

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน อปท.

ตัวชี้วัดที่ 1: แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) คำนำน้าหนัก ร้อยละ 20	
1) Digital Government Policy	1. จัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้สามารถบริหารงานและให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ (1) กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) (2) การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) (3) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Integration) (4) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) (5) ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.dga.or.th/th/content/2136/13427/ 2. จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.dga.or.th/th/profile/888/ 3. มีการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมจากประชาชน (Civic Participation) ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมายังหน่วยงานและมีช่องทางให้หน่วยงานแจ้งกลับ มีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์ มีช่องทางให้ผู้ให้บริการลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล มีความเคลื่อนไหวของเนื้อหาในเว็บไซต์ มีลิงก์หรือแชรข้อมูลไปยังสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น 4. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบสถานะคำร้องเรียน
2) Data Governance	5. จัดทำข้อมูลให้เป็นไปตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework) เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลไปใช้ของหน่วยงานภาครัฐถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.dga.or.th/th/profile/2108/ 6. มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ให้สามารถดาวน์โหลดผ่านช่องทางออนไลน์ โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ไม่ติดลิขสิทธิ์ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการนำข้อมูลออกไปใช้ต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งาน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด (2) เปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (อ้างอิงจากการเผยแพร่ชุดข้อมูลบน Data.go.th ควรจะกำหนดรูปแบบข้อมูลที่จะเผยแพร่อย่างน้อยระดับ 3 ตัว (CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data)) ซึ่งหมายถึง ข้อมูลจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญาอนุญาต Open License เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) และไม่มีผู้ถือกรรมสิทธิ์ (Non-proprietary)) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่างๆ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://data.go.th/TermsAndConditions.aspx, https://data.go.th/Documents.aspx
3) Cyber Security Policy	7. จัดทำแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2553/E/078/131.PDF 8. มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงาน โดยเฉพาะมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มีการป้องกันไวรัส / Malware มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล และทำตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องรายชื่อหน่วยงานหรือองค์กรหรือส่วนงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ซึ่งต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับเคร่งครัด พ.ศ. 2559 (เฉพาะหน่วยงานที่มีรายชื่อในประกาศ) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10549 http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10552

ตัวชี้วัดที่ 1: นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) คำนวณ ร้อยละ 20	
4) Budget Allocation	9. พิจารณาของประมาณ โดยมุ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 5 ข้อ ในข้อเสนอแนะที่ 1 10. จัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน 11. จัดทำโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล เช่น โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูล โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล เป็นต้น 12. จัดสรรบุคลากรในการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

มิติที่ 2: ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) คำนวณ ร้อยละ 20	
1) IT Professional	1. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในระยะสั้น อาจพิจารณาสรรหาบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) เพิ่มขึ้น ส่วนในระยะยาว ควรพิจารณาส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพที่เทียบเท่ากับหน่วยงานเอกชน พร้อมกับการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการให้มีความกะทัดรัดคล่องตัว และมีอัตรากำลังคนที่เหมาะสม 2. กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ อาทิเช่น คุณสมบัติด้านรัฐบาลดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในระดับต่างๆ และจัดการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การกำกับดูแลข้อมูล การออกแบบบริการดิจิทัล การเลือกใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล เทคโนโลยีอัจฉริยะต่างๆ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดให้มีการทดสอบความรู้ และมอบใบประกาศนียบัตร (Certificate) สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่สอบผ่านอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก 3. จัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางด้านดิจิทัลในด้านต่างๆ เช่น ด้านเครือข่าย ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านฐานข้อมูล ด้านการบริหารโครงการ เป็นต้น
2) Digital Leadership	4. จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง CIO และแผนพัฒนาทักษะด้านรัฐบาลดิจิทัลของ CIO โดย CIO ควรได้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนดำรงตำแหน่ง และได้รับการอบรมตลอดช่วงที่ดำรงตำแหน่ง 5. CIO เป็นผู้นำในการดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ครบทุกขั้นตอน คือ การวางแผนและผลักดันให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน บริหารจัดการองค์กร หรือให้บริการประชาชน / ภาครัฐกิจ / ภาครัฐ เพิ่มมากขึ้น มีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผน
3) Digital Literacy	6. ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสามารถและความรู้พื้นฐาน ตลอดจนทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.ocsc.go.th/digital_skills 7. ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรมและเรียนรู้ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง Digital Literacy ในทุกมิติ อาทิ ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล ด้านทักษะการออกแบบ เขียนโปรแกรม สร้างสรรค์บริการ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Awareness) ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล (Digital Awareness)
4) Data Literacy	8. พัฒนาความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีทักษะในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic) เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) ได้

มิติที่ 3: บริการภาครัฐ (Public Services) คำนวณ ร้อยละ 30	
1) Proportion of Digital Services	1. ให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัลให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นประชาชน หรือภาครัฐกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน โดยเพิ่มสัดส่วนของจำนวนบริการที่ให้บริการกับประชาชน/ ภาครัฐกิจ/ ภาครัฐ ที่ผ่านช่องทางดิจิทัลให้มากขึ้น 2. พัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้หลากหลายและเหมาะสมกับบริการของหน่วยงานและผู้รับบริการ เช่น การให้บริการดิจิทัลผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของหน่วยงาน หรือการให้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น 3. พัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่านตู้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Kiosk) ตามความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ 4. หน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมทางการเงิน ควรพัฒนาให้สามารถใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Mobile Banking เป็นต้น

มิติที่ 3: บริการภาครัฐ (Public Services) คำนวณ ร้อยละ 30	
1) Proportion of Digital Services	5. พัฒนาศักยภาพดิจิทัลของหน่วยงานให้มากกว่าการให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวหรือสองทาง การให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การให้ส่งคำร้องเพื่อขอข้อมูลต่างๆ การให้บริการทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งธุรกรรมทางการเงินและไม่เป็นการเงิน การขอข้อมูลและความคิดเห็นกับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงาน 6. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการของแต่ละบริการ 7. มีระบบบริหารจัดการ (Backend) ของแต่ละบริการ เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการระบบของแต่ละบริการได้ด้วยตัวเอง 8. จัดทำระบบเก็บบันทึกข้อมูลการใช้ (Log) บริการดิจิทัล ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น จำนวนความถี่ในการใช้บริการ (Transaction) เป็นต้น และข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ลักษณะของบริการที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ เป็นต้น เพื่อใช้วิเคราะห์และปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน 9. ยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการจากผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ 10. ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะกฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น
2) Usability	11. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานเว็บไซต์ เช่น มีภาษาต่างประเทศ มีการขยายขนาดตัวอักษร มีการแนะนำการใช้เว็บไซต์ มีคลังสื่อวิดีโอหรือเสียง เป็นต้น โดยออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน W3C (World Wide Web Consortium) เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแสดงผลหน้าเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้อง และช่วยผู้พัฒนาค้นหาข้อผิดพลาดของเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น 12. ออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน เช่น มีการจัดหมวดหมู่ตามหัวข้อ ออกแบบให้สอดคล้องกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีระบบการคัดกรองการค้นหา มี Help, Home, Search engine และรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์
3) Customer Experience	13. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาศักยภาพดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 14. ให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงานให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้บริการ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุอาจจัดเจ้าหน้าที่เข้าสัมภาษณ์บริเวณเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น 15. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงานอาจกำหนดให้ประเมินทันทีเมื่อใช้บริการเสร็จ หรือกำหนดรอบการประเมินเป็นรายปี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน มีการเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาใช้งานวางแผนปรับปรุงการคุณภาพของบริการต่อไป 16. เก็บสถิติจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ และสถิติผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินการเข้าถึงบริการ 17. ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาศักยภาพบริการ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ (Participation) และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (Feedback) เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัลของภาครัฐ อันจะส่งผลให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และอัตราการใช้งานสูงขึ้น
4) Promote for Using Digital Services	18. ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ส่วนกลุ่มวัยทำงานใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น 19. ดำเนินการติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน 20. ดำเนินการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน

มิติที่ 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) คำนวณ ร้อยละ 10	
1) Internal Integration	1. พัฒนาระบบบริหารจัดการภายในให้ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ ระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบงานบริหารงบประมาณ ระบบการเงินการบัญชี ระบบงานสารบรรณ ระบบงานเลขานุการ ระบบงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ระบบงานบริหารจัดการพัสดุ ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการจัดประชุม เป็นต้น พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถใช้งานระบบ 2. บูรณาการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลการใช้งานแต่ละระบบเข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ที่จะช่วยวางแผนทรัพยากรขององค์กรโดยรวมให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด 3. จัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน โดยกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลดังกล่าว ต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ได้ โดยมุ่งเน้นถึงการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

มิติที่ 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) คำนวณ ร้อยละ 10	
1) Internal Integration	4. พัฒนาระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้รองรับการทำงานของระบบ Single Sign-on เพื่อให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของระบบงานของหน่วยงานได้สะดวกด้วยการใส่รหัสหรือการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.egov.go.th/th/faq/784/23/ 5. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลจากระบบบริหารจัดการภายในไว้บนฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ 6. หน่วยงานควรพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในดิจิทัลให้ครอบคลุมหน่วยงานสาขาด้วย (ถ้ามี) เช่น ระบบงานสารบรรณ ระบบการเงินการบัญชี เป็นต้น
2) External Integration	7. ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก 8. ใช้ระบบดิจิทัลที่เป็นระบบกลาง แทนการพัฒนาขึ้นเอง เพื่อช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐในองค์กรรวม และลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริหารงบประมาณของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 9. ส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถรับ/ส่งเอกสารติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัล โดยไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษ โดยอาจพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมาย ให้สอดคล้องกับการไม่ต้องใช้กระดาษเป็นเอกสารหลักฐานหรือเอกสารสั่งการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน และลดการใช้กระดาษ 10. ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการกระบวนการทำงานข้ามหน่วยงาน เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

มิติที่ 5: โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) คำนวณ ร้อยละ 15	
1) Reliability Infrastructure	1. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / โน้ตบุ๊ก / อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพให้เพียงพอต่อการใช้งาน 2. จัดสรร WiFi สำหรับให้บุคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อใช้งาน 3. กำหนดให้มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ 4. จัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process: BCP) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ มีการทดสอบตามสถานการณ์ที่ได้จัดทำในแผน BCP เพื่อให้การดำเนินงานกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ 5. มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน โดยมีการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อระบบของหน่วยงานเกิดความเสียหาย ระบบที่สำรองข้อมูลไว้ในพื้นที่ห่างไกลจะทำงานทดแทนได้ทันที 6. มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่สำรองไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสามารถใช้งานได้ตามปกติ 7. มีการกำหนดมาตรการการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย มีลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตรเท่านั้น เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน ลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผิดกฎหมาย โดยมีการสุ่มตรวจการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นระยะ ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน 8. มีกลไกการยืนยันตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญ/ระบบที่มีความปลอดภัยสูงของหน่วยงาน เช่น Token Key, Username/Password, บัตรประจำตัวประชาชน, Smart Card ของหน่วยงาน, Biometric Security (ลายนิ้วมือ ม่านตา เสียง) เป็นต้น 9. พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ
2) Data Management	10. มีการบริหารจัดการเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูล 11. มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอย่างเป็นระบบ เช่น อัปเดตทันที (Real Time) หรือรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และอย่างน้อยรายปี 12. มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 13. มีการจัดทำข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก โดยควรอยู่ในรูปแบบ Machine-Readable เช่น CSV, ODS, XML, JSON, SHP, KMZ, RDF เป็นต้น 14. พิจารณาจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake ตามความเหมาะสม เพื่อจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล 15. จัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล โดยต้องจัดทำเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ เชื่อถือได้ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นและนำไปประมวลผลต่อไปได้

มิติที่ 6: เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) คำนวณ ร้อยละ 5	
1) เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร (Connectivity) เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น	1. พิจารณานำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร (Connectivity) เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น มาใช้ในการพัฒนาบริการดิจิทัลที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว เช่น พัฒนา Mobile Application เพื่อตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆ ของประชาชน หรือเป็นช่องทางให้ประชาชนชำระค่าสินค้าหรือบริการ หรือเพื่อเป็นอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น Application สำหรับวัดคำนวณพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ หรือใช้เทคโนโลยี Cloud IoT Platform ที่ทำหน้าที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ IoT ต่างๆ และทำการรวบรวมข้อมูลจากอุปกรณ์เหล่านั้นมาเพื่อทำการประมวลผล เช่น การติดตั้ง Sensor เพื่อวัดปริมาณและคุณภาพของน้ำ เก็บข้อมูลการใช้ตามอาคารบ้านเรือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นต้น
2) เทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics	2. พิจารณานำเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น จัดทำ Big Data เพื่อใช้วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ในการสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ยกกระดับคุณภาพชีวิต ปรับปรุงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการดำเนินงานภาครัฐ
3) เทคโนโลยีด้านความมั่นคง (Trusted Protocol) เช่น Block Chain	3. พิจารณานำเทคโนโลยีด้านความมั่นคง (Trusted Protocol) เช่น Block Chain มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย และข้อมูลที่จัดเก็บมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
4) เทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging) เช่น Quantum Computing, AR, VR	4. พิจารณานำเทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging) เช่น Quantum Computing, AR, VR เป็นต้น มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการภาครัฐของหน่วยงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ: ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) ควรปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน