

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง การบริหารโครงการ (Project Management)

การบริหารโครงการ (Project Management)

การบริหารโครงการ (Project Management) คือการเริ่มต้น วางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบควบคุม และปิดโครงการ ของงานโครงการ ผ่านทางเครื่องมือ ความรู้ ทรัพยากร และกิจกรรมต่างๆของคนในองค์กร โดยเป้าหมายก็คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการภายในระยะเวลาและข้อจำกัดอย่างอื่นที่กำหนดไว้ โดยมากแล้ว การบริหารโครงการก็คือการบริหารผลลัพธ์ 3 อย่าง ระหว่าง เวลา ค่าใช้จ่าย และ คุณภาพงาน แต่การบริหารโครงการจะแตกต่างกับการบริหารทั่วไป

กระบวนการและขั้นตอนการบริหารโครงการ

การบริหารโครงการนั้นมีปัจจัยหลักหลาย สำหรับผู้บริหารโครงการหลายคนอาจจะคิดว่าขั้นตอนการบริหารโครงการนั้นยากและมีความซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาที่เรากำลังบริหารหลายโครงการพร้อมกัน โดยที่เรามีทรัพยากรและเวลาที่จำกัด หลักการบริหารโครงการที่ดีก็คือการแบ่งโครงการใหญ่ออกมาให้เป็นงานเล็กๆ หลายอย่าง เพื่อให้ผู้บริหารโครงการสามารถแบ่งทรัพยากรที่จำกัดในโครงการได้อย่างทั่วถึงทุกส่วน สำหรับคนที่สนใจเรื่องทักษะของผู้บริหารโครงการ

ขั้นตอนการบริหารโครงการนั้นแบ่งออกมาเป็น 5 ส่วน ก็คือ การเริ่มต้น วางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบควบคุม และปิดโครงการ

1. การเริ่มต้น (Initiating) – ขั้นตอนแรกของการบริหารโครงการก็คือขั้นตอนการเริ่มต้นโครงการ ในส่วนนี้ผู้บริหารโครงการจำเป็นต้องประเมินว่าโครงการแต่ละโครงการมีมูลค่าเท่าไรและมีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า โดยส่วนมากจะเป็นการดูเบื้องต้นว่าค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการทำโครงการเพียงพอสำหรับคุณภาพที่เจ้าของโครงการคาดหวังไว้หรือเปล่า
2. การวางแผน (Planning) – หลังจากที่โครงการได้ถูกอนุมัติแล้ว ในขั้นตอนนี้ก็จะเป็นการวางแผนโครงการเพื่อที่จะลงรายละเอียดและทำให้เจ้าของโครงการมั่นใจได้ว่ากิจกรรมทั้งหมดในโครงการจะอยู่ในเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ การวางแผนที่ดีควรจะลงรายละเอียดว่าพนักงานแต่ละคนควรจะทำอะไร และทรัพยากรแต่ละอย่างควรมาจากไหนและไปลงที่ไหน นอกจากนั้นแล้วการวางแผนควรจะครอบคลุมถึงวิธีบริหารความเสี่ยงต่างๆด้วย
3. การดำเนินการ (Executing) – หากโครงการมีการวางแผนที่ดีและครอบคลุมมากพอ ขั้นตอนการดำเนินการก็จะทำได้ง่าย ขั้นตอนการดำเนินการคือการ ‘สร้างผลลัพธ์’ ให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยหน้าที่หลักของ

ผู้บริหารโครงการก็คือการดูแลและบริหารให้ทรัพยากรต่างๆถูกใช้ไปตามที่ถูกลงแผนไว้ และพนักงานต่างๆสามารถทำงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง

4. การตรวจสอบและควบคุม (Monitoring and Controlling) – การตรวจสอบและควบคุมเป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารโครงการต้องกลับมาพิจารณาเรื่อยๆ โดยส่วนมากแล้วขั้นตอนนี้จะถูกปฏิบัติไปพร้อมกับขั้นตอนการดำเนินการข้อที่แล้ว เป้าหมายของการตรวจสอบและควบคุมก็คือการดูแลให้กิจกรรมทุกอย่างในโครงการเป็นไปตามที่กำหนดวางแผนไว้ ทั้งในส่วนของค่าใช้จ่าย คุณภาพ และ เวลา

5. การปิดโครงการ (Closing) – ขั้นตอนสุดท้ายก็คือขั้นตอนการปิดโครงการ ที่ผู้บริหารโครงการจะส่งมอบผลลัพธ์ของโครงการให้กับลูกค้า ในหลายๆกรณีขั้นตอนนี้จะขั้นตอนที่ทรัพยากรต่างๆจะถูกปล่อยไปให้โครงการอื่นได้ใช้ เช่นการย้ายพนักงานไปทำในโครงการอื่นต่อ ขั้นตอนการเปลี่ยนโครงการรวมถึงการพิจารณาผลลัพธ์ของโครงการ และการจัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการด้วย เพื่อให้เจ้าของโครงการสามารถนำไปใช้พัฒนาโครงการต่อไปได้อีก

จุดมุ่งหมายของการบริหารโครงการ – การบริหารความเสี่ยงในโครงการ

จุดมุ่งหมายหลักของการบริหารโครงการก็คือการสร้างผลลัพธ์

เนื่องจากว่าโครงการจะมีลักษณะพิเศษไม่เหมือนกับงานที่องค์กรปฏิบัติการทั่วไป ในกรณีนี้เป้าหมายของการบริหารโครงการก็คือการนำทรัพยากรต่างๆมารวมกันเพื่อให้ได้ ‘ผลลัพธ์ที่ไม่เคยมีมาก่อน’

แต่คำว่าผลลัพธ์ที่รวมถึงปัจจัยข้อจำกัดหลายอย่างเช่นเวลา ค่าใช้จ่าย และคุณภาพด้วย

เราอาจจะพูดได้ว่าจุดมุ่งหมายของการบริหารโครงการก็คือการ ‘บริหารความเสี่ยง’ เพื่อให้โอกาสที่โครงการจะประสบความสำเร็จ (หรือลูกค้าพอใจ) มากขึ้นที่สุด โดยที่ความเสี่ยงก็รวมถึงปัจจัยหลายอย่างตั้งแต่ปัจจัยภายในโครงการ อย่างพนักงานหรือทรัพยากรต่างๆ ไปจนถึงปัจจัยนอกโครงการ อย่างบริษัท คู่แข่ง เทคโนโลยี หรือปัญหาที่ควบคุมไม่ได้ อย่างดินฟ้าอากาศ

ยังเป็นโครงการที่มีมูลค่าสูง มีหลายตัวแปร และหลายขั้นตอนการดำเนินการ ‘ความเสี่ยง’ ที่โครงการจะไม่ประสบความสำเร็จก็ยังมีเยอะ ซึ่งก็เป็นสาเหตุที่ผู้บริหารโครงการหลายคนเลือกที่จะแตกโครงการใหญ่ๆให้ออกมาเป็นกิจกรรมเล็กๆน้อยๆ เพื่อความง่ายในการบริหารนั่นเอง

เราเข้าใจความหมายของความเสี่ยงในการบริหารโครงการแล้ว เรามาลองดูปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการบ้าง

ปัจจัยการบริหารโครงการ

อ่านมาถึงขนาดนี้แล้วหลายๆคนคงจะเห็นภาพว่าการบริหารโครงการนั้น ฟังดูเหมือนเรียบง่ายแต่จริงๆมีความซับซ้อนอยู่พอสมควร

ความซับซ้อนของการบริหาร โครงการก็จะมีเยอะขึ้นหากปัจจัยและทรัพยากรต่างๆมีจำกัด ในส่วนนี้เรา
มาดูกันว่าปัจจัยต่างๆที่ช่วยในการบริหาร โครงการนั้นมีอะไรบ้าง

ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน – ปัจจัยแรกที่ต้องดูเลยก็คือค่าใช้จ่ายและต้นทุนของโครงการ หากค่าใช้จ่ายและต้นทุน
มากเกินไปที่ถูกกำหนดไว้ในมุมมองธุรกิจแล้วโครงการนี้ก็จะเป็นโครงการที่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะไม่
สามารถทำกำไรได้

เวลา – ปัจจัยที่ 2 ที่สำคัญไม่แพ้ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนก็คือเวลา งานทุกประเภทก็ย่อมมีกำหนดส่งงาน และ
งานโครงการก็ไม่ต่างกัน ในส่วนนี้ผู้บริหารโครงการต้องมาเปรียบเทียบว่าระยะเวลาและต้นทุนของ
โครงการนั้นมีความเป็นไปได้มากแค่ไหน ยิ่งเป็นโครงการที่มีขั้นตอนหลายอย่างซับซ้อน การบริหารเวลา
ของโครงการก็ต้องลงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนด้วย

ลูกค้าและบุคคลที่เกี่ยวข้อง – ในหลายโครงการอาจจะมี ‘ลูกค้า’ มากกว่าหนึ่งคน โครงการพัฒนาซอฟต์แวร์
ไอทีอาจจะต้องดูทั้งความต้องการของลูกค้าผู้ว่าจ้างในโครงการ และความต้องการของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์
ด้วย ในขณะเดียวกันโครงการรับเหมาก่อสร้างหมู่บ้านก็อาจจะต้องดูความต้องการของเจ้าของโครงการที่
เป็นลูกค้าหลัก และความต้องการของ ‘ลูกค้าของลูกค้า’ ด้วยเช่นกัน

บุคลากรในโครงการ – เพื่อที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ผู้บริหารโครงการจำเป็นต้องบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ในโครงการด้วย อาจจะเป็นการโยกย้ายทรัพยากรไปยังอีกหน้าที่ การลดทรัพยากรมนุษย์
เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย หรือการหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินต่อไปได้ตามกำหนด

เป้าหมายของโครงการ – เป้าหมายของโครงการจะขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า อาจจะเป็นการสร้าง
ซอฟต์แวร์ การสร้างบ้าน หรือการไปเปิดตลาดใหม่ในพื้นที่ใหม่ การบริหารโครงการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่
ชัดเจน และต้องมีวิธีที่สามารถวัดผลเป้าหมายแต่ละขั้นตอนได้

ทรัพยากรอื่นๆ – หลายครั้ง ผู้บริหารโครงการจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรอื่นๆนอกเหนือจากทรัพยากร
มนุษย์ด้วย ในกรณีของโครงการก่อสร้าง ทรัพยากรก็อาจหมายถึงอุปกรณ์ก่อสร้าง หินปูนทรายต่างๆ ซึ่ง
ทรัพยากรส่วนนี้ก็ควรที่จะถูกระบุไว้ตั้งแต่ตอนแรกเป็นส่วนของการวางแผนค่าใช้จ่ายและการวางแผน
โครงการ

ราคา – โครงการบางอย่างอาจจะเป็น ‘การว่าจ้าง’ บริษัทอื่นอีกที ซึ่งก็หมายความว่าสำหรับผู้บริหาร
โครงการที่ถูกจ้างมานั้น ‘ราคาการว่าจ้าง’ ก็เป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง คงไม่มีผู้รับเหมาคนไหนอยากจะ
ทำงานให้กับลูกค้าฟรีๆ เพราะฉะนั้น หากราคาและต้นทุนไม่เหมาะสม โอกาสที่โครงการจะถูกปฏิเสธตั้งแต่
ขั้นตอนแรกก็มีเยอะมาก

ความท้าทายของการบริหารโครงการอย่างแรกก็คือปัจจัยที่หลากหลาย จากปัจจัยข้างบนเราก็จะเห็นแล้วว่าผู้บริหารโครงการนั้นนอกจากจะต้องบริหารเงินและเวลาแล้ว ยังต้องบริหารบุคลากรและความคาดหวังของลูกค้าอีกด้วย

ซึ่งก็แปลว่าผู้บริหารโครงการที่ดี นอกจากจะมีทักษะในการบริหารเงินและทรัพยากรแล้ว ยังต้องมีทักษะในการเข้าหาผู้คนอีกด้วย ยิ่งเป็นโครงการที่ใช้ความรู้เฉพาะทาง แบบโครงการไอที หรือโครงการก่อสร้างแล้วหน้าที่ของผู้บริหารโครงการก็จะมีเยอะขึ้นอีก

โดยเฉพาะในกรณี โครงการในองค์กรขนาดใหญ่ ที่ผู้บริหารโครงการส่วนมากไม่ใช่เจ้าของบริษัท แต่จำเป็นต้องบริหารพนักงานแต่ละแผนก คำถามก็คือ ผู้บริหารโครงการจะโน้มน้าวพนักงานที่ ‘ไม่ใช่ลูกน้อง’ ของตัวเองได้อย่างไรบ้าง?

ในส่วนถัดไป เรามาดูกลยุทธ์และเทคนิคต่างๆที่จะช่วยในการบริหารโครงการกันครับ

เครื่องมือและกลยุทธ์การบริหารโครงการ

การบริหารโครงการมีความท้าทายอยู่หลายอย่าง แต่ก็ไม่ได้แปลว่าการบริหารโครงการให้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นไปได้ ในส่วนนี้เรามาดูเครื่องมือและกลยุทธ์ต่างๆที่จะช่วยในการบริหารโครงการให้เรียบง่ายและได้ผลมากขึ้น

โครงสร้างการจัดแบ่งงาน (Work Breakdown Structure) – คือการแบ่งหน้าที่หลักในแต่ละโครงการออกมาเป็นหน้าที่หรือกิจกรรมย่อย เพื่อให้บริหารและกระจายทรัพยากรได้ง่ายขึ้น โครงสร้างการจัดแบ่งงานที่ดีควรจะอธิบายถึง ‘ผลลัพธ์ที่อยากได้’ ของแต่ละขั้นตอน

โดยเราสามารถที่จะทำ โครงสร้างการจัดแบ่งงาน ตามแต่ละขั้นตอนของการบริหารโครงการ (การย่อยขั้นตอนของ การเริ่มต้น วางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบควบคุม และปิดโครงการ) หรือจะแบ่งตามทรัพยากรหรือหน้าที่ของแต่ละทีมก็ได้

โดยเราสามารถที่จะทำ โครงสร้างการจัดแบ่งงาน ตามแต่ละขั้นตอนของการบริหารโครงการ (การย่อยขั้นตอนของ การเริ่มต้น วางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบควบคุม และปิดโครงการ) หรือจะแบ่งตามทรัพยากรหรือหน้าที่ของแต่ละทีมก็ได้

แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) – เรียกอีกชื่อก็คือแผนผังคุมกำหนด เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการและบริหารตารางเวลาและขั้นตอนต่างๆ ซึ่งจะถูกแสดงออกมาเป็นตารางที่มีอยู่ 2 แกน

แกนแรกคือ ‘หน้าที่’ ที่จะต้องปฏิบัติการ และอีกแกนหนึ่งก็คือการที่แสดงถึง ‘ระยะเวลา’ ที่ต้องปฏิบัติการ แต่ละหน้าที่หรือกิจกรรมในโครงการจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินลำดับการกระทำและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ ซึ่งก็จะถูกแสดงบนแผนภูมิแกนต์อย่างชัดเจน โดยประโยชน์ของแผนภูมิแกนต์ก็คือการช่วยให้การบริหารโครงการสะดวกสบายมากขึ้น ผ่านการนำแต่ละขั้นตอนมาอยู่ในภาพรวมที่มองเห็นและเข้าใจง่าย

ระเบียบวิธีวิวิฤต (Critical Path Method) – คือการกำหนดตารางเวลาของงานตามหน้าที่และกิจกรรม เพื่อที่จะบอกว่าแต่ละกิจกรรมใช้เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อไหร่ และกิจกรรมส่วนไหนเป็นปัญหาคอขวดของการบริหารโครงการ

โดยที่ เส้นทางวิฤต (Critical Path) หมายถึงเส้นทางใดในเครือข่ายงานที่ใช้เวลานานที่สุดในการทำโครงการนั้นๆจนสำเร็จ หรือจะพูดในภาษาง่ายๆก็คือเส้นทางที่ถ่วงให้งานล่าช้า

สุดท้ายนี้ อีกสามเครื่องมือที่ใช้กันบ่อยในการบริหารโครงการก็คือ PDCA SMART Goals และ Flow Chart เนื่องจากว่าต้องอธิบายเยอะ ผมแนะนำให้ทุกคนอ่านบทความต่อไปนี้นะครับ จะลงรายละเอียดไว้ทั้งหมดเลย

เนื่องจากว่าข้อจำกัดหลักของการบริหารโครงการก็คือเวลาและทรัพยากร หมายความว่า หากผู้บริหารโครงการสามารถจัดเรียง จัดวางกิจกรรมต่างๆให้อยู่ในเส้นทางที่ใช้เวลาน้อยที่สุดได้ งานก็เสร็จเร็วขึ้น ในส่วนนี้แต่ละคนอาจจะเห็นว่าผมแนะนำแค่ ‘เครื่องมือ’ ในการบริหารโครงการเท่านั้น ซึ่ง ‘กลยุทธ์’ ที่ใช้ในการบริหารโครงการก็คือการนำเครื่องมือพวกนี้มาปรับเปลี่ยนแก้ไข ให้กระบวนการในโครงการมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วมากขึ้น เช่นการลดเส้นทางวิฤต การจัดแผนภูมิแกนต์ให้มีช่องว่างระหว่างแต่ละกิจกรรมเพื่อลดความเสี่ยง

เรายังต้องเข้าใจว่า การบริหารโครงการที่แท้จริง ไม่ใช่แค่การดูตารางทำงานบนกระดาษอย่างเดียว ผู้บริหารโครงการที่ดีต้องพิจารณาถึงปัจจัยมนุษย์ และสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ด้วย

สรุปการบริหารโครงการ

เราจะเห็นได้ว่า ‘ชนิดของโครงการ’ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือวิวัฒนาการไปตามความต้องการของตลาด เช่น เมื่อก่อนอาจจะไม่ค่อยมีโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์เทคโนโลยี แต่สมัยนี้โครงการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและระบบไอทีมีเยอะมาก

สุดท้ายนี้ ไม่ว่าชนิดของโครงการจะเปลี่ยนไปมากแค่ไหน หลักการของการบริหารโครงการก็ยังเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และต้องถูกนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง



ลงชื่อ.....

ผู้เขียน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม Building an Innovation Mindset

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดเพื่อการสร้างนวัตกรรม

เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการและเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร

คำอธิบายบทเรียน

บทเรียนนี้มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับความหมายของนวัตกรรม แนวคิดและวิธีการที่จะทำให้เกิดนวัตกรรม ประโยชน์ของการคิดเชิงนวัตกรรม กระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการสร้างไอเดียเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร รวมทั้งตัวอย่างของแนวคิดเชิงนวัตกรรมที่นำมาใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน

ลงชื่อ.....



ผู้เรียน

สรุปเนื้อหาบทเรียน การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

๑.๑ ความหมายและความสำคัญในการพัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์ เป็นแผนที่เดินทางขององค์กรในการจัดการเวลา บุคลากร เป็นการดำเนินงานให้เป็นเป้าหมายทิศทางเดียวกัน

๑.๑.๑. ทำให้องค์กรมีความเข้าใจตรงกันและอะไรสำคัญกว่าทำก่อน เป็นการทำงานเป็นทีม

๑.๑.๒. ผลักดันประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากแผนงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๑.๓. ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ลดการลงทุนที่ไม่จำเป็นที่ทำให้เกิดความเสี่ยงขององค์กร เดินตามเป้าหมายและมีความเห็นที่ตรงกัน

๑.๒ องค์ประกอบของแผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

๑.๒.๑. เป็นแผนงานเชิงกลยุทธ์หลัก การจัดการกิจกรรมหลักที่รับผิดชอบ

๑.๒.๒. เป็นแผนงานเชิงกลยุทธ์สนับสนุน งานบุคลากร งานบัญชี งานควบคุม งานระเบียบ และงานเงินเดือน และมีการควบคุมกำกับให้มีความแม่นยำทุกๆขั้นตอน

๑.๒.๓. แผนงานเชิงกลยุทธ์ของงานนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา ทดสอบทดลอง พัฒนาความสามารถของการบริการ การระดมความคิดขององค์กร ต้องเป็นงานตอบโจทย์ขององค์กร ยืดหยุ่นได้และต้องเป็นงานที่สมดุลย์ สมบูรณ์ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ดีขึ้น

๑.๓. ต้นแบบในการประเมินพัฒนาการของสถาปัตยกรรมองค์กร

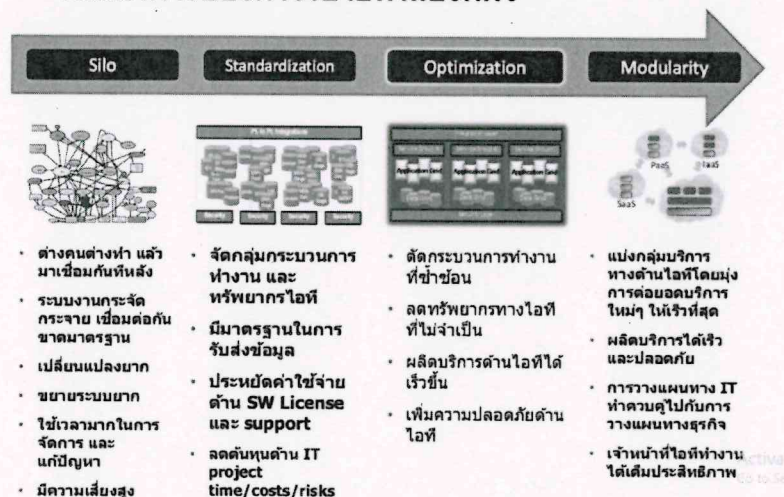
๑.๓.๑. Silo โซโล ต่างคนต่างทำแล้วเชื่อมโยงกัน

๑.๓.๒. Standardization มาตรฐาน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนด้านนวัตกรรม

๑.๓.๓. Optimization ปรับแต่ง ต่อยอด เพิ่มความปลอดภัยด้านไอที

๑.๓.๔. Modularity การแบ่งกลุ่ม ตัดความซับซ้อนออก และมีประโยชน์สูงสุด

พัฒนาการของการใช้ไอทีในองค์กร



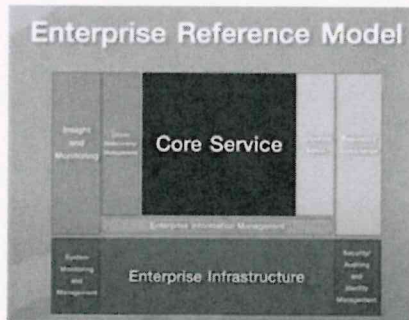
๑.๔ ความสัมพันธ์ของต้นแบบในการประเมินพัฒนาการของสถาปัตยกรรมองค์กร

๑.๔.๑. แผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความคิดเห็นตรงกัน ทำให้เกิดผลบรรลุของเป้าหมายสูงสุด

๑.๔.๒. ประเมินการทำงานที่ไม่ซับซ้อนอยู่บนมาตรฐานเดียวกันและสามารถเปิดองค์ความรู้ที่พัฒนาต่อยอดได้และการบริการพัฒนาอยู่บนการเข้าถึงของประชาชนทั่วไป

๑.๕ แนวทางการพัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

การรักษาความสมดุลซ้ายขวา คือการดูแลพนักงานให้เป็นอย่างดีสนับสนุนคนที่ทำงานอบรมให้มีศักยภาพให้มากขึ้น และมีการนำใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น มีความมั่นคง มีความปลอดภัยให้ทั่วถึง และต้องมีความสอดคล้องบนล่าง มีความสมดุลซ้ายขวาไปด้วยกัน สร้างการรับรู้ของเป้าหมาย



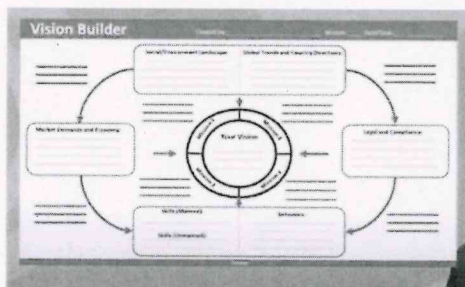
๒.๑ ปัจจัยที่มีส่วนผลักดัน หรืออุปสรรคในการเดินทางไปสู่เป้าหมายขององค์กร

๑.ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยเชิงบวก เชิงลบ สิ่งแวดล้อม สังคม เทคโนโลยี การนำโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (โอกาสจะมาจากคนที่มีความพร้อมเสมอ)

๒.ปัจจัยภายใน การสร้างการรับรู้ ต้องรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะไปให้ถึงเป้าหมาย ปรับความคิดและความสามารถให้เพิ่มขึ้น คัดคนให้ถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร

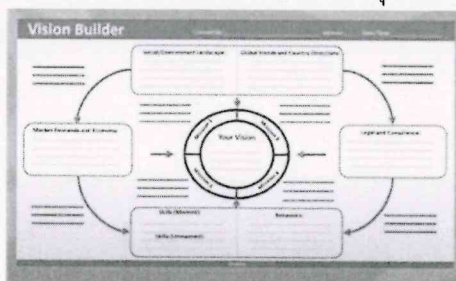
๒.๒ หลักการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนผลักดันสู่เป้าหมายขององค์กร

แยกส่วนการทำงานของปัจจัยให้มีความสมดุล สำนวรอบตัวที่เปลี่ยนไป พร้อมมองทิศทางของการเปลี่ยนไป ความต้องการของลูกค้า ความต้องการทางกฎระเบียบ หาสาเหตุของบริบท ถอดทักษะ ถอดโครงสร้างที่มีผลกระทบกัน



๒.๓ แนวทางจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเดินทางไปสู่เป้าหมายขององค์กร

สำรวจจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร เสริมจุดเด่นที่ทำแล้วทำได้ดี ปรับสมดุลไปตามสถานะ ตระหนัก ไม่ประมาท แต่ไม่วิตกกังวลเกินไป (การที่ไม่รู้ท่อน้ำที่จะทำอะไรเลย ก็เป็นความเสี่ยง)



๒.๔ อิทธิพลจากปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการเดินทางสู่เป้าหมาย

มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว มีอิทธิพลทั้งบวกและลบหากไม่ทันคนอื่น เกิดช่องทางใหม่ๆต่อการเดินทางสู่เป้าหมายองค์กร ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างคู่แข่งเป็นคู่แข่งบางบริการได้ มีเครื่องมือก็ต้องมีฝีมือ สร้างสินค้าใหม่ วิเคราะห์ช่องทางใหม่ มีรูปแบบคู่แข่งแบบใหม่ ตอบโจทย์ความสะดวก รวดเร็ว แน่นนอน สร้างช่องทางใหม่ต่อการเดินทางขององค์กร ถ้าใช้ไม่เข้าใจก็ส่งผลตรงข้ามกับเป้าหมาย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในองค์กร

๒.๕ แนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการผลักดันองค์กรเดินทางสู่เป้าหมาย

โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย Cloud Computing เป็นอุปกรณ์อะไรก็ได้ที่สามารถทำให้งานมีความรวดเร็วทันต่อเวลา ทำให้เข้าถึงได้ตลอดเวลา (IoT) Internet Of Thing ลดการที่ให้นมนุษย์ลดการพิมพ์งาน เป็นอุปกรณ์ที่บันทึกข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็ว Data Analytics การหาเส้นทางรูปแบบของการใช้บริการ Social Network Technology เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการของภาครัฐ

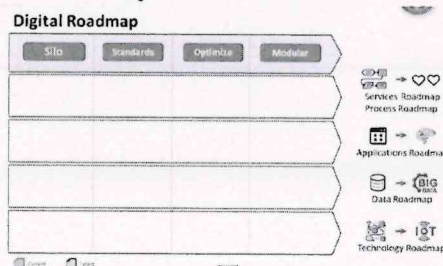
๓.๑ ความหมายและความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินในยุคดิจิทัล

องค์ประกอบของการสร้างกลยุทธ์ใหม่ ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเสริมธรรมาภิบาลเข้าร่วมด้วยการ Business ต้องมี ๑.Direction เรื่องของกำไรสูงสุดสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ มั่งคั่ง ยั่งยืน ๒.Organizations ๓.Process @ Policy ต้องมาจากเป้าหมายเดียวกัน ทิศทางเดียวกัน นโยบายก็ต้องสนับสนุนด้วย (Application + Data + Technology) เป็นโครงสร้างที่มีการเชื่อมโยงกับภายนอกรวมกับคนที่อยู่ในโครงสร้างด้วย เพื่อตอบโจทย์การทำงานและการให้บริการสมัยใหม่



๓.๒ หลักการวิเคราะห์องค์กรแอปพลิเคชันข้อมูลเทคโนโลยี

ปัจจุบันและอนาคตองค์กรจะตั้งเป้าหมายอย่างไร สภาวะเป็นอย่างไร และวางมาตรฐานไม่ซ้ำซ้อนกัน เช่น เรื่องของข้อมูล เรื่องของการบริการ ต่อยอดให้อยู่ในสภาวะใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระดับประเทศ เช่น การให้ข้อมูล การลงทะเบียน



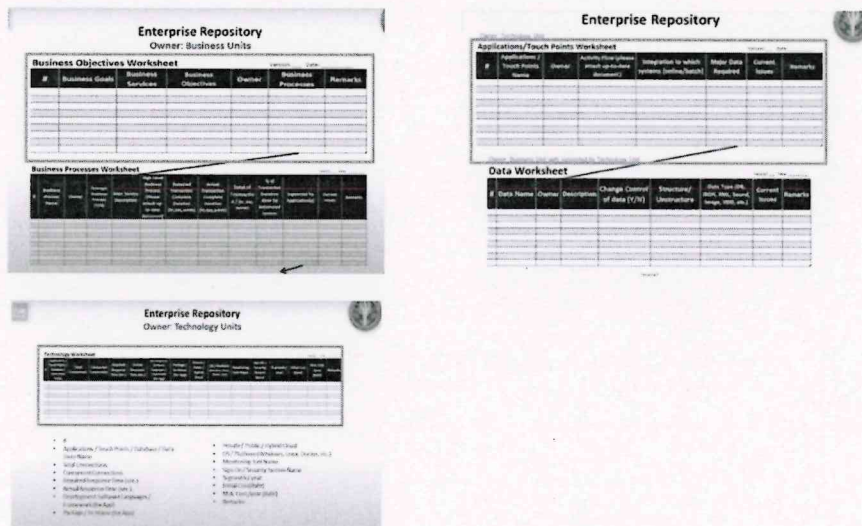
๓.๓ หลักการสร้างความสัมพันธ์จากองค์กรแอปพลิเคชันข้อมูลเทคโนโลยี

กำหนดการเดินทางสู่เป้าหมาย และบังคับให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความสงสัย เช่น การบันทึกข้อมูล การแยกแยะข้อมูล ความคุ้มค่าของการใช้งานและอยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ (ไม่เกินไป และไม่ล้าหน้าเกินไป)



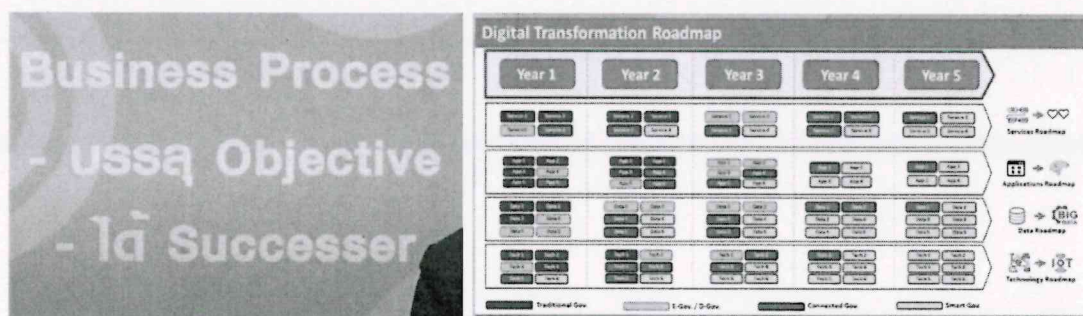
๓.๔ หลักการเชื่อมโยงเป้าหมายองค์กรเป้าประสงค์กลยุทธ์องค์กร

รู้เป้าหมาย รู้เป้าประสงค์ และต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบเป้าหมายบนเป้าประสงค์ที่เกิดขึ้น เช่น เป้าประสงค์ส่วนของลดความเสี่ยง ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพเปอร์เซ็นต์ ที่นำไปสู่การปฏิบัติ และนำไปสู่การตรวจสอบความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการลงทุน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร



๓.๕ แนวทางการนำแผนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม

เลือกตัวนำร่องก่อนแล้วเลือกความสำคัญ เลือกตัวที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างใหม่ และทุกปีจะมีการขับเคลื่อนไปด้านหน้าและเป็นรูปธรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่ลงทุนไป

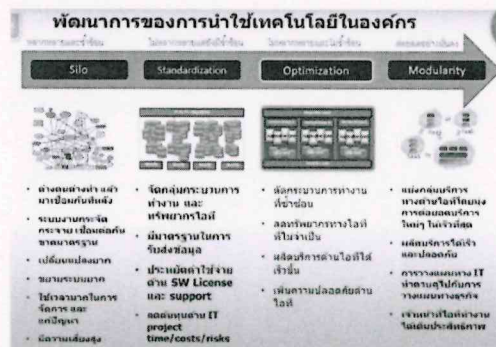


๔.๑ ความหมายและความสำคัญของการจัดการความเปลี่ยนแปลง

คือเป็นการวางแผนการดำเนินงานและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ขององค์กรและมุ่งหน้าสู่อนาคต พัฒนาศักยภาพเพื่อตอบโจทย์ความสำเร็จขององค์กร ลดความผิดพลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น เรื่องของคน เวลา สื่อสังคม ช่วงอายุของบุคลากรในองค์กร (มีอายุมาก – มีอายุน้อย) ความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก

๔.๒ แนวทางการวางกลยุทธ์ด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงทางสถาปัตยกรรม

Incremental Change โครงสร้างพื้นฐานองค์กร ปรับเปลี่ยนส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เป้าหมายใหม่ขององค์กร ทำแล้วมีความคุ้มค่าหรือไม่



๔.๓ ความหมายและความสำคัญของกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร

การมีกลยุทธ์ของการสื่อสารให้เป็นระบบ เป็นเป้าหมายเดียวกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารคือการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ความเข้าใจที่ตรงกันจะลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพได้ หากการสื่อสารไม่ตรงกันเป้าหมายอาจจะเปลี่ยนไปได้ โดยต้องใช้เทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายเดียวกัน เครื่องหมายเดียวกัน

๔.๔ แนวทางการวางกลยุทธ์ด้านการสื่อสารเพื่อให้แผนการดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล

Communications Management Plan - Example

Stakeholder	Communications Method	Frequency	Responsibility	Notes
Key Stakeholders	Project Kick-off Meeting	Start of project	Program Management Office	Project Team and Client
Executive	Executive Steering Committee	Monthly	Program Management Office	Executive Steering Committee
Client Executive	Executive Steering Committee	Monthly	Account Manager	Executive Steering Committee
Client Sponsor	Status Meetings	Weekly	Project Manager	Project Manager
Development team	Status Meetings	Weekly	Project Manager	Project Manager
Client managers	Newsletters	Quarterly	Program Management Office	Program Management Office
Client Sponsor	Client Satisfaction Survey	Quarterly	Account Manager	Account Manager

ช่องทางการสื่อสาร ระยะเวลาของการสื่อสาร จำนวนครั้งที่ต้องสื่อสาร และใครคือผู้รับผิดชอบสื่อสาร สื่อสารแล้วดี ปัญหาอะไร แล้วสื่อสารข้อความอะไร เกี่ยวโยงกับอะไร ผสมผสานความหลากหลายให้คนหมู่มากมีความเข้าใจได้ เช่น ร้องเพลง วาดภาพ รวมถึงเรื่องข้อดี

๕.๑ ความหมายและความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล

มีการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายปลายทาง ไม่แตกต่างจนทำให้แตกแยก ลดความเสี่ยง ลดต้นทุน สามารถทำให้ครอบคลุมถึงสิทธิเข้าถึง มีความเสมอภาคกัน และข้อมูลไปถึงทุกคน

๕.๒ ลักษณะของธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรดิจิทัล

ควบคุมพัฒนาองค์กร โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความชัดเจนของการตัดสินใจ ใครเป็นผู้ตัดสินใจ ตัดสินใจอยู่บนเงื่อนไขอะไร เป้าหมายด้านไหน การนำใช้ คน เงิน อุปกรณ์ มีมาตรฐานบนความตัดสินใจหลักในการคิดเกิดผลอย่างไรต้องดีแน่ให้ชัดเจน

