รายงานผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ตามที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการในการประชุมครั้งที่ 10/256 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564 นั้น โดย สพร. ได้ดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าว และขอสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไตรมาสที่ 4 ซึ่งมีความสำเร็จตามแผนฯ เท่ากับร้อยละ 92 โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้สัมฤทธิ์ผลลัพธ์ดังกล่าวข้างต้น มีความสำเร็จของการดำเนินงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนบริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ (Digital Government Services)

(1) โครงการศูนย์กลางข้อมูลให้ประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ ติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Services: OSS) สำนักงานฯ ได้จัดทำศูนย์กลางข้อมูลให้ประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ ติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ประชาชน ธุรกิจ และชาวต่างชาติ สามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ของรัฐได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือตู้บริการเอนกประสงค์ (Kiosk) โดยเป็นการให้บริการแบบดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ (Fully Digital Experience) ประกอบด้วย

การพัฒนาพอร์ทัลกลางสำหรับประชาชน (Citizen Service Portal) ที่รวบรวมข้อมูลและงานบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐสามารถหาข้อมูลสำหรับการดำเนินชีวิต รวมถึงทำธุรกรรมออนไลน์ไว้ในที่เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล และบริการของภาครัฐ ที่ผ่านมา ได้ให้บริการแอปพลิเคชันที่เป็นพอร์ทัลกลางสำหรับประชาชนในชื่อ "ทางรัฐ" ซึ่งมีบริการสำคัญ ๆ เพื่อการให้บริการแก่ประชาชน และสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนได้ผ่าน D.DOPA ปัจจุบันมีบริการใหม่บนแอปพลิเคชันทางรัฐสะสมแล้วกว่า 45 บริการ โดยเป็นบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 31 บริการจาก 17 หน่วยงาน อาทิเช่น บริการของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริการของกองทุนประกันวินาศภัย บริการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และบริการเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น และมีผู้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไปใช้งานแล้ว 81,768 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นปริมาณธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านระบบ 484,811 ครั้งจากผู้ใช้บริการ 37,149 ราย ยิ่งไปกว่านั้นสำนักงานฯ ยังมุ่งเน้นขยายบริการสำคัญ ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

การพัฒนาพอร์ทัลกลางสำหรับภาคธุรกิจ (Biz Portal) เป็นศูนย์กลางข้อมูลให้ธุรกิจติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว หรือ BizPortal และเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลธุรกิจและเป็นระบบกลางในการยื่นคำขอใหม่ เปลี่ยนแปลง/แก้ไข ต่ออายุ และยกเลิก ใบอนุญาตแบบออนไลน์ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารหลักฐานระหว่างหน่วยงาน ตามมาตรการลดสำเนาฯ ของรัฐบาล ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องยื่นเอกสารต่าง ๆ ที่ทางราชการออกให้ผ่านระบบ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น เป็นต้น เพื่อการจัดตั้งหรือดำเนินธุรกิจที่ติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ แบบเบ็ดเสร็จ

ครบวงจร ณ จุดเดียว ที่เว็บไซต์ biz.govchannel.go.th โดยมีบริการสำหรับภาคธุรกิจ ได้แก่ ระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบขอขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ลูกจ้าง บริการขอติดตั้งไฟฟ้า บริการขอติดตั้งน้ำประปา และบริการขอติดตั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้รับบริการสามารถขอรับบริการกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้พร้อมกันในลักษณะ Single Form ซึ่งมีการนำร่องให้บริการอยู่ 78 ใบอนุญาตใน 25 ประเภทธุรกิจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้ผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการในรูปแบบ Fully Digital บนระบบ Biz Portal จนมีผู้ประกอบการมาใช้บริการ Biz Portal แล้วถึง 762 ราย หรือคิดเป็น 1,177 คำขออนุญาต

(2) โครงการพัฒนาระบบกลางด้านกฎหมาย (Law Portal) สำนักงานฯ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้พัฒนาระบบกลางด้านกฎหมาย (Law Portal) ขึ้น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางด้านกฎหมายของประเทศ รวมถึงเป็นช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำกฎหมายหรือร่างกฎหมาย รวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมและติดตามตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายของประเทศได้ ปัจจุบันสำนักงานฯ ได้พัฒนาระบบกลางด้านกฎหมาย (Law Portal) ระยะที่ 1 แล้วเสร็จ เปิดให้บริการระบบกลาง Production Version law.go.th เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2564 มีกฎหมายเข้าสู่ระบบเพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเมินผลสัมฤทธิ์รวมทั้งหมดแล้วจำนวน 36 ฉบับ จาก 12 หน่วยงาน มีผู้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นมากถึง 37,279 ครั้ง โดยนำกฎหมายเข้าสู่ระบบกลางฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็น เช่น ประเมินผลสัมฤทธิ์ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ร.บ. เวนคืนอสังหาริมทรัพย์ฯ โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองฯ

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังได้ทำการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบกลางด้านกฎหมาย ระยะที่ 2 แล้วเสร็จ และอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมเพื่อเปิดให้บริการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ต่อไป

(3) โครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (e-Saraban, Conference) สำนักงานฯ ได้จัดทำระบบบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นระบบงานสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐให้สามารถติดต่อสื่อสาร ส่งผ่านข้อมูล โดยใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือในการเข้าถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารภาครัฐแบบครบวงจร รวมถึงประหยัดประมาณและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

<u>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</u> เป็นบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเองและสามารถเชื่อมโยงงานสารบรรณกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาและขั้นตอนระหว่างหน่วยงานได้ ที่ผ่านมาสำนักงานฯ ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 ณ โรงแรมอมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐร่วมกันพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นโครงสร้างพื้นฐานเพื่อต่อยอดไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยปัจจุบันมีผู้ใช้งานสูงสุดจำนวน 4,413 บัญชีรายชื่อ จาก 346 หน่วยงาน เช่น กรมการพัฒนาชุมชน โรงพยาบาลกันทรลักษ์ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ กรมสารบรรณทหารบก และสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เป็นต้น

<u>ระบบห้องประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายภาครัฐ (GIN Conference)</u> เป็นระบบการประชุมทางไกลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานภาครัฐเกิดการประหยัดทรัพยากรและระยะเวลา

ในการจัดประชุมได้ ซึ่งเป็นระบบที่หน่วยงานภาครัฐเห็นถึงประโยชน์และให้ความสนใจนำมาใช้มากถึง 313 หน่วยงาน หรือจำนวน 3,740 บัญชีรายชื่อ โดยมีจำนวนห้องประชุมมากถึง 19,004 ห้องประชุม เช่น สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 7 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระนอง หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารม้าที่ 3 กองกำลังผาเมือง ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 7 กองทัพเรือภาคที่ 1 และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระนอง เป็นต้น

(4) โครงการพัฒนาระบบเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (MailGoThai , G-Chat) สำนักงานฯ ได้ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางที่ปลอดภัยในการสื่อสารภายในหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 ซึ่งมีคำสั่งให้หน่วยงานภาครัฐนำระบบ G-Chat และ MailGoThai ไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และลดความเสี่ยงในการถูกลักลอบนำข้อมูลทางราชการไปใช้ในทางทุจริตและเกิดความเสียหาย ที่ผ่านมาสำนักงานฯ ได้จัดทำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางขึ้นเพื่อการสื่อสารในภาครัฐภายใต้บริการซอฟต์แวร์ติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านระบบเครือข่ายที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงและอยู่ภายใต้การบริหารจัดการระบบปฏิบัติการแบบต่อเนื่อง ปัจจุบันมีหน่วยงานให้ความไว้วางใจใช้ระบบ MailGoThai เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารหลักจำนวน 397 หน่วยงานหรือคิดเป็น 245,549 บัญชีรายชื่อ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการปกครอง กรมสรรพากร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมศุลกากร เป็นต้น และมีการใช้บริการ G-Chat จำนวน 268 หน่วยงาน หรือคิดเป็น 34,212 บัญชีรายชื่อ เช่น กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น

(5) โครงการพัฒนาและบริหารจัดการระบบบัตรสุขภาพ เพื่อติดตามและประเมินความเสี่ยงต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ในกลุ่มนักเดินทางเข้า – ออกประเทศไทย (DHP) สำนักงานฯ ร่วมกับ 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) กรมควบคุมโรค 2) กรมการกงสุล 3) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ 4) บริษัทการท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) พัฒนาแนวทางการบูรณาการแอปพลิเคชันในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขึ้น ภายใต้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนา โดยเป็นการพัฒนาระบบบัตรสุขภาพเพื่อใช้สำหรับผู้เดินทางซึ่งจะทำหน้าที่บันทึกข้อมูลสุขภาพ ช่วยในการเฝ้าระวังและประเมินความเสี่ยง แจ้งระดับความเสี่ยง และยืนยันความปลอดภัยของผู้เดินทาง ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์สามารถนำไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงจากประวัติ การเดินทางของผู้ใช้บริการ และระงับการแพร่ระบาด รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยว และส่งเสริมเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย ที่ผ่านมาสำนักงานฯ ได้พัฒนาระบบระบบบัตรสุขภาพเพื่อติดตามและประเมินความเสี่ยงต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ในกลุ่มนักเดินทางเข้าออกประเทศไทยแล้วเสร็จ ปัจจุบัน มีผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนผ่านระบบจำนวน 268,656 คน และได้รับผลความพึงพอใจจากหน่วยงานผู้ขับเคลื่อนบริการ Thailand Plus มากถึงร้อยละ 85.5 พร้อมขยายผลการพัฒนาระบบตามมติที่ประชุมศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชัน (ศปก.สอ.) ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 23 กันยายน 2564 ซึ่งเห็นชอบให้สำนักงานฯ ออกแบบและพัฒนาระบบการลงทะเบียนให้แก่นักท่องเที่ยวก่อนเดินทางเข้าประเทศ (Pre-Approved) ในรูปแบบ Web-based ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เพื่อให้สามารถใช้งานและรองรับการเดินทางเข้าประเทศได้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ต่อไป

(6) โครงการอำนวยความสะดวกภาครัฐในการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล สำนักงานฯ ได้เข้าไปรับฟังและเก็บข้อมูลบทบาท หน้าที่ การดำเนินงาน รวมถึงข้อจำกัดของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เช่น กรมส่งเสริมการเกษตรในเรื่องของฐานข้อมูลการยืนยันพื้นที่เพาะปลูกจริงของเกษตรกร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในเรื่องของฐานข้อมูลเกษตรกรรวมทุกเรื่อง เน้นการช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลขีดขิน อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ในเรื่องของฐานข้อมูลผู้อยู่อาศัย เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดทำเป็นโซลูชัน (ระบบสนับสนุน) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นต่อการทำงานเข้าไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาให้หน่วยงานสามารถได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังได้พัฒนาระบบ Digital Transcript ประยุกต์ใช้กับมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้ง อบรมกระบวนการจัดทำ Digital Transcript ให้แก่มหาวิทยาลัย ภาครัฐ และภาคเอกชนใน 175 หน่วยงาน จำนวน 786 คน และยกระดับพัฒนาระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารสำคัญทางการศึกษา และทดสอบการใช้งานระบบ Digital Transcript ภายในสำนักงานฯ เองด้วย ยิ่งไปกว่านั้น ยังดำเนินการอบรมการใช้งานระบบบริหารงานและให้บริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Service) แบบออนไลน์ ให้กับ 56 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 30 จังหวัด ครอบคลุม 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมเตรียมพัฒนาระบบแม่เหียะโมเดล Version 2.0 ต่อไป

(7) โครงการสร้างการรับรู้ด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) สำนักงานฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่เว็บไซต์รูปแบบใหม่ ที่รองรับ PDPA เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ยังมีการสร้างการรับรู้ด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้แก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ผ่านการเผยแพร่เนื้อหาที่ให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Website , Facebook, Twitter, YouTube, LINE, Google Search และ Influencer Publisher Online ถึง 19,544,496 ครั้ง รวมทั้ง การสร้างการรับรู้ด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลผ่านช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ 38 ครั้ง และยังมีการสัมมนาและนิทรรศการในรูปแบบออนไลน์ 27 ครั้ง ได้แก่ การเปิดตัวแอปพลิเคชัน Thailand Plus ณ ทำเนียบรัฐบาล เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2564 และกิจกรรม Road Show ณ จังหวัดขอบแก่น เมื่อวันที่ 16-17 พฤศจิกายน 2563 เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ

<u>แผนงานที่ 2</u> แผนงานพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Innovation)

(8) โครงการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานฯ ได้จัดตั้งศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ หรือ AI Gov Center ขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาและประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ปัญญาประดิษฐ์ถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ประเทศไทยยังขาดผู้เชี่ยวชาญเข้ามารองรับความต้องการทั้งในภาคเอกชน ภาครัฐ และภาคการศึกษา รวมถึงการสร้างชุมชนปัญญาประดิษฐ์ (AI Community) ผ่านศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคการศึกษาจะได้รับประโยชน์จากการจัดตั้งศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐมากมาย เช่น ลดการลงทุนซ้ำซ้อน ผลักดันนวัตกรรมเปิดภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างชุมชน AI ต่อยอดบริการ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานภายใต้ศูนย์ฯ ดังต่อไปนี้

1) เปิดศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563 โดยได้รับเกียรติจาก นายอนุชา นาคาศัย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานเปิดศูนย์ปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ

ณ โรงแรมอวานี พลัส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ โดยรัฐมนตรีได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐว่า ประเทศที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ให้ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว และสามารถประยุกต์ใช้ในบริบทที่หลากหลาย

2) จัดทำหนังสือ “กรอบปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ” เพื่อรวบรวมข้อมูลและแนะนำแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและผู้ที่สนใจจะนำปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้ในหน่วยงาน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นที่ศึกษาได้ด้วยตัวเอง และได้เผยแพร่ให้ดาวน์โหลดได้ที่ https://dgti.dga.or.th/e-books-ai-government-framework/

3) จัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายฯ โครงการ Super AI Engineer ร่วมกับสมาคมปัญญาประดิษฐ์แห่งประเทศไทย (AIAT) เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2563 เพื่อการพัฒนานวัตกรรม วิศวกร นักวิจัย และวิสาหกิจเริ่มต้น และสร้างความตระหนักด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนผ่านของภาคเศรษฐกิจและสังคมจากยุคเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่ยุคปัญญาประดิษฐ์

4) ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในการศึกษาและพัฒนาต้นแบบระบบ DGA Chatbot เพื่อใช้ในการช่วยเหลือและตอบคำถามผู้ใช้บริการผ่านช่องทางไลน์ รวมกับการใช้ช่องทางรองรับการให้บริการที่มีอยู่เดิม ปัจจุบันระบบสามารถให้บริการได้ดังนี้ (1) แจ้งปัญหาการใช้งานและสอบถามข้อมูลของ GIN2.0 (2) แจ้งปัญหาการใช้งานและสอบถามจุดให้บริการของ Government Smart Kiosk

5) พัฒนาระบบการจัดทำคำของบประมาณบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล (DG) ในรูปแบบ e-Form แล้วเสร็จพร้อมใช้งานสำหรับการของบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้

6) พัฒนาแพลตฟอร์มแชทบอท (Chatbot) เพื่อจะนำมาใช้กับส่วน “ท้องถิ่น” อาทิ โครงการแม่เหียะโมเดลในอนาคตอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่นำแพลตฟอร์มนี้ไปใช้ประโยชน์ เช่น สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมกิจการเด็กและเยาวชน เป็นต้น

7) พัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์สำหรับงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือ AI for PA ภายใต้ความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานฯ กับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในกระบวนการตรวจยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานในแง่ของความเป็นกลาง และมีมาตรฐานการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(9) โครงการศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ (DGTi) สำนักงานฯ ได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐไทยแบบครบวงจร เพื่อผลักดันและสนับสนุนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การค้นคว้าและการวิจัยองค์ความรู้ในการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเพิ่มประสิทธิภาพ ยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1) สำนักงานฯ ร่วมกับกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนานโยบาย และกรุงเทพมหานคร ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “การพัฒนาต้นแบบบริการร่วมระหว่างหน่วยบริการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก เยาวชน และครอบครัวด้วยดิจิทัล (Seamless Transaction Services)”

2) สำนักงานฯ ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ 11 หน่วยงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช

มงคลตะวันออก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ (ชลบุรี) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สมาคมปัญญาประดิษฐ์ประเทศไทย สมาคมสมองกลฝังตัวไทยและสมาคมเมกเกอร์ประเทศไทย ใน **"โครงการ สมาร์ทชลบุรี"** เพื่อร่วมกันผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับกระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชน และการบริหารงานหน่วยงานในท้องถิ่น

3) การสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เพื่อเตรียมจัดตั้งเป็นศูนย์ Virtual DGTi และลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อสนับสนุนการจัดโครงการ DGTi Roadshow ในการประกวดนวัตกรรมดิจิทัลในการให้บริการประชาชน

4) โครงการประกวดนวัตกรรม "ท้องถิ่นดิจิทัล 2564" เปลี่ยนแนวคิด พลิกรูปแบบการทำงาน เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลงานดิจิทัลโซลูชันของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ และเฟ้นหาสุดยอดผลงานนวัตกรรม

ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้จัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ (DGTi) ร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมทั้งเปิดให้บริการระบบ Social Listening ซึ่งเป็นโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลจากโซเชียลมีเดียให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้กับ 49 หน่วยงานใน 30 จังหวัด ครอบคลุม 4 ภูมิภาค อาทิ เทศบาลนครจังหวัดขอนแก่น องค์การบริการส่วนจังหวัดเชียงราย เทศบาลตำบลบางเสร่ จังหวัดชลบุรี เทศบาลตำบลมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง จังหวัดตรัง เป็นต้น และได้ดำเนินการฝึกอบรมให้กับกรมการพัฒนาชุมชนมาอย่างต่อเนื่องด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 อำนวยความสะดวกภาครัฐด้วยโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและสภาพแวดล้อมใหม่

<u>แผนงานที่ 3</u> แผนงานการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐอย่างมีธรรมาภิบาล (Data Governance)

(10) โครงการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมการเปิดเผยและใช้ประโยชน์จากข้อมูล สำนักงานฯ ได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้เกิดการเปิดเผยและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิด (Open Government Data and Data Analytics Center) เพื่อสร้างกลไก แนวทางและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาล รองรับการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจากข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) การจัดหาเครื่องมือเพื่อการจัดการข้อมูลภาครัฐด้วย New Technology (Data Management Tools) สำนักงานฯ ได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับการใช้งานเครื่องมือ National Data Catalogue และ Agency Data Catalogue ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากที่สุด

2) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมการใช้ข้อมูล จัดงานนิทรรศการ เสวนาหัวข้อ "ข้อมูลเปิด เพื่อชีวิต" "Open Data for Life Saving" แนวคิดสากลที่ส่งเสริมให้รัฐบาลทั่วโลก เปิดข้อมูลภาครัฐสู่ภาคเอกชนและประชาชน โดยได้รับเกียรติจากนายอนุชา นาคาศัย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมเป็นประธานเปิดงาน เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2564 และหลากหลายวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐ และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้กับกรมการพัฒนาชุมชน มีผู้เข้าอบรม 60 คน หลักสูตรการธรรมาภิบาลข้อมูลเปิดและใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้กับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีผู้เข้าอบรม 50 คน เป็นต้น

3) การพัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการจัดเตรียมข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลให้มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Management Tool for Data Governance) เพื่อสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ยกตัวอย่างเช่น ระบบ Data Catalog/Metadata โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานฯ ได้จัดอบรมแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถจัดทำ Data Catalogue และอธิบายมาตรฐาน Metadata จำนวน 14 ฟิลด์ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดได้

4) การขับเคลื่อนให้เกิดข้อมูลเปิดบนศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data Driven - Dataset) ผ่านการเผยแพร่ผ่าน data.go.th โดยมีชุดข้อมูลสำคัญที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ประเทศทั้ง 4 ด้าน อาทิ 1) ด้านสวัสดิการ (Welfare) ได้แก่ ชุดข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน (จากระบบบูรณาการข้อมูลการตายจากอุบัติเหตุทางถนน 3 ฐาน) ของกรมควบคุมโรค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ ชุดข้อมูลปริมาณการใช้งานเน็ตประชารัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม 2) ด้านเกษตร (Agriculture) ได้แก่ ชุดข้อมูลข้อมูลทะเบียนกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์จังหวัดลำพูน ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลำพูน ชุดข้อมูลข้อมูลการบริหารจัดการน้ำ 3) ด้านการศึกษา (Education) ได้แก่ ชุดข้อมูลจำนวนนักเรียนขาดแคลน/จำนวนนักเรียนด้อยโอกาส ชุดข้อมูลจำนวนนักเรียนพิการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ 4) ด้านเศรษฐกิจ (SMEs) ได้แก่ ชุดข้อมูลปริมาณการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ชุดข้อมูลข้อมูลโรงงานในเขต EEC ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม/เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นต้น

5) การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data Platform) บนเว็บไซต์ data.go.th ปัจจุบัน มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐรวมทั้งหมด จำนวน 3,777 ชุดข้อมูล ผู้เข้าเยี่ยมชมรวมทั้งหมด จำนวน 6,433,967 ครั้ง (ข้อมูลจาก Google Analytic) เช่น รายได้และค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติย้อนหลัง 5 ปี ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ชุดข้อมูลสถิติรายงานการเข้ารักษาโรคและสภาวะต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังได้จัดทำ Catalog-dga.data.go.th เป็นระบบบัญชีข้อมูลเพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่อยู่บน data.go.th ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และจัดทำระบบการ Upload Open Data แบบอัตโนมัติ ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐมาใช้ประโยชน์แล้ว ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พร้อมขยายผลต่อไปในอนาคต

<u>แผนงานที่ 4</u> แผนงานการบริหารจัดการด้านนโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรฐานการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Soft Infrastructure: Policy and Standard)

(11) โครงการจัดทำแนวทาง มาตรฐานและข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2564 ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้ดำเนินการขับเคลื่อนแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประจำปี พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเรื่อง “การใช้ใบแสดงผลการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Transcript)” ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติสั่งการให้ สำนักงานฯ ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องขยายผลให้หน่วยงานของภาครัฐรับรู้ในเรื่องการนำเอกสารสำคัญทางการศึกษาในรูปแบบดิจิทัล (Digital Transcript) ไปใช้ในหน่วยงานและให้ถือเสมือนเอกสารต้นฉบับหรือฉบับจริง โดยในการประชุมคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ 1/2564 และครั้งที่ 2/2564 มีมติ

เห็นชอบการใช้ใบแสดงผลการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Transcript) เพิ่มเติม โดยให้ขยายผลไปยังไปยังมัธยมศึกษาตอนปลาย และสถาบันการศึกษาทั้งรัฐและเอกชนด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ในส่วนของการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้นได้ผ่านความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว อยู่ระหว่างการจัดทำฐานข้อมูลจากการสำรวจฯ ปี 2561- 2564 และเตรียมการจัดงานประกาศผล Digital Government Awards ต่อไป

ทั้งนี้ในส่วนของการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของแผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานฯ ได้มีการติดตามสถานะข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำนวน 30 หน่วยงาน ถือเป็นการติดตามอย่างเป็นทางการภายหลังจากการประกาศแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว โดยมีหน่วยงานให้ข้อมูลตอบกลับมา จำนวน 24 หน่วยงาน 60 โครงการ ซึ่งจะนำข้อมูลไปประมวลผลในลำดับต่อไป

สำหรับการจัดทำมาตรฐานฯ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานฯ ได้จัดทำมาตรฐานแล้วเสร็จ 2 ฉบับ ได้แก่ 1) มาตรฐานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวทางการจัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐ เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำบัญชีข้อมูลที่ได้มาตรฐานและสอดคล้องตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และ 2) มาตรฐานฯ การใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐของบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว และอยู่ระหว่างประกาศในราชกิจจานุเบกษา

นอกจากนี้ สำนักงานยังอยู่ระหว่างจัดทำมีมาตรฐานฯ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอื่น ๆ เช่น (ร่าง) แนวทางการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลสำหรับนิติบุคคล (ภาพรวม) (ร่าง) แนวปฏิบัติการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร่าง) แนวทางการลงทะเบียนบัญชีข้อมูลภาครัฐ (ร่าง) ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำนโยบาย/แนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อมูล (ร่าง) หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพข้อมูล (ร่าง) กรอบแนวทางการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (ร่าง) มาตรฐานฯ ด้านความหมายข้อมูลเรื่องข้อมูลบุคคล (ร่าง) มาตรฐานฯ ด้านความหมายข้อมูลเรื่องข้อมูลนิติบุคคล (ร่าง) มาตรฐานฯ ด้านความหมายข้อมูลเรื่องข้อมูลสถานที่/ที่อยู่ เป็นต้น

<u>แผนงานที่ 5</u> แผนงานการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกภาครัฐ (Digital Government Platform)

(12) โครงการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX) สำนักงานฯ ได้จัดทำศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อต้องการใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐ สามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งระบบ GDX Platform ที่รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ซึ่งเริ่มพัฒนาและใช้กับบริการภายในมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และเริ่มให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบ API Interface ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผ่านโครงการสำคัญต่าง ๆ อาทิ โครงการลดสำเนาเกระดาษเพื่อการบริการประชาชน (Smart Service) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ นอกจากนี้ ยังได้ให้บริการในรูปแบบ Simple GUI สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่พร้อมจะเชื่อมโยงข้อมูลแบบ System-to-System ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีหน่วยงานภาครัฐใช้บริการ GDX Platform บนเว็บไซต์ gdx.dga.or.th ของสำนักงานฯ แล้วเป็นจำนวน 169 หน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์

ของกรมการปกครอง ข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) ของกรมสรรพากร และข้อมูลสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และมีการเรียกใช้งานรวมถึง 63.3 ล้านครั้ง ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้เชื่อมโยงชุดข้อมูลเพิ่มเติมอีก 4 ชุดข้อมูล ได้แก่ ชุดข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ชุดข้อมูลเอกสารสิทธิ์ที่ดินของกรมที่ดิน ชุดข้อมูลเกษตรกรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ชุดข้อมูลใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม หรือ ใบ กว. ของสภาวิศวกรรม รวมทั้งยังเปิดให้หลายระบบเข้ามาเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อใช้ลงทะเบียนฉีดวัคซีน เช่น แอปพลิเคชันหมอพร้อม ระบบลงทะเบียนของจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

(13) โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) สำนักงานฯ ได้ให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักความเร็วสูงของภาครัฐที่ครอบคลุมไปยังหน่วยงานระดับกรมทั่วประเทศและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และขยายการให้บริการได้ครบทั้ง 76 จังหวัด ปัจจุบันมีจำนวน 3,274 หน่วยงาน/จุดติดตั้ง เช่น กรมการปกครอง (ระบบเทียบราชฎร์) สำนักราชเลขาธิการ ศาลากลางจังหวัดทั่วประเทศ ศูนย์บริการโลหิตสภากาชาดไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ กรมควบคุมโรค ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง (GFMIS) และหน่วยงานภายใต้ระบบ CCTV สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังคงให้บริการอย่างต่อเนื่องกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด

(14) โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย (GSI (DG Links)) สำนักงานฯ ได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐให้มีมาตราฐานสากล และมีความมั่นคงปลอดภัยในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ เพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของประเทศและสร้างการมีส่วนร่วม โดยสำนักงานได้ยกระดับเครือข่าย GIN ไปสู่เครือข่าย DG Links เพื่อเป็นเครือข่ายอินทราเน็ตภาครัฐที่เชื่อมต่อทุกหน่วยงานด้วยมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสูงที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการจาก ทั้งภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ (เรียกว่า “GSI Provider”) โดยมีการกำหนดนโยบาย และมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งการจัดการอย่างเป็นระบบรองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอ ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้จัดทำมาตรฐานและคู่มือด้านเทคนิคโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัย และเชื่อมต่อเครือข่าย DG-Link ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 105 หน่วยงาน อาทิ ศาลากลางจังหวัดทั่วประเทศ 76 หน่วยงาน หน่วยงานความมั่นคง ระบบ CCTV ของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 27 หน่วยงาน และหน่วยงาน Agenda Base ซึ่งต้องเชื่อมต่อมายังส่วนกลาง 2 หน่วยงาน รวมทั้งหมดมากถึง 105 หน่วยงาน ทั่วประเทศ เป็นต้น

(15) โครงการศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (DGA Data Center (DG Cloud)) สำนักงานฯ ได้จัดทำโครงสร้างพื้นฐานอันประกอบด้วย Private Cloud (DG Cloud) DGA Private Network และ GSI จะเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินการด้าน Data Service ของสำนักงานฯ ที่มีภารกิจหลักตาม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 อาทิ Open Government Data, GDX, OSS และ DGA Applications เป็นต้น โดยเป็นศูนย์ข้อมูลภาครัฐที่มีมาตรฐานสากลและมีความมั่นคงปลอดภัย เพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของประเทศ คุ้มค่า สร้างการมีส่วนร่วม ผ่านบริการกลางที่สำนักงานฯ ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐดังกล่าว ที่ผ่านมาได้ดำเนินการ Migrate ข้อมูลบนระบบ G-Cloud ที่ Site DGA ไปยัง GDCC เสร็จเรียบร้อย ปัจจุบันพร้อมรองรับการให้บริการระบบ Data.go.th และ Law.go.th แล้ว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มทักษะความสามารถบุคลากรภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

<u>แผนงานที่ 6</u> แผนงานการยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Government Workforce)

(16) โครงการยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Government Digital Skills) สำนักงานฯ ได้จัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy หรือ TDGA) ขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพทางด้านทักษะดิจิทัล และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปยกระดับและปรับปรุงการให้บริการภาคประชาชน สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ มีทั้งแบบ On-site และ Online ที่สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาทักษะดิจิทัลที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1 Digital Literacy</u> คือ กลุ่มที่ต้องมีทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ โดยมีผู้ผ่านการอบรมแล้วจำนวน 298,201 คน

<u>กลุ่มที่ 2 Digital High Level Skill</u> คือ กลุ่มที่ต้องมีทักษะด้านดิจิทัลขั้นสูงและเฉพาะด้านสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมีผู้ผ่านการอบรมแล้วจำนวน 28,490 คน

อาทิ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หลักสูตร World Disruption ผลกระทบกับการบริหารยุคใหม่ ให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ รุ่นที่ 2 ความสำคัญของธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวทางการจัดทำนโยบายข้อมูล (Data Policy) ตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework) กระบวนการจัดทำ Digital Transcript สัมมนาเชิงวิชาการด้านตรวจสอบภายใน บทบาทการดำเนินงาน การกำกับดูแล การตรวจสอบเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐ และกฎหมายด้านดิจิทัล การนำเทคโนโลยี AI และ ML มาประยุกต์ในการเฝ้าระวังและบริหารจัดการภัยคุกคามไซเบอร์สำหรับภาครัฐ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 47 แห่ง ประกอบด้วย สถาบันการศึกษา 15 แห่ง หน่วยงานภาครัฐ 22 แห่ง และหน่วยงานภาคเอกชน 7 แห่ง รวมทั้งยังสนับสนุนวิทยากรเพื่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ เช่น กรมการทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถการบริหารจัดการองค์กร

<u>แผนงานที่ 7</u> แผนงานการเพิ่มขีดความสามารถการบริหารจัดการองค์กรด้านดิจิทัล (DGA High Performance Organization)

(17) โครงการการเพิ่มขีดความสามารถการบริหารจัดการองค์กรด้านดิจิทัล (High Performance Organization) สำนักงานฯ ได้ดำเนินงานยกระดับประสิทธิภาพองค์กรให้มีสรรถนะสูงขึ้นด้วยการ ลดขั้นตอน กระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีความถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนบริบทและโครงสร้างองค์กรให้สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจใหม่ สร้างสภาพแวดล้อมใหม่ เทคโนโลยีพร้อมใช้ และแรงจูงใจที่พร้อมต่อการเป็นองค์กรดิจิทัล และสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ ของบุคลากรของสำนักงานฯ ที่จะร่วมกันขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรดิจิทัล เพิ่มทักษะด้าน

ดิจิทัลให้บุคลากรของสำนักงานฯ มีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถประยุกต์ใช้และต่อยอดเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับศักยภาพองค์กรในแต่ละด้าน ดังนี้

(1) ด้านสมรรถนะบุคลากร ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมในรูปแบบหลักสูตร e-Learning ให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งผ่านการอบรมแล้วจำนวน 252 คน จากจำนวนทั้งหมด 273 คน

(2) ด้านความผูกพันองค์กร สำนักงานฯ ได้วางแผนการดำเนินงานและจัดกิจกรรมเพื่อยกระดับความผูกพันองค์กร ดังนี้

- นำเสนอผลการประเมินความผูกพันองค์กรประจำปี 2563 ต่อผู้บริหารระดับสูง
- จัดกิจกรรม Spirit Talk by SP (ผอ.สุพจน์) เพื่อส่งเสริมการสร้างความเข้าใจค่านิยมและการเข้าถึงผู้บริหารระดับสูง
- กำหนดตัวชี้วัดองค์กรเรื่องความผูกพันองค์กร ในระดับผู้จัดการส่วนขึ้นไป ในการเพิ่มผลระดับความผูกพันเจ้าหน้าที่ร้อยละ 5 จากปีที่ผ่านมา
- จัดกิจกรรม Focus Group 2 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ (25 คน) และกลุ่มผู้อำนวยการฝ่ายและที่ปรึกษาอาวุโส (12 คน) เพื่อสื่อสารผลคะแนน และร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root Causes) ของค่าคะแนนความผูกพันองค์กรที่มีปัจจัยต่อระดับค่าคะแนนที่ลดลง อ้างอิงข้อมูลผลประเมินความผูกพันองค์กรประจำปี 2563
- จัดกิจกรรมเจ้าหน้าที่ดีเด่น ประจำปี 2563 เพื่อยกย่องชมเชย เจ้าหน้าที่ที่มีผลปฏิบัติงาน และค่านิยมองค์กรดี
- รวบรวมและออกแบบแผนการยกระดับความผูกพันระดับองค์กร และนำเสนอร่างแผนต่อผู้บริหารระดับสูงและผู้อำนวยการฝ่าย
- ออกแบบแผนการยกระดับความผูกพันระดับองค์กร ในระดับฝ่าย/ส่วน
- ประสานและจัดให้มีการฉีดวัคซีนป้องกัน Covid-19 สำหรับเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสำนักงานฯ ทั้งหมด เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยในการดำเนินงาน

สำนักงานฯ ได้จ้างบริษัท คินเซนทริค (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการสำรวจความผูกพันองค์กรผ่านโมเดลความผูกพันของพนักงานของ Kincentric ที่ใช้ในโครงการสุดยอดนายจ้างดีเด่น ซึ่งเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรและบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานฯ มีผลสำรวจความผูกพันองค์กร ร้อยละ 41 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จากผลการสำรวจความผูกพันองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา

(3) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรข้อมูลและการวางแผนกระบวนการทำงาน (Enterprise Resource Planning : ERP) สำหรับหน่วยงานสนับสนุนหลัก ประกอบด้วย กระบวนการเบิกจ่ายค่าพาหนะ การเบิกจ่ายเงิน การตั้งเจ้าหนี้ เงินยืมทดรอง เงินสดย่อย การเคลียร์เงินยืมทดรอง การจัดซื้อและการบริหารวัสดุสำนักงาน การดำเนินงานทางวินัย การขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ การงบประมาณ การติดตามและประเมินผลงาน เพื่อช่วยลดกระบวนงานของกิจกรรมย่อยและลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานฯ ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานฯ ได้พัฒนานวัตกรรมบริการ 4 บริการเพื่อใช้ภายใน ได้แก่ ระบบบริหาร

จัดการองค์กร (แจ้งซ่อมอาคาร) กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงานภาครัฐ (Data Governance Framework : DGF) ด้าน HR ระบบ Service Request และ e-Document ด้านเบิกจ่าย

<u>ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการในกลุ่ม G2C และ G2B</u>

- **หน่วยงานภาครัฐ**
  1. การดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมไม่เท่ากัน ทำให้ต้องมีการปรับแผนและระยะเวลาให้สอดคล้องกัน
  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบดิจิทัลสำหรับสนับสนุนการให้บริการ (Backend)
  3. หน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานยังขาดระบบดิจิทัลสำหรับใช้สนับสนุนการให้บริการ (Backend) หรือระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันล้าสมัยยากต่อการปรับเปลี่ยนให้รองรับการทำงานแบบดิจิทัล
  4. หลายงานต้องลงรายละเอียดในการดำเนินงาน จึงจะใช้ระยะเวลามากกว่าแผนที่วางไว้ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ
  5. ความรับผิดชอบในการดูแลงานที่ดำเนินการร่วมกันอาจไม่ชัดเจน ทำให้การทำงานร่วมกันไม่คล่องตัวตามแผน
  6. กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐบางฉบับเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล
  7. เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้เกิดผลกระทบกับระยะเวลาการผลิตสื่อ และการสร้างการรับรู้เพื่อให้ทันกับแผนการดำเนินงานที่วางไว้
- **ประชาชน**
  1. พบปัญหาที่เกิดจากการติดตั้งแอปพลิเคชันในการใช้งานจริง เช่น รุ่นของมือถือหรือระบบปฏิบัติการรุ่นเก่า ๆ ยังไม่รองรับ
  2. บางประเทศไม่อนุญาตให้ติดตั้งแอปพลิเคชัน

<u>แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการในกลุ่ม G2C และ G2B</u>

1. ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสถานการณ์ในปัจจุบัน
2. สำนักงานฯให้การสนับสนุนแพลตฟอร์ม/เครื่องมือพื้นฐาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องใช้งบประมาณสูง
3. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอมาตรการแก้ไขข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อที่ประชุมคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 โดยสำนักงานฯ ได้ให้การสนับสนุนมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
4. สำนักงานฯ ได้ขับเคลื่อนให้มีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการในแผนงานรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานสามารถขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การยกระดับธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) และการจัดทำระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน
5. วางแผนการหารือความรับผิดชอบร่วมกัน รวมทั้ง กระบวนการ OJT และ Job shadowing ในการเปลี่ยนผ่านการดูแลและบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการในกลุ่ม G2G

1. การดำเนินงานต้องอาศัยระยะเวลาในการศึกษาวิเคราะห์ จัดทำเอกสาร แต่ปัจจุบันมีงานเร่งด่วนเพิ่มเติมจากแผนงานเดิม ทำให้มีงานที่ได้รับผลกระทบซึ่งล่าช้ากว่าแผนงานที่วางไว้
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญจะใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก
3. ความไม่ชัดเจนด้านความร่วมมือในการดำเนินงานในบางโครงการ
4. ข้อมูลสำคัญของบางหน่วยงานยังไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือข้อมูลมีคุณภาพที่ไม่เพียงพอที่จะเปิดให้หน่วยงานภายนอกเชื่อมโยงเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้
5. หน่วยงานเปิดให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
6. ความพร้อมของหน่วยงานท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ทั้งทรัพยากร บุคลากร พื้นฐานความรู้ และผู้นำ
7. เนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 ทำให้หลักสูตรการอบรมบางส่วนจำเป็นต้องเลื่อนการอบรมออกไป รวมทั้งการ In-house Training บางหน่วยงานยังไม่สามารถจัดฝึกอบรมแบบ onsite ได้ตามปกติ
8. ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ หรือได้รับจัดสรรน้อยลง ทำให้สำนักงานฯ ต้องหางบประมาณจากแหล่งอื่น ๆ มาดำเนินการ ซึ่งมีจำนวนจำกัด ทำให้การดำเนินงานอาจไม่ต่อเนื่องหรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการในกลุ่ม G2G

1. จัดลำดับความสำคัญของงาน และกำหนดแนวทางความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง
2. การมีมาตรฐานเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Data Exchange Standard)
3. ขับเคลื่อนผ่านการจัดทำงบประมาณรายจ่ายบูรณาการในแผนงานรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานสามารถขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การยกระดับธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) และการจัดทำระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน
4. สร้างความรู้ความเข้าให้เห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล
5. ปรับเปลี่ยนการอบรมเป็นรูปแบบออนไลน์
6. ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัลเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม