

นิยามศัพท์

แบบสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562

คำศัพท์	คำอธิบาย
รัฐบาลดิจิทัล	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา บริการรัฐบาลดิจิทัล มีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1. การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ 2. การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง 3. การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ส่วนข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน

คำศัพท์	คำอธิบาย
หน่วยงานราชการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะทางปกครอง ซึ่งเป็นการกิจหลักของรัฐ ให้บริการเป็นการทั่วไปและไม่มุ่งกำไร และมีความสัมพันธ์กับรัฐ ซึ่งประกอบด้วยรัฐจัดตั้ง รัฐปกครองบังคับบัญชา ใช้งบประมาณแผ่นดิน ใช้อำนาจฝ่ายเดียวของรัฐเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรม บุคลากรมีสถานะเป็นข้าราชการ และรัฐต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการกระทำของหน่วยงาน
รัฐวิสาหกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหารายได้ ต้องสามารถเลี้ยงตัวเองจากการดำเนินงานเชิงพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลและมีความสัมพันธ์กับรัฐ ซึ่งประกอบด้วยรัฐจัดตั้ง ทุนเกินครึ่งเป็นของรัฐ รัฐมีอำนาจบริหารจัดการ การลงทุนต้องขอความเห็นชอบจากรัฐและรายได้ต้องส่งคืนรัฐ บุคลากรมีสถานะเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ เช่น ธนาคารออมสิน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นต้น
องค์กรมหาชน	หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม ไม่มีวัตถุประสงค์ในการหากำไร เป็นนิติบุคคลและมีความสัมพันธ์กับรัฐ ซึ่งประกอบด้วยรัฐจัดตั้ง ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐหรือสามารถเลี้ยงตัวเองได้ และรัฐมีอำนาจบริหารจัดการ การลงทุนต้องขอความเห็นชอบจากรัฐ บุคลากรมีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์กรมหาชน) (GISTDA) สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์กรมหาชน) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์กรมหาชน) สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์กรมหาชน) เป็นต้น
องค์กรอิสระ	องค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลกิจกรรมของรัฐตามนโยบายสำคัญที่ต้องการความเป็นกลางอย่างเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงจากอำนาจทางการเมือง เช่น สำนักงาน

คำศัพท์	คำอธิบาย
	คณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

ส่วนคำถามสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO)

คำศัพท์	คำอธิบาย
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO)	ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือทำหน้าที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ของหน่วยงาน เป็นตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร ซึ่งหมายรวมถึงการดูแลเกี่ยวกับมาตรฐาน กฎเกณฑ์ โครงสร้าง งบประมาณ กระบวนการให้ความรู้ บุคลากรของหน่วยงานสารสนเทศ โดย CIO เป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (Chief Executive Officer : CEO) เกี่ยวกับการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายรวมของหน่วยงานที่กำหนดไว้ เช่น รองอธิบดี รองผู้อำนวยการ รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น
หน่วยงานของท่าน	หน่วยงานหรือสำนักงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน โดยไม่รวมหน่วยงานต้นสังกัดและไม่รวมหน่วยงานสาขา
หน่วยงานที่ให้บริการ	หน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะให้กับภาครัฐ ภาคธุรกิจ หรือ ภาคประชาชน โดย "บริการ" ในที่นี้ ครอบคลุมถึงบริการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
บริการภาคประชาชน (Government to Citizen : G2C)	การให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ และสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลที่ภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
บริการภาคธุรกิจ (Government to Business : G2B)	การให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐสู่ภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจะต้องให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี เป็นต้น
บริการภาครัฐ (Government to Government : G2G)	การให้บริการจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐสู่ภาครัฐ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีความรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน เช่น การให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
หน่วยงานที่จัดทำนโยบาย	หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและ/หรือแผน พร้อมทั้งผลักดันและติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและ/หรือแผนที่กำหนดไว้ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นต้น
หน่วยงานที่กำกับดูแล	หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นต้น
หน่วยงานที่ประสานงาน	หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสาน สนับสนุน และ/หรือมีการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น
หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (CIO)	หลักสูตรเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการเป็นผู้นำในการบริหารงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการพัฒนาองค์กรไปสู่การผลบรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ การเพิ่มพูนความรู้ และทักษะทางการบริหารองค์กรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีเครือข่ายความร่วมมือที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารและการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
หลักสูตรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) (e-Government for Chief Executive Officer Program : e-GCEO)	หลักสูตรเพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บริหารประเภทบริหารระดับสูง ได้แก่ ปลัด รองปลัด ผู้ตรวจราชการ (ระดับกระทรวง) อธิบดี ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรมไปใช้ในการกำหนดนโยบายองค์กรเพื่อยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสามารถตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และมีความจำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการนำไปใช้ในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และป้องกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วย
หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Executive Program: eGEP)	หลักสูตรเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐที่บริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ ของหน่วยงานที่จะได้รับการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหาร การสร้างวิสัยทัศน์และภาวะความเป็นผู้นำภายใต้หลักธรรมาภิบาล และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ที่มีต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างยั่งยืน
หลักสูตรการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรด้วย Enterprise Architecture (EA)	หลักสูตรเพื่อการบริหารยุทธศาสตร์องค์กรให้เกิดการบูรณาการด้านธุรกิจตั้งแต่ระดับนโยบาย ยุทธศาสตร์ กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานด้วยการคิดที่เป็นระบบ สร้างความเชื่อมโยง ลดความซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการ และสร้างความคุ้มค่าต่อการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้การขับเคลื่อนหน่วยงานไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระบบดิจิทัล	การนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เสี่ยง ภาพตามกระบวนการให้มีคุณลักษณะและใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์จากนั้นจึงส่งออกไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการบริหารจัดการและการให้บริการต่างๆ ตัวอย่างระบบดิจิทัลที่ใช้กันในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลเป็นรูปแบบดิจิทัลในคอมพิวเตอร์ การรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เป็นต้น
พัฒนาระบบโดยหน่วยงานส่วนกลาง	ระบบงานที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้ใช้ระบบบริหารจัดการหน่วยงาน หรือการให้บริการต่อประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบเดียวกัน อาทิ - DPIS (Department Personnel Information System) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลหน่วยงานระดับกรม

คำศัพท์	คำอธิบาย
	- GFMS (Government Fiscal Management Information System) ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ - e-Budgeting (Electronic Budgeting) ระบบงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ - GSMS (Government Strategic Management System) ระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ - e-GProcurement (Thai Government Procurement) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ - IHRS (Internal Auditor Human Resources System) ระบบฐานข้อมูลบุคลากรด้านการตรวจสอบภายใน เป็นต้น
เทคโนโลยีดิจิทัล	การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ดิจิทัล อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
การปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินงานทุกส่วนขององค์กร เริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์/บริการ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ และการกำหนดเป้าหมายในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่
กระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	กระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนงานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย เช่น ระบบบัญชี ระบบบริหารงานบุคคล ระบบงบประมาณ ระบบยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ เป็นต้น
การบริหารจัดการความเสี่ยง	การบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผน เพื่อให้ระดับของความเสียหายและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่สามารถรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ
บริการดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐทั้งผู้ขอรับบริการภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยบริการดังกล่าวอาจจะเป็นในลักษณะของการให้ข้อมูล (Information) มีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน (Interaction) รองรับการดำเนินธุรกรรมภาครัฐ (Interchange Transaction) หรือการบูรณาการ (Integration) ก็ได้ เช่น การขอใช้สาธารณูปโภค การค้นหาตำแหน่งงานว่าง การชำระภาษี เป็นต้น
เมืองอัจฉริยะ (Smart City)	เมืองที่ได้รับการพัฒนารูปแบบและโครงสร้างที่สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลมาประกอบในการบริหารจัดการทรัพยากรของเมืองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของเมืองได้อย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเพื่อช่วยพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพื้นที่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสร้างความปลอดภัยได้มากขึ้น

คำศัพท์	คำอธิบาย
ทักษะด้านดิจิทัล	ความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น - รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ - เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน - ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา - ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร - ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ เป็นต้น
แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	แนวทางเพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง
ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	ความสามารถในการ - เข้าถึงและตระหนักรู้ด้านดิจิทัล - ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน - ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน - ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน - ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data) - ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน - ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)	ความสามารถในการ - ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล - กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล - ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework) - ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA) - บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management) - จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	ความสามารถในการ - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล - จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) - เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล - กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) - บริการเทคโนโลยีดิจิทัล - พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่อง - การให้บริการแบบดิจิทัล

คำศัพท์	คำอธิบาย
	- วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ - พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง
ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Internal Integration and Service Design)	ความสามารถในการ - กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ - วางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ - ออกแบบนวัตกรรมบริการ - สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล - สร้างนวัตกรรมบริการแทนที่ใช้งานได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด - ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง - บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	ความสามารถในการ - กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน - ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design) - จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล - ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning) - ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล - ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	ความสามารถในการ - นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล - นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries) - เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	ความสามารถในการ - ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) - บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล - สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ส่วนที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)

คำศัพท์	คำอธิบาย
การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)	การกำหนดสิทธิในการตัดสินใจและความรับผิดชอบ ในการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการจัดทำ การใช้งาน และการบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงกระบวนการที่กำหนดบทบาท นโยบาย และมาตรฐาน ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้หน่วยงาน สามารถบรรลุเป้าหมายได้
ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.	ร่าง พ.ร.บ. เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มีมาตรการเยียวยา เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	นโยบายเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน โดยดำรงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพความพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศ รวมทั้งคุณสมบัติอื่น ได้แก่ ความถูกต้องแท้จริง (Authenticity) การรับผิดชอบ (Accountability) การปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)
ร่าง พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ร่าง พ.ร.บ. เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มีมาตรการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	โครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงาน และให้บริการได้ในรูปแบบดิจิทัล อาทิ - อุปกรณ์ดิจิทัล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ - ซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานในอุปกรณ์ดิจิทัล - ระบบดิจิทัลในการบริหารงาน หรือให้บริการ - การดูแลรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบดิจิทัล เป็นต้น
การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน (Integration) และมีศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูล	การบูรณาการข้อมูลหรือการรวบรวมและประสานข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเข้าด้วยกัน โดยมีการจัดทำระบบสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และวางแผนงานได้
บริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ	บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service
การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data)	ข้อมูลที่เปิดเผยจากภาครัฐให้สาธารณะสามารถนำไปใช้ได้โดยอิสระ สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้และแจกจ่ายได้โดยใครก็ตามแต่ต้องระบุแหล่งที่มาหรือเจ้าของงานและต้องใช้สัญญา หรือเงื่อนไขเดียวกันกับที่มาหรือตามเจ้าของงานกำหนด เช่น data.go.th ที่เปิดเผยข้อมูลต่างๆ อาทิ - ข้อมูลพิกัดที่ตั้งตำบล - จำนวนรถจดทะเบียน - รายได้เฉลี่ยของประชากร เป็นต้น

คำศัพท์	คำอธิบาย
data.go.th	ศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงหน่วยงานของรัฐ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพของภาครัฐได้ง่าย โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาล เกิดความร่วมมือของภาครัฐ และสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยการดำเนินการของศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐนั้นสร้างมูลค่า ทั้งในด้านของความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การปรับปรุง หรือพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ การสร้างนวัตกรรม การปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ และการเพิ่มมูลค่าให้กับหน่วยงานราชการเอง โดย “ข้อมูลเปิด” นั้น นอกจากจะช่วยให้ประสิทธิภาพของการให้บริการแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานราชการได้
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ตู้สำหรับติดตั้งเครื่องแม่ข่าย แผงวงจรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต อุปกรณ์สำหรับจัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก (External Storage) ค่าเช่าระบบจัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย อุปกรณ์จัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Next Generation Firewall) อุปกรณ์ป้องกันและตรวจจับการบุกรุก (Intrusion Prevention System) อุปกรณ์ป้องกันการบุกรุกเว็บไซต์ (Web Application Firewall) อุปกรณ์ป้องกันการบุกรุกจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Security) ตู้สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย อุปกรณ์ค้นหาเส้นทางเครือข่าย (Router) อุปกรณ์กระจายการทำงาน เครื่องพิมพ์ เครื่องพิมพ์วัตถุ 3 มิติ สแกนเนอร์ อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) จอภาพแบบ LED เครื่องสำรองไฟฟ้า ค่าเช่าพื้นที่ ตู้ Rack สำหรับวางระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเช่าระบบ Cloud Server ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน ชุดโปรแกรมป้องกันไวรัส
โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล	โครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงาน และให้บริการได้ในรูปแบบดิจิทัล อาทิ - อุปกรณ์ดิจิทัล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ - ซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานในอุปกรณ์ดิจิทัล - ระบบดิจิทัลในการบริหารงาน หรือให้บริการ - การดูแลรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบดิจิทัล เป็นต้น
โครงการที่ตรงกับภารกิจหลัก	โครงการที่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก/บทบาทหลัก/แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
การจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsource)	การให้บุคคลภายนอกที่มีทักษะความเชี่ยวชาญ มาทำงานให้กับหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายเวลา และ/หรือทรัพยากรบุคคล เมื่อเทียบกับการที่หน่วยงานต้องดำเนินงานเอง เช่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

คำศัพท์	คำอธิบาย
ผู้บริหารระดับสูง (Executive)	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ ที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน หรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
ผู้อำนวยการกอง (Management)	ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการ กำหนดแนวทาง วางแผน กำกับ ติดตามดูแล ให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ (Academic)	ผู้ใช้อข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย ที่สามารถคิด วิเคราะห์สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์แผนงาน มาตรฐานแนวทาง หรือการจัดบริการขององค์กร รวมทั้งสามารถระบุความต้องการ สร้างสรรค์ออกแบบ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านบริการ (Service)	ผู้อำนวยการความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐ ที่สามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสนับสนุนการสร้างความเชื่อมโยงการบริการข้ามหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technologist)	ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาสร้างสรรค์และออกแบบระบบอัจฉริยะให้แก่หน่วยงาน (Automated Public Service) ตลอดจนสามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้ซึ่งจะสร้างให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล ที่สามารถช่วยสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สายงานนี้ครอบคลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิทยาการคอมพิวเตอร์ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์กำหนดคุณลักษณะของเครื่องจักรระบบติดตั้ง เชื่อมโยงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบเกี่ยวกับชุดคำสั่งระบบ ชุดคำสั่งประยุกต์ การจัดทำ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	คู่มือการใช้คำสั่งต่างๆ กำหนดคุณลักษณะ ติดตั้งและใช้เครื่องมือชุดคำสั่งสื่อสาร การจัดและบริหารระบบสารสนเทศรวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษาแนะนำ อบรมเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ แก่บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	สายงานนี้ คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ติดตามศึกษาความก้าวหน้าเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสายงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านคอมพิวเตอร์ แต่มีความรู้ ความสามารถ หรือบทบาทในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)	ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และปลอดภัย รวมทั้งสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
ประกาศนียบัตรวิชาชีพทางด้านดิจิทัล	Certification หรือประกาศนียบัตรได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรจะต้องผ่านการทดสอบจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินและออกใบรับรอง
ITPE	โครงการสอบมาตรฐานวิชาชีพไอที หรือ Information Technology Professionals Examination: ITPE เป็นอีกแนวทาง เพื่อปรับใช้เป็นเกณฑ์ประเมิน IT Competencies บุคลากรสายงาน IT และ Non-IT รวมทั้งใช้ประกอบการสรรหา คัดเลือก เลื่อนขั้น ปรับตำแหน่ง ของบุคลากร อีกทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการเติมเต็มช่องว่าง (Gap Filling) ด้านการพัฒนาบุคลากรไอซีทีด้านการประเมิน IT Competency ของบุคลากร ซึ่งมาตรฐานข้อสอบ ITPE นั้น ใช้วัดทักษะของบุคลากรทางด้าน IT ได้ครอบคลุมในหลายๆ มิติ เช่น ด้านกลยุทธ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านเทคโนโลยี นอกจากนั้น ผลการทดสอบของ ITPE ยังสามารถนำมาช่วยทำ Competency เพื่อวางแผนในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้าน IT ขององค์กรได้อีก ซึ่งบุคลากรคนใดมีจุดอ่อนในมิติไหน ก็จะเน้นการพัฒนาในมิตินั้นๆ ซึ่งจะช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างบุคลากรทางด้าน IT ขององค์กรได้เป็นอย่างดี
Digital Literacy	ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
Infographic	การนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของกราฟิกที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้ชมเข้าใจความหมายของข้อมูลทั้งหมดได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้นำเสนอมาช่วยขยายความเข้าใจ

คำศัพท์	คำอธิบาย
การอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic)	รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐานที่สุด โดยเน้นการอธิบายว่าอะไรกำลังเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดอะไรขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายถึงสาเหตุการเกิดได้
การคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic)	รูปแบบการใช้ข้อมูลที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยจะเป็นการ “พยากรณ์” หรือ “ทำนาย” สิ่งที่กำลังเกิดขึ้น โดยใช้ข้อมูลในอดีตร่วมกับโมเดลทางคณิตศาสตร์ต่าง ๆ หรือร่วมกับการทำ Data Mining เช่น กรมควบคุมมลพิษจะมีเรื่องของการควบคุมคุณภาพอากาศ สามารถทำ Predictive Analytics เรื่องมลพิษทางอากาศได้
การวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic)	รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล ที่มีความซับซ้อนและยากที่สุด เพราะไม่เพียงพยากรณ์หรือทำนายว่าอะไรจะเกิดขึ้น แต่ยังให้คำแนะนำในทางเลือกต่างๆ รวมถึงผลที่จะตามมาของแต่ละทางเลือกด้วย รวมทั้งมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนการวิเคราะห์ เมื่อได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

คำศัพท์	คำอธิบาย
การบริการในรูปแบบที่เป็นดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการและการบริการออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถทำด้วยตนเอง หรือติดต่อรับบริการผ่านเคาน์เตอร์ที่มีการให้บริการโดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ และการจองคิวทำหนังสือเดินทางออนไลน์ เป็นต้น
ผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service)	ผู้รับบริการสามารถดำเนินการธุรกรรมได้ด้วยตนเองผ่านระบบบริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น
เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Counter Service)	เคาน์เตอร์ที่มีบุคลากรของภาครัฐให้บริการช่วยเหลือประชาชน เช่น Government Counter Services (GCS) / One Stop Services เป็นต้น
Kiosk	ตู้บริการอัตโนมัติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ และบริการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น จุดบริการ Government Smart Kiosk เป็นต้น
หน่วยบริการส่วนกลาง	จุดให้บริการภาครัฐ ณ สำนักงานในพื้นที่ส่วนกลาง/หน่วยงานระดับกรม เช่น กรมการกงสุล เป็นต้น
หน่วยบริการส่วนภูมิภาค	จุดให้บริการภาครัฐ ณ สำนักงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาค เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด เป็นต้น
ศูนย์บริการร่วม	จุดให้บริการภาครัฐ ซึ่งรวบรวมบริการของหลายหน่วยงาน ไว้ ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์บริการร่วมภาครัฐ (G-Point) เป็นต้น
การจัดทำคู่มือประชาชนตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ...” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ

คำศัพท์	คำอธิบาย
	ภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ
ระบบบริหารจัดการ (Backend)	ระบบจัดการเว็บไซต์ เปรียบได้กับหลังบ้าน ถือเป็นส่วนการจัดการเนื้อหา รวมถึงโครงสร้างของเว็บไซต์ สำหรับให้ผู้ดูแลเว็บไซต์เข้ามาบริหารจัดการเว็บไซต์
ประเภทการให้บริการตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติ	ในการประเมินผลการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการของภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนนั้น องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้พัฒนาดัชนี E-Government Development Index (EGDI) ขึ้นโดยกำหนดหลักที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการยกระดับการให้บริการของภาครัฐในรูปแบบของดัชนีบริการออนไลน์ (Online Service Index : OSI) ซึ่งถูกแบ่งไว้ 4 ระดับ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ระดับที่ 1 Emerging Information Services ระดับที่ 2 Enhanced Information Services ระดับที่ 3 Transactional Services ระดับที่ 4 Connected Services
Emerging Information Services	การให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน เช่น ภารกิจ นโยบาย โครงสร้างองค์กร และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงไปยังกรมหรือกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถติดตามข่าวสารและค้นหาข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานได้
Enhanced Information Services	การเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีทั้งรูปแบบการสื่อสารทางเดียว หรือแบบสองทางอย่างง่าย เช่น การให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น นอกจากนี้ อาจยังมีฟังก์ชันวิดีโอและเสียงในหลายภาษา ประชาชนสามารถส่งคำร้องเพื่อขอแบบฟอร์มและข้อมูลส่วนตัวได้
Transactional Services	การมีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) กับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งรวมถึงการส่งคำร้องเพื่อขอข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับนโยบาย โครงการ หรือกฎระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งมีการให้บริการทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งธุรกรรมทางการเงินและไม่เป็นการเงิน ซึ่งบางรายการจำเป็นต้องอาศัยการยืนยันตัวตนเพื่อรับบริการ
Connected Services	การใช้ช่องทางดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเชิงรุกเพื่อขอข้อมูลและความคิดเห็นกับประชาชนผ่านรูปแบบ “เว็บ 2.0” หรือเครื่องมืออื่นๆ การให้บริการดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบระหว่างหน่วยงานทั้งในหน่วยงานระดับกรมและกระทรวงซึ่งมีรัฐบาลเป็นผู้ให้บริการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric) โดยเป็นรูปแบบบริการที่แตกต่างกันไปตามความต้องการและลักษณะของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงานรัฐได้อีกด้วย
Transaction	การดำเนินการต่างๆ เช่น การติดต่อ การทำธุรกรรม การซื้อขาย เป็นต้น

คำศัพท์	คำอธิบาย
ธุรกรรมทางการเงิน	การให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเงิน เช่น การชำระภาษี การชำระเงิน การฝากเงิน การโอนเงิน การถอนเงิน เป็นต้น
การชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล	การชำระค่าสินค้าและบริการหรือโอนเงินบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านช่องทางดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หรือ เงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
e-payment	กระบวนการชำระเงินระหว่าง ผู้จ่าย/ผู้โอนเงินไปยังผู้รับเงินโดยเป็นการโอนสิทธิการถือครองเงิน หรือการโอนสิทธิการถอนเงิน หรือหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่เปิดไว้กับผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการทางดิจิทัลทั้งหมดหรือบางส่วนที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การโอนผ่านทาง ATM บัตรเครดิต บัตรเดบิต การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
Digital Payment	การชำระเงินที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลในทุกขั้นตอน ไม่จำเป็นต้องใช้เงินสดหรือบัตร ขั้นตอนทั้งหมดทำผ่านทางออนไลน์ โดยผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินใช้ช่องทางดิจิทัลทั้งการจ่ายและรับเงิน เช่น การชำระเงินด้วยสกุลเงินดิจิทัลเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น
Line@ หรือ Line Official	บัญชี LINE สำหรับธุรกิจหรือบริษัท เพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางธุรกิจหรือการส่งข่าวสารข้อมูล มีฟังก์ชันมากมายที่จะช่วยให้ลูกค้ารู้จักและทราบถึงคุณสมบัติของบริษัท แปรนต์ และสินค้าของผู้ใช้
Chat Bot	การนำเทคโนโลยีในการตอบบทสนทนาแบบอัตโนมัติ มาช่วยหน่วยงานในการตอบคำถามจากผู้ใช้งาน เช่น แชทบอทของร้านค้าออนไลน์ที่ช่วยตอบคำถามจากลูกค้า เป็นต้น
การประเมินความพึงพอใจ	การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อ หลังจากได้รับบริการแล้ว เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การให้ผู้มาใช้บริการทำแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

คำศัพท์	คำอธิบาย
ระบบบริหารจัดการภายใน	ระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนงานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย อาทิ 1. ระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล 2. ระบบงานนโยบาย แผนงาน โครงการ 3. ระบบบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชี 4. ระบบงานสารบรรณและเลขานุการ 5. ระบบงานจัดซื้อพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ 6. ระบบงานนิติการ 7. ระบบงานประชาสัมพันธ์ 8. ระบบงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำศัพท์	คำอธิบาย
e-Meeting	การประชุมที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาอำนวยความสะดวกในการดำเนินการประชุม เริ่มตั้งแต่การจัดเตรียม ระเบียบวาระการประชุม การนำเรื่องที่เสนอ เข้าสู่วาระต่างๆ ตามระเบียบปฏิบัติของ หน่วยงานในการประชุมแต่ละครั้ง และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมดูวาระการประชุมที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนการประชุม และในระหว่างดำเนินการประชุมผ่านทางคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของผู้เข้าร่วมประชุมได้
Single Sign-on	ความสามารถของระบบการยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) ที่รองรับการให้ผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบ (Login) ครั้งเดียว แล้วสามารถเข้าใช้งานระบบหลายระบบได้ โดยไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้งานซ้ำอีก
ฐานข้อมูล	การจัดเก็บข้อมูลที่บันทึกจากหลายรายการให้เป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบงานต่าง ๆ ร่วมกันได้ เช่น ฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (GINFO) ฐานข้อมูลกำลังคนภาครัฐ ของสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ไม่ใช่สำนักงานสาขาหรือไม่ใช่หน่วยงานในระดับภูมิภาคของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)	ระบบที่มีคุณลักษณะรองรับงานสารบรรณ มีคุณลักษณะในการรับหนังสือเข้า-หนังสือออก สามารถออกประกาศ/คำสั่ง สามารถค้นหา จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการ และลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนามรับทราบผ่านระบบดิจิทัล สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการใช้งานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน
ระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารให้ทำเอกสาร ยืนยันตามไปทันทีการส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือในกรณีที่ต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

ส่วนที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

คำศัพท์	คำอธิบาย
เซิร์ฟเวอร์ (Server)	เครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง แก่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นลูกข่าย ในระบบเครือข่าย ซึ่งเซิร์ฟเวอร์ในทางคอมพิวเตอร์ มี 3 ความหมาย คือ 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการอะไรบางอย่างแก่คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น 2. ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการอะไรบางอย่างแก่คอมพิวเตอร์หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น 3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อะไรบางอย่างแก่คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น
CCTV	โทรทัศน์วงจรปิด (closed circuit television: CCTV) เป็นระบบการบันทึกภาพเคลื่อนไหวด้วยกล้องวงจรปิด ซึ่งเป็นระบบสำหรับการใช้เพื่อการรักษาความปลอดภัย หรือใช้เพื่อการสอดส่องดูแลเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่นอกเหนือจากการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด
โปรแกรมลิขสิทธิ์	โปรแกรมที่ได้รับการอนุญาตให้ใช้งานจากผู้พัฒนาอย่างถูกกฎหมาย เช่น Windows, Microsoft Offices เป็นต้น
Cloud	บริการระบบคอมพิวเตอร์เสมือนในรูปแบบการแชร์ทรัพยากรร่วมกัน โดยระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน จะเป็นทรัพย์สินของผู้ให้บริการ ส่วนบรรดาข้อมูลที่มีการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจะเป็นสิทธิของหน่วยงานนั้นๆ เช่น G-Cloud ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานบนอินเทอร์เน็ตแบบใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยี Cloud ซึ่งเก็บทรัพยากรไว้บนอินเทอร์เน็ต สามารถเรียกใช้งานผ่านเครือข่ายได้ตลอดเวลาจากกระยะไกล ปรับขนาดได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีการจัดสรรทรัพยากร ลดภาระการบริหารจัดการ และมีความมั่นคงปลอดภัยสูง ทั้งนี้ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานหลักบนบริการ Cloud Computing เช่น ระบบประมวลผลระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบเครือข่าย ตลอดจนอุปกรณ์พื้นฐาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น Storage, Server, Operating System ที่ทำให้สามารถใช้งานซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้ไม่ต้องบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเอง
IP Phone	IP Phone (ไอพีโฟน) หรือที่เรียกว่า IP Telephony คือ โทรศัพท์ที่ใช้รองรับเทคโนโลยี VoIP มีลักษณะการทำงานต่างกับโทรศัพท์บ้านแบบอนาล็อกที่ใช้กันอยู่ทั่วไป เวลาใช้งานจะต้องต่อไอพีโฟนเข้ากับโครงข่าย LAN หรือ WiFi โดยตรง (ซึ่งต้องมี server หรือ IP PBX รองรับบริการให้บริการโทรศัพท์ภายในโครงข่าย IP ด้วย) โดยไอพีโฟนจะนำเอาเสียงที่อยู่ในรูปสัญญาณดิจิทัลขนาด 64 Kbps มาบีบอัดพร้อมกับการเข้ารหัส ที่มีลักษณะพิเศษใช้ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ (Low-bit-rate Vocoder) ให้เหลือประมาณ 8-10 Kbps แล้วจัดให้อยู่ในรูปแพ็คเกจไอพี (IP Packet) ก่อน จากนั้นก็จะส่งผ่านเครือข่ายไปยังปลายทางที่ต้องการ ซึ่งทำให้ IP Phone สามารถต่อเชื่อมกับเครือข่าย LAN ได้ทันที โดยไม่ต้องเดินสาย โทรศัพท์แยก เหมือนระบบ Analog

คำศัพท์	คำอธิบาย
อุปกรณ์ Conference	ชุดอุปกรณ์สำหรับการประชุมทางไกลประกอบด้วยจอคอมพิวเตอร์หรือจอโทรทัศน์ ลำโพง ไมโครโฟน ระบบเสียง โทรศัพท์สำหรับประชุมทางไกล อุปกรณ์ควบคุม เป็นต้น
การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การทำให้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร อยู่ในสภาวะที่พร้อมต่อการปฏิบัติการหรือพร้อมให้เจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงาน
การจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process)	แผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะวิกฤตเพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Process)	แผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะวิกฤตเพื่อบริหารการดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ถูกฉีกต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
ระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน	ระบบที่ช่วยให้ข้อมูลของหน่วยงานไม่ได้รับความเสียหายหรือสูญหาย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินด้วยการสำรองข้อมูล
สำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล	การสำรองข้อมูลไว้ภายนอกหน่วยงานในสถานที่ที่มีความปลอดภัย ซึ่งห่างจากสถานที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อป้องกันการสูญหายข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูลของหน่วยงาน
มาตรฐานสากล ISO/IEC27001	มาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems : ISMS) มาตรฐานนี้ให้ต้นแบบสำหรับการประเมินความเสี่ยง การออกแบบด้านการรักษาความปลอดภัยและการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการความปลอดภัย มาตรฐานนี้ได้ระบุแนวทางการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่จะช่วยในการเก็บรักษาข้อมูลทั้งเป็นดิจิทัลและเอกสารได้อย่างปลอดภัย มาตรฐาน ISO/IEC27001 เป็นมาตรฐานสากลเพียงมาตรฐานเดียวที่สามารถตรวจประเมินได้สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล มาตรฐานนี้จะให้การรับรองว่าองค์กรได้ดำเนินงานโดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดตามสัญญาอันเกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญ
ไวรัส	ชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการใดๆ ที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อบุกรุกเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน และสร้างความเสียหายให้กับระบบของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ
Malware	โปรแกรมประสงค์ร้ายต่างๆ โดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ การทำให้ระบบเสียหาย รวมไปถึงการโจรกรรมข้อมูล
การโจรกรรมข้อมูล	การที่บุคคลไม่ว่าจากทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร หาวิธีการเข้าถึงข้อมูลแล้วนำออกไปใช้โดยไม่ได้รับการยินยอมจากองค์กร
Token Key	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบหรือพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งาน ต้องใช้งานร่วมกับรหัสผ่าน หรือ Password ในการพิสูจน์ตัวตน เช่น การสร้างรหัส OTP สำหรับการเข้าใช้งานระบบ เป็นต้น
Smart Card	บัตรที่มีการฝังชิพคอมพิวเตอร์ไว้ภายในบัตร โดยชิพดังกล่าวบรรจุข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบดิจิทัล เช่น บัตร smart card ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นต้น
Biometric Security	การนำเอาข้อมูลด้านชีวภาพมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น ลายนิ้วมือ ม่านตา ใบหน้า เป็นต้น

คำศัพท์	คำอธิบาย
ความซ้ำซ้อนของข้อมูล	การเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลายๆ ที่ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Redundancy) เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลนั้น อาจจำเป็นต้องตามไปแก้ไขทุกๆ แฟ้มที่จัดเก็บแยกกันอีกเพื่อให้ตรงกัน จึงทำให้เสียเวลาเป็นอย่างมาก
ความสมบูรณ์ของข้อมูล	ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะขึ้นกับวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิธีการประมวลผล ดังนั้นในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลต้องสำรวจและสอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์
Data Warehouse	คลังสำหรับเก็บข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลจาก Database หรือฐานข้อมูลต่างๆ ในองค์กร เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน การจัดทำแผนงาน ข้อมูลของ Data Warehouse จะไม่ได้เป็นแบบ Real-time แต่จะเป็นข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา (Historical) มีความหลากหลายของข้อมูลมาก เพราะเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาจำนวนมาก ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นลักษณะเฉพาะของ Big Data
Data Lake	ที่เก็บส่วนกลางซึ่งช่วยให้จัดเก็บข้อมูลที่มีและไม่มีโครงสร้างในทุกขนาดได้ สามารถจัดเก็บข้อมูลตามที่เป็นโดยไม่ต้องวางโครงสร้าง และยังสามารถใช้การวิเคราะห์ประเภทต่างๆ ได้ ตั้งแต่ Dashboard และการแสดงภาพไปจนถึงการประมวลผล Big Data การวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ และ Machine Learning เพื่อสร้างแนวทางการตัดสินใจที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

คำศัพท์	คำอธิบาย
Mobile หรือ Mobile Application	ซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อทำงานบนอุปกรณ์พกพาอย่างสมาร์ทโฟน เช่น LINE, Google Map, Instagram เป็นต้น
IoT	เครือข่ายของสิ่งที่มีอุปกรณ์ดิจิทัลฝังตัวอยู่ เช่น เซ็นเซอร์ หรือ ซอฟต์แวร์ เป็นต้น โดยสามารถเชื่อมต่อถึงกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการใช้งาน เช่น การเกษตรที่อาศัยการทำงานร่วมกันของระบบเซ็นเซอร์ที่วัดความชื้น ปริมาณแสงแดด อุณหภูมิ ระบบฐานข้อมูลพีช และระบบน้ำ ปรับปริมาณแสง และระบบปรับอุณหภูมิ ที่ทำงานสอดคล้องกันเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเจริญเติบโตของพืชมากที่สุด และแม่นยำที่สุด
AI	ปัญญาประดิษฐ์ คือ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถในการคิด ตัดสินใจ กระทำอย่างมีเหตุผล เองได้ เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์มาช่วยในการทำงานภาครัฐ การวินิจฉัยโรค การตรวจสอบใบหน้า รวมถึงการตัดสินใจต่างๆ เป็นต้น
Big Data Analytics	การนำข้อมูลที่มีปริมาณมหาศาล อยู่ในหลากหลายรูปแบบ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มาวิเคราะห์ ประมวลผล รวมถึงมีเครื่องมือที่ใช้ในการจำลองหรือพยากรณ์ ตามภารกิจหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ปรับปรุงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการดำเนินงานภาครัฐ

คำศัพท์	คำอธิบาย
Machine Learning	ส่วนการเรียนรู้ของเครื่อง ถูกใช้งานเสมือนเป็นสมองของ AI (Artificial Intelligence) อาจพูดได้ว่า AI ใช้ Machine Learning ในการสร้างความฉลาด มักจะใช้เรียกโมเดลที่เกิดจากการเรียนรู้ของปัญญาประดิษฐ์ ไม่ได้เกิดจากการเขียนโดยใช้มนุษย์ มนุษย์มีหน้าที่เขียนโปรแกรมให้ AI (เครื่อง) เรียนรู้จากข้อมูลเท่านั้น ที่เหลือเครื่องจัดการเอง
Deep Learning	ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่เลียนแบบการทำงานของระบบโครงข่ายประสาท (Neurons) ในสมองมนุษย์ ถือเป็นขั้นขั้นของ Machine Learning
Robotics	สาขาวิชาหนึ่งในเรื่องของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องการออกแบบสร้าง และประดิษฐ์หุ่นยนต์ หมายถึง วิชาที่ศึกษาว่าด้วยเรื่องการผลิตหุ่นยนต์
Block Chain	เป็นรูปแบบการเก็บข้อมูล (Data structure) แบบหนึ่ง ที่ทำให้ข้อมูล Digital transaction ของแต่ละคนสามารถแชร์ไปยังทุกๆ คนได้ เป็นเสมือนห่วงโซ่ (Chain) ที่ทำให้ block ของข้อมูลลิงก์ต่อกันไปยังทุกๆ คนเป็น โดยที่ทราบว่าใครที่เป็นเจ้าของและมีสิทธิในข้อมูลนั้นจริงๆ และเนื่องด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชนไม่ต้องอาศัยคนกลางในการเก็บข้อมูล แต่เป็นการให้ผู้ใช้งานทุกคนถือเอกสารชุดเดียวกัน เมื่อมีการอัปเดตก็จะอัปเดตด้วยกัน จึงมั่นใจได้ว่าเอกสารเหล่านั้นเชื่อถือได้แน่นอนไม่มีการปลอมแปลง เช่น การจัดเก็บข้อมูลของประชาชนที่ถูกเก็บโดยหลายหน่วยงาน ตั้งแต่แรกเกิดไปจนถึงวัยสูงอายุ ให้เป็นชุดเดียวกันบนเครือข่ายบล็อกเชน เป็นต้น
Quantum Computing	ระบบคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนจากการทำงานบนแผงวงจร มาใช้คุณสมบัติพิเศษของอะตอมแทน โดยจากเดิมที่คอมพิวเตอร์ปัจจุบันจะแทนค่าข้อมูลด้วย Bit อันประกอบด้วยตัวเลข 0 กับ 1 ทีละตัวแล้วนำไปประกอบกัน แต่ระบบ Quantum Computing จะใช้อะตอมที่มีคุณสมบัติของ Quantum Bit หรือ Qubit สามารถประมวลผลเป็นตัวเลข 0 หรือ 1 พร้อมกันได้ทำให้แต่ละ Qubit ทำงานได้เร็วกว่า Bit อย่างมหาศาล นอกจากนี้ Qubit ยังสามารถสื่อสารกับอะตอมที่เป็น Qubit ด้วยกันได้โดยไม่ต้องผ่านสื่อกลาง ทำให้ Qubit สามารถประมวลผลร่วมกันได้ราบรื่นและรวดเร็ว รวมถึงรองรับงานแบบ Multitasking ได้ง่ายกว่า
AR	Augmented Reality หรือ AR เป็นการรวมสภาพแวดล้อมจริงกับวัตถุเสมือนเข้าด้วยกันในเวลาเดียวกัน โดยวัตถุเสมือนที่วานั้น อาจจะเป็นภาพ วิดีโอ เสียง ข้อมูลต่างๆ ที่ประมวลผลมาจากคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เทปเล็ด หรืออุปกรณ์สวมใส่ขนาดเล็กต่างๆ และทำให้สามารถตอบสนองกับสิ่งที่จำลองนั้นได้ เช่น เกม Pokemon Go เป็นต้น
VR	Virtual Reality หรือ VR เป็นการจำลองสภาพแวดล้อมจริงเข้าไปให้เสมือนจริง โดยพยายามทำให้เหมือนจริงผ่านการรับรู้ของไม่ว่าจะเป็น การมองเห็น เสียง การสัมผัส หรือแม้กระทั่งกลิ่น และทำให้สามารถตอบสนองกับสิ่งที่จำลองนั้นได้ เช่น การจำลองการขับเครื่องบิน เป็นต้น