

ความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

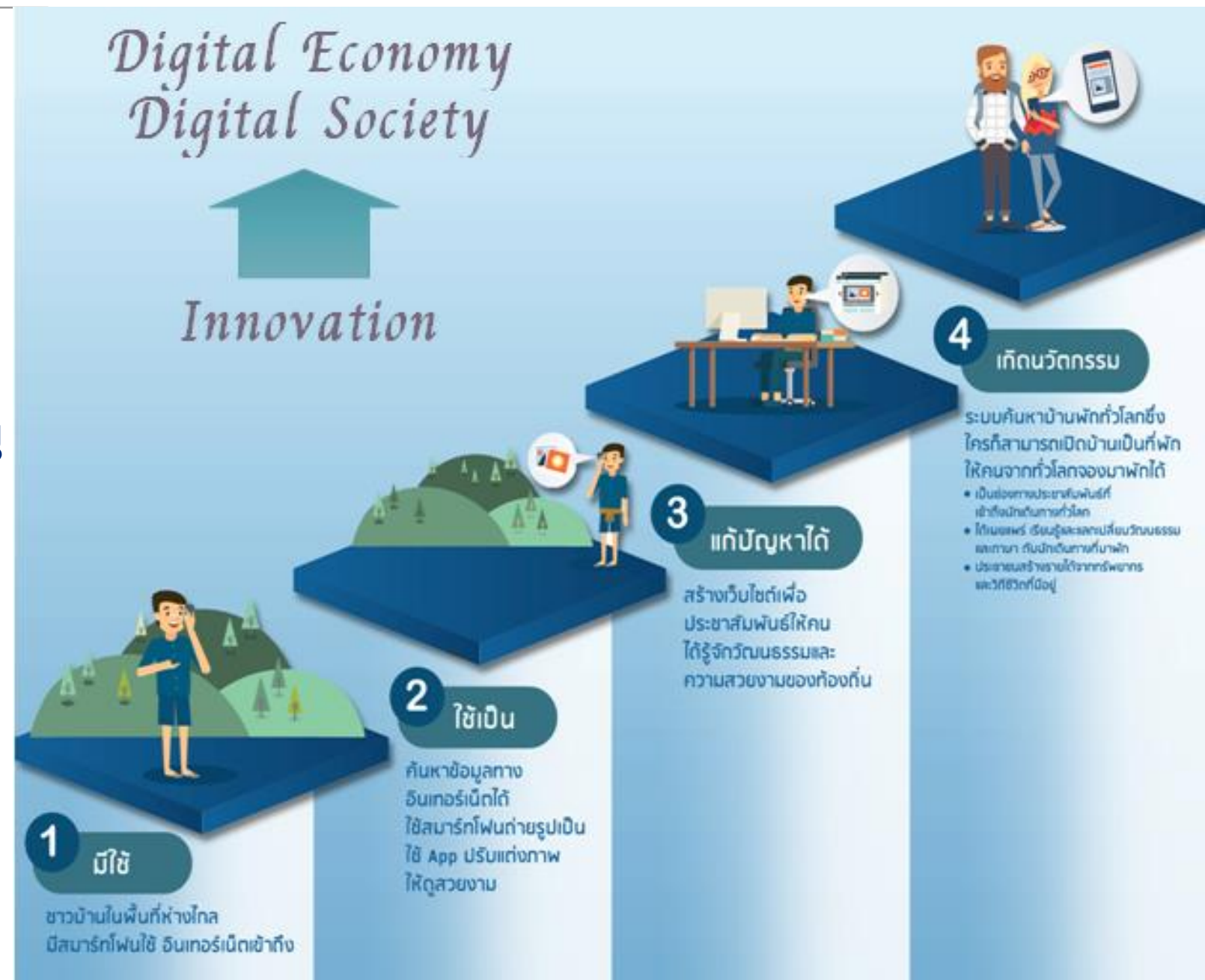
2561



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

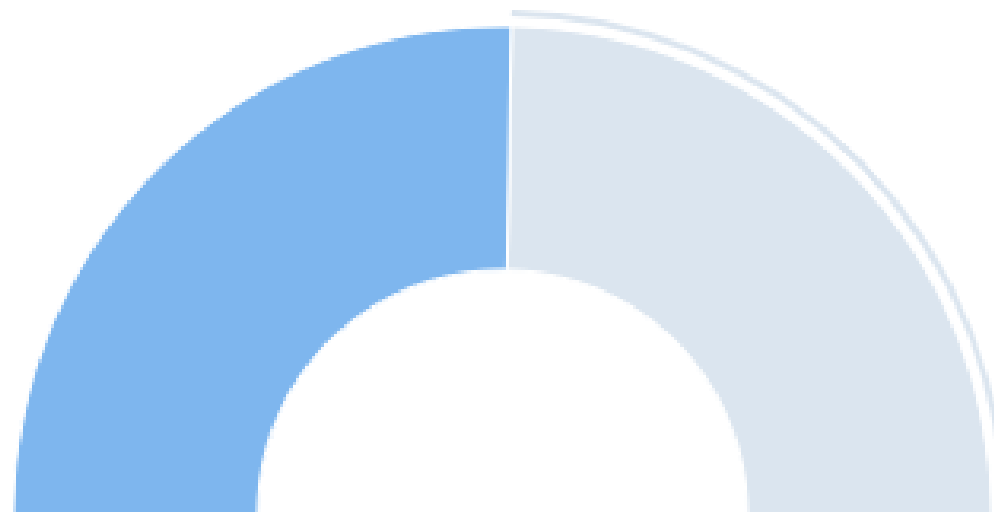
การสำรวจ

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า 319 หน่วยงาน
- หน่วยงานระดับจังหวัด 76 จังหวัด ๆ ละ 19 หน่วยงาน



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่

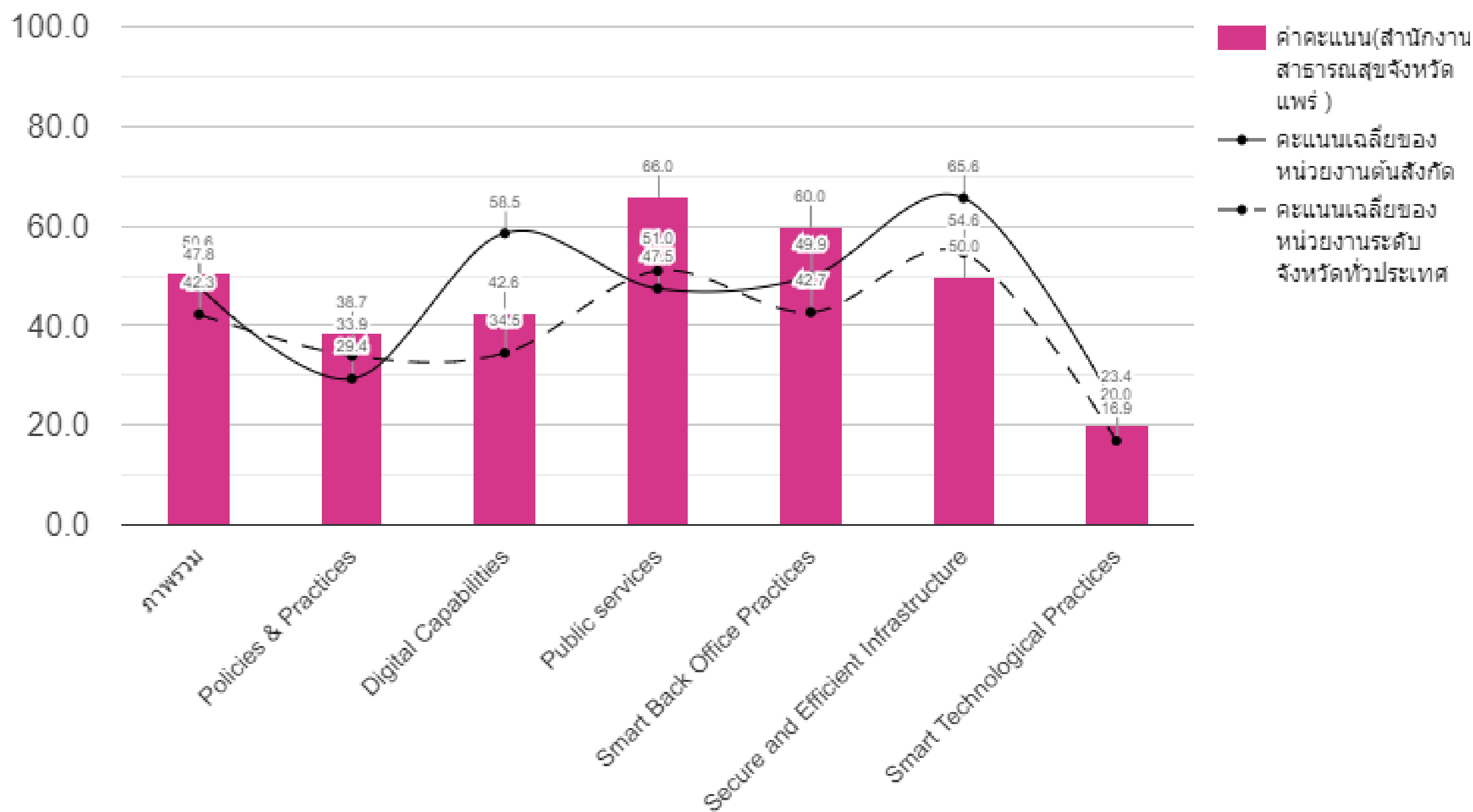
50.58 %



ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่

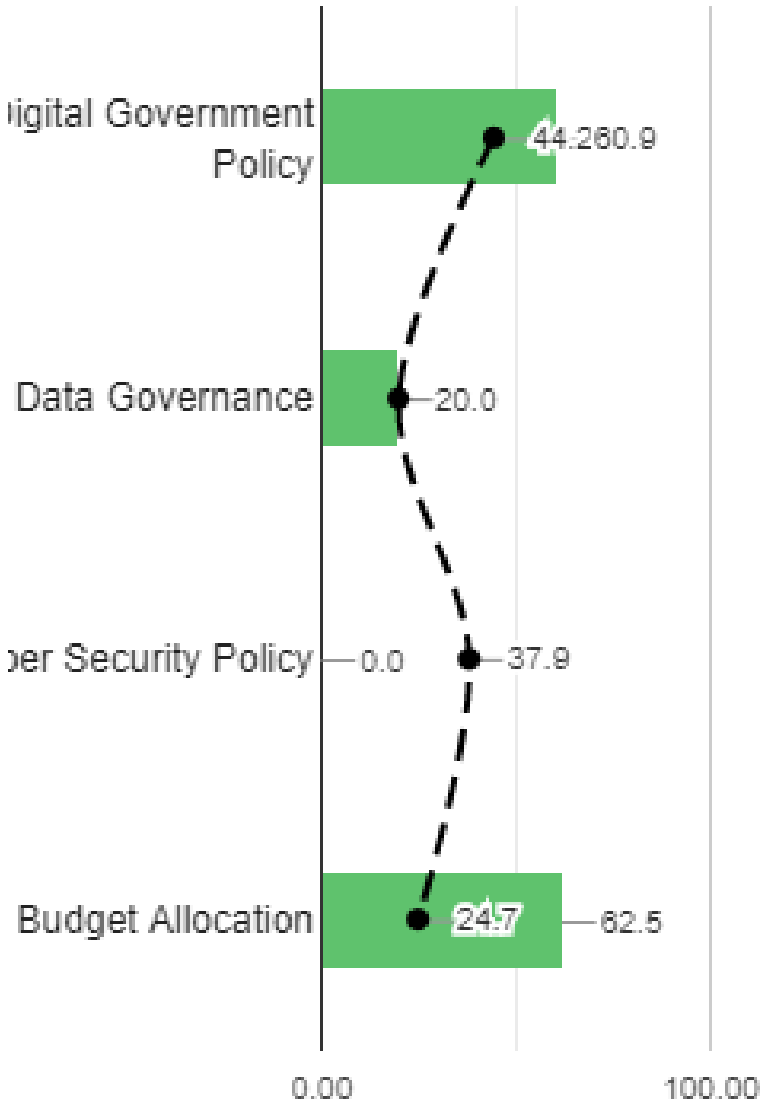
ร้อยละ 50.58 %

ระดับความพร้อมของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ แต่ละตัวชี้วัดหลัก(ร้อยละ)

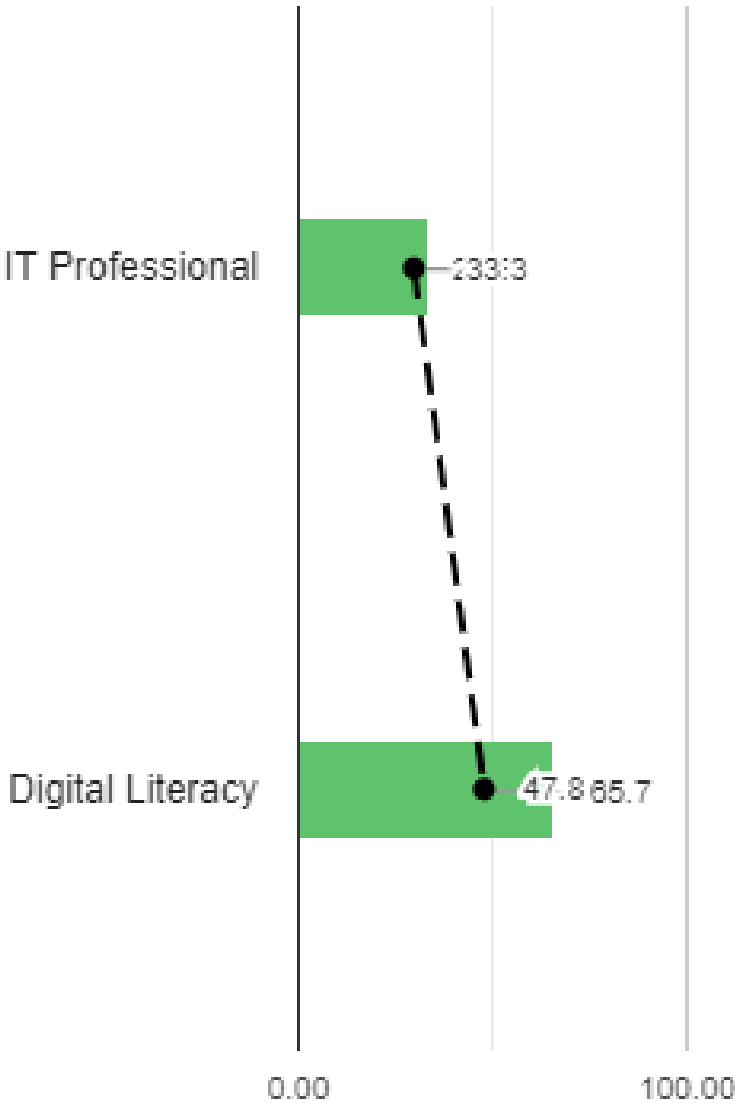


รายละเอียดคะแนนจำแนกตามตัวชี้วัดหลัก 6 มิติ

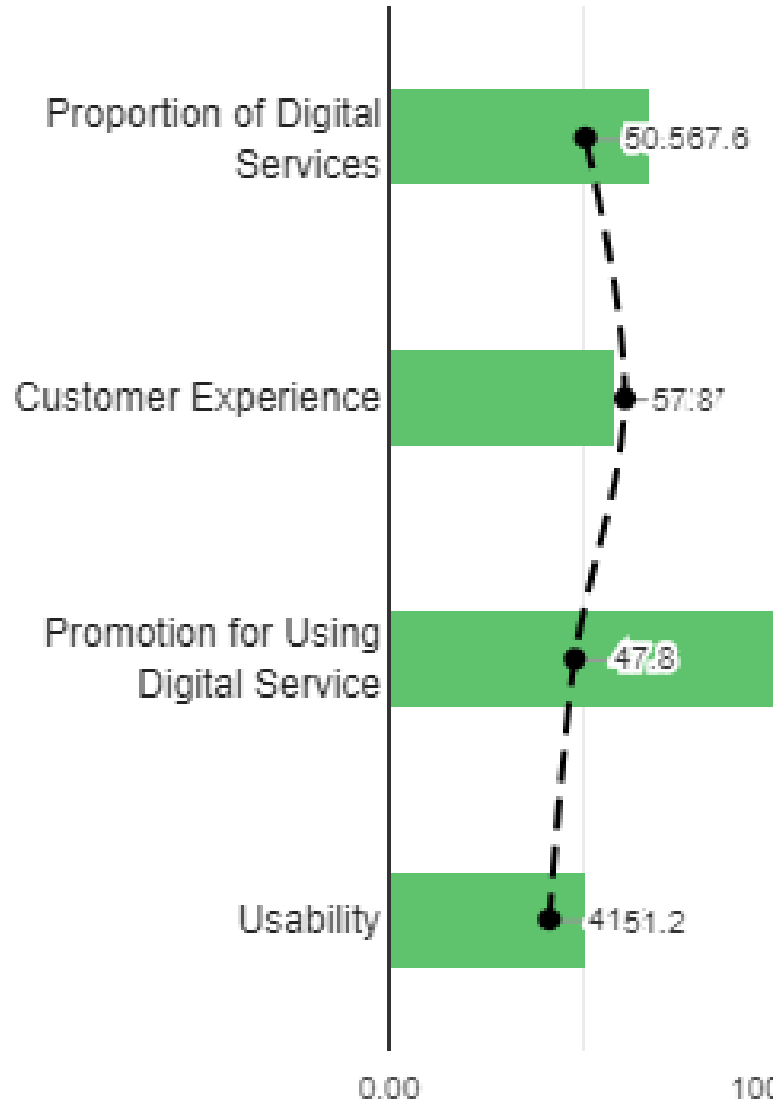
มิติที่ 1 Policies & Practices (ร้อยละ)



มิติที่ 2 Digital Capabilities (ร้อยละ)



มิติที่ 3 Public services (ร้อยละ)

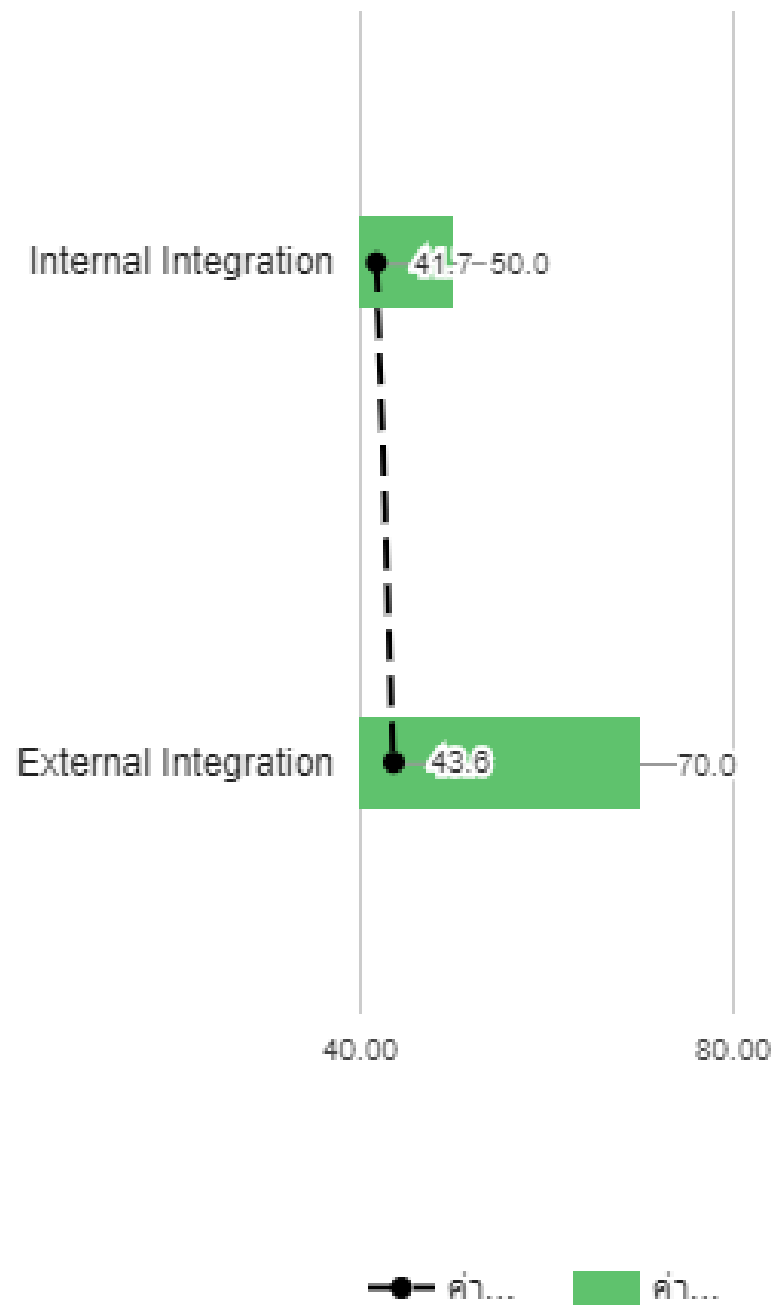


● ค่า... ■ ค่า...

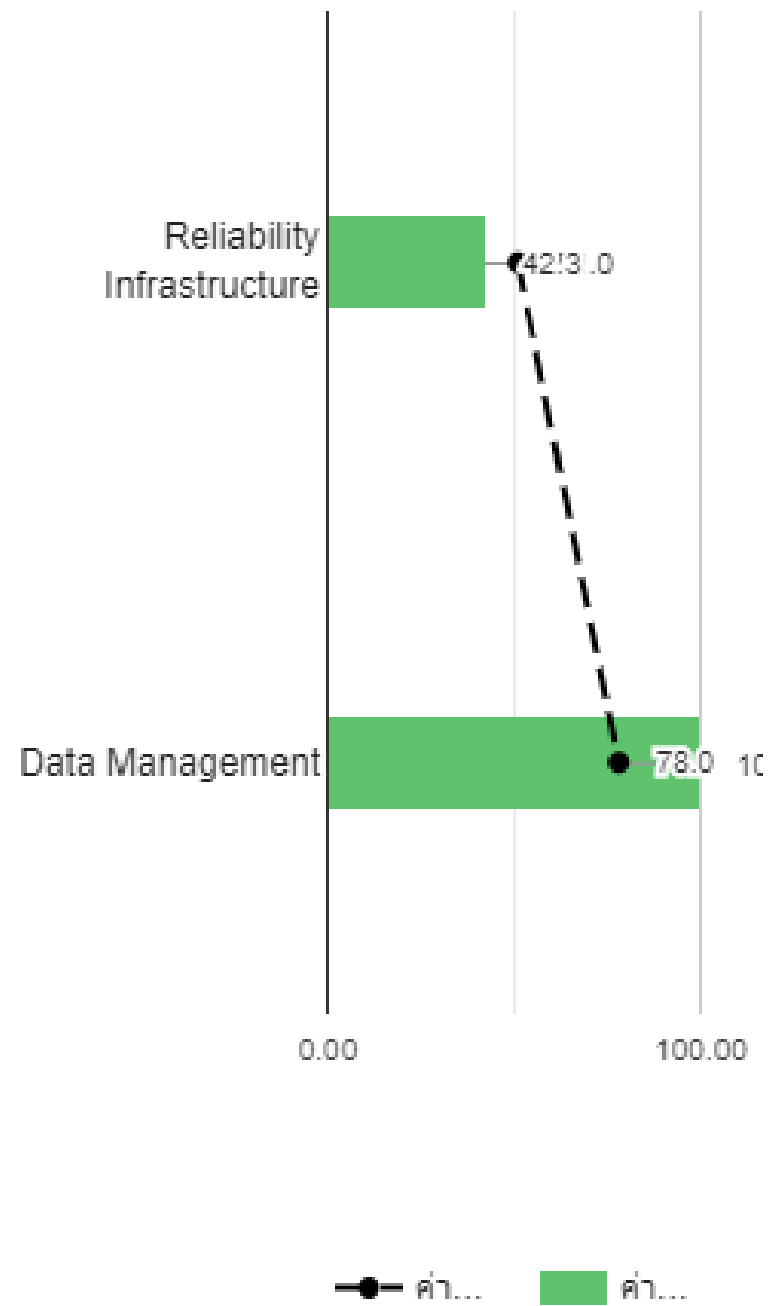
● ค่า... ■ ค่า...

● ค่า... ■ ค่า...

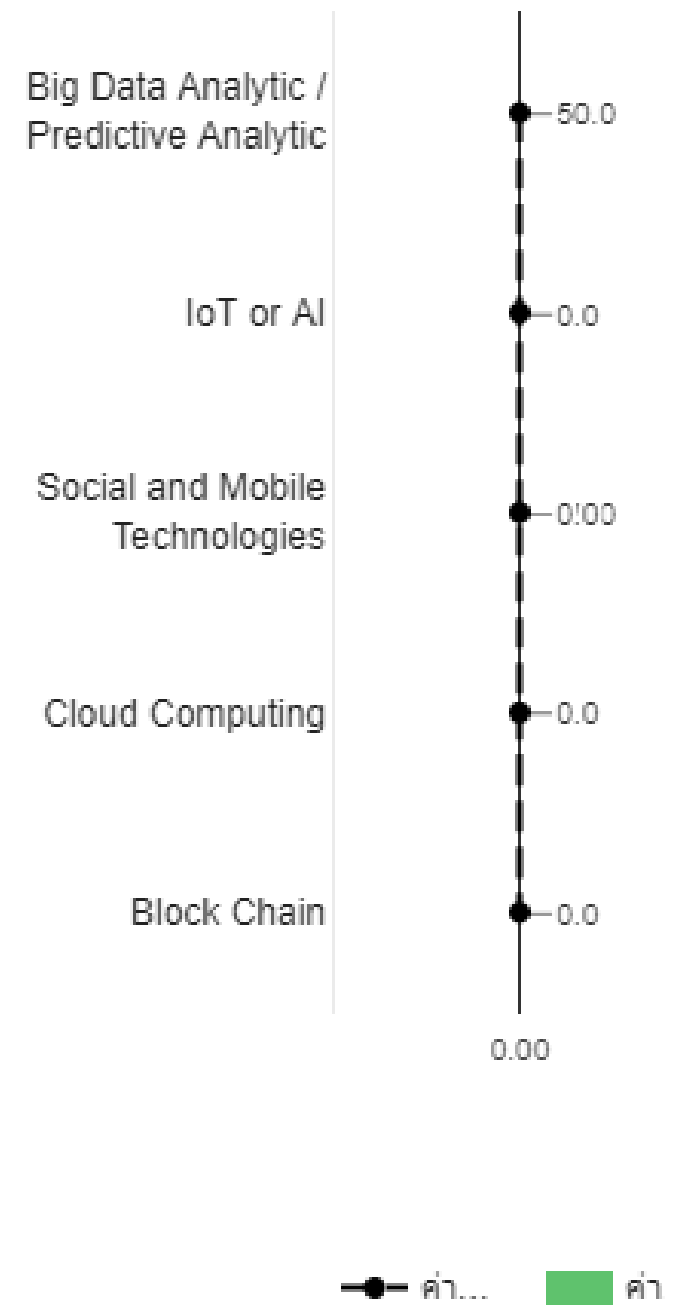
มิติที่ 4 Smart Back Office Practices (ร้อยละ)



มิติที่ 5 Secure and Efficient Infrastructure (ร้อยละ)



มิติที่ 6 Smart Technological Practices (ร้อยละ)



พิมพ์เพื่อป้อนคำบรรยายภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำหรับ สสจ.แพร่

- เร่งพัฒนามิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ โดยเฉพาะเรื่อง Cyber Security Policy
- มิติที่ 2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเฉพาะเรื่อง IT Professional
- มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่อง Reliability Infrastructure
- มิติที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล โดยเฉพาะเรื่อง Internal Integration

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำหรับ สสจ.แพร่

- มติที่ 3 บริการภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่อง Usability
- มติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ โดยเฉพาะเรื่อง IoT or AI, Social and Mobile Technologies, Cloud Computing, Block Chain
- (มติที่ 6 พิจารณาริบทของหน่วยงานประกอบด้วย)

มิติที่ 1: แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) คำนำน้าหนัก ร้อยละ 20

1) Digital Government Policy	1. ปฏิบัติตามนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และ/หรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานต้นสังกัด โดยมุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่
	2. จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ เวอร์ชัน 2.0 (ในกรณีที่หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.dga.or.th/th/profile/888/
	3. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนหรือผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมีการดำเนินการตามที่ระบุไว้ตามคู่มือประชาชนที่ประกาศไว้ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/004/1.PDF
	4. มีช่องทางให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ เช่น ช่องทางติดต่อสอบถาม ช่องทางแสดงความเห็น หรือข้อเสนอแนะ ช่องทางลงทะเบียนรับข้อมูลทาง e-mail เป็นต้น
	5. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบสถานะคำร้องเรียน
	6. ดำเนินการตามแผนงานหรือนโยบายด้านดิจิทัลที่หน่วยงานกำหนดไว้ ในเรื่องต่อไปนี้ 1) ประกาศแผน นโยบาย และข้อปฏิบัติให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ 2) กำหนดคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบตามแผนงาน นโยบาย และข้อปฏิบัติอย่างชัดเจน 3) ติดตามและประเมินผลของแผนงาน นโยบาย ข้อปฏิบัติ และ/หรือคณะทำงานในข้อ 1) และ 2) 4) พบทวนปรับปรุงแผนงาน นโยบายและข้อปฏิบัติโดยนำผลการประเมินในข้อ 3) มาพิจารณา
2) Data Governance	7. มีการกำหนดหรือดำเนินการตามนโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ: ด้านนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.nat.go.th/กฎหมาย/รายละเอียด/ArticleId/1
	8. มีการกำหนดหรือดำเนินการตามนโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ: ด้านนโยบายการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://data.go.th/Documents.aspx
	9. มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐให้สามารถดาวน์โหลดผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ https://data.go.th โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยไม่มีเงื่อนไข ไม่ติดลิขสิทธิ์ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการนำข้อมูลออกไปใช้ต่อ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://data.go.th/TermsAndConditions.aspx
	10. รูปแบบของไฟล์ที่เปิดเผยข้อมูล ควรอยู่ในรูปแบบ Machine-Readable เช่น CSV, ODS, XML, JSON, SHP, KMZ, RDF เป็นต้น
3) Cyber Security Policy	11. จัดทำหรือดำเนินการตามแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 หรือมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2553/E/078/131.PDF http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10549 – http://www.iso-thai.com/forums/index.php?app=core&module=attach&section=attach&attach_id=10552 –
4) Budget Allocation	12. จัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินโครงการด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำหรับ สสจ.แพร่



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

มิติที่ 2: ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) คำน้ำหนัก ร้อยละ 20	
1) IT Professional	1. จัดสรรจำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอเหมาะสมกับภาระงาน 2. ส่งเสริมบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางด้านดิจิทัลในด้านต่างๆ เช่น ด้านเครือข่าย ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านฐานข้อมูล ด้านการบริหารโครงการ เป็นต้น
2) Digital Literacy	3. หน่วยงานควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) และส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.ocsc.go.th/digital_skills

มิติที่ 3: บริการภาครัฐ (Public Services) คำนวณ ร้อยละ 30

1) Proportion of Digital Services	1. พัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้เหมาะสมกับบริการของหน่วยงานและผู้รับบริการ เช่น การให้บริการดิจิทัลผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของหน่วยงาน หรือการให้บริการผ่านเว็บไซต์ หรือตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Kiosk) เป็นต้น 2. หน่วยงานระดับจังหวัดควรมีการพิจารณาการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลขึ้นเอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เช่น ประชาชน ภาคธุรกิจ หรือหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เป็นต้น 3. พัฒนาระบบบริการดิจิทัลของหน่วยงาน โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวหรือสองทาง การให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การให้ส่งคำร้องเพื่อขอข้อมูลต่างๆ การให้บริการทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งธุรกรรมทางการเงินและไม่เป็นการเงิน การขอข้อมูลและความคิดเห็นกับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงาน 4. ยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการจากผู้รับบริการ โดยหน่วยงานเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสาร หรือบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 5. จัดทำระบบเก็บบันทึกข้อมูลการใช้ (Log) บริการดิจิทัล ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น จำนวนความถี่ในการใช้บริการ เป็นต้น และข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ลักษณะของบริการที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ เป็นต้น เพื่อใช้วิเคราะห์และปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน 6. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2) Customer Experience	7. ให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงานให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุอาจจัดเจ้าหน้าที่เข้าสัมภาษณ์บริเวณเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น 8. หน่วยงานที่มีการทำธุรกรรมทางการเงิน ควรพัฒนาให้สามารถใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Mobile Banking เป็นต้น 9. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงานอาจจะกำหนดให้ประเมินทันทีเมื่อใช้บริการเสร็จหรือกำหนดรอบการประเมินเป็นรายปี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน และนำผลการประเมินมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการปรับปรุงคุณภาพของบริการต่อไป 10. เก็บสถิติจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ และสถิติผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินการเข้าถึงบริการ
3) Promote for Using Digital Services	11. ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์ ส่วนกลุ่มวัยทำงานใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
4) Usability	12. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานเว็บไซต์ เช่น มีภาษาต่างประเทศ มีการขยายขนาดตัวอักษร มีการแนะนำการใช้เว็บไซต์ มีคลังสื่อวิดีโอหรือเสียง เป็นต้น โดยออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน W3C (World Wide Web Consortium) เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแสดงผลหน้าเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้อง และช่วยผู้พัฒนาค้นหาข้อผิดพลาดของเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น 13. ออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน ได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่ตามหัวข้อ ออกแบบให้สอดคล้องกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีระบบการคัดกรองการค้นหา มี Help, Home, Search engine และรองรับการแสดงผลทุกเบราว์เซอร์

มิติที่ 4: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) คำนวณหน้า ร้อยละ 10

1) Internal Integration	1. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลจากระบบบริหารจัดการภายในไว้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ
2) External Integration	2. ส่งเสริมให้หน่วยงานใช้งานระบบดิจิทัลที่เป็นระบบกลาง แทนการพัฒนาแบบขึ้นมาเอง เพื่อช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐในองค์กรรวม และลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริหารงบประมาณของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
	3. ส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถรับ/ส่งเอกสารติดต่อกับราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัล โดยไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษ โดยอาจพิจารณาแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมาย ให้สอดคล้องกับการไม่ต้องใช้กระดาษเป็นเอกสารหลักฐานหรือเอกสารสั่งการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน และลดการใช้กระดาษ

มิติที่ 5: โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) คำนวณหน้า ร้อยละ 15

1) Reliability Infrastructure	1. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / โน้ตบุ๊ก / อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพให้เพียงพอต่อการใช้งาน 2. จัดสรร WiFi สำหรับให้บุคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อใช้งาน 3. กำหนดให้มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ 4. จัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ 5. มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน โดยมีการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อระบบของหน่วยงานเกิดความเสียหาย ระบบที่สำรองข้อมูลไว้ในพื้นที่ห่างไกลจะทำงานทดแทนได้ทันที 6. มีการกำหนดมาตรการการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย มีลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร เท่านั้น เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน ลดความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผิดกฎหมาย โดยมีการสุ่มตรวจการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นระยะ ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน 7. มีกลไกการยืนยันตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญ/ระบบที่มีความปลอดภัยสูงของหน่วยงาน เช่น Token Key, Username/Password, บัตรประจำตัวประชาชน, Smart Card ของหน่วยงาน, Biometric Security (ลายนิ้วมือ ม่านตา เสียง) เป็นต้น 8. มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงาน เช่น มีการป้องกันไวรัส / Malware / การป้องกันการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น
2) Data Management	9. มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอย่างเป็นระบบ เช่น อัปเดตทันที (Real Time) หรือรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และอย่างน้อยรายปี

มิติที่ 6: เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) คำน้าหนัก ร้อยละ 5

1) Big Data Analytic / Predictive Analytic	1. นำเทคโนโลยี Big Data มาปรับใช้ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อใช้วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ในการสนับสนุน การตัดสินใจและวางแผน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ยกกระดับคุณภาพชีวิต ปรับปรุงประสิทธิภาพและ ความโปร่งใสของการดำเนินงานภาครัฐ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://dga.or.th/th/content/920/12311/
	2. นำข้อมูล Big Data มาใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน ในการวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อใช้ในการอธิบาย การคาดการณ์ ตลอดจนการ วิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทัน่วงที่ และสอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
2) IoT หรือ AI	3. ริเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ “IoT หรือ AI” ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น การติดตั้ง Sensor เพื่อวัดปริมาณ และคุณภาพของน้ำ เก็บข้อมูลการใช้น้ำตามอาคารบ้านเรือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพและ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นต้น
3) Mobile Application	4. ริเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ “Mobile Application” ให้เหมาะสมตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น พัฒนา Mobile Application เพื่อ ตรวจสอบสิทธิต่างๆ ของประชาชน หรือ เพื่อเป็นอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น Application สำหรับวัดคำนวณ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
4) Cloud Computing	5. ริเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ “Cloud Computing” เข้ามาปรับใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบ Platform as a Service (PaaS) หรือ Software as a Service (SaaS) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา
5) Block Chain	6. ริเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ “Block Chain” เข้ามาปรับใช้ในองค์กร เพื่อการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างปลอดภัย และข้อมูลที่ จัดเก็บมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

หมายเหตุ: ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ ควรปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน