



# ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม โทร.๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๒๐๖

ที่ สธ ๐๗๐๑.๔/๓๒๕๐

วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติใช้แนวทางการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
เรียน รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (นายกรกฤษ ลิ้มสมมุติ)

ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เนื่องจาก ปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านระบบออนไลน์ รัฐบาลจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ และการทำงานให้มีความสอดคล้อง และเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการดิจิทัลสาธารณะ และเพื่อใช้เป็นกรอบการพัฒนาของประเทศสำหรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐ เข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จัดให้มีการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถนำผลคะแนนหรือแนวทางการสำรวจไปใช้ในการประกอบการวางแผน และการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน นั้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการวางแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กำหนด เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้ในการวางแผนงานโครงการ และแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งกรอบการดำเนินงานประกอบด้วยหัวข้อหลัก ๗ ด้าน ได้แก่

๑. นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices)
๒. กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)
๓. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)
๔. บริการภาครัฐ (Public Services)

//๕. การบริหาร...

๕. การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)
๖. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
๗. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดเอกสารตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติให้ใช้แนวทางการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

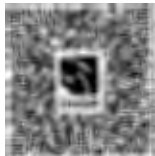


(นายอนันต์ นิลฉาย)

ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ที่ สธ ๐๗๐๑.๔/๓๒๔๐

ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติใช้แนวทางการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมสนับสนุนบริการ

สุขภาพ

ความเร่งด่วน ด่วนที่สุด

## การดำเนินการ (เฉพาะทางเดินหนังสือ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ส่งจาก: กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายอภิรักษ์ นิลฉาย)

ผู้ส่ง: นายรณชัย พานะกุล

วันเวลาส่ง: ๐๘ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๖:๓๔

ส่งจาก: รองอธิบดี (๒)

ผู้ส่ง: นางสาวภาวดี จันทร์สุวรรณค์

วันเวลาส่ง: ๑๓ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๔:๓๘

อนุมัติ

(นายกรกฤษ ลิ้มสมมติ)

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑๓ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๔:๓๖

(นายอภิรักษ์ นิลฉาย)

ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑๔ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๐๘:๐๗

ส่งจาก: กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ส่ง: นายอภิรักษ์ นิลฉาย

วันเวลาส่ง: ๑๔ พ.ย. ๒๕๖๗ ๐๘:๐๗

มอบงานพัฒนานวัตกรรม

รองอธิบดี (๒)

เลขรับ ๓๕๗๘

วันที่ ๑๐ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๒๐:๕๔

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

เลขรับ

วันที่ ๑๓ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๔๒

นางสาวภาสณีรัฐ ชูเลิศธนาพันธ์

เลขรับ

วันที่ ๑๔ พ.ย. ๒๕๖๗

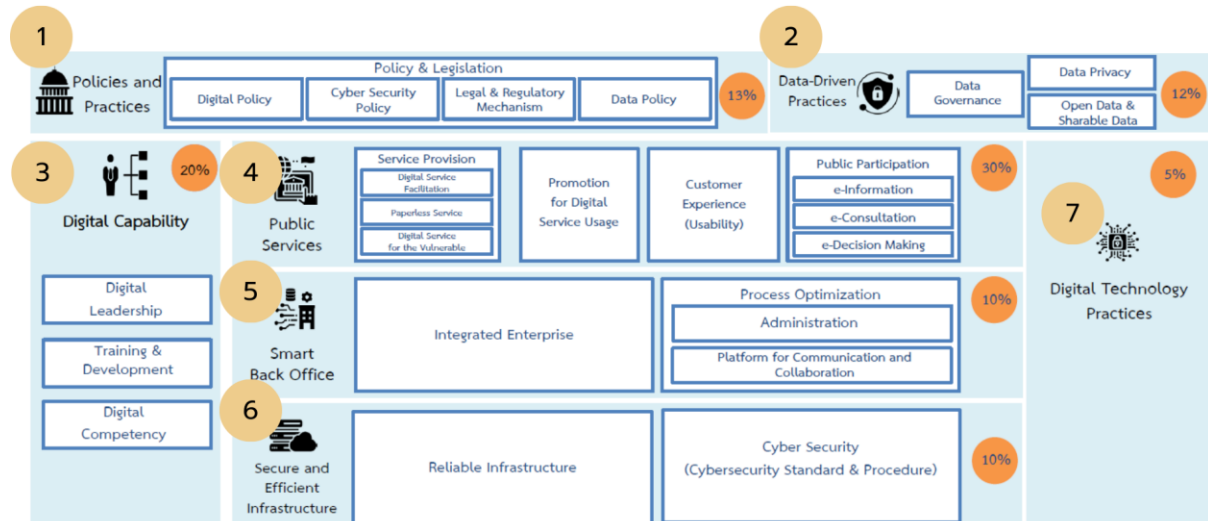
เวลา ๐๘:๑๒

## ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ เกิดขึ้นจากเห็นความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เนื่องจากปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านระบบออนไลน์ รัฐบาลจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกภาคส่วนของการบริการประชาชน โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรือ สพร. ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ เพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการดิจิทัลสาธารณะ และเพื่อเป็นกรอบการพัฒนาของประเทศสำหรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ สพร. จัดให้มีการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย เพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถนำผลคะแนนหรือแนวทางกรสำรวจไปใช้ในการกอบการวางแผนและการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน

โดย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ฐานะหน่วยงานภาครัฐ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงมีการวางแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐตามที่ สพร. กำหนด เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้ในการวางแผนงานโครงการ แนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจ ให้มีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วม โดยกรอบการดำเนินงานประกอบด้วยหัวข้อหลัก ๗ ด้าน ได้แก่ ๑. นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) ๒. กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) ๓. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) ๔. บริการภาครัฐ (Public Services) ๕. การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ๖. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ๗. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

## แผนงานการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



1. นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices)

หัวข้อ	แนวทาง
<b>1. นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies &amp; Practices)</b>	
1.1 Digital Policy	- การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 และแผนพัฒนาดิจิทัลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
1.2 Cyber Security Policy	การดำเนินการที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง - ทบทวนนโยบายและประกาศใช้นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
1.3 Legal & Regulatory Mechanism	การดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 - ทบทวนนโยบายและประกาศใช้นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ และกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหมด
1.4 Data Policy	- การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานสำหรับ ธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) และ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

2. กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)

หัวข้อ	แนวทาง
<b>2. กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)</b>	
2.1 Data Governance	การดำเนินการและปฏิบัติการด้านธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ - คำสั่งคณะกรรมการธรรมชาติข้อมูลภาครัฐและคณะบริการข้อมูล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - จัดทำแผนการดำเนินงานธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ - หน่วยงานมีการกำหนดชุดข้อมูลสำคัญที่หน่วยงานต้องจัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการกิจ การกำหนดนโยบาย การออกแบบบริการ หรือใช้ประกอบการตัดสินใจ (Data Driven Organization) โดยเป็นข้อมูลที่ใช้เฉพาะภายในองค์กร (Internal Use) - พัฒนาทักษะด้านการจัดทำธรรมชาติข้อมูลภาครัฐให้แก่บุคลากรภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - หน่วยงานมีกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้านธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ
2.2 Open Data & Sharable Data	การดำเนินการและปฏิบัติการด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ และด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล - หน่วยงานภายในกรมฯ จัดทำโครงสร้างชุดข้อมูลในแต่ละภารกิจที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ - หน่วยงานภายในกรมฯ จัดทำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ - จัดทำแนวทางในการบริหารจัดการชุดข้อมูลให้สอดคล้องตามวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานรวบรวมสถิติการนำชุดข้อมูลที่หน่วยงานสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้ (Open Data) ไปใช้ประโยชน์ (Usage Statistics)</li> <li>- หน่วยงานมีชุดข้อมูลที่ถูกจัดอยู่ในระดับชั้นเปิดเผยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ สำหรับให้หน่วยงานอื่นเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ (Sharable Data)</li> <li>- หน่วยงานมีการเผยแพร่ชุดข้อมูลที่ถูกจัดในระดับชั้นเปิดเผยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐที่ให้หน่วยงานอื่นสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ (Sharable Data) เช่น GDX , Linkage Center</li> </ul>
2.3 Data Privacy	<p>การดำเนินการและปฏิบัติการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศนโยบายและแนวทาง มาตรการ ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการแจ้งรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) (ตามมาตรา 23 และมาตรา 25) และการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับฐานกฎหมายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ตามมาตรา 24, 26, 27)</li> <li>- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ตามมาตรา 41)</li> <li>- มีการจัดให้มีระบบตรวจสอบเพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา (ตามมาตรา 37(3))</li> <li>- วัดผลการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ มาตรการฯ</li> </ul>

### 3. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

หัวข้อ	แนวทาง
3. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)	
3.1 Digital Leadership	<p>การกำหนดบทบาทความเป็นผู้นำในการริเริ่มปรับเปลี่ยนหน่วยงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ DCIO</p> <p>การเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (GCIO) จัดโดย TDGA</p>
3.2 Training and Development	<p>การส่งเสริมให้ความรู้ การอบรมและพัฒนาบุคลากร และการวัดผลด้านทักษะดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)</li> <li>- ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)</li> <li>- ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)</li> <li>- ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)</li> <li>- ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)</li> <li>- ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)</li> <li>- ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)</li> </ul>

3.3 Digital Competency	ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกท่านเข้าไปทำการทดสอบประเมินตนเองที่ <a href="https://dg-sa.tpqi.go.th">https://dg-sa.tpqi.go.th</a> ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2568
------------------------	--

#### 4. บริการภาครัฐ (Public Services)

หัวข้อ	แนวทาง
4. บริการภาครัฐ (Public Services)	
4.1 Service Provision	
4.1.1 Digital Service Facilitation	<p>การอำนวยความสะดวกของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการของหน่วยงานที่ตรงกับบริบทของหน่วยงาน</li> </ul> <p><b>ระดับมาตรฐาน</b> เช่น การลงทะเบียนและยืนยันตัวตน , การใช้ QR Code หรือการตรวจสอบด้วย QR Code , e-Form, Chat Box , PDF Document , e-Signature แบบทั่วไป เช่น ภาพลายมือชื่อ , Email, SMS, APP Notify</p> <p><b>ระดับสูง</b> เช่น บริการ Digital ID เช่น ThaiID, NDID, Health ID, DGA Digital ID เป็นต้น หรือ Data exchange เช่น Linkage Center, GDx, NSW, DXC เป็นต้น หรือ Machine readable (XML, Json, PDF A/๓) หรือ Digital Signature (PKI) / Digital Certificate หรือ e-Payment Service เช่น <a href="http://epayment.cgd.go.th">epayment.cgd.go.th</a> หรือ Payment gateway เป็นต้น หรือ AI, Machine Learning, Chatbot</p>
4.1.2 Paperless Service	<p>การให้บริการภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเรียกสำเนาเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกนโยบาย หรือประกาศ ยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารจากผู้ให้บริการ เช่น <a href="https://www.bora.dopa.go.th/wp-content/uploads/2022/01/mt03094_v25043.pdf">https://www.bora.dopa.go.th/wp-content/uploads/2022/01/mt03094_v25043.pdf</a> <a href="http://www.wpq.dsdw.go.th/attach/f1-t1587435987.pdf">http://www.wpq.dsdw.go.th/attach/f1-t1587435987.pdf</a></li> <li>- ประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัด</li> <li>- ให้บริการโดยไม่เรียก สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน และ สำเนาเอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยราชการสำหรับทุกบริการ</li> </ul>
4.1.3 Digital Service for the Vulnerable	<p>การให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้รับบริการกลุ่มเปราะบาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีมาตรการหรือโครงการของหน่วยงานที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ยกตัวอย่างเช่น โครงการพัฒนาเชื่อมโยงบริการดิจิทัลสำหรับผู้พิการ ที่เชื่อมโยงแอปพลิเคชันให้เป็นศูนย์รวมบริการดิจิทัลสำหรับผู้พิการ</li> <li>- มีการออกแบบช่องทางการเข้าถึงข้อมูลหรือบริการดิจิทัลสำหรับการให้บริการกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะ ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ที่ออกแบบเพื่อผู้พิการทางสายตาเพื่อสืบค้นข่าวสาร</li> <li>- มีการใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบาง ยกตัวอย่างเช่น การใช้ช่องทาง Facebook เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของภาครัฐสำหรับกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น</li> <li>- มีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital Literacy) สำหรับกลุ่มเปราะบาง</li> <li>- อื่น ๆ เช่น การวิจัย พัฒนา หรือออกแบบบริการดิจิทัลสำหรับกลุ่มเปราะบาง</li> </ul>

หัวข้อ	แนวทาง
4.2 Promotion for Digital Service Usage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งเสริมให้ใช้บริการของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น Biz Portal เป็นต้น</li> <li>- หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น การให้บริการ Wi-Fi โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อการเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐ, การให้บริการผ่านตู้ kiosks</li> </ul>
4.3 Customer Experience (Usability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการดิจิทัลในงานบริการของหน่วยงาน</li> <li>- การสำรวจประสบการณ์ของผู้ใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน</li> <li>- จัดทำเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ 3.0</li> </ul>
4.4 Public Participation	<p>สร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้</p> <p>ในการให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็น การเสนอทางเลือก และร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริการจากภาครัฐ</p>
4.4.1 e-Information	<p>การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการรับข้อมูลข่าวสารและมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเผยแพร่ปฏิทินกิจกรรมหรือการประกาศผ่านช่องทางออนไลน์เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะจัดขึ้น</li> <li>- การประกาศหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์เกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการปรึกษาหารือหรือให้ประชาชนเข้ามาร่วมที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข</li> <li>- เครื่องขายส่งคมออนไลน์ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน</li> <li>- เปิดเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์</li> <li>- การเปิดเผยชุดข้อมูลเปิดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)</li> </ul>
4.4.2 e-Consultation	<p>การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากภาครัฐ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนสามารถฝากความคิดเห็น เพื่อให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงการใช้งาน และ/หรือการเข้าถึงบริการแบบ e-services ของหน่วยงาน</li> <li>- มีเครื่องมือออนไลน์ที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย</li> <li>- มีช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสมให้ประชาชนแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐหรือหน่วยงานรัฐ</li> <li>- มีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนสามารถร้องขอชุดข้อมูลเปิดที่ต้องการให้หน่วยงานเปิดเผย</li> </ul>
4.4.3 e-Decision Making	<p>การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอทางเลือกและร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากภาครัฐ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผลลัพธ์จากการปรึกษาหารือกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ การออกกฎระเบียบ และการพัฒนาบริการ</li> </ul>



หัวข้อ	แนวทาง
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการนำข้อมูลที่ได้รับการรับฟังเสียงของประชาชนไปใช้ในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข</li> <li>- มีการนำข้อมูลที่ได้รับการรับฟังเสียงของประชาชนไปใช้ในการตัดสินใจกำหนดนโยบายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง</li> </ul>

5. การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

หัวข้อ	แนวทาง
5. การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)	
5.1 Integrated Enterprise	<p>การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน และการเชื่อมโยงกับระบบอื่น เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานสารบรรณ หรือมีอีเมลตามที่ระเบียบงานสารบรรณฉบับใหม่กำหนด</li> <li>- งานบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>- งานบริหารงบประมาณ</li> <li>- การเงินการบัญชี</li> <li>- งานบริหารจัดการพัสดุ</li> <li>- งานจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>- งานพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร</li> <li>- งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ เช่น จองห้องประชุม รถตู้ เป็นต้น</li> <li>- งานติดตามและประเมินผล</li> <li>- งานตรวจสอบ</li> <li>- งานดำเนินการจัดประชุม</li> </ul>
5.2 Process Optimization	<p>สำรวจประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้</p>
5.2.1 Administration	<p>การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการบริการประชาชน เช่น การนำกระบวนการ Automation เพื่อรวบรวมข้อมูลการรวบรวมใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ของประชาชนเพื่อใช้ในการยื่นภาษีเงินได้ประจำปี เป็นต้น</li> <li>- ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น มีการใช้กระบวนการ Automation เพื่อวิเคราะห์เอกสารประวัติย่อ (Resume) เพื่อช่วยในการคัดเลือกประวัติย่อที่มีค่าสำคัญหรือคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน ทำให้ช่วยสามารถวิเคราะห์เอกสารประวัติย่อจำนวนมากได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นต้น</li> <li>- ด้านบริหารงบประมาณ เช่น การนำกระบวนการ Automation มาใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งที่จำเป็นในการวางแผนงบประมาณ ได้แก่ ระบบบัญชี หรือฐานข้อมูลอื่น นับเป็นการช่วยลดกระบวนการที่ต้องรวบรวมข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน เป็นต้น</li> </ul>
5.2.2 Platform for Communication and Collaboration	<p>หน่วยงานมีกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และข้ามองค์กร มีโปรแกรมหรือแพลตฟอร์มซึ่งสามารถใช้ในการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันภายในและภายนอกองค์กร เช่น การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร</p>

	<p>(Instant message) การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing) การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video conferencing) การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing) การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization) ในรูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft 365 เช่น Microsoft Teams, Outlook</li> <li>2. Google Workspace เช่น Google Drive, Google Meet, Google Calendar</li> <li>3. โปรแกรมการประชุม เช่น Cisco Webex, Skype, Zoom</li> <li>4. แพลตฟอร์มที่ใช้ในการวางแผนการทำงานร่วมกัน เช่น Trello, Clickup, Jira</li> <li>5. แพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นของหน่วยงาน</li> </ol> <p>กระบวนการ/ระบบรองรับการทำงานภายนอกสำนักงานหรือ การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere)</p>
--	---

6. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

หัวข้อ	แนวทาง
<b>6. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)</b>	
6.1 Reliable Infrastructure	<p>การนำโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐที่มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพมาปรับใช้ในหน่วยงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service: GDCC)</li> <li>- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภาครัฐที่เชื่อมต่อทุกหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (DG Link) หรือ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN)</li> <li>- ระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (WorkD Platform)</li> <li>- ระบบโครงสร้างกลางภาครัฐอื่น ๆ</li> </ul> <p>มีการเตรียมการและสามารถจัดการให้ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (Availability)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรองข้อมูล (Backup)</li> <li>- การเตรียมแผนฟื้นฟูภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan: DR Plan)</li> <li>- การเตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)</li> <li>- กระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process)</li> </ul>
6.2 Cybersecurity (Cybersecurity Standard and Procedure)	<p>มีมาตรฐานและแนวทางในการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรฐานสากล ISO/IEC27001:2013 หรือ ISO/IEC27001:2022 (มาตรฐานระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ Information Security Management System (ISMS))</li> <li>- มาตรฐานของหน่วยงานที่มีอยู่แล้ว เช่น นโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ</li> <li>- มาตรฐานตามประกาศคณะกรรมการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กคม.) เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ พ.ศ. 2566</li> </ul> <p>การดำเนินการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานของท่านมี Certificate ด้าน Cybersecurity ของบุคลากรในองค์กรรูปแบบดังต่อไปนี้ด้านใดด้านหนึ่ง <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Security Management</li> <li>2) Security Architecture</li> <li>3) Offensive Operations</li> </ol> </li> </ul>

	<p>4) Defensive Operations</p> <p>5) Security Analysis</p> <p>6) Security Engineering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานมีการจัดทำหลักสูตร/หัวข้อการอบรมทางด้าน Cybersecurity สำหรับอบรมภายในองค์กร และมีการตรวจวัดความตระหนักถึงความปลอดภัยไซเบอร์ของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร</li> <li>- กระบวนการสื่อสารและซักซ้อมแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์</li> </ul>
--	---

7. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

หัวข้อ	แนวทาง
<b>7. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)</b>	
7.1 Digital Technology Practices	<p>การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)</li> <li>- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (Robotics)</li> <li>- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม</li> <li>- เทคโนโลยี Cloud Computing</li> <li>- เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะงาน เป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจเฉพาะ ตามแต่วัตถุประสงค์ของการนำไปใช้</li> <li>- เทคโนโลยีใหม่</li> </ul>