตตาล็อกบริการ
 - ออกแบบมาตรฐานการเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูลภาครัฐ ในรูปแบบ Unified Collaborative Service และมาตรฐานการเชื่อมโยงเอกสารทะเบียนดิจิทัลสำหรับประชาชนภายใต้ Digital Inbox
 - ออกแบบระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้บริการ MailGoThai และภัยคุกคาม
 - กำกับดูแลและขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ (MailGoThai Provider) ที่ผ่านมาตรฐาน

๒. ผู้ให้บริการ (MailGoThai Provider) เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ลงทุน บริหารจัดการระบบ และให้บริการ MailGoThai ตามมาตรฐานที่กำหนด
๓. หน่วยงานกลาง (กระทรวง)
 - พัฒนาการเชื่อมโยงเอกสารทะเบียนดิจิทัลสำหรับประชาชนภายใต้ Digital Inbox
 - พัฒนาระบบกลางสำหรับหน่วยงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปริมาณการใช้งาน รวมถึงการแจ้งปัญหาการใช้บริการเครือข่ายและภัยคุกคาม
๔. สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ร่วมกัน กำหนด รายละเอียดคุณสมบัติ กลไกด้าน งบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์เพื่อให้เบิกจ่าย ในลักษณะสาธารณูปโภค
๕. หน่วยงานรัฐผู้ให้บริการ จัดทำคำขอใช้บริการ MailGoThai เพื่อเข้ากระบวนการกลั่นกรอง

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๑๒ เดือน

- **ระยะเวลา ๖ เดือนแรก** จัดทำมาตรฐานบริการ MailGoThai และมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย มาตรฐานการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Unified Collaborative Service และกำหนดกรอบกลไกด้านงบประมาณแบบรวมศูนย์ กระบวนการกลั่นกรอง และกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายในลักษณะสาธารณูปโภค (Pay per Use)
- **ระยะเวลา ๖ เดือนหลัง** เริ่มประกาศคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อลงทะเบียน MailGoThai Provider และ พัฒนาระบบกลางและเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐ ด้านเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารขั้นสูง

(๒.๒) ศูนย์รวมรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ (Government Digital Service Marketplace)

ศูนย์รวมรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ เป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานรัฐในการคัดเลือกผู้ให้บริการ และสร้างโอกาสแก่ผู้ให้บริการในการลงทะเบียนและเชื่อมโยงชุมชนผู้ให้บริการดิจิทัล

Key Principles

๑. รองรับการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานรัฐ และ สร้างชุมชนผู้ให้บริการดิจิทัล เพื่อนำเสนอข้อมูลและรายชื่อผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามมาตรฐานและข้อกำหนดของแต่ละบริการ
๒. มีการกำหนดมาตรฐานผู้ให้บริการดิจิทัลสำหรับบริการ Network , E-MAIL, Cloud, E-Saraban
๓. ช่องทางการขึ้นทะเบียน ตรวจสอบรายชื่อ และ บริหารจัดการ สำหรับผู้ให้บริการดิจิทัล
๔. มีกลไก การตรวจสอบและรับรองการขึ้นทะเบียน
๕. รองรับ Government Digital Service Provider Directory เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา เข้าถึง หมวดหมู่บริการ และการติดต่อ
๖. รองรับ Government Digital Service Collaboration Platform เพื่อสร้างชุมชนแห่งการแลกเปลี่ยนข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่ ผู้ให้บริการดิจิทัล และ ผู้รับบริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

- กำหนดมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลสำหรับบริการ Network , E-MAIL, Cloud, E-Saraban
- กำหนดข้อตกลงบริการ (Specification, SLA) และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ
- ร่วมกับภาคเอกชนในการพัฒนาระบบและบริหารจัดการระบบ
- กำกับดูแลการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการดิจิทัล

แนวทางและวิธีการดำเนินการให้เห็นผลภายใน ๖ เดือน

- กำหนดมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลสำหรับบริการ Network , E-MAIL, Cloud, E-Saraban
- แคลตตลลลลลลลลลล (Specification, SLA) และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ
- กำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาระบบ
- กำหนดวิธีและขั้นตอนการขอใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ พร้อมออกแบบและพัฒนา ระบบ
- เปิดคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อขึ้นทะเบียนผ่านระบบ
- ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้แก่หน่วยงานภาครัฐ

(๒.๓) ช่องทางการแสดงเอกสารดิจิทัล (Digital Inbox)

Digital Inbox เป็นบริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บเอกสารทะเบียนดิจิทัลของประชาชนที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ

Key Principles

๑. เป็นที่อยู่ดิจิทัลในการรับส่งเอกสารทะเบียนดิจิทัลจากหน่วยงานภาครัฐถึงประชาชนผ่านศูนย์ GDX ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย น่าเชื่อถือ
๒. เป็นที่อยู่ดิจิทัลในรูปแบบ E-mail mailbox หรือลักษณะอื่น ที่ประชาชนสามารถเข้าถึง/บริการจัดการเอกสารทะเบียนดิจิทัลได้ด้วยตนเอง
๓. เป็นช่องทางรับการแจ้งเตือนข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง
๔. กำหนดมาตรฐานและคุณลักษณะของ email ที่สามารถให้บริการเป็น Digital Inbox ได้ เช่น Server ตั้งอยู่ในประเทศไทย เพื่อเปิดโอกาสให้เอกชนมีส่วนร่วม
๕. Email Address สามารถใช้เป็น Digital ID สำหรับการยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐ
๖. มีกลไกการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทะเบียนที่รับหรือส่งมาจากศูนย์ GDX

หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานบริการ Digital Inbox และคุณลักษณะกลางของผู้ให้บริการ Digital Inbox
๒. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) กำกับดูแลและขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ digital inbox ผู้ที่จะให้บริการที่ผ่านมาตรฐาน
๓. ภาคเอกชนเป็นผู้ลงทุนและให้บริการ
๔. หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสารทะเบียนดิจิทัลที่อยู่ในระบบ GDX

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๘ เดือน

๑. จัดทำมาตรฐานบริการ Digital Inbox และคุณลักษณะกลางของผู้ให้บริการ Digital Inbox ภายใน ๒ เดือน
๒. Digital Inbox ใช้เวลาประมาณ ๘ เดือน โดยจะเริ่มให้บริการ Digital Inbox ได้ก็ต่อเมื่อศูนย์ GDX และ Digital ID พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว

คุณลักษณะเบื้องต้นของผู้ให้บริการ Digital Inbox

๑. เป็นผู้ให้บริการ Email ที่ Server ตั้งอยู่ในประเทศไทย
๒. ผู้ให้บริการต้องมีขั้นตอน วิธีการแสดงตนและยืนยันตัวตนตามมาตรฐานที่กำหนด
๓. ผู้ให้บริการต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญให้คำปรึกษา รับแจ้งเหตุขัดข้อง และแก้ไขปัญหาแก่ ผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง
๔. ผู้ให้บริการต้องมีขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัยมั่นคงของระบบ Email
๕. ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางการให้บริการ email และ web base เป็นอย่างน้อย

๖. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บประวัติการใช้งาน (Log and statistic) และยินยอมให้มีการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย
๗. ผู้ให้บริการต้องเชื่อมบริการ Digital Inbox กับระบบ One stop Service
๘. ระบบรองรับการแลกเปลี่ยนเอกสารทะเบียนดิจิทัล ตามมาตรฐานที่ GDX กำหนด
๙. ระบบรองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ GDX กำหนด

(๒.๔) ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange) และโครงการยกเลิกการขอสำเนาเอกสาร ระยะที่ ๑

(๒.๔.๑) ศูนย์ Government Data Exchange: GDX

ศูนย์ Government Data Exchange : GDX เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อใช้บริการของรัฐ และช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้อง ขอสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไป

Key Principles

๑. เอกสารทะเบียนดิจิทัลของทุกส่วนราชการ จะต้องเชื่อมโยงกับศูนย์ GDX โดยไม่มีการจัดเก็บเอกสารไว้ที่ศูนย์ GDX
๒. บริการภาครัฐที่ต้องใช้เอกสารทะเบียนประกอบการทำธุรกรรม จะต้องมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านศูนย์ GDX เพื่อให้สามารถร้องขอเอกสารทะเบียนดิจิทัลผ่านศูนย์ GDX โดยการทำธุรกรรมต่าง ๆ ยังคงเกิดที่หน่วยงานผู้ให้บริการดั้งเดิม
๓. บริการภาครัฐที่ต้องใช้สำเนาเอกสารทะเบียนของหน่วยงานอื่นรายการใดประกอบการทำธุรกรรม ให้ร้องขอจากหน่วยงานผู้ออกเอกสารทะเบียนนั้น ผ่านศูนย์ GDX
๔. เอกสารทะเบียนดิจิทัลที่รับส่งจะต้องเข้ารหัสลับ โดยที่คนกลางไม่สามารถเปิดอ่านได้ และไม่มี การเปิดเผยข้อมูลรายบุคคล ซึ่งมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
๕. มีการลงสารบรรณรับ-ส่งที่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง รวมถึงการจัดเก็บ Transaction log สำหรับใช้ในการอ้างอิง ตรวจสอบ และทำ Data Analytics เพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ ได้
๖. เป็นระบบที่สนับสนุนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service: OSS)
๗. รongรับบริการ Digital Inbox สำหรับประชาชนและเอกชนในการร้องขอ หรือรับ-ส่งเอกสารทะเบียนของตนเองจากหน่วยงานผู้ออกเอกสาร
๘. การใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) เพื่อใช้รับรองความถูกต้องของเอกสาร
๙. การดำเนินงานของศูนย์ GDX และหน่วยงานที่มีการรับส่งข้อมูลผ่านศูนย์ GDX ต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Policy)

หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) รับผิดชอบในการจัดตั้งศูนย์ GDX และจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Policy)
๒. หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสารทะเบียน/ใบอนุญาต
๓. หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชน ซึ่งต้องใช้เอกสารทะเบียน/ใบอนุญาตประกอบการทำธุรกรรม

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๑ ปี

๑. ศูนย์ GDX: ระยะเริ่มต้น ใช้เวลาประมาณ ๖ เดือน
๒. โครงการนำร่อง: โครงการ Citizen Feedback ของกพร. มุ่งเน้นให้จุดบริการประชาชนยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้านและหนังสือรับรองนิติบุคคล ภายใน ๖ เดือน

คุณลักษณะเบื้องต้น GDX

๑. ระบบสามารถแลกเปลี่ยนเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยมาตรฐานการแลกเปลี่ยนเอกสารเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หรืออ้างอิง
๒. ระบบมีขั้นตอนและแนวปฏิบัติการรับส่งข้อมูลดิจิทัล เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Policy)
๓. ระบบสามารถลงสารบรรณการรับส่งเอกสารทะเบียนดิจิทัล ตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง
๔. การรับส่งเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างระบบ GDX กับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ต้องมีการเข้ารหัสลับ ป้องกันการเปิดอ่านจากคนกลาง
๕. ระบบรองรับการยืนยันตัวตนการเข้าใช้งานตามมาตรฐานที่กำหนด หรืออ้างอิง
๖. ระบบมีช่องทางการเข้าใช้โดยเชื่อมต่อกับระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One stop service เป็นอย่างน้อย
๗. ระบบสามารถรับ – ส่งเอกสารทะเบียนดิจิทัลไปยังบริการอื่น ๆ โดยเชื่อมต่อกับบริการ Digital Inbox และบริการ One Stop Service ที่จะจัดทำขึ้น เป็นอย่างน้อย
๘. ระบบจัดเก็บประวัติการใช้งาน (Log and statistic) และยินยอมให้มีการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย
๙. ระบบรองรับการนำข้อมูลออกในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อได้ โดยหน่วยงานที่จะใช้ข้อมูลนำไปวิเคราะห์ต้องได้รับการยินยอมจากผู้มีอำนาจ
๑๐. ระบบมีขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัยมั่นคงของระบบ GDX

แนวทางการดำเนินงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการศูนย์ GDX ซึ่งมีบทบาทดังนี้
 - กำหนดกรอบนโยบาย และจัดทำแผนและแนวปฏิบัติการทำงานของศูนย์ GDX (interoperability Guideline)
 - กำหนดและจัดทำแนวปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ GDX
 - ประกาศรูปแบบการเข้าใช้ข้อมูล (Access Matrix)
๒. หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนเอกสารทะเบียนดิจิทัลผ่านศูนย์ GDX ซึ่งมีบทบาทดังนี้
 - ประกาศชุดข้อมูลที่หน่วยงานรับผิดชอบดูแล
 - จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการจัดเก็บเอกสารทะเบียนดิจิทัลที่หน่วยงานรับผิดชอบ
 - แปลงเอกสารทะเบียนที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลและนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล
 - ให้บริการชุดข้อมูลของหน่วยงาน โดยเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับศูนย์ GDX และมีระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ตามมาตรฐานที่กำหนดหรืออ้างอิง
 - จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเป็น contact point เพื่อติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ GDX
๓. หน่วยงานที่ใช้ข้อมูลที่จะแลกเปลี่ยนเอกสารทะเบียนดิจิทัลผ่านศูนย์ GDX ซึ่งมีบทบาทดังนี้
 - ปรับกระบวนการทำงานให้สามารถเข้าใช้ข้อมูลผ่านศูนย์ GDX

๔. หน่วยงานกลางที่ดูแลศูนย์ GDX ซึ่งมีบทบาทดังนี้

- ดูแลบริการจัดการงานศูนย์ GDX ให้เป็นไปตามแนวข้อปฏิบัติของคณะกรรมการศูนย์ฯ
- ให้บริการศูนย์ GDX ตามข้อตกลงการให้บริการ
- สำรวจ และรวบรวมข้อมูลบริการภาครัฐที่สำคัญ และข้อมูลเอกสารทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการดังกล่าวที่จะต้องทำการเชื่อมโยงมายังศูนย์ GDX
- มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญให้คำปรึกษา รับแจ้งเหตุขัดข้อง และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง
- ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการศูนย์ฯ

(๒.๔.๒) การยกเลิกขอสำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และหนังสือรับรองนิติบุคคล

การยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และหนังสือรับรองนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนในการติดต่อขอรับบริการภาครัฐ พร้อมทั้งยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ

หลักการและเหตุผล

๑. การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและบูรณาการระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทำให้ประชาชนและภาคเอกชนได้รับความสะดวก ลดภาระการจัดเตรียมเอกสารในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ
๒. ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล ซึ่งเป็น สำเนาเอกสารพื้นฐานในการติดต่อภาครัฐ

หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
 - รับผิดชอบพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลบัตรประชาชน ทะเบียนบ้านและหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบดิจิทัล (API)
 - ให้คำปรึกษาในการเชื่อมโยงระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ
๒. กรมการปกครองพัฒนาระบบชุดข้อมูลบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ในรูปแบบดิจิทัล (API) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพัฒนาระบบชุดข้อมูลหนังสือรับรองนิติบุคคล ในรูปแบบดิจิทัล (API)
๓. ในกรณีที่หน่วยงานภาครัฐยังไม่มีบริการเชื่อมโยงในรูปแบบดิจิทัลกับเอกสารกลุ่มดังกล่าว ให้หน่วยงานพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๖ เดือน

๑. การกำหนดแนวทางการดำเนินงานโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ความพร้อมของระบบ เชื่อมโยงของหน่วยงาน, การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
๒. สำรวจความพร้อมของระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อตรวจสอบสถานะความพร้อมการเชื่อมโยงข้อมูล
๓. ปรับกระบวนการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อลดการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และหนังสือรับรองนิติบุคคล

๔. พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และหนังสือรับรองนิติบุคคล ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล
๕. อบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบ
๖. หน่วยงานภาครัฐประกาศยกเลิกสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลในรูปแบบกระดาษ

(๒.๕) ศูนย์กลางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Portal)

One Stop Service Portal เป็นศูนย์กลางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถพบกับส่วนราชการผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาจากที่ไหนก็ได้ อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม

One Stop Service Portal แบบออกได้เป็น ๔ ระดับดังนี้

OSS 1.0 คือ รูปแบบการให้บริการแบบงานเอกสารจากหลายกรม โดยพิจารณาจากประเภทของแต่ละ Transaction ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานสูง

OSS 2.0 คือ การแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบ ให้เจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น ต่างกระทรวง หรือ กรม สามารถให้บริการประชาชนได้

OSS 3.0 คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐ และดำเนินการเองผ่าน E-Service Form สำหรับส่งคำขอใช้บริการ

OSS 4.0 คือ มี Virtual OSS ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐและดำเนินการเอง ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เข้าถึงได้อย่างทั่วถึง ทุกที่ ทุกเวลา

Key Principle

๑. เป็นการบูรณาการบริการภาครัฐ โดยปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงานและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล และเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลผ่านศูนย์ GDX เพื่อให้เกิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
๒. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐแบบครบวงจร (One Stop Service : OSS) ผ่าน Website, Mobile Application และ Kiosk
๓. ใช้ single form สำหรับการยื่นคำขอใช้บริการต่างๆ โดยระบบทำการดึงข้อมูลที่เป็นผ่าน GDX และผู้ใช้งานไม่ต้องแนบสำเนาเอกสารที่ออกให้โดยรัฐ
๔. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานให้สามารถใช้แบบฟอร์มร่วมกันได้ และรับรองการยืนยันตัวตนด้วยลายมือชื่อดิจิทัล
๕. มีระบบวิเคราะห์บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน จากข้อมูลพื้นฐานที่เก็บจากระบบ
๖. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการโดยการคลิกไม่เกิน 3 ครั้ง
๗. มีระบบบริการช่วยเหลือผู้ใช้งาน Portal เช่น ตอบคำถาม แนะนำ ชี้แจงด้วย Intelligent Chat
๘. ใช้ Digital ID สำหรับการยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ (ยกเว้นข้อมูลทั่วไปที่เปิดเผยสาธารณะ) ใน OSS
๙. อำนาจในการอนุมัติ อนุญาต เอกสารทะเบียนที่ยื่นผ่าน OSS ยังคงอยู่ที่หน่วยงานรัฐเจ้าของบริการ
๑๐. มีบริการส่วนบุคคลในการจัดเก็บเอกสารทะเบียนดิจิทัล ในรูปแบบ Digital Inbox
๑๑. มีระบบการติดตามสถานะคำขอใช้บริการภาครัฐ (Tracking System) ที่ผ่าน OSS
๑๒. มีการจัดเก็บ Transaction log สำหรับใช้ในการอ้างอิง ตรวจสอบ และทำ Data Analytics เพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ

หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง

๑. กพร. สำรวจและคัดเลือกบริการภาครัฐสำคัญ และปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัล รวมถึงการผลักดันให้ปรับแก้กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการแบบ OSS
๒. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) รับผิดชอบในการออกแบบ และพัฒนาระบบ OSS
๓. หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ OSS

(๒.๖) ตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk)

Government Smart Kiosk เป็นช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk) ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม ทุกที่ ทุกเวลา

Key Principles

๑. เป็นบริการประชาชนแบบ self-serviceเปรียบเสมือนอำเภอออนไลน์ และ Counter Service ของภาครัฐ
๒. ลดความเหลื่อมล้ำ บริการทั่วถึง และเท่าเทียมโดยใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียว
๓. เป็นบริการภาครัฐที่น่าเชื่อถือ มีความมั่นคง ปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
๔. เข้าถึงประชาชน เนื่องจากมีจุดให้บริการในระดับชุมชนชุมชน และพื้นที่ชายขอบ
๕. ความสามารถของตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ คือ ตรวจสอบข้อมูล เช็กสิทธิสวัสดิการ การนัดหมาย การขึ้นทะเบียน ชำระค่าบริการ ยื่นขอ ต่อบริการ และร้องเรียน
๖. ยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนเพียงใบเดียว

หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง

๑. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
 - พัฒนาระบบปฏิบัติการเป็นแบบเปิด (Open source) สำหรับรองรับการบริการจัดการตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ ที่สามารถทำงานโดยใช้ทรัพยากรน้อย และระบบทำงานเสถียรภาพมากขึ้น
 - กำหนดมาตรฐาน Digital Service ภาครัฐ เพื่อบริการให้บริการผ่าน Government Smart Kiosk
 - สร้าง Platform กลางที่เปิดโอกาสให้รัฐ และเอกชนร่วมมือในการพัฒนาบริการสำหรับให้บริการผ่านตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐได้
 - พัฒนา & ติดตั้ง ระบบ Kiosk Monitoring แบบ ให้สามารถ monitor ได้ถึงระบบ service ราย service
 - พัฒนา two-factor authentication สำหรับการยืนยันตัวตน
 - ร่วมมือกับสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ในการใช้ลายนิ้วมือ หรือ PIN Code ในการพิสูจน์ตัวตนเพื่อเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
 - พัฒนา Digital ID และใช้เป็นเครื่องมือในการยืนยัน และพิสูจน์ตัวตนเพื่อเข้าใช้งานหรือเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
๒. กรมการปกครอง เปิดสิทธิ์การเชื่อมโยงข้อมูลลายนิ้วมือ และ PIN Code
๓. หน่วยงานราชการ พัฒนาบริการให้อยู่ในรูปแบบ Digital Service ที่สามารถให้บริการผ่าน Government Smart Kiosk

แผนการดำเนินงานให้เห็นผลภายใน ๑๒ เดือน

- **ระยะเวลา ๖ เดือนแรก** ศึกษาและปรับปรุง Hardware Spec สำหรับ Government Smart Kiosk ที่รองรับการใช้งานระบบปฏิบัติการเป็นแบบเปิด (Open source) ได้ และพัฒนา two-factor authentication สำหรับการยืนยันตัวตน
- **ระยะเวลา ๖ เดือนหลัง** พัฒนา & ติดตั้ง ระบบ Kiosk Monitoring แบบ ให้สามารถ monitor ได้ถึงระบบ service ราย service และพัฒนา Platform กลาง ที่หน่วยงานเจ้าของบริการสามารถพัฒนาการให้บริการผ่าน Kiosk ได้เอง รวมถึงขยายบริการสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนเพิ่มขึ้น