๕.๓ องค์ประกอบสำคัญของหลักการจัดการธรรมาภิบาล

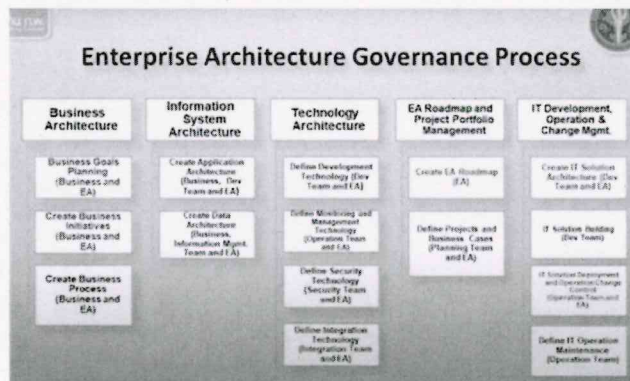
ต้องมีคนที่เข้ามาเป็นคณะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องมาจากมุมมองสร้างความสมดุลขององค์กร เป็นหลักประกันและกรอบการทำงานที่ดี มีรายงานการประชุม มีบทสรุปของการประชุม มีบทความว่าคนนั้นพูดอะไร มีการประชุมกี่ครั้ง

๕.๔ เป้าหมายของธรรมาภิบาลในสถาปัตยกรรมองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

คนในองค์กรมีวินัย ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่รบกวนพื้นที่การทำงานซึ่งกันและกัน รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นจากตัวเราได้ ความยั่งยืนของความสมดุล

๕.๕ แนวทางปฏิบัติในการจัดการสถาปัตยกรรมองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

มีใครมีส่วนเกี่ยวข้อง มีขั้นตอนอะไรบ้าง มีการเชื่อมโยง มีการดูแลตรวจสอบ อะไรต้องทำก่อน อะไรต้องสร้าง การปฏิบัติจริง กำหนดระยะเวลา สามารถตรวจสอบความโปร่งใสได้



Handwritten signature

(นางสาวกาญจนา ธรรมรัตน์)

นักวิชาการสัตวาลชำนาญการพิเศษ

ผู้เรียน

การออกแบบองค์กรดิจิทัล

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กร 4 Generation Technology

๑. ยุคสะสมข้อมูล/ผลิตData ทำให้เกิด Data จึงเรียกว่า Data Processing ปัจจุบันเรียกว่า แผนกดิจิทัล (record ข้อมูลเข้ามาอยู่ในเครื่อง Mainframe ประมวลผลธุรกรรมต่างๆอยู่บนจอขาวดำ/จอเขียว)
๒. ยุค IT (เทคโนโลยีสารสนเทศ) เกิดระบบ Client Server เริ่มมี CRM , HR จึงเรียกว่า
๓. ยุค Knowledge Sharing เริ่มใช้ Internet + Web มากขึ้น มีการรวมศูนย์ข้อมูลกันในเครือข่าย
๔. ยุค AI นำข้อมูลบน Web มาทำให้อัจฉริยะมากขึ้น

แนวคิดสำคัญของอุตสาหกรรม ๔.๐ และการบริการ ๔.๐

- อุตสาหกรรม ๔.๐ เน้น Product / การบริการ ๔.๐ เน้น Value/ประสบการณ์การรับบริการที่ดี
- โดย ๔.๐ คือ Value Based Economy ผลัดในการเลือก เลือกจะทำอะไร/ไม่ทำอะไร และสิ่งที่ทำอาจไม่เป็นปริมาณที่มาก/ไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ แต่สิ่งที่ทำได้ Value นำมาซึ่งรายได้ที่มากขึ้นจากการผลิตสินค้าตรงความต้องการ
- ต้อง SMART ก่อนถึงจะเป็น Value ได้ โดย SMART จะไม่ทำซ้ำซ้อนกัน ลดขั้นตอนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ทำน้อย ได้ผลมาก มีคุณค่ามาก)
- เทคโนโลยีจะขับเคลื่อนให้ SMART เพื่อให้เกิด Value ได้ โดยเทคโนโลยีช่วยเรื่อง Automation (ตรงไหนที่สามารถเป็นอัตโนมัติ ก็ให้เป็นอัตโนมัติไปเลย)

ความสัมพันธ์ของการบริการดิจิทัล กับประสบการณ์ดิจิทัล

- บริการ คือ ปลายทางที่เราได้ผลลัพธ์ของสิ่งนั้น โดยดิจิทัลต้องทำให้เกิด ๑. ถูกต้อง+ครบถ้วน ๒. รวดเร็ว
- ประสบการณ์ดิจิทัล ต้องเข้าถึงได้ ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ ทุกคน เช่น ด้านเกษตรกรรม ซึ่งผลผลิตที่ได้เป็น วัตถุดิบ/สินค้าที่แปรรูป สามารถเอาคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ไปเก็บเป็นข้อมูลเป็นดิจิทัล

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อองค์กร

- หุ่นยนต์/เทคโนโลยี มาทดแทน Job แต่คนทำหน้าที่ ทำกิจกรรมอยู่ใน Job/ในงานนั้น โดยจะต้องฝึกทักษะใหม่ที่สูงกว่าเดิมให้ตรงกับบริบท
- บางครั้งแต่ละองค์กรมีการแข่งขันกัน-พึ่งพากัน โดยเทคโนโลยีสามารถประมวลผลที่ซับซ้อนในชั้นสูง และการพยากรณ์กำไร-ขาดทุนได้

แนวทางการปรับตัวขององค์กรให้รองรับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี แนวทางมี ๔ แบบ

๑. Digital Dinosaur ไม่ปรับตัว ทำแบบเดิมๆ
๒. Digital Connector นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา แต่ขาดจัดการ+หลักธรรมาภิบาล ก็คือ ใช้เป็นหย่อมๆ ตอบโจทย์/ไม่ตอบโจทย์ เรียนรู้ไปเรื่อยๆ จึงไม่เกิดประสิทธิภาพ
๓. Digital Operator ไม่ได้มีความคิดสร้างสรรค์มาก แต่ช่วยการจัดการ + แผนธรรมาภิบาล
๔. Digital Master มีความคิดสร้างสรรค์เรื่องใหม่ๆ และจะใช้แค่ไหนที่มันพอดี พอประมาณ

รูปแบบและหลักในการปรับตัวขององค์กรตามยุคสมัย

๑. Digital Connector เน้นการใช้เทคโนโลยีมาให้บริการ เช่น Blockchain/AI
 ๒. Digital Master เน้นการใช้ฝีมือ (ต้องมีผู้นำเข้ามาผลักดัน)
- องค์กรใหญ่มากๆจะใช้ทั้ง ๑ + ๒ (แต่ถ้ามาทาง Digital Master จะดีกว่า)
 - ผู้นำระดับสูง ต้องเข้ามาดูแลให้มีวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ และการขับเคลื่อนเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรยุคดิจิทัล

๑. Leadership and Culture ผู้นำจะสร้างวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมในองค์กรได้
๒. Data สามารถใช้ในการปฏิบัติงาน ตัดสินใจในการปฏิบัติงานมาก-น้อยแค่ไหน
๓. Technology เกี่ยวโยงกับโครงสร้างพื้นฐาน , Application ต้องใช้ง่าย
๔. Laws and Policy ภาครัฐมีกฎระเบียบมาก

คุณลักษณะของนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อองค์กรดิจิทัล

๑. Process Automation จะไปลดกระบวนการทำงาน
๒. Data from Insight to Foresight เกิดการวิเคราะห์จาก Insight (รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น) แล้ว Foresight (พยากรณ์ว่า ควรทำอะไรต่อ + เกิดประโยชน์ใหม่)
๓. Resilience เกิดข้อผิดพลาด และฟื้นตัวกลับมาได้ + ยิ่งใหญ่กว่าเดิม (โดยหาช่องทางใหม่ให้ดีกว่าเดิม)

แนวทางการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน

- ใช้ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยความยั่งยืนอยู่บนหลักสมดุล

ความหมาย + ความสำคัญขององค์กรดิจิทัล

- องค์กรดิจิทัล คือ ใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนกระบวนการทำงาน , วิเคราะห์บริการใหม่ๆ ให้ตอบโจทย์ผู้รับบริการบนกรอบธรรมาภิบาลที่เหมาะสม
- ความสำคัญ

๑. Agile ความยืดหยุ่น ว่องไว แต่คนต้อง Growth Mind Set (กล้าลองอะไรใหม่ๆ)
๒. Smart เงิน คน ขั้นตอน เวลาให้กะทัดรัดที่สุด ให้ไปถึงเป้าหมาย
๓. Multi Skill ดึงดูดคนยุคใหม่

ขั้นตอนการทำงานขององค์กรดิจิทัล

๑. Why ทำไมต้องมีองค์กรเรา คุณค่าแท้จริงองค์กรทำอะไรในบริบทใหม่
๒. When คุณค่าจะส่งมอบเมื่อไร
๓. Who ใครที่เกี่ยวข้องกับเรา / เราอยู่ในทักษะ Competency ที่จะขับเคลื่อนบริการตามเวลาที่ต้องการได้หรือไม่
๔. How กระบวนการทำงานจะอย่างไร
๕. What ใช้เทคโนโลยีอะไรเข้ามาช่วยเหลือให้ประสบความสำเร็จ

หลักการจัดการภายในองค์กรดิจิทัล

๑. ความมั่งคั่ง ควรมีหน่วยงานอะไรเกี่ยวกับ งานวิจัย การตลาด สินค้า+บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินถึงประสิทธิภาพของการทำงาน (คนชอบสิ่งที่ทำขาย)
๒. ความมั่นคง นโยบาย กรอบ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆเพื่อให้ทำงานอยู่บนธรรมาภิบาล/มีความเท่าเทียมในองค์กร (คนชอบทำงานประมาณ แผนงาน ยุทธศาสตร์องค์กร)
๓. ความยั่งยืน เป็นส่วนหลักในการดึงหลักความมั่งคั่งกับความมั่นคง

แนวทางการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา

๑. Mind Set ผู้นำ/ผู้บริหารระดับบน-รอง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
๒. Skill Set ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา / ใหม่ ๆ (เรียนรู้ ไม่รู้จบ)
๓. Tool Set เครื่องมือต้องตอบโจทย์ในการใช้ทักษะในการแก้ปัญหาได้ + ใช้เหมาะสม

แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรดิจิทัล ๓ กลุ่มแนวทางการใช้เทคโนโลยี

๑. สร้าง Innovation (ทำให้เกิดขึ้น)
๒. สร้าง Operation (ทำให้งานตั้งอยู่ได้อย่างเป็นปกติ)
๓. เสริมสร้าง Security (ทำให้ตัดสินใจได้ว่าอะไรที่ไม่คุ้มก็ทิ้งไป เพื่อให้เกิดความมั่นใจ)

ต้นแบบองค์กรดิจิทัล มี ๕ ขั้นตอน ในการปรับให้เป็นองค์กรดิจิทัล

๑. พันธกิจ/วิสัยทัศน์ใหม่ตลอดเวลา
๒. บริการใหม่ที่ลูกค้าต้องการ
๓. ประสานการทำงานของคน+หุ่นยนต์
๔. ประมวลผลพฤติกรรมของคน+หุ่นยนต์
๕. ใช้ดิจิทัลอย่างคุ้มค่า

องค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบองค์กรดิจิทัล

๑. Service การให้บริการการผลิต จำหน่าย ซ่อมบำรุง สามารถเพิ่มมูลค่า+คุณค่าได้มากขึ้น
๒. Capabilities ศักยภาพขององค์กร มี skill , Organization , Capacity
๓. Process + Policy ขั้นตอนการทำงาน
๔. Data and technology เข้ามาช่วยขับเคลื่อน

หลักการออกแบบองค์กรดิจิทัล

๑. Flagships ให้บริการอะไร (เป็นเรือธง)
๒. Partnerships อาจจะเป็นพนักงาน , ที่ปรึกษา , บริษัทส่งของ
๓. Digital-ships ขับเคลื่อนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

แนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาองค์กรดิจิทัล

- AI จะคัดแยก แนะนำในสิ่งที่เหมาะสมที่สุดกับสถานะขององค์กร
- AI จะช่วยให้เกิด Automation
- AI จะช่วยสอดส่องในสิ่งที่ไม่ปลอดภัย ประเมิน/ประมวลผลในความเสี่ยง

ดังนั้น เราจึงต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปตลอดเวลาด้วยเช่นกัน



(นางสาวกาญจนา ธรรมรัตน์)
นักวิชาการสัตวบาลชำนาญการพิเศษ
ผู้เรียน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง การฝึกปฏิบัติการใช้งาน AI บนแพลตฟอร์ม AI for Thai

ผ่านเว็บไซต์ TDGA

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานแพลตฟอร์ม Application AI for Thai
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งาน Module ต่าง ๆ บนแพลตฟอร์ม Application AI for Thai

ประเด็นการเรียนรู้

เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานแพลตฟอร์ม Application AI for Thai ที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ การใช้งาน Module ต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานและนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการทำงานในหน่วยงานได้

หัวข้อในบทเรียน

- CONVERSATION: Vaja (วาจา) บริการแปลงข้อความภาษาไทยให้เป็นเสียงพูด
- MACHINE TRANSLATION บริการแปลภาษา
- SENTIMENT ANALYSIS บริการวิเคราะห์ความคิดเห็นและอารมณ์ (ThaiMoji)
- SENTIMENT ANALYSIS บริการวิเคราะห์ความคิดเห็นและอารมณ์ (Ssense)
- Tag Suggestion บริการแนะนำป้ายกำกับที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา
- Person Detection (T-Person) บริการระบุตำแหน่งบุคคลในภาพ
- Motion Heatmap (T-Heatmap) บริการประเมินความหนาแน่นของบุคคลในการใช้พื้นที่
- บริการระบุชื่ออาหารไทยจากรูปภาพ ด้วยเทคนิค Deep Learning
- Object Character Recognition (T-OCR) บริการแปลงภาพเอกสารให้เป็นข้อความ
- Basic NLP - Soundex บริการค้นหาคำที่ออกเสียงคล้าย
- CONVERSATION: PARTII (พาที) ระบุรู้จำเสียงพูดภาษาไทย

รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ

หลักสูตร AI for Thai เกิดจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ มีแนวคิดที่จะสร้างเทคโนโลยีฐานรากทางด้านดิจิทัล (Digital Infrastructure) ให้กับประเทศไทย โดยนำผลงานวิจัยที่มีอยู่ทางด้านปัญญาประดิษฐ์มาเผยแพร่ในรูปแบบการให้บริการ หรือ API เพื่อให้นักพัฒนา หรือ ผู้ที่สนใจนำไป ประยุกต์ ต่อยอด สร้างสรรค์ และพัฒนาแอปพลิเคชันให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงธุรกิจและสังคม แพลตฟอร์ม AI for Thai ยังเป็นชิ้นส่วนและกลไกสำคัญที่จะช่วยสร้างและขับเคลื่อนระบบนิเวศทางด้านปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยจะเปิดโอกาสให้นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษาและนักพัฒนา มาร่วมกันสร้าง API ใหม่ ๆ และนำมาให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม อันเป็นประโยชน์และเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้งาน

แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Guideline)

คำอธิบายบทเรียน

เรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางและกระบวนการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐและผู้ใช้ข้อมูลสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูล เนื้อหาของหลักสูตรนี้ครอบคลุมกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้เกี่ยวกับแนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

หัวข้อในบทเรียน

- บทนำ
- ประเภทความสัมพันธ์ของข้อมูล
- การเตรียมข้อมูลเพื่อเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ
- การพิจารณาชุดข้อมูลคุณภาพสูง
- ขั้นตอนการเปิดเผยข้อมูล
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

รายงานเนื้อหาสำคัญ

คุณลักษณะ 10 ประการ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

1. สมบูรณ์ครบถ้วน และไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
2. เป็นข้อมูลปฐมภูมิ จากแหล่งข้อมูลโดยตรง
3. เป็นข้อมูลปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์
4. ประชาชนเข้าถึงได้
5. สามารถอ่านได้ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ PC โน้ตบุ๊ก เป็นต้น
6. ไม่เลือกปฏิบัติ
7. ไม่จำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล
8. ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
9. ข้อมูลคงอยู่ถาวร
10. ไม่มีค่าใช้จ่าย

ทั้งนี้ข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณะจะต้องมีประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

ความรู้พื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกระดับ

Big Data ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการคือ

- 1) Volume ข้อมูลมีขนาดใหญ่ มีปริมาณข้อมูลมาก ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลแบบ Offline หรือ Online
- 2) Variety ข้อมูลมีความหลากหลาย สามารถเป็นได้ทั้งที่มีโครงสร้างและข้อมูลที่ไม่สามารถจับ Pattern ได้
- 3) Velocity ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างรวดเร็ว มีการส่งผ่านข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะ Streaming ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Manual มีข้อจำกัด
- 4) Veracity ข้อมูลมีความไม่ชัดเจน (Untrusted, Uncleaned)

Data lake คือ

- การนำเอาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร ข้อมูลจากเครือข่ายข้อมูลที่กระจายไปทั่วโลก มาใช้มากขึ้น
- ปริมาณข้อมูลจากแหล่งภายนอกเพิ่มอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่จะเติบโตแบบก้าวกระโดดมากขึ้น
- แก้ไขข้อจำกัดหลายอย่างของ Data Warehouse ที่ใช้กันมานาน

ความแตกต่างระหว่าง Data lake เมื่อเทียบกับ Data Warehouse

- เก็บข้อมูลทั้งหมด
- สนับสนุนข้อมูลทุกชนิด ไม่ใช่เพียงข้อมูลแบบ Structure
- ผู้ใช้ทุกประเภทสามารถใช้งานได้
- ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็วกว่า

Data lake ข้อมูลที่จัดเก็บคือ

- ข้อมูลดิบจำนวนมากและมีขนาดใหญ่
- ข้อมูลไม่มีรูปแบบที่แน่นอน

- การเข้าถึงข้อมูลไม่สามารถเข้าถึงได้ง่ายต้องใช้ความสามารถของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล (Data Scientist)

Big Data Analytics คือ การวิเคราะห์ข้อมูล Big Data ทำให้มีข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงซึ่งผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยยกระดับของการวิเคราะห์ก็เป็นได้หลากหลาย แล้วแต่รูปแบบการนำไปใช้งาน

1. Descriptive Analytics เป็นการวิเคราะห์ในระดับที่บอกว่าเกิดอะไรขึ้น จำนวนเท่าไร ที่ไหน เกิดเหตุการณ์สำคัญตอนไหน ตรงไหนบ้าง
2. Predictive Analytics เป็นการวิเคราะห์ในลักษณะที่ซับซ้อนขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งคือ เป็นการประเมินว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป มีการให้ข้อมูลตัวชี้วัดของผลลัพธ์ที่อาจจะเกิดขึ้นถ้าแนวโน้มยังเป็นอย่างนี้ต่อไป
3. Prescriptive Analytics เป็นรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและยากที่สุด เพราะไม่เพียงพยากรณ์หรือทำนายว่าอะไรจะเกิดขึ้น แต่ยังให้คำแนะนำในทางเลือกต่างๆ และผลของทางเลือกต่างๆว่าจะมีผลดีและผลเสียอย่างไร โมเดลของ Prescriptive Analytics นั้นจะสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามข้อมูลที่เพิ่มเติมเข้ามามากขึ้น และ Prescriptive Analytics นี้ยังเป็นการใช้ข้อมูลที่มากที่สุด และเกี่ยวข้องกับเรื่อง Big Data เป็นอย่างมาก

Data Drive Business ทำให้เกิดสินทรัพย์ในทางธุรกิจ , เข้าถึงลูกค้าได้ดีขึ้น, พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และ พัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าและผลิตภัณฑ์

- ข้อมูลถือเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่า ข้อมูลจะแสดงให้เห็นทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาและช่วยให้เกิดการพัฒนารธุรกิจ
- การเก็บข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการและสินค้าที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ต้องการช่องทางซื้อ-ขาย และช่องทางการชำระเงินที่สะดวก นอกจากนี้ ยังทำให้แต่ละบริษัทเกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของการจัดการ โดยเฉพาะข้อมูลที่จะต้องมีการพัฒนาระบบจัดเก็บและระบบป้องกันรักษาข้อมูล นอกจากนี้ทางบริษัทยัง

ต้องตื่นตัวในการสร้างและปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวกับการใช้ระบบข้อมูลให้มีความรัดกุม และทันสมัยอยู่เสมอ

- Big Data มีความสามารถที่จะช่วยด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและการทำงานภายในของธุรกิจเกือบทุกประเภท เช่น ติดตามการทำงานของพนักงาน การติดตามด้านสุขภาพและความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน สามารถช่วยพัฒนาในการทรัพยากรบุคคล และการจ้างงานได้ด้วย นอกจากนี้ทางบริษัทยังต้องตื่นตัวในการสร้างและปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวกับการใช้ระบบข้อมูลให้มีความรัดกุมและทันสมัยอยู่เสมอ บริษัทจะสามารถใช้ข้อมูลที่เก็บมาได้จากลูกค้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และประสบการณ์การใช้สินค้าได้ เช่น การติดตามเซอร์ที่จะช่วยให้บริษัทเข้าใจถึงวิธีการใช้งานของลูกค้า เพื่อคาดการณ์ถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับในอนาคต

ตัวอย่างการใช้ Big Data

1. การเลือกตั้ง

- จัดเก็บข้อมูลของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ในรูปแบบ Profile ต่างๆ
- เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง
- เก็บข้อมูลเกี่ยวกับ Profile ของผู้สมัครรับเลือกตั้ง
- ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการทุจริตเลือกตั้งที่ส่งเข้ามา
- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งเกี่ยวกับวิธีการจัดการเลือกตั้ง สถานที่ และความสะดวก
- วิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการความสะดวกในการเดินทางของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง
- ให้บริการการตรวจสอบข้อมูลการเลือกตั้ง สถานที่จัดเลือกตั้ง ทางอินเทอร์เน็ต

2. E-Commerce

- Cross-channel Analytics ใช้ตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ
- Event Analytics ช่วยในการตรวจวัดว่าผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาในเว็บไซต์ของท่านอย่างไร เช่น ต้องการทราบจำนวนครั้งของปุ่มที่ถูกกดหรือมีขึ้นของข้อความหรือหัวข้อที่ถูกใช้งานมาก

- Predictive Analytics ช่วยให้สามารถพิสูจน์ทราบเหตุการณ์ก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง เช่น การพิสูจน์ทราบแบบแผนการขาย จากกรอบของเวลาที่ผ่านมาเพื่อพยากรณ์ปริมาณของสินค้าที่จะต้องจัดเก็บในสต็อกสำหรับการขายต่อไป

3. งานราชการ

- การตรวจสอบการทุจริต
- การตรวจสอบภัยคุกคาม
- การรักษาความปลอดภัยในระบบไอที
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการวิเคราะห์
- การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร การทุจริตและการละเมิด
- การพยากรณ์แนวโน้มอาชญากรรมและการป้องกัน

4. สุขภาพและสาธารณสุข

- ข้อมูลประกอบการรักษา เช่น ข้อมูลประวัติผู้ป่วย ประวัติการรักษาพยาบาล ประวัติการแพ้ยา หรือข้อมูลประวัติครอบครัวที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์
- ผู้ผลิตยาและเวชภัณฑ์ใช้ข้อมูลมากและหลากหลาย เพื่อหาสาเหตุของการเจ็บป่วยที่แท้จริง จากยาและเวชภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นใหม่และเพื่อการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดของยานั้นๆ
- การวิเคราะห์ลักษณะรูปแบบการแพร่เชื้อ เพื่อใช้ในการวิจัยทางการแพทย์
- การวิเคราะห์คุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย
- การบริหารจัดการเกี่ยวกับอุปทานของเครื่องมือแพทย์และยา
- ภาครัฐมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับทางสาธารณสุข
- ผู้รับผิดชอบการรักษาพยาบาล เช่น ผู้ให้บริการประกันสุขภาพ

5. Digital Media

- วิเคราะห์ปริมาณของ Click Stream ขนาดใหญ่
- การกำหนดเป้าหมายการโฆษณา การวิเคราะห์ พยากรณ์ และแนวโน้มในเรื่องต่างๆ

- การป้องกันการใช้งานผิดวิธี และการฉ้อโกงทางเว็บไซต์
- การวิเคราะห์กราฟการใช้งานบนสังคมออนไลน์ และการจัดแบ่งส่วนประเภทลูกค้าและการจัดทำ Profile
- การจัดทำและบริหารจัดการแคมเปญทางการตลาดและโปรแกรมสร้างความภักดีต่อผลิตภัณฑ์

6. การเงิน

- การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการรายงาน
- การวิเคราะห์และบริหารจัดการความเสี่ยง
- การตรวจสอบทุจริตและวิเคราะห์การรักษาความปลอดภัย
- CRM กับโปรแกรมสร้างความภักดีของลูกค้า
- ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปล่อยเครดิต การให้คะแนนและการวิเคราะห์
- การวิเคราะห์แบบแผนการค้าขายที่ผิดปกติ
- การเฝ้าระวังการค้า (Trade Surveillance)

7. การค้า

- การวางตลาดของผลิตภัณฑ์และการวิเคราะห์ทางการตลาด
- การบริหารจัดการส่งเสริมการขายและโปรแกรมการสร้างความภักดีต่อ Brand ของลูกค้า
- การวิเคราะห์และบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การสำรวจข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์
- การแบ่งส่วนตลาดของผู้บริโภค

Social Media Command Center การบริโภคสื่อออนไลน์จะทำให้ธุรกิจเห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบที่ผู้บริโภคเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจในโลกออนไลน์คือ Data ที่มีค่าของธุรกิจ ทั้งการคลิก การกดแชร์ การใช้เวลากับหน้าเว็บไซต์แต่ละแห่ง

ข้อมูลที่รวบรวมมาจากออนไลน์ ได้แก่

- ข้อมูลด้าน Demographic หรือ อายุ เพศ การศึกษาหรืออาชีพ
- ข้อมูลจากไลฟ์สไตล์ และความสนใจซึ่งธุรกิจจะนำไปใช้ในการเลือกกลุ่มเป้าหมายในการโฆษณาได้แม่นยำมากขึ้น

Social Media Command Center

กำลังเป็นเครื่องมือสำคัญและกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง ที่จะคอยดูแลความเคลื่อนไหวธุรกิจองค์กรที่เกิดขึ้นบนโลกออนไลน์

- Data Visualization การแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย
- Real Time Monitoring ไม่ใช้การรวบรวมเป็นรายงานสรุป แต่แสดงผลออกมาแบบเรียลไทม์
- Quantity data นอกจากจะบอกปริมาณแล้ว ยังบอกทิศทางและรายละเอียดว่าคนกล่าวถึงธุรกิจในแง่บวกหรือลบ

Big Data Analytics กับการบริหารภาครัฐ

1. รับฟังความเห็น รวบรวมข้อมูล และปรึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. วางแผนการลงทุนในการจัดโครงสร้าง
3. มีความเข้าใจและมีทักษะทางธุรกิจและทักษะทางเทคนิค
4. เตรียมพร้อมภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
5. เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะต้องปรับ Mindset ในการเข้าร่วมกับทุกภาคส่วน
6. ปรับปรุงวิธีคิดและกระบวนการเพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
7. กำหนดแนวทางและการบริการให้คำปรึกษาในด้าน Big Data Analytics ให้แก่ทุกภาคส่วน

Big Data ทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเราคือ Big Data เช่นการพิมพ์ข้อความบนเฟซบุ๊ค การอัปโหลดรูป วิดีโอ ใน Instagram ,เฟซบุ๊ค Censor นับจำนวนคน

ลักษณะที่จะเป็น Big Data

1. Volume ข้อมูลมีจำนวนมาก Petabyte ขึ้นไป
2. Variety ข้อมูลต้องมีความหลากหลาย Unstructure เช่น รูปภาพ วิดีโอ
3. Velocity ข้อมูลต้องเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว
4. Veracity ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง เป็นจริง มีการกรองและตรวจสอบ

จะนำ Big Data ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

1. นำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงทำนาย นำไปใช้ในการจัดโปรโมชั่น ทราบความต้องการของลูกค้าจากพฤติกรรมที่ผ่านมา
2. การวิเคราะห์โรคอุบัติใหม่โดยใช้การทำนาย

Big Data มีกระบวนการจัดเก็บอย่างไร

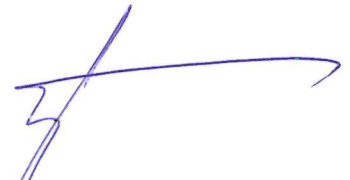
สัญลักษณ์ช้างสีเหลือง hadoop ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน

Source CRM Customer relationship management, Sensor

ใส่เข้าไปใน hadoop ทำการประมวลผล (Data system)

Business Analytics ได้ข้อมูลของการออกแบบ Application

Hadoop จะหาได้จากที่ใด สามารถดาวน์โหลดได้ฟรี เป็น open source Apache Hadoop



(นายปฏิพัทธ์ อุดมสมุทรธีรณ)
นักวิชาการสัตวบาลชำนาญการ

สรุปเนื้อหาบทเรียน

การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Digital Transformation by Design Thinking)

1. Technology Disruption and Trends

เทรนด์ 10 อันแรกสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

1. 5G Fixed to 5g mobile
2. Chatbots Good to Great
3. Connected clouds (Public, Private, Hybrid)
4. Blockchain Finally Understood and Flops
5. Data to Analytics to Machine Learning to AI
6. Data protection for users
7. AR and VR
8. Edge to Core and IoT Much More
9. Consumption- Based IT Services for the Win
10. CEOs Take the Reins

อุตสาหกรรมโดยเฉพาะ (Industry Verticals) ต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันและยกระดับการสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าด้วย Disruptive Technologies

อุตสาหกรรมการผลิต

- เทคโนโลยีเสมือนจริงด้านอุตสาหกรรม
- ระบบอัตโนมัติบนคลาวด์
- รถนำทางอัจฉริยะอัตโนมัติ

การเกษตร

- เรือนกระจกอัจฉริยะ
- การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอัจฉริยะ
- การตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีโดรน

การดูแลสุขภาพ

- การปรึกษาทางไกล
- ศัลยกรรมผ่านระยะไกล
- รถพยาบาล 5G

การศึกษา

- การฝึกอบรมผ่านเทคโนโลยีเสมือนจริง
- นิทรรศการเสมือนจริง

Creativity and Innovation

การมีวัฒนธรรมเชิงนวัตกรรมอย่างยั่งยืนในองค์กร ส่งผลให้สามารถสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรในระยะยาว

S-Curve ของนวัตกรรม

นวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งหมดจะต้องผ่านขั้นตอนการเติบโต และผลการดำเนินการ 4 ขั้นตอนหลักๆ และแนวโน้มของการเติบโตเหล่านั้นจะช่วยให้การวางแผนธุรกิจ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนานวัตกรรมใหม่เข้ามาต่อยอดการเติบโตของธุรกิจและองค์กร

องค์กรจะต้องมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิด S-curve ที่มีความยั่งยืน

นวัตกรรม คือ การริเริ่มสร้างสรรค์ สินค้า บริการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ช่วยสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร

นวัตกรรม = ความรู้ + ความคิดสร้างสรรค์ + การสร้างคุณค่า

ประเภทของนวัตกรรม

1. นวัตกรรมในรูปแบบผลิตภัณฑ์

สิ่งใหม่ที่เข้ามาแทนที่หรือพัฒนาต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด มีคุณสมบัติหรือสร้างคุณค่าใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้ รวมถึงการพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้ หรือผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

2. นวัตกรรมในรูปแบบบริการ

การเปลี่ยนแปลงการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่าในกระบวนการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น โดยจะส่งผลให้องค์กรมีรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้นได้

3. นวัตกรรมในรูปแบบกระบวนการ

ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. นวัตกรรมในรูปแบบโมเดลธุรกิจ

การคิดค้นโมเดลธุรกิจใหม่ๆ เกิดจากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาดและการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ทำให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีความคล่องตัว เพื่อให้เกิดการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจขององค์กรอยู่เสมอ

ตัวอย่างนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆซึ่งช่วยเพิ่ม Competitive Advantage ให้กับธุรกิจ

- ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ช่วยส่งมอบคุณสมบัติใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครสามารถมอบให้ลูกค้าได้ เช่น หูฟังช่วยแปลภาษา
- กระบวนการใหม่ๆ สร้างสรรค์กระบวนการและวิธีทำงานใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครทำได้
- จังหวะเวลาและความซับซ้อน ยังเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยสร้างพื้นที่ในตลาด ดึงดูด-รักษากลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มกำไรให้กับนวัตกรรมได้

จังหวะเวลา

ข้อได้เปรียบของผู้ที่เริ่มก่อน (First-mover) การเป็นคนแรกที่ริเริ่มสิ่งใหม่ จะช่วยสร้างความประทับใจและพื้นที่ในตลาดได้อย่างชัดเจน เช่น Agoda , Booking.com

ข้อได้เปรียบของผู้ที่ตามได้รวดเร็ว (Fast-followers) บางครั้งการที่เริ่มก่อน อาจหมายถึงการพบเจอกับอุปสรรคมากมาย จึงเป็นเรื่องที่ดีกว่าในการให้คนอื่นพบเจอกับปัญหาไปก่อนเพื่อให้สามารถเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการตามมาอย่างรวดเร็วและไร้อุปสรรค

ความซับซ้อน

การมอบคุณค่า หรือสิ่งที่คนอื่นไม่สามารถทำตามได้โดยง่าย จะมีคู่แข่งเพียงหยิบมือเดียวที่สามารถทำตามได้ เช่นการผลิตเครื่องบิน

ข้อแตกต่างที่โดดเด่นระหว่างนวัตกรรมแบบเปิด(Open Innovation) และนวัตกรรมแบบปิด(Closed Innovation) คือที่มาที่ไปและการเกิดขึ้นของนวัตกรรมนั้นๆ

กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบปิด คือการสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบปิดจะเชื่อว่านวัตกรรมเกิดจากการสร้างสรรค์และพัฒนาไอเดียจากภายในองค์กรเท่านั้น การแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับนวัตกรรม การพัฒนาและการวางแผนการตลาดล้วนเกิดขึ้นโดยบุคลากรขององค์กร ในเขตเขตขององค์กรเท่านั้น

การสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบเปิด หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร กระบวนการแลกเปลี่ยนไอเดียนวัตกรรมมีการเปิดกว้าง เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรมให้กับองค์กร ผ่านการใช้กลยุทธ์เชิงธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นวัตกรรมคือกระบวนการที่ลึกซึ้ง และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นจะคงอยู่และก่อให้เกิดผลกระทบอย่างกว้างขวาง นี่คือ 7 แหล่งที่มาของโอกาสทางด้านนวัตกรรม

ที่มาจากภายในอุตสาหกรรมหรือธุรกิจเอง

1. เหตุการณ์ไม่คาดฝัน นวัตกรรมอาจเกิดขึ้นจากความบังเอิญเช่น การเกิดขึ้นของกาวไม่ติดแน่น Post it
2. การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอุตสาหกรรม รูปแบบธุรกิจใหม่ๆ การขนส่งและแลกเปลี่ยนใหม่ๆ รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจในแบบใหม่ๆ
3. กระบวนการที่จำเป็นต้องมี อาจเกิดขึ้นจากคอขวดหรือจุดเสี่ยงของกระบวนการ
4. ความไม่สอดคล้องกัน การที่ สิ่งที่ควรจะเป็น กับสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่สอดคล้องกัน

ที่มาจากความเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรหรืออุตสาหกรรม

1. กลุ่มประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป
2. มุมมองแนวคิดที่เปลี่ยนแปลง การที่ผู้คนเชื่อและมีความคิดที่เปลี่ยน

3. ความรู้ใหม่ๆ

ในปัจจุบัน ธุรกิจได้ประยุกต์ใช้วิธี Outside-In เพื่อนำความต้องการของลูกค้ามาใช้ในกระบวนการออกแบบแทนการใช้วิธี Inside -OUT

โดย Inside-OUT คือสินค้าหรือบริการจะถูกพัฒนาออกมาก่อน และจะปรับเปลี่ยนนวัตกรรมองค์กร ลูกค้าจะได้รับสินค้าหรือบริการเป็นขั้นสุดท้าย เช่น การออกแบบตู้แช่แรกเกิดแบบพกพา

Outside-In คือ การรวบรวมข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อออกแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมกับ Custom journey ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

Design Thinking เป็นแนวความคิดเพื่อแก้ปัญหา ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่ Startups เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. Empathize
2. Define
3. Ideate
4. Prototype
5. Test

การทำความเข้าใจประสบการณ์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคตลอดทั้งเส้นทาง ตั้งแต่ก่อนการรับรู้ถึงสินค้า/บริการ ระหว่างการบริโภคและหลังการบริโภค จะทำให้สามารถเข้าใจถึงความต้องการและปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด

สิ่งสำคัญที่สุด คือการเชื่อมโยงความต้องการและปัญหาของลูกค้า เข้ากับเป้าหมายของธุรกิจขององค์กร เพื่อหาสมดุลระหว่างผู้บริโภคและผู้ผลิต และนำไปสู่ความสำเร็จของสินค้าและบริการและกระบวนการนั้น

การแก้ปัญหาแบบ Problem-Solution Fit จะเป็นสร้างสรรค์แนวทางแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์ความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

การสร้างโปรไฟล์ผู้บริโภค จะช่วยระบุความรับผิดชอบ ปัญหาและความคาดหวังของผู้บริโภค รวมถึงช่องทางการสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้กับผู้บริโภค

โปรไฟล์ของผู้บริโภคจะช่วยอธิบายกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยพัฒนารูปแบบธุรกิจตามรายละเอียดความต้องการและความหวังของผู้บริโภค

Customer Jobs

- 1) Function Jobs เมื่อลูกค้าพยายามที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จหรือแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับเขา
- 2) Social Jobs เมื่อลูกค้าต้องการที่จะมีภาพลักษณ์ที่ดีหรือเสริมอำนาจ/ฐานะ ลูกค้าต้องการให้คนอื่นมองเขาเป็นอย่างไร
- 3) Personal Jobs เมื่อลูกค้าแสวงหาความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เฉพาะเจาะจง เช่น ความรู้สึกดี ความรู้สึกปลอดภัย

Customer Gain

- 1) Required gains รับสิ่งที่ต้องการโดยปราศจากอุปสรรค เป็นความคาดหวังพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการ
- 2) Desired gains เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการนอกเหนือจากความคาดหวังจากทางออกที่นำเสนอให้กับลูกค้า และถ้าหากได้มากกว่านี้จะเกิดความรู้สึกประทับใจ สามารถสร้างได้จากการสอบถามลูกค้า
- 3) Unexpected gains เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการที่นอกเหนือจากความคาดหวัง และความปรารถนา ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการสิ่งนี้แม้ว่าจะสอบถามเขา

Customer Pains

- 1) Undesired outcomes ความเจ็บปวด (Pain) เป็นได้ทั้งฟังก์ชัน สังคมหรือความรู้สึก สิ่งเหล่านี้อาจครอบคลุมถึงคุณลักษณะที่ลูกค้าไม่ชอบ
- 2) Obstacles คือสิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ลูกค้าไม่ได้ในสิ่งที่เขาต้องการ หรือทำให้การได้มาของสิ่งที่เขาต้องการช้าลง
- 3) Risk สิ่งที่น่าจะผิดพลาดได้และมีผลตามมาที่ไม่ดี

ในขั้นตอนการสร้างไอดี จะต้องให้ความสำคัญกับจำนวนไอดีมากกว่าคุณภาพของไอดี โดยไม่ควรตัดสินใจไอดีของผู้อื่น และควรจะช่วยกันต่อยอดจากไอดีของกันและกัน หลังจากนั้นจึงค่อยคัดเลือกไอดีเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป ประกอบด้วยขั้นตอน

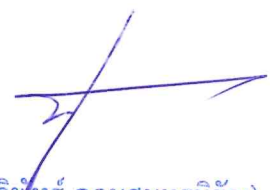
- 1) การสร้างไอดี
- 2) การจัดหมวดหมู่ไอดี
- 3) การเลือกไอดี

การสร้างแผนผังคุณค่า (Value map) จะช่วยให้สามารถออกแบบสินค้าหรือบริการที่มีรายละเอียดการแก้ไขปัญหา การสร้างคุณค่า โดยจะตอบโจทย์และเชื่อมโยงกับความต้องการ ปัญหาและความคาดหวังของผู้บริโภค

แผนผังคุณค่า (Value map) คือกลุ่มของคุณสมบัติที่แสดงถึงคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า (Value Proposition)

- 1) Product and service รายการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า
- 2) Pain Relievers ผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณบรรเทาความเจ็บปวดหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างไร
- 3) Gain creators ผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ ให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างไร

การสร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบด้วยวิธี MVP จะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้ทดลองตลาดได้ ช่วยสร้างความพึงพอใจขั้นต้นให้กับลูกค้า เก็บรวบรวมความคิดเห็น และใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป



(นายปฏิพัทธ์ อุดมสมุทรศิริชัย)
นักวิชาการสืตวบาลชำนาญการ

การบริหาร ความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

บทที่ 1.1 ความหมายและความสำคัญในการพัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

Strategic Roadmap แผนที่เดินทางกลยุทธ์องค์กร คือ ทำให้การจัดสรรทรัพยากรบุคลากร เวลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงกันทั้งองค์กร เป็นแผนที่สามารถระบุได้ว่า ปีที่ 1 ทำอะไร ปีที่ 2 , 3 ต้องทำอะไร หรือ ระยะที่ 1 ทำอะไร ระยะต่อไปทำอะไร เพื่อให้เราเดินไปในระยะทางที่เป็นประโยชน์มากขึ้น มีคุณค่ามากขึ้น แผนกลยุทธ์ เป็นตัวกำกับในเรื่องของ ระยะเวลา process การทำงาน ให้คน ให้องค์กรเดินทางไปทิศทางเป้าหมายเดียวกัน

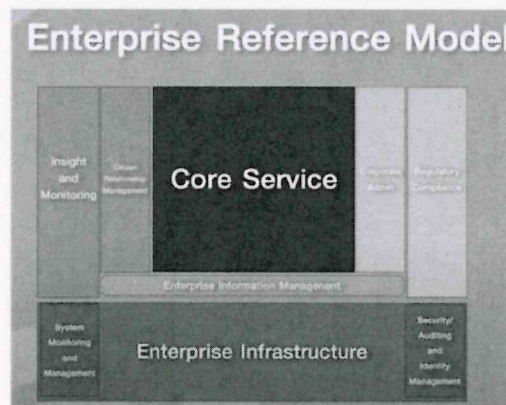
ความสำคัญ

1. ทำให้องค์กรมีความเข้าใจตรงกันในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหาร เข้าใจตรงกันว่าเราจะทำอะไร ใครต้องทำอะไร หรือ ใครยังไม่ต้องทำอะไร
2. สามารถผลักดันหรือทำให้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากงานส่งผลต่อคุณค่าที่แท้จริงขององค์กร
“Optimize = ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด”
3. ลดความซ้ำซ้อนของการทำงานการลงทุนที่ไม่จำเป็น เพราะการทำงานซ้ำซ้อนมีผลโดยตรงต่อความเสี่ยงขององค์กร

บทที่ 1.2 องค์ประกอบของแผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

องค์ประกอบของแผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

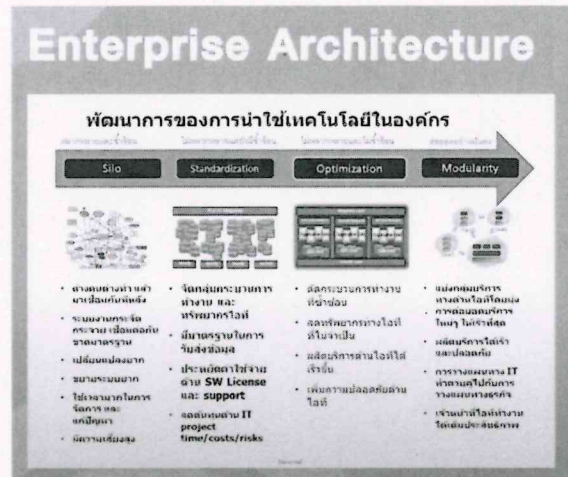
1. แผนงานเชิงกลยุทธ์ของงานหลักในองค์กร จะต้องทำใน value ของ Core value หรือ Core Service ขององค์กร เช่น กรมที่ดิน Core Service ทำเรื่องเกี่ยวกับดิน กรมน้ำ Core Service ทำเรื่องน้ำ การจัดสรรทรัพยากรน้ำ ตอบโจทย์งานประจำ



2. แผนงานเชิงกลยุทธ์ของงานสนับสนุน เช่น HR บัญชี การเงิน ยานพาหนะ งานควบคุมกฎระเบียบควบคุม กำกับทุกขั้นตอน คน กฎระเบียบ
3. แผนงานเชิงกลยุทธ์ของงานนวัตกรรม การระดมสมองให้เกิดการพัฒนา เรื่องราวใหม่ สินค้าใหม่ที่จะเกิดขึ้น ทดลอง ทดสอบ การระดมสมองให้เกิดการพัฒนา

บทที่ 1.3 ต้นแบบในการประเมินพัฒนาการของสถาปัตยกรรมองค์กร

แนวคิดต้นแบบการประเมินพัฒนาการของสถาปัตยกรรมองค์กร



1. Silo ต่างคนต่างทำ
2. Standardization เริ่มเห็นความหลากหลาย นำมาเป็นมาตรฐานเพิ่มขึ้น เริ่มสร้างมาตรฐานการทำงาน
3. Optimization มองเห็นหลายมาตรฐานที่มีความซ้ำซ้อนในเรื่องเดียวกัน ยุบรวมความซ้ำซ้อนของมาตรฐาน เกิดเป็นองค์ความรู้
4. Modularity การนำ Optimization ไปต่อยอดอย่างยั่งยืน

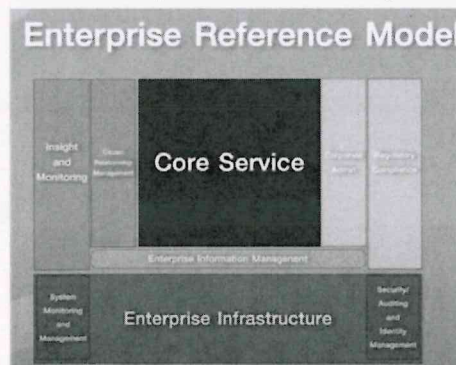
บทที่ 1.4 ความสัมพันธ์ของต้นแบบในการประเมินพัฒนาการของสถาปัตยกรรมองค์กร

1. แผนงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร คือ สิ่งที่องค์กรจะทำไปด้วยกัน เห็นตรงกัน แผนใช้ในการทำเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
2. ต้นแบบการประเมินการพัฒนาการสถาปัตยกรรมขององค์กร เป็นแบบประเมิน ประเมินว่าที่ทำได้ ทำอยู่ในขั้นไหน ความสำเร็จที่เกิดขึ้นเกิดขึ้นในสภาวะไหน อยู่ในสภาวะ Modularity ได้หรือไม่ คือ แบ่งปันงานให้คนอื่นทำได้ หรืออยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

เช่น งานบริการของภาครัฐ บริการให้คน หรือใช้ข้อมูลให้บริการ

1. Silo ทุกคนมีการพัฒนา หรือบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนกัน
2. Standardization บันทึกเป็น format เดียวกัน
3. Optimization บันทึกข้อมูลไม่ซ้ำซ้อนกัน
4. Modularity ยกให้ประชาชนมี Application บันทึกด้วยตัวเอง

บทที่ 1.5 แนวทางการพัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้



สีฟ้า = Core องค์กรให้บริการอะไรเป็นหลัก

สีเหลือง = สนับสนุน คมระเปียบ การรับรองเรียน

เขียว = ประเมิน บริสุทธิ

การทำงานรักษาความสมดุล ถ้า Core มีการให้บริการอย่างดี ต้องสนับสนุนคนที่ทำงานดีๆ พัฒนาทักษะ ความรู้ ขณะที่ หากตลาดเริ่มน้อย ต้องสนับสนุนฝั่งสีเขียว พัฒนา อัตตคติ ให้เกิดความคิดค้น นวัตกรรมวิจัยพัฒนาอะไรใหม่ๆ เข้าสู่ตลาด

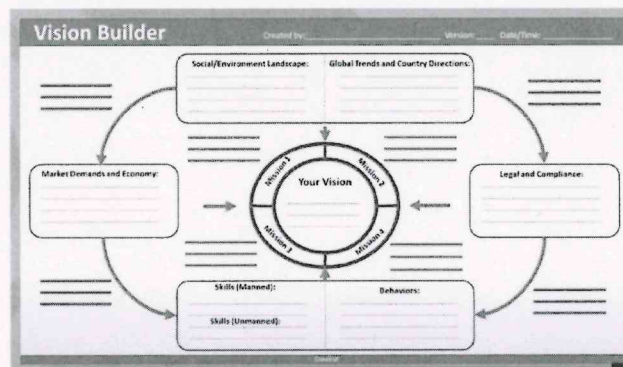
บทที่ 2.1 ปัจจัยที่มีส่วนผลักดัน หรืออุปสรรคในการเดินทางสู่เป้าหมายองค์กร เป็นปัจจัยเชิงบวก เชิงลบ

ปัจจัยภายนอก สิ่งแวดล้อม กฎระเบียบ สังคม เทคโนโลยี การนำโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นเชิงบวก (โอกาสจะมากหากคนที่มีความพร้อมกว่าเสมอ)

ปัจจัยภายใน คน ต้นทุน อุปกรณ์การสร้างการรับรู้ ต้องรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะไปให้ถึงเป้าหมาย ปรับความคิดและความสามารถให้เพิ่มขึ้น คัดคนให้ถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร

บทที่ 2.2 หลักการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนผลักดันสู่เป้าหมายองค์กร

ในอดีตเราวิเคราะห์แบบแยกส่วน วิเคราะห์เพียงมุมเดียว ควรวิเคราะห์เป็นทิศทางการทำงานของปัจจัยให้มีความสมดุล สรรวจรอบตัวที่เปลี่ยนไป พร้อมมองทิศทางการเปลี่ยนไป ความต้องการของลูกค้า ความต้องการทางกฎระเบียบ หาสาเหตุของบริบท ถอดทักษะ ถอดโครงสร้างที่มีผลกระทบกัน



บทที่ 2.3 แนวทางจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเดินทางสู่เป้าหมายขององค์กร

รักษาสมดุลองค์กร ในการบริหารจัดการ ลูกค้า กฎระเบียบ ลูกน้อง สรรวจจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร เสริมจุดเด่นที่ทำแล้วทำได้ดี ปรับสมดุลไปตามสภาวะ ตระหนัก ไม่ประมาท แต่ไม่วิตกกังวลเกินไป (การที่ไม่รู้ทุกหน้าที่จะทำอะไรเลย ก็เป็นความเสี่ยง)

บทที่ 2.4 อิทธิพลจากปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการเดินทางสู่เป้าหมาย

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเรื่องการเพิ่มความสะดวกรสบาย ข้อมูลต่าง ๆ ทำได้รวดเร็ว วิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งเป็นอิทธิพลทั้งบวกและเชิงลบหากคือคิดไม่ทันคนอื่น สร้างสินค้าได้ตรงหรือไม่ ขายดีกับใคร สร้างช่องทางใหม่ๆ ในการขายสินค้าในสื่อต่างๆ

เทคโนโลยีดิจิทัลลดความเสี่ยง เช่น ในด้านข้อมูล ข้อมูลไม่รั่วไหล ไม่เกิดอคติ มีผลต่อการเดินทาง สร้างรูปแบบคู่ค้า คู่แข่งใหม่ ดิจิทัลลดความเสี่ยงถ้าไม่เข้าใจจะมีผลตรงข้าม

การใช้ดิจิทัลสู่เป้าหมายองค์กร คือ สามารถวิเคราะห์ลูกค้าใหม่ สินค้า ช่องทาง บริการใหม่ รวมถึงรูปแบบของคู่ค้าและคู่แข่งแบบใหม่ ดิจิทัลเข้ามาตอบโจทย์ของความรวดเร็ว แฉฉฉฉ แต่ถ้าใช้ไม่เป็นจะมีผลตรงกันข้าม คือ ใช้ไม่คุ้ม เกิดความเสี่ยงให้กับองค์กร

บทที่ 2.5 แนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการผลักดันองค์กรเดินสู่เป้าหมาย

โครงสร้างเทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น wifi Data center Cloud มีศักยภาพด้านที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ตลอดเวลา

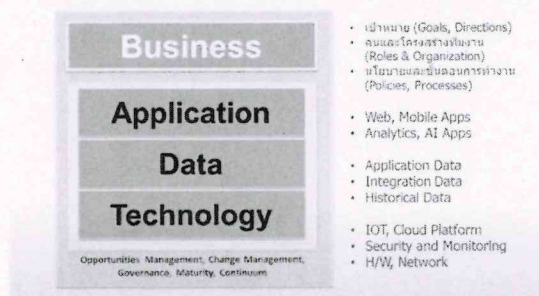
คำถาม : องค์กรเราต้องการไปสู่เป้าหมายด้วยการขับเคลื่อนให้เจ้าหน้าที่มาทำงานทุกที่ทุกเวลาหรือเปล่า

คำตอบ : บางอย่างใช่บางอย่างไม่ใช่ Cloud ควรเข้าไป fix หรือบรรจบบงานที่สามารถทำงานทุกที่ทุกเวลา เช่น รถติดหากมาที่ทำงานใช้เวลาเดินทางนาน เพื่อเซ็นต์หนังสือแล้วเดินทางกลับไม่คุ้มค่า Cloud อาจตอบโจทย์ได้

- โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย Cloud Computing เป็นอุปกรณ์อะไรก็ได้ที่สามารถทำให้งานมีความรวดเร็วทันต่อเวลา ทำให้เข้าถึงได้ทุกเวลา
- IOT (Internet of thing) ช่วยผลักดันองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายโดยการลดการที่ให้นุญช์พิมพ์งาน เช่น กล้อง มือถือ เป็นอุปกรณ์ใดๆ ที่ช่วยบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็ว
- Data Analytics การวิเคราะห์เชิงข้อมูล การเก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ความถี่ ช่วงเวลาการหาเส้นทางรูปแบบของการใช้บริการ
- Social Network Technology เห็นถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ และตรวจสอบความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการของภาครัฐ

บทที่ 3.1 ความหมายและความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินในยุคดิจิทัล

รากฐานสำคัญขององค์กรดิจิทัล Enterprise Blueprint

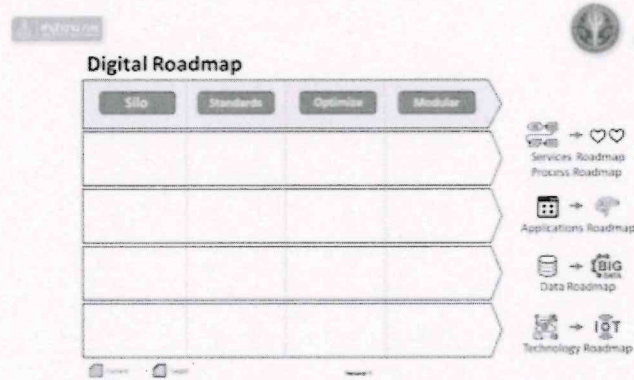


องค์ประกอบของการสร้างกลยุทธ์ใหม่ ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เสริมด้วยหลักธรรมาภิบาล

- **Business** ต้องมี 1.Direction เรื่องของกำไรสูงสุด สร้างความมั่นคงให้กับประเทศ มั่งคั่ง ยั่งยืน 2.Organizations 3.Process & Policy ต้องมาจากเป้าหมายเดียวกัน ทิศทางเดียวกัน นโยบายก็ต้องสนับสนุน
- Application + Data + Technology เป็นโครงสร้างที่มีการเชื่อมโยงกับภายนอกรวมกับคนที่อยู่ในโครงสร้างด้วย เพื่อตอบโจทย์การทำงานและการให้บริการสมัยใหม่

บทที่ 3.2 หลักการวิเคราะห์องค์กรแอปพลิเคชันข้อมูลเทคโนโลยี

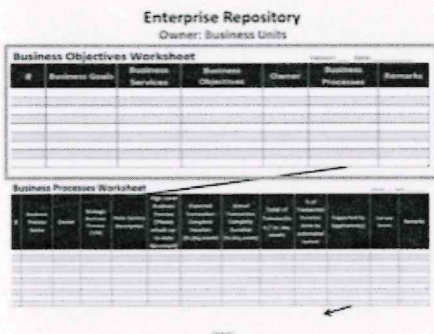
ปัจจุบันและอนาคตองค์กรจะตั้งเป้าหมายอย่างไร สภาวะเป็นอย่างไร และวางมาตรฐานไม่ซ้ำซ้อนกัน เช่น เรื่องของข้อมูล เรื่องของการบริการ ต่อยอดให้อยู่ในสภาวะใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระดับประเทศ เช่น การให้ข้อมูล การลงทะเบียน



บทที่ 3.3 หลักการสร้างความสัมพันธ์จากองค์กรแอปพลิเคชันข้อมูลเทคโนโลยี

กำหนดการเดินทางสู่เป้าหมาย และบังคับให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความสงสัย เช่น การบันทึกข้อมูล การแยกแยะข้อมูล ความคุ้มค่าของการใช้งานและอยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ (ไม่เกินไป และไม่ล้าหน้าเกินไป)

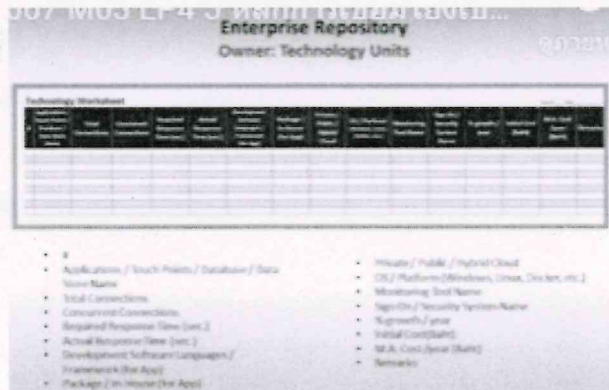
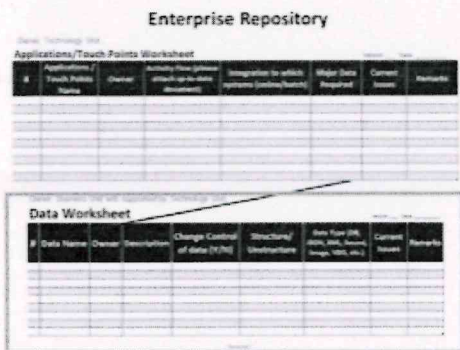
บทที่ 3.4 หลักการเชื่อมโยงเป้าหมายองค์กรเป้าประสงค์กลยุทธ์องค์กร



เชื่อมโยงเป้าหมายองค์กรไปถึงเทคโนโลยี จะเชื่อมโยงอย่างไร
ต้องรู้เป้าหมาย เป้าประสงค์กลยุทธ์องค์กรรู้เป้าหมาย และต้องมี
ผู้ดูแลรับผิดชอบนำสู่การปฏิบัติ

เมื่อถอดเป้าประสงค์ให้เป็นรูปธรรมของใช้ business process ว่าแต่ละขั้นตอนใครทำอะไร จะเริ่มทราบว่าใครทำอะไร อยู่ที่ไหน และทำไปเพื่อเป้าประสงค์อะไร

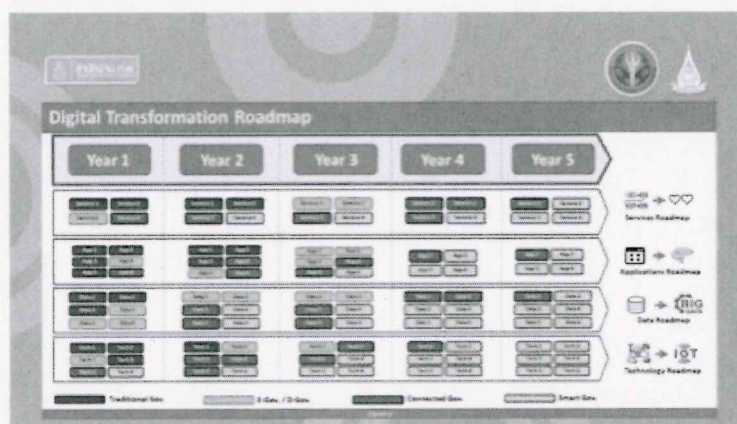
ในตารางที่ 2 บน business objective นั้น หรือขั้นตอนกระบวนการนั้น ถูกขับเคลื่อนโดยขั้นตอนอะไรบ้าง ขั้นตอนใดใช้ Application ได้บ้าง จะช่วยได้มากหรือนแค่ไหน และต้องใช้ข้อมูลอะไร



เป้าหมายบนเป้าประสงค์ที่เกิดขึ้น เช่นเป้าประสงค์ส่วนของลดความเสี่ยง ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ เปอร์เซ็นต์ ที่นำไปสู่การปฏิบัติ และนำไปสู่การตรวจสอบความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการลงทุน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

บทที่ 3.5 แนวทางการนำแผนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม

ทราบ business ว่าจะไปทางใด มีขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างไร เริ่ม business objective ที่สำคัญก่อน จะเป็นการเลือก business process ที่สำคัญก่อน องค์กรสามารถเลือก objective หรือ service บางตัว แล้วหยิบมาเพื่อเป็นตัวกระบวนการนำร่อง เมื่อทำนำร่องแล้วจะได้ ความสำเร็จของ business objective หรือ service นั้นๆ และได้ Successer ที่จะนำไปทำ business objective หรือ business service ตัวถัดๆ ไป



บทที่ 4.1 ความหมายและความสำคัญของการจัดการความเปลี่ยนแปลง

การจัดการความเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนทำให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ ให้การเปลี่ยนแปลงนั้นตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ความสำคัญ คือ เป็นกระบวนการที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งเรื่องกฎระเบียบใหม่ บริบทสังคมใหม่ เป็นกระบวนการบริหารในเรื่องของการจัดการรอบความคิดที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้

เช่นเรื่องของคน generation ความคาดหวังไม่ตรงกัน เกิดการเปลี่ยนแปลงของลูกค้และความต้องการ พัฒนาให้ตอบโจทย์บริบทปัจจุบัน สะสมองค์ความรู้ของการจัดการการเปลี่ยนแปลงให้อยู่กับองค์กร คนที่เข้ามาใหม่จะสานต่อความสำเร็จขององค์กรได้ ลดโอกาสการเกิดความผิดพลาด เกิดวัฒนธรรมองค์กร

4.2 แนวทางการวางกลยุทธ์ด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงทางสถาปัตยกรรม

สถาปัตยกรรมองค์กร

- Incremental Change โครงสร้างพื้นฐานองค์กร กระบวนการทำงานองค์กร ที่ได้อยู่แล้วอาจเปลี่ยนแปลงเรื่องเทคโนโลยี Application ข้อมูลบางส่วน ต่อยอดในสิ่งที่ทำ
- Re-Architectng Change สิ่งที่ไม่ตอบโจทย์ โครงสร้าง ทิศทาง เป้าหมายองค์กร

บทที่ 4.3 ความหมายและความสำคัญของกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร

การมีกลยุทธ์ของการสื่อสาร ทำให้ผลลัพธ์มุ่งไปอย่างเป็นระบบ และเป้าหมายเดียวกัน สื่อสารเป็นระบบจะเกิดความเข้าใจตรงกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเปลี่ยนแปลง

การสื่อสาร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ความเข้าใจที่ตรงกัน ลดความเสี่ยง หากการสื่อสารไม่ตรงกันเป้าหมายอาจจะเปลี่ยนไปได้ การสื่อสารที่ดีช่วยลดความเสี่ยงในการทำงานได้

บทที่ 4.4 แนวทางการวางกลยุทธ์ด้านการสื่อสารเพื่อให้แผนการดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล

Communications Management Plan - Example

Stakeholder	Communications Method	Frequency	Responsibility	Notes
Key Stakeholders	Project Kick-off Meeting	Start of project	Program Management Office	Open Forum and Client Request Meeting schedule needed
	Executive	As required	Program Management Office	Include project schedule, key dates, deliverables, meeting minutes, change requests, issues log, etc.
Client Executive	Executive Steering Committee	Monthly - One day/week of each month	Account Manager	Provide status, milestones, and agreed value indicators for clients
Client Sponsor	Status Meetings (Status Report (email))	Weekly Friday 2 pm	Project Manager	Provide project status, schedule, change requests, issues
Development team	Status Meetings	Weekly Friday 11 am	Project Manager	Provide status for development meeting with client sponsor
Client Managers	Newsletters (email)	Quarterly	Program Management Office	Systemic security
Client Sponsor/Key Client Stakeholders	Client Satisfaction Surveys	Monthly (end of each phase)	Account Manager/Project Manager	Feedback from each phase

ช่องทางการสื่อสาร ระยะเวลาของการสื่อสาร จำนวนครั้ง/ความถี่ของการสื่อสาร และใครคือผู้รับผิดชอบ สื่อสารแล้วติดปัญหาอะไร แล้วสื่อสารข้อความอะไร เกี่ยวโยงกับอะไร ผสมผสานความหลากหลายให้คนหนุ่มมาก มีความเข้าใจได้ เช่น ร้องเพลง วาดภาพ รวมถึงเรื่องของสี เป็นการทำให้เป็นระบบว่า จะสื่อสารไปที่ใคร ด้วยวิธีอะไร ใครเป็นคนสื่อสาร และสื่อสารข้อความอะไร

บทที่ 5.1 ความหมายและความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล

การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล

Good Governance การบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการแทรกแซงที่ไม่พึงประสงค์ ความสอดคล้องกับเป้าหมายปลายทาง หากทรัพยากรที่ใส่เข้าไปไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย ไม่ Good Governance

To guide Compliance วางวิสัยทัศน์ ไม่แตกต่างจนทำให้แตกแยก ลดความเสี่ยง ลดต้นทุน สามารถทำให้ครอบคลุมถึงสิทธิเข้าถึง มีความเสมอภาคกัน และข้อมูลไปถึงทุกคน

บทที่ 5.2 ลักษณะของธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรดิจิทัล

องค์กรที่ใช้ดิจิทัล และหลักธรรมาภิบาลด้วย ต้องควบคุมพัฒนาองค์กร โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความชัดเจนของการตัดสินใจ ใครเป็นผู้ตัดสินใจ ตัดสินใจอยู่บนเงื่อนไขอะไร เป้าหมายด้านไหน การนำใช้ คน เงิน อุปกรณ์ มีมาตรฐานบนความตัดสินใจ หลักในการคิดเกิดผลอย่างไรต้องดีแผ่ให้ชัดเจน

บทที่ 5.3 องค์ประกอบสำคัญของหลักการจัดการธรรมาภิบาล ต้องมี 3 องค์ประกอบ

- Body มี role มีคนเข้ามาเป็นคณะ
- Flow
- Repository

ต้องมีคนที่เข้ามาเป็นคณะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจากมุมมองสร้างความสมดุลให้องค์กร เป็นหลักประกันและกรอบทำงานที่ดี มีรายงานการประชุม มีบทสรุปของการประชุม มีบทความว่าคนนั้นพูดอะไร มีการประชุมกี่ครั้ง

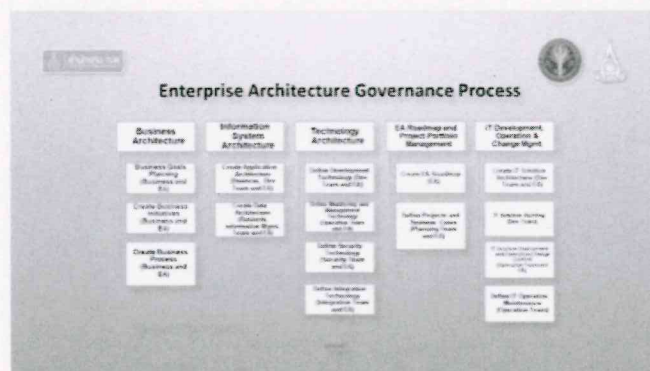
บทที่ 5.4 เป้าหมายของธรรมาภิบาลในสถาปัตยกรรมองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมายธรรมาภิบาล

- Discipline คนในองค์กรมีวินัย รู้ว่าต้องทำอะไร ขั้นตอนไหน มีสิทธิ มีอำนาจแค่ไหน
- Transparency ความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้
- Independence มีอิสรภาพ ไม่ก้ำกาย การทำงานซึ่งกันและกัน ไม่ถูกครอบงำ
- Accountability รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยตัวเรา
- Fairness Fair ต่อ ลูกค้า ผู้ค้า คู่แข่ง สภาพแวดล้อม ความยั่งยืนของความสมดุล

5.5 แนวทางปฏิบัติในการจัดการสถาปัตยกรรมองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

การจัดทำธรรมาภิบาลขององค์กรดิจิทัล เริ่มจากการวาง business goal กระบวนการทำงาน ลด ตัด เปลี่ยน ต้องมีใครเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การทำ business goal มีใครมีส่วนเกี่ยวข้อง มีขั้นตอนอะไรบ้าง มีการเชื่อมโยง มีการดูแลตรวจสอบ อะไรต้องทำก่อน อะไรต้องสร้าง การปฏิบัติจริง กำหนดระยะเวลา สามารถตรวจสอบความโปร่งใสได้



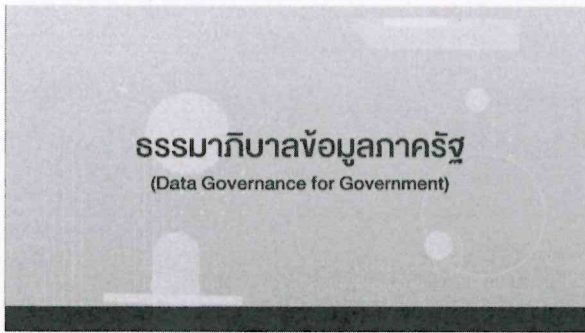
นางสาว

(นางสาวมนทกานต์ กันแก้ว)

นักวิชาการสัตวบาลชำนาญการ

ผู้เขียน

มาตรฐานกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Framework Standard)



ข้อมูลภาครัฐมีมากมาย แต่ข้อมูลเหล่านั้น กระจัดกระจาย ไม่จัดระเบียบ ค้นหายาก เข้าใจยาก ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับแหล่งอื่น แรกที่แก้ไขได้ คือ กำหนดนิยามของข้อมูลให้ชัดเจน บางคนไม่เข้าใจข้อมูลภาครัฐคืออะไร

ข้อมูล คือ สิ่งสื่อความหมายในทุกรูปแบบ ซึ่งข้อมูลภาครัฐ ถือเป็นทรัพย์สินมีค่า เพราะสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปพัฒนาประเทศได้ ให้เป็นไปในทิศทางต่างๆ

ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ประเภท

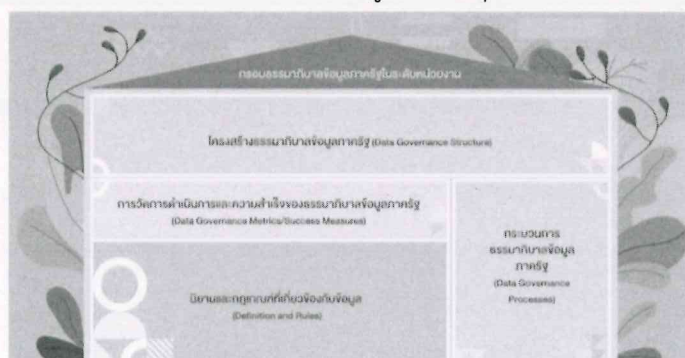
1. ข้อมูลที่มีโครงสร้าง เช่น ฐานข้อมูล
2. ข้อมูลกึ่งโครงสร้าง หรือ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการนิยามโครงสร้างแบบลำดับขั้น
3. ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง ไม่นิยามโครงสร้างไว้ เช่น กระดาษ ข้อความ

เมื่อกำหนดนิยามของข้อมูลแล้ว คือ การทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

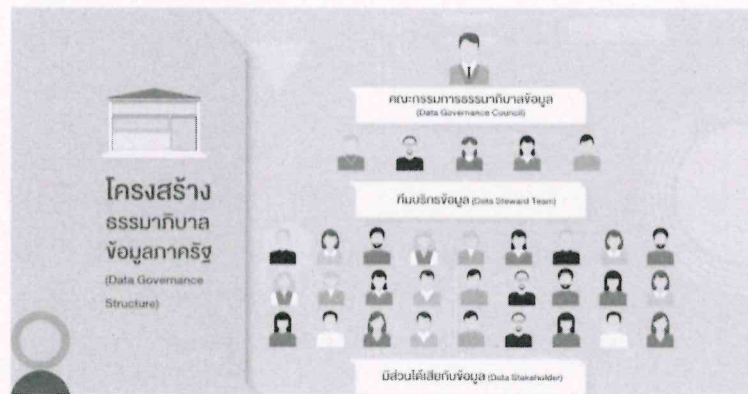
ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ คือ การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐทุกขั้นตอน เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลของหน่วยงานของรัฐไปใช้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รักษาความเป็นส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยน และบูรณาการระหว่างกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย

ธรรมาภิบาลภาครัฐจึงถูกกำหนด ในพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 ธรรมาภิบาลภาครัฐ เป็นกลไกสำคัญในการจัดระบบข้อมูล ระบบบริหารและกระบวนการจัดการข้อมูล หรือวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle) คือ “ลำดับขั้นตอนของข้อมูลตั้งแต่เริ่มสร้างข้อมูลไปจนถึงการทำลายข้อมูล” ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน

กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ผนวกเข้าด้วยกัน ทั้งในด้านของนิยาม และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล บุคคล และกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้



โครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Structure)



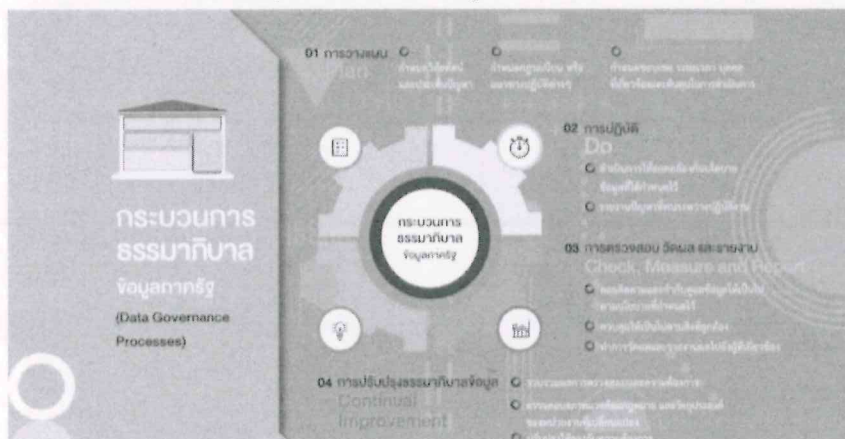
การกำหนดโครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเพื่อแสดงลำดับชั้นระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และแสดงถึงสิทธิ์ในการสั่งการตามลำดับชั้น ทั้งนี้จำนวนบุคลากรและความลึกของลำดับชั้นให้พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1. คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council)
2. ทีมบริการข้อมูล (Data Steward Team)
3. ผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล (Data Stakeholders)

กระบวนการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Processes)

หลักพื้นฐานของการกำหนดกระบวนการและผลที่ได้รับ ตามลำดับขั้นตอนของข้อมูลหรือระบบบริหารและกระบวนการจัดการข้อมูล (วงจรชีวิตของข้อมูล) เริ่มตั้งแต่ การสร้างข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การใช้ข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลถาวร จนถึงการทำลายข้อมูลนั้น ประกอบด้วย การเลือกข้อมูลเพื่อดำเนินการธรรมาภิบาล การระบุเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการคน

1. การวางแผน
2. การปฏิบัติ
3. การตรวจสอบ
4. การปรับปรุงธรรมาภิบาลข้อมูล



นิยามและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ประกอบด้วย 3 ส่วน

1. นิยามข้อมูล
2. กฎเกณฑ์ของข้อมูล/นโยบายข้อมูล
3. สภาพแวดล้อมของธรรมาภิบาลข้อมูล



การวัดการดำเนินการและความสำเร็จของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

- วัดคุณภาพของข้อมูล
- การประเมินความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล



ขั้นตอนการทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ประกอบด้วย

1. ศึกษาสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
2. การกำหนดขอบเขต
3. การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ
4. สื่อสารและสร้างการรับรู้
5. วางแผน
6. กำหนดนโยบายข้อมูล
7. กิจกรรมหลักในการดำเนินการ
8. การติดตามและวัดผลการวัด
9. ตรวจสอบประเมิน และรายงานผล

น.ส.กนกนัย
ผู้สอน.

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง การออกแบบบริการภาครัฐ (Government Digital Service Design)

ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน TDGA

Service Design

Design คือ การออกแบบเพื่อแก้ปัญหา ไม่ใช่แค่การออกแบบรูปลักษณ์ที่สวยงาม เกี่ยวข้องโดยตรงกับมนุษย์

การ Design กับบริบทของงานบริการเพื่อประชาชน

- ทำเพื่อใคร
- เขาอยากได้อะไร

Service Level Design

7Ps for service

4Ps

- Product : สินค้า/บริการ
- Price : ราคา
- Place : สถานที่
- Promotion : การส่งเสริมการขายต่างๆ

3Ps ธุรกิจบริการนั้น “ผู้ให้บริการ” จะมีปฏิสัมพันธ์กับ “ผู้รับบริการ” หรือผู้บริโภคในระดับที่ลึกซึ้งกว่าทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นธุรกิจบริการจึงต้องการอีก 3Ps เข้าไปเสริม ได้แก่

- People : บุคลากร
- Process : ระบบที่ช่วยในการบริการให้สะดวก
- Physical Evidence : ออกแบบสถานที่

ระดับการออกแบบ, Service Design Level (Danish Design Centre)

1. No Design : ไม่ออกแบบ
2. Design as styling : การออกแบบให้ใช้งานง่าย
3. Design as process : ระบบงานเบื้องหลังที่ใช้งานง่าย รวดเร็ว
4. Design as strategy : กลยุทธ์การให้บริการ

โลกเปลี่ยนไปอย่างไร?

จาก High-Tech	→	ถึง High Touch
Standardization		costomization

Service Design Process

Stanford d.school Design Thinking Process หรือกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ประกอบด้วย

1. Empathize – เข้าใจปัญหา
2. Define – กำหนดปัญหาให้ชัดเจน
3. Ideate – ระดมความคิด
4. Prototype – สร้างต้นแบบที่เลือก
5. Test – ทดสอบ

Phase 1 Exploration : การสำรวจ และเก็บข้อมูล

หมายถึง การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะการวิจัยในเชิงมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม (Ethnography research) ที่จะทำให้สามารถระบุถึง “ความต้องการที่แท้จริง” ของผู้บริโภคซึ่งจะเป็นข้อมูลที่นำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆสำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

P.O.I.N.T

Problems you observed : ปัญหาที่สังเกตพบ

Opportunities you see : โอกาสในการแก้ปัญหา

Insights you gathered : ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับ

Needs people have : ความต้องการของผู้ใช้บริการ

Themes that stand out : แนวคิดที่เกิดขึ้นจากการสังเคราะห์

Phase 2 Creation : การสร้างแนวคิดงานบริการ

หมายถึง การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนการสร้างแนวคิดการบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation)

Idea Development : ค้นหาแนวคิด ประกอบด้วย

01 Six thinking Hat

1. Fact, Figures and Information : หมวกความจริง ข้อมูล และสถิติ
2. Intuition and Emotions : หมวกความรู้สึกและสัญชาตญาณ
3. Logical Positive : หมวกตรรกะ และความเป็นเหตุเป็นผล
4. Judgement and Caution : หมวกการวิเคราะห์ และพิจารณาด้วยความระมัดระวัง
5. Creativity and Alternative : หมวกความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหา
6. Overview and Process Control : หมวกภาพรวม เพื่อดูกระบวนการทำงาน

02 Silent Brainstrom กฎการระดมสมอง

1. มุ่งสร้างแนวคิดจากหัวข้อเท่านั้น
2. กระตุ้นให้เกิดการเสนอแนวคิดที่หลากหลายและแปลกใหม่
3. ต่อยอดแนวคิดหนึ่งไปสู่อีกแนวคิดหนึ่ง
4. ลองใช้รูปภาพนำเสนอพร้อมข้อความ
5. เน้นปริมาณมากๆ
6. อย่าตัดสินหรือวิจารณ์ความคิดที่ผู้อื่นนำเสนอ
7. อย่าแย้งกันเสนอความคิด

- Co-creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน ประกอบด้วย

Club of Experts : ใช้ความคิดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

Crowd of People : ใช้กลุ่มคนจำนวนมาก

Coalitions of parties : ใช้ผู้ลงทุนและผู้มีผลประโยชน์ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากงาน

บริการ

Community of Like-Minded Spirits : ใช้กลุ่มคนที่มีความสนใจเดียวกัน

- Conceptualisation : สรุปแนวคิดหลัก

คือ การลงรายละเอียดให้ชัดเจนว่า Service ที่เราออกแบบมาใหม่นี้มีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไรและใครเป็นผู้ดูแลส่วนต่างๆรวมไปถึงการสร้าง Service Blueprint

Phase 3 Reflection and Implementation : การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง

หมายถึง การนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดการบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Prorotype) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความเห็นจากทุกฝ่ายเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

Service Blueprint แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

01 Needs and Expectations : ความต้องการและความคาดหวัง แสดงถึงจุดประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ

02 Frontstage Experience : ส่วนงานบริการลูกค้า หมายถึง องค์ประกอบของงานบริการที่ลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

03 Line of Visibility : เส้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบริการลูกค้ากับส่วนให้บริการเป็นการเชื่อมโยงงานบริการที่อยู่ระหว่างส่วนงานบริการลูกค้า กับส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ

04 Backstage Processes and Activities : ส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ
ของการทำงานภายในองค์กร

05 Specification and Role Descriptions : ข้อกำหนดของการทำงานในแต่ละภาคส่วน
รายละเอียดและหน้าที่ของแต่ละภาคส่วนภายในองค์กร ซึ่งมีไว้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และ
เป็นการแบ่งหน้าที่ๆชัดเจน

การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลอง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

01 Design of Test : สร้างบททดสอบ

02 Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์

03 Evaluate the test : ประเมินผลการทดสอบ


(นางสาวอิศรา นพวงศ์)
นักวิชาการสัตวบาลปฏิบัติการ

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Guideline) ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน TDGA

ข้อมูลภาครัฐทุกวันนี้มีจำนวนมากมหาศาล แต่ขาดการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไม่ได้และประชาชนเข้าถึงยาก

ข้อมูลเปิดภาครัฐจะช่วยสร้างความโปร่งใสให้ภาครัฐในการบริหารประเทศ ช่วยสร้างคุณค่าให้กับสังคม และมูลค่าทางเศรษฐกิจ พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชน

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่มีต่อภาครัฐ

1. เกิดธรรมาภิบาล
2. ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน
3. วางแผนเชิงนโยบาย
4. บูรณาการการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน
5. ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่มีต่อภาคเอกชน

1. ต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ
2. ขับเคลื่อนนวัตกรรม
3. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับประเทศ

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่มีต่อภาคประชาชน

1. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐ
2. ขับเคลื่อนนวัตกรรม
3. พัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่างๆ

ข้อมูลเปิดภาครัฐ คือ ข้อมูลที่รัฐจะต้องเปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายให้ใช้ได้อย่างเสรีอย่างไม่มีจำกัดวัตถุประสงค์ และไม่เสียค่าใช้จ่าย

ข้อมูลประเภทต่างๆแบ่งออกเป็น 5 ประเภท

1. ข้อมูลขนาดใหญ่ คือ คลังข้อมูลขนาดใหญ่ทั้งหมด จากทุกแหล่งจากทุกรูปแบบ
2. ข้อมูลเปิด คือ ข้อมูลที่เปิดเผยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสรี
3. ข้อมูลภาครัฐ คือ ข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ
4. ข้อมูลเปิดภาครัฐ เป็นข้อมูลเปิดที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิด
5. ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง คือ ชุดข้อมูลที่ครอบคลุมทุกประเภทของข้อมูล เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้นำข้อมูลไปใช้ซึ่งประกอบด้วยชุดข้อมูลที่มีคุณค่า เปิดเผยบนศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) 2 ปีขึ้นไป และมีจำนวนการเข้าชมข้อมูลมากกว่า 100 ครั้งต่อปี

ตัวอย่างชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง

1. การเดินทางของประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม)
2. รายงาน COVID-19 ประจำวัน (กรมควบคุมโรค)
3. ข้อมูลโรงงานประเภท 101, 105, 106 (กรมโรงงานอุตสาหกรรม)
4. รายงานภาวะการณ์ลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน)

การพิจารณาคุณลักษณะข้อมูลเปิดภาครัฐ

คุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐ ควรพิจารณาให้เป็นไปตามคุณลักษณะของข้อมูลเปิด 10 ประการ ดังนี้

1. สมบูรณ์ ข้อมูลต้องครบถ้วน พร้อมใช้ และไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
2. ปฐมภูมิ คือได้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยไม่ปรับแต่ง
3. เป็นปัจจุบัน หรือต้องเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงล่าสุด
4. เข้าถึงง่าย และใช้งานได้หลายช่องทาง
5. อ่านได้ด้วยเครื่อง
6. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยผู้ต้องใช้ข้อมูลได้อย่างอิสระ
7. ไม่จำกัดสิทธิ ซึ่งจะต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่สามารถใช้ได้หลายแพลตฟอร์ม
8. ปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา ผู้ใช้สามารถใช้ได้โดยไม่ผิดกฎหมายและไม่ต้องขออนุญาตใคร
9. คงอยู่ถาวร หมายถึง ข้อมูลต้องสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และควบคุมการเปลี่ยนแปลงของ

ชุดข้อมูล

10. ไม่มีค่าใช้จ่าย ผู้ใช้ข้อมูลต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล

การประเมินความพร้อมของการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

1. การบริหารจัดการข้อมูลเปิด ด้วยการจัดทำแผนในการบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล
2. สร้างองค์ความรู้และทักษะให้กับผู้ใช้ข้อมูล ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลเปิด

ภาครัฐภายในหน่วยงาน

3. สนับสนุนและส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
4. งบประมาณ จะต้องมีการกำหนดงบประมาณที่จำเป็นต่อการเปิดเผย
5. กำหนดกลยุทธ์ หรือกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

ขั้นตอนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

-ขั้นตอนที่ 1 สำรวจชุดข้อมูลที่มีอยู่ในหน่วยงาน

1. มีการทำธรรมเนียมปฏิบัติแล้ว
2. คัดข้อมูลสาธารณะออกมา

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาชุดข้อมูลที่จะนำมาเปิด

ระบุประเภท ความสำคัญ และทิศทางที่จะนำไปใช้ โดยดูจากเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- กฎหมายกำหนดให้เปิดเผย
- เปิดตามภารกิจของหน่วยงาน
- สร้างความโปร่งใสป้องกันการทุจริต
- มีประโยชน์ต่อผู้พัฒนาบริการภาครัฐ
- มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

ขั้นตอนที่ 3 จัดลำดับความสำคัญ

คุณภาพของชุดข้อมูล และการบริหารจัดการของชุดข้อมูลเปิด หากข้อมูลชุดใดมีคุณค่าสูง มีคุณภาพ และรูปแบบพร้อมเปิดเผย ให้ข้อมูลชุดนั้นับการเปิดเผยก่อน

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมจัดทำชุดข้อมูล

ให้จัดการคัดแยกและรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง หลายที่ และหลายรูปแบบมาจัดทำเป็นชุดข้อมูลที่ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 5 การจำแนกประเภทข้อมูลและตัวอย่างตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัด โดยพิจารณาดังนี้

1. เป็นข้อมูลเปิดตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
2. เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงฯตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และ พ.ร.บ. ข้าราชการแห่งชาติ พ.ศ. 2562
3. เป็นข้อมูลส่วนบุคคลฯตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
4. ข้อมูลที่มีกฎหมายเฉพาะให้เปิดเผย
 - คุณภาพของข้อมูล
 - สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

ขั้นตอนที่ 6 การเตรียมความพร้อมก่อนนำขึ้นเผยแพร่

1. ชุดข้อมูลอยู่ในรูปแบบเปิด
2. ต้องแปลงไฟล์ได้
3. ต้องกำหนดความถี่ในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 7 ได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐหรือราชการ

ขั้นตอนที่ 8 เปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง

1. ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ โดย สพร. คือศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ
2. ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานเอง โดยสามารถเชื่อมมาที่แพลตฟอร์มของ สพร.ได้ด้วย

ขั้นตอนที่ 9 การวัดผล เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลเปิดภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 10 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1. แก้ไขและปรับปรุงข้อมูลเดิมที่ยังมีข้อผิดพลาดอยู่
2. ปรับปรุงข้อมูลเดิมให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. เพิ่มชุดข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้และเทรนด์โลก
4. กำหนดเป้าหมายให้เปิดเผยเพิ่มขึ้นในทุกๆปี
5. จัดทำ High Value Datasets

การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ หรือ data.go.th ซึ่งเป็น Open Government Data Platform ที่ทำให้หน่วยงานของรัฐไม่ต้องไปตั้งบใหม่เพื่อมาพัฒนาแพลตฟอร์มของตนเอง ผู้ใช้ข้อมูลสามารถใช้ข้อมูลจากแหล่งเดียวกัน และมี API เชื่อมข้อมูลอยู่แล้ว ไม่เกิดปัญหาข้อมูลซ้ำซ้อนและผิดพลาด



(นางสาวอิศรา มหาวงค์)
นักวิชาการสัตวบาลปฏิบัติการ

สรุปเนื้อหาบทเรียน
เรื่อง การฝึกปฏิบัติการใช้งาน AI บนแพลตฟอร์ม AI for Thai
ผ่านเว็บไซต์ TDGA

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานแพลตฟอร์ม Application AI for Thai
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งาน Module ต่าง ๆ บนแพลตฟอร์ม Application AI for Thai

วิทยากร

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center)

ประเด็นการเรียนรู้

เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานการใช้งานแพลตฟอร์ม Application AI for Thai ที่พัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ การใช้งาน Module ต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานและนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการทำงานในหน่วยงานได้

รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ

AI for Thai เกิดจากความมุ่งมั่นของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติที่จะสร้างเทคโนโลยีฐานรากทางด้านดิจิทัล (Digital Infrastructure) ให้กับประเทศไทย โดยนำผลงานวิจัยที่มีอยู่ทางด้านปัญญาประดิษฐ์มาเผยแพร่ในรูปแบบการให้บริการ หรือ API เพื่อให้นักพัฒนานำไปต่อยอดสร้างสรรค์และพัฒนาแอปพลิเคชันให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงธุรกิจและสังคม แพลตฟอร์ม AI for Thai ยังเป็นส่วนและกลไกสำคัญที่จะช่วยสร้างและขับเคลื่อนระบบนิเวศทางด้านปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยจะเปิดให้นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษาและนักพัฒนามาร่วมกันสร้าง API ใหม่ ๆ และนำมาให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้งานในประเทศไทย

สรุปเนื้อหาบทเรียน
เรื่อง ความมั่นคงปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตและการปฏิบัติตนสำหรับข้าราชการยุคดิจิทัล
ผ่านเว็บไซต์ OCSC Learning Space

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สามารถอธิบายสถานการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล
2. เพื่อให้สามารถยกตัวอย่างการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์และสิ่งที่ต้องพึงระวัง เพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคาม
3. เพื่อให้สามารถยกตัวอย่างภัยคุกคามต่าง ๆ ได้
4. เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการป้องกันตรวจสอบความปลอดภัยด้วยตนเอง

วิทยากร

1. อาจารย์ณัฐ พยงค์ศรี

ประเด็นการเรียนรู้

1. แนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย สถิติการใช้งานของประเทศไทย ความสัมพันธ์และการกระจายตัวของข้อมูล วิวัฒนาการของเว็บไซต์
2. รูปแบบและลักษณะการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ สิ่งที่ต้องพึงระวังในการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต พบ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
3. การใช้โปรแกรมและการบริโภคข้อมูลโดยขาดความยั้งคิด
4. การตั้งค่าความปลอดภัยสำหรับ Facebook Gmail LINE

รายงานสรุปเนื้อหาสาระสำคัญ

ปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และการปฏิบัติงานราชการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย และการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก จึงมีบุคคลใช้เครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตในการกระทำความผิดในรูปแบบต่างๆ

ในประเทศไทยได้มีการออกพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2550 และมีผลบังคับใช้วันที่ 19 กรกฎาคม 2550 กฎหมายนี้เป็นกฎหมายที่กำหนดฐานความผิดและบทลงโทษสำหรับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ในรูปแบบใหม่ และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560

ภัยคุกคามของระบบสารสนเทศแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

1. ภัยคุกคามทางกายภาพ คือภัยคุกคามที่เกิดขึ้นกับฮาร์ดแวร์ ที่ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย เช่น ฮาร์ดดิสเสียหรือทำงานผิดพลาด
2. ภัยคุกคามทางตรรกะ คือภัยคุกคามที่เกิดกับข้อมูลหรือสารสนเทศ โดยขอยกตัวอย่างภัยคุกคามทางตรรกะ ดังนี้
 1. มัลแวร์
 2. การปฏิเสธการให้บริการ
 3. ฟิชชิง
 4. Man-in-the-Middle (MitM)
 5. Website Defacement

แนวทางป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต

1. ทำการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
2. อัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัส และระบบปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ
3. กำหนด Password ที่ยากต่อการคาดเดา และควรเปลี่ยน Password เป็นระยะ
4. ควรทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างระมัดระวัง
5. ไม่ควร Download ข้อมูลจาก Website ที่ไม่น่าเชื่อถือ

การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

การขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation) ประเด็นที่ต้องพิจารณา

๑. สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) มีดังนี้

๑.๑ การบริการ ต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าดีขึ้น (เป็นการเปลี่ยนแปลงจริงๆ)

๑.๒ กระบวนการปฏิบัติงาน หากมีหลายโครงการ ให้เลือกลำดับจากงานที่เดิมเคยใช้แรงงานมาก ต้นทุนสูงมาก่อน และทำให้ครบกระบวนการ

๑.๓ แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ วิเคราะห์ และสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อพยากรณ์+ตัดสินใจ แต่ต้องใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวัง เคารพสิทธิเสรีภาพ

๑.๔ ข้อมูลข่าวสาร นำข้อมูลจากหลายแหล่ง ประมวลผลแบบ Realtime เช่น สภาพอากาศ การจราจร

๒. ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน

๒.๑ ยุทธศาสตร์ เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เพิ่มผลผลิตของภาครัฐ กระตุ้นเศรษฐกิจให้เข้มแข็ง

๒.๒ การกำกับดูแล+จัดการองค์กร จัดโครงการความร่วมมือของหลายหน่วยงานให้วางแผน+ดำเนินการร่วมกัน

๒.๓ ภาวะผู้นำ คักยภาพ วัฒนธรรม การให้ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีดิจิทัลแนวโน้มในอนาคต และโอกาสที่จะนำมาปรับใช้กับกิจกรรมต่างๆ

๒.๔ เทคโนโลยี ควรมี สถาปัตยกรรมที่มี Blueprint(พิมพ์เขียว)เดียว ส่วนใดเร่งดำเนินการให้ทำก่อน+ให้ครบ โดยส่วนประกอบแต่ละงาน ต้องสามารถทำงานร่วมกันได้

บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล เปลี่ยนอย่างไรให้ได้ผล

๑. วิสัยทัศน์ที่เป็นไปได้ ผู้นำที่มุ่งมั่น มีเงินทุน+ทรัพยากรเหมาะสม เริ่มต้นอย่างถูกต้อง

๒. จัดทำข้อมูลความต้องการของผู้ใช้งาน จัดทำ Road Map ของทุกกิจกรรม

๓. ออกแบบพิมพ์เขียว ข้อมูลที่ใช้จะมาจากขั้นตอนที่ผ่านมา

๔. พัฒนา+ตรวจสอบตลอดเวลา โดยผู้บริหาร

๕. เปิดใช้งาน เป็นขั้นตอนที่สำคัญ อาจผิดพลาดได้ง่าย

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน เมืองค์ประกอบ ๕ ประการ

๑. รัฐบาลต้องมีแนวคิดแบบ Citizen-First ประชาชนต้องมาก่อน พัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด และปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส

๒. เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ โดยมีการใช้ Block Chain ติดตามงบตั้งแต่วางการคลังไปจนถึงหน่วยงานปฏิบัติที่มีการจ่ายเงิน

๓. ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลประชาชน

๔. ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะ และพัฒนาคนให้เข้าทำงาน

๕. การควบคุมระบบชลประทาน ระบบขนส่งมวลชน บริการสาธารณสุข และความปลอดภัยของประชาชน ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจ สังคม

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ มี ดิจิทัล DNA ซึ่งเป็นตัวเร่งให้องค์กรเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างถูกทิศทาง โดย ๑. ต้องวิเคราะห์องค์กรว่า ขณะนี้มีความเป็นดิจิทัลมาก-น้อยเท่าใด? ๒. องค์กรมีความจำเป็นดิจิทัลขนาดไหน? ๓. จะทำอย่างไรเพื่อไปสู่ที่ต้องการได้?

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน การเลือกผู้บริหาร เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของโครงการ

๑. ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์
๒. พัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะบริหาร-สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ทีมงานต้องมีเป้าหมายร่วมกัน+ไม่แก่งแย่ง+ไม่มีการเมืองภายใน

วัฒนธรรมดิจิทัล มีปัจจัย ดังนี้

๑. มุ่งเน้นลูกค้า/หน่วยงานอื่นมากกว่าภายใน
๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ
๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว
๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน
๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าเดี่ยว

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร คือ พิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เพื่อการวางแผน ออกแบบ ดำเนินงาน และปรับเปลี่ยนในอนาคต โดยจะเป็นการเชื่อมโยงและบริหารจัดการทรัพยากรทาง ธุรกิจ+เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้ต้นทุนลดลงจากการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายด้วย Business Architecture , Information Architecture , Application Architecture , Technical Architecture

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล บริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ มีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. Digital การให้ข้อมูลทั่วไป ไม่เจาะจงลูกค้าแบบส่วนตัว ไม่มีระบบชำระเงิน
๒. Non-Digital ตารางเดินรถไฟ พยาบาลเช็ดตัวคนไข้
๓. Non-Digital Transaction Services ติดต่อธุรกิจที่ไม่เป็นดิจิทัล (บริการบางส่วนเป็น Digital) เช่น กรอกแบบฟอร์มทางออนไลน์ แต่ต้อง Print เพื่อนำไปชำระเงิน
๔. Digital Transaction Services มีระบบชำระเงิน/บริการแบบส่วนตัวกับลูกค้าได้ เช่น การจองห้องพัก พร้อมจ่ายเงินออนไลน์ การ Subscribe ภาพยนตร์ทางออนไลน์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เครื่องมือประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ ช่วยให้

๑. ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ
๒. ชดชยความเสียหาย หากการบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
๓. เป็นหลักประกันบริการที่จะได้รับ

ประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA

๑. เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้
๒. รายละเอียดการให้บริการ (บริการนี้คืออะไร ทำที่ไหน ให้กับใคร ต้องทำเมื่อใด)
๓. ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ
๔. ระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการ ว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

๕. การชดใช้ และ Service Level Credits

๖. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับได้ต่อเนื่อง

กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ (PDPA)

เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) จะเป็นพนักงานประจำ / สัญญาจ้างก็ได้ มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้คำแนะนำ + ตรวจสอบการดำเนินงาน
๒. ประสานงาน + ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
๓. รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนล่วงรู้

ใครต้องจัดให้มี DPO : หน่วยงานรัฐตามคณะกรรมการประกาศ , ปริมาณข้อมูลมาก (รอลงนามการประกาศ) , เกี่ยวกับ sensitive information โดยหลายๆกรมในกระทรวงเดียวกัน อาจใช้ DPO ร่วมกัน เนื่องจาก ค่าใช้จ่ายในการจ้าง DPO สูง

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

๑. Data Subject เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สามารถขอเข้าถึง+ขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลของที่เกี่ยวข้องกับตน / ขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนไม่ได้ให้ความยินยอม

๑.๑ สามารถขอให้ลบ ทำลาย/ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ กรณี

- หมดความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลไว้
- Data Subject ถอนความยินยอม และ Data Controller ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเก็บใช้

เผยแพร่ต่อไป

- ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมใช้เปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายตามที่กำหนดไว้

๑.๒ ไม่สามารถขอให้ลบ ทำลาย/ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ กรณี

- ต้องเก็บรักษาไว้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพ (การลงคะแนนเลือกตั้ง)
- เก็บรักษาไว้ เพื่องานวิจัย / ประโยชน์สาธารณะ
- วัตถุประสงค์เวชศาสตร์ป้องกัน / สาธารณสุข
- การใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

๒. Data Controller ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่

๒.๑ จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

๒.๒ ป้องกันการใช้โดยไม่ชอบ

๒.๓ ลบ/ทำลายเมื่อข้อมูลหมดความจำเป็น

๓. Data Processor ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เก็บ ใช้ เผยตามคำสั่ง / ในนาม Data Controller โดยที่ Data Controller และ Data Processor จะเป็นบุคคล / นิติบุคคลก็ได้

เก็บข้อมูล ต้องแจ้งให้ Data Subject ทราบเรื่อง

- | | |
|---|---|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๔. เปิดเผยข้อมูลให้ใครบ้าง |
| ๒. มีความจำเป็นอย่างไร เพื่อให้วัตถุประสงค์สำเร็จ | ๕. ให้ข้อมูลติดต่อของ Data Controller (กรณีมีปัญหา) |
| ๓. เก็บอะไร+นานแค่ไหน+ทำลายเมื่อไร | ๖. สิทธิต่างๆของ Data Subject |

ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ระบุตัวตนได้ทางตรง+อ้อม เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail เชื้อชาติ ศาสนา ข้อมูลทางการเงิน-สุขภาพ พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลคนตาย+ข้อมูลนิติบุคคล ไม่เป็น Personal Data ตามกฎหมายนี้

ข้อยกเว้นการใช้บังคับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ แต่ต้องจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐาน

๑. เก็บรวบรวม ใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตน/ครอบครัว
๒. ดำเนินการของหน่วยงานรัฐ เพื่อรักษาความมั่นคง
๓. เก็บรวบรวมไว้เฉพาะ เพื่อกิจการสื่อมวลชน งานศิลปกรรม วรรณกรรม
๔. เก็บรวบรวม ใช้ในการพิจารณาตามหน้าที่ อำนาจของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา
๕. พิจารณาพิพากษาคดี และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
๖. ดำเนินการกับข้อมูลเครดิต

การร้องเรียน แบ่งเป็น

๑. โกล่เกลียได้

๒. โกล่เกลียไม่ได้ สั่งให้ Data Controller แก้ไข / ห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย / การบังคับทางปกครอง

ความรับผิดและบทลงโทษ ความรับผิดทางแพ่ง (ชดเชยสินไหม) ทางอาญา (จำคุก ๖ เดือน-๑ปี) ทางปกครอง(ปรับ ๕๐๐,๐๐๐ - ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท)

ตัวอย่างดังต่อไปนี้ ไม่ต้องขอ consent แต่ต้องแจ้งให้ทราบ

๑. ความจำเป็นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น ประปา ไฟฟ้า โรงเรียน ออกโฉนด สปก.

๒. ความจำเป็นในการใช้อำนาจรัฐ เช่น เวนคืนที่ดิน ออกใบอนุญาตต่างๆ

Sensitive Personal Data คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความละเอียดอ่อน เช่น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความเห็นทางการเมือง ความเชื่อในศาสนา พฤติกรรมทางเพศ ข้อมูลพันธุกรรม

การทำข้อมูลให้เป็นข้อมูลนิรนาม/ข้อมูลหายบลง

๑. ชื่อ-สกุล เลข ๑๓ หลัก → รหัสใหม่ ab๒๓๔๕๖
๒. วัน-เดือน-ปีเกิด → ปีเกิด
๓. เพศชาย-หญิง → ไม่ระบุ

สรุปเนื้อหาบทเรียน

หลักสูตร แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Guideline)

ข้อมูลเปิดภาครัฐ หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี ไม่จำกัดแพลตฟอร์ม ไม่เสียค่าใช้จ่าย เผยแพร่ ทำซ้ำ หรือใช้ประโยชน์ได้โดยไม่จำกัดวัตถุประสงค์

ข้อมูลเปิดภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับข้อมูลประเภทอื่นๆ โดยข้อมูลเปิดภาครัฐที่มีคุณสมบัติสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้และอาจมีคุณสมบัติเป็นข้อมูลใหญ่ (Big data) นอกจากนี้บางส่วนของข้อมูลเปิดภาครัฐจะมีชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง (High Value Datasets) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างกว้างขวาง จากความหมายข้างต้น จะเห็นว่าข้อมูลเปิดภาครัฐ เป็นข้อมูลภาครัฐที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมาย ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่ใช้ประโยชน์ได้สะดวกและทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลนำไปเผยแพร่และส่งต่อได้ เพื่อให้ข้อมูลภาครัฐที่นำมาเปิดเผย มีคุณสมบัติครบถ้วนตามนิยามดังกล่าว ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลคุณภาพ ที่นำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐได้เป็น ๒ กระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการเตรียมข้อมูล

ก่อนเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ จะต้องเตรียมข้อมูลโดยพิจารณาคุณลักษณะของข้อมูลและประเมินความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลภาครัฐที่มีคุณสมบัติครบถ้วน มีรูปแบบเหมาะสมในการเผยแพร่ ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๑.๑ ขั้นตอนการพิจารณาคุณลักษณะข้อมูลภาครัฐ โดยต้องจัดทำข้อมูลที่เผยแพร่ให้มีคุณลักษณะของข้อมูลเปิด ๑๐ ประการ ดังนี้

๑. สมบูรณ์ : เลือกข้อมูลที่ไม่เป็นข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลความมั่นคง หรือมีข้อยกเว้นในการเปิดเผยข้อมูล นำมาตรวจสอบและจัดทำให้มีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วน ไม่ขาดหายไปบางส่วน

๒. ปฐมภูมิ : เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรง

๓. เป็นปัจจุบัน : ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันหรือข้อมูลที่ปรับปรุงล่าสุด กรณีเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงทุกวัน ให้ระบุวันที่และเวลาที่ปรับปรุงให้ชัดเจน

๔. เข้าถึงได้ง่าย : ชุดข้อมูลที่ให้บริการ สามารถค้นหา เข้าถึงและใช้งานได้ง่ายจากหลายช่องทาง และชุดข้อมูลที่ให้บริการในทุกช่องทางต้องเหมือนกันทุกประการ

๕. อ่านได้ด้วยเครื่อง : ข้อมูลที่ให้บริการต้องมีโครงสร้างที่คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลและนำไปใช้งานต่อได้ เช่น ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบไฟล์ CSV, RDF, XML, JSON เป็นต้น

๖. ไม่เลือกปฏิบัติ : ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนเพื่อดาวน์โหลดข้อมูล สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างไม่จำกัด และไม่ต้องระบุเหตุผลของการนำไปใช้

๗. ไม่จำกัดสิทธิ์ : ข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่สามารถใช้ได้หลายแพลตฟอร์ม และต้องไม่ถือครองกรรมสิทธิ์หลังจากนำไปใช้ประโยชน์

๘. ปลอกสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญา : ข้อมูลต้องสามารถนำไปใช้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าหรือความลับทางการค้า ไม่มีการเก็บทรัพย์สินทางปัญญาหรือต้องขออนุญาตก่อนใช้งาน

๙. คงอยู่ถาวร : ข้อมูลต้องสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงของชุดข้อมูล

๑๐. ไม่มีค่าใช้จ่าย : ต้องไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล หรือค่าใช้จ่ายข้อมูล
หมายเหตุ : กรณีที่กฎหมายกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐอย่างหนึ่ง อย่างใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยนั้น

๑.๒ ขั้นตอนการประเมินความพร้อมของการเปิดเผยข้อมูล ให้ประเมินความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ ผ่าน ๕ กิจกรรม คือ

๑. จัดทำแผนบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล
 ๒. สร้างองค์ความรู้และทักษะให้กับผู้ใช้ข้อมูล ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐภายในหน่วยงาน
 ๓. สนับสนุนและส่งเสริมการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่
 ๔. กำหนดงบประมาณที่จำเป็นต่อการเปิดเผยข้อมูล
 ๕. กำหนดกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน
- หลังจากเตรียมข้อมูลเพื่อเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐทั้ง ๒ ขั้นตอนอย่างครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว จะทำให้ข้อมูลเปิดภาครัฐของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป เพื่อให้บริการสู่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและระสิทธิผล เกิดประโยชน์จริงตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

๒. กระบวนการเปิดเผยชุดข้อมูล

หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเตรียมข้อมูลอย่างครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว จะได้ข้อมูลที่จะนำพิจารณาตามขั้นตอนเปิดเผยชุดข้อมูลสู่สาธารณะ ๑๐ ขั้นตอน คือ

๒.๑ สืบค้นและคัดเลือกชุดข้อมูลที่มีชั้นความลับ เป็น “ข้อมูลสาธารณะ” หรือเป็นชุดข้อมูลที่ควรนำมาเปิดเผย

๒.๒ ระบุประเภทของชุดข้อมูล ความสำคัญของข้อมูลและทิศทางในการใช้ข้อมูล โดยพิจารณาตามลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลที่กฎหมายกำหนดให้เปิดเผยเช่น ข้อมูลแผนงาน โครงการต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นต้น
- ข้อมูลที่เปิดเผยตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการด้านต่างๆ
- ข้อมูลที่เปิดเผยเพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง
- ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาบริการภาครัฐ
- ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น ข้อมูลการเกิด อาