ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานส่วนภูมิภาคภายใต้สังกัด

ตัวชี้วัดที่ 1: แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 20	
1) Digital Government Policy	1. ดูแลให้หน่วยงานภายใต้สังกัดปฏิบัติตามนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และ/หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานต้นสังกัด โดยมุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่
	2. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชั่น 2.0 ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.dga.or.th/th/profile/888/
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมจากประชาชน (Civic Participation) ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมายังหน่วยงานและมีช่องทางให้หน่วยงานแจ้งกลับ มีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์ มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล มีความเคลื่อนไหวของเนื้อหาในเว็บไซต์ มีลิงก์หรือแชร์ข้อมูลไปยังสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบสถานะคำร้องเรียน
2) Data Governance	5. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ให้สามารถดาวน์โหลดผ่านช่องทางออนไลน์ โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยไม่มีเงื่อนไข 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 ดาว (CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data)) ซึ่งหมายถึง ข้อมูลจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญาอนุญาต Open License เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) และไม่มีผู้ใดถือครองกรรมสิทธิ์ (Non-proprietary)) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่างๆ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://data.go.th/TermsAndConditions.aspx, https://data.go.th/Documents.aspx
3) Cyber Security Policy	6. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงาน โดยเฉพาะมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มีการป้องกันไวรัส / Malware มีการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล และทำตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องรายชื่อหน่วยงานหรือองค์กรหรือส่วนงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ซึ่งต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับเคร่งครัด พ.ศ. 2559 (เฉพาะหน่วยงานที่มีรายชื่อในประกาศ) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.isothai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10549 http://www.isothai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10552
4) Budget Allocation	7. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพิจารณาของบประมาณ โดยมุ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล 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/
	8. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดสรรงบประมาณ (ถ้ามี) อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน
	9. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล เช่น โครงการจัดทำระบบฐานข้อมูล โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล เป็นต้น
	10. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดสรรบุคลากรในการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

มิติที่ 2: ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 20	
1) IT Professional	1. พิจารณาปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนของหน่วยงานภายใต้สังกัดให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในระยะสั้น อาจพิจารณาสรรหาบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) เพิ่มขึ้น ส่วนในระยะยาว ควรพิจารณาส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพทัดเทียมกับหน่วยงานเอกชน พร้อมกับการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการ เพื่อปรับโครงสร้างส่วนราชการให้มีความกะทัดรัดคล่องตัว และมีอัตรากำลังคนที่เหมาะสม
	2. พิจารณาเพิ่มตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัดภายใต้สังกัดตามความเหมาะสม
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ อาทิเช่น คุณสมบัติด้านรัฐบาลดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในระดับต่างๆ และจัดการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การกำกับดูแลข้อมูล การออกแบบบริการดิจิทัล การเลือกใช้และการวิเคราะห์ข้อมูลเทคโนโลยีอัจฉริยะต่างๆ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดให้มีการทดสอบความรู้ และมอบใบประกาศนียบัตร (Certificate) สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่สอบผ่านอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก
	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางด้านดิจิทัลในด้านต่างๆ เช่น ด้านเครือข่าย ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านฐานข้อมูล ด้านการบริหารโครงการ เป็นต้น
2) Digital Literacy	5. สนับสนุนให้หน่วยงานภายใต้สังกัดส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ เพื่อให้มีความสามารถและความรู้พื้นฐาน ตลอดจนทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.ocsc.go.th/digital_skills
	6. สนับสนุนให้หน่วยงานภายใต้สังกัดส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรมและเรียนรู้ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง Digital Literacy ในทุกมิติ อาทิ ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล ด้านทักษะการออกแบบ เขียนโปรแกรม สร้างสรรค์บริการ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Awareness) ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล (Digital Awareness)
3) Data Literacy	7. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีทักษะในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic) เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) ได้

มิติที่ 3: บริการภาครัฐ (Public Services) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 30	
1) Proportion of Digital Services	1. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัลให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นประชาชน หรือภาคธุรกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน โดยเพิ่มสัดส่วนของจำนวนบริการที่ให้บริการกับประชาชน/ ภาคธุรกิจ/ ภาครัฐ ที่ผ่านช่องทางดิจิทัลให้มากขึ้น
	2. รักษาสมดุลระหว่างการจัดหา/พัฒนาระบบ/บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลาง กับการให้สิทธิ์หน่วยงานส่วนภูมิภาคภายใต้สังกัดในการจัดหา/พัฒนา/ต่อยอดระบบ/บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายพื้นที่ เพื่อให้ระบบ/บริการสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้หลากหลายและเหมาะสมกับบริการของหน่วยงานและผู้รับบริการ เช่น การให้บริการดิจิทัลผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของหน่วยงาน หรือการให้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่านตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Kiosk) ตามความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ
	5. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมทางการเงิน พัฒนาให้สามารถใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Mobile Banking เป็นต้น
	6. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาบริการดิจิทัลของหน่วยงานให้มากกว่าการให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวหรือสองทาง การให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การให้ส่งคำร้องเพื่อขอข้อมูลต่างๆ การให้บริการทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งธุรกรรมทางการเงินและไม่เป็นการเงิน การขอข้อมูลและความคิดเห็นกับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงาน
	7. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีระบบบริหารจัดการ (Backend) ของแต่ละบริการ (ในกรณีที่หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาบริการขึ้นเอง) เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการระบบของแต่ละบริการได้ด้วยตัวเอง

มิติที่ 3: บริการภาครัฐ (Public Services) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 30	
1) Proportion of Digital Services	8. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำระบบเก็บบันทึกข้อมูลการใช้ (Log) บริการดิจิทัล ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น จำนวนความถี่ในการใช้บริการ (Transaction) เป็นต้น และข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ลักษณะของบริการที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ เป็นต้น เพื่อใช้วิเคราะห์และปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน
	9. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการจากผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ
	10. ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะกฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อบริบทของหน่วยงานภายใต้สังกัดด้วย
2) Usability	11. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานเว็บไซต์ เช่น มีภาษาต่างประเทศ มีการขยายขนาดตัวอักษร มีการแนะนำการใช้เว็บไซต์ มีคลังสื่อวิดีโอหรือเสียง เป็นต้น โดยออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน W3C (World Wide Web Consortium) เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแสดงผลหน้าเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้อง และช่วยผู้พัฒนาค้นหาข้อผิดพลาดของเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น
	12. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน เช่น มีการจัดหมวดหมู่ตามหัวข้อ ออกแบบให้สอดคล้องกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีระบบการคัดกรองการค้นหา มี Help, Home, Search engine และรองรับการแสดงผลทุกบราวเซอร์
3) Customer Experience	13. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
	14. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงานให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุอาจจัดเจ้าหน้าที่เข้าสัมภาษณ์บริเวณเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น
	15. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงาน อาจจะกำหนดให้ประเมินทันทีเมื่อใช้บริการเสร็จ หรือกำหนดรอบการประเมินเป็นรายปี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน มีการเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาใช้วางแผนปรับปรุงการคุณภาพของบริการต่อไป
	16. พิจารณานำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในส่วนภูมิภาคมาปรับปรุงคุณภาพบริการด้วย และเพิ่มอัตราการใช้งานบริการดิจิทัล
	17. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดเก็บสถิติจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ และสถิติผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินการเข้าถึงบริการ
	18. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ (Participation) และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (Feedback) เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัลของภาครัฐ อันจะส่งผลให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และอัตราการใช้งานสูงขึ้น
4) Promote for Using Digital Services	19. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ส่วนกลุ่มวัยทำงานใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
	20. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน
	21. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน

มิติที่ 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 10	
1) Internal Integration	1. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในให้ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ ระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบงานบริหารงบประมาณ ระบบการเงินการบัญชี ระบบงานสารบรรณ ระบบงานเลขานุการ ระบบงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ระบบงานบริหารจัดการพัสดุ ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการจัดประชุม เป็นต้น พร้อมทั้งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความสามารถใช้งานระบบ
	2. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดบูรณาการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลการใช้งานแต่ละระบบเข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ที่จะช่วยวางแผนทรัพยากรขององค์กรโดยรวมให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน โดยกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลดังกล่าว ต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐานข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ได้ โดยมุ่งเน้นถึงการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

มิติที่ 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 10	
1) Internal Integration	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้รองรับการทำงานของระบบ Single Sign-on เพื่อให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของระบบงานของหน่วยงานได้สะดวกด้วยการใส่รหัสหรือการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.egov.go.th/th/faq/784/23/
	5. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการจัดเก็บข้อมูลจากระบบบริหารจัดการภายในไว้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ
2) External Integration	6. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก
	7. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดใช้งานระบบดิจิทัลที่เป็นระบบกลาง แทนการพัฒนาระบบขึ้นมาเอง เพื่อช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐในองค์รวม และลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริหารงบประมาณของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
	8. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดสามารถรับ/ส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัล โดยไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษ โดยอาจพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมาย ให้สอดคล้องกับการไม่ต้องใช้กระดาษเป็นเอกสารหลักฐานหรือเอกสารสั่งการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน และลดการใช้กระดาษ
	9. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการกระบวนการทำงานข้ามหน่วยงาน เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

มิติที่ 5: โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 15	
1) Reliability Infrastructure	1. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / โน๊ตบุ๊ค / อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพให้เพียงพอต่อการใช้งาน
	2. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดสรร WiFi สำหรับให้บุคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อใช้งาน
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดกำหนดให้มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process: BCP) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ มีการทดสอบตามสถานการณ์ที่ได้จัดทำในแผน BCP เพื่อให้การดำเนินงานกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
	5. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน โดยมีการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อระบบของหน่วยงานเกิดความเสียหาย ระบบที่สำรองข้อมูลไว้ในพื้นที่ห่างไกลจะทำงานทดแทนได้ทันที
	6. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่สำรองไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสามารถใช้งานได้ตามปกติ
	7. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการกำหนดมาตรการการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย มีลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร เท่านั้น เพื่อรักษาความมั่งคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน ลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผิดกฎหมาย โดยมีการสุ่มตรวจการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นระยะตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน
	8. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีกลไกการยืนยันตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญ/ระบบที่มีความปลอดภัยสูงของหน่วยงาน เช่น Token Key, Username/Password, บัตรประจำตัวประชาชน, Smart Card ของหน่วยงาน, Biometric Security (ลายนิ้วมือ ม่านตา เสียง) เป็นต้น
	9. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ
2) Data Management	10. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการบริหารจัดการเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูล
	11. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการอัพเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอย่างเป็นระบบ เช่น อัพเดตทันที (Real Time) หรือรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และอย่างน้อยรายปี
	12. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
	13. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดมีการจัดทำข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก โดยควรอยู่ในรูปแบบ Machine-Readable เช่น CSV, ODS, XML, JSON, SHP, KMZ, RDF เป็นต้น

มิติที่ 5: โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 15	
2) Data Management	14. พิจารณาจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake ตามความเหมาะสม เพื่อจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล โดยพิจารณาจัดทำให้ครอบคลุมความต้องการใช้งานของหน่วยงานภายใต้สังกัดด้วย
	15. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดจัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล โดยต้องจัดทำเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เชื่อถือได้ และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นและนำไปประมวลผลต่อไปได้

มิติที่ 6: เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) ค่าน้ำหนัก ร้อยละ 5	
1) เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร (Connectivity) เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น	1. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพิจารณานำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/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 เก็บข้อมูลการใช้น้ำตามอาคารบ้านเรือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นต้น
2) เทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics	2. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพิจารณานำเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น จัดทำ Big Data เพื่อใช้วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ในการสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ยกระดับคุณภาพชีวิต ปรับปรุงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการดำเนินงานภาครัฐ
3) เทคโนโลยีด้านความมั่นคง (Trusted Protocol) เช่น Block Chain	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพิจารณานำเทคโนโลยีด้านความมั่นคง (Trusted Protocol) เช่น Block Chain มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย และข้อมูลที่จัดเก็บมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
4) เทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging) เช่น Quantum Computing, AR, VR	4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภายใต้สังกัดพิจารณานำเทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging) เช่น Quantum Computing, AR, VR เป็นต้น มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการภาครัฐของหน่วยงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ: ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) ควรปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน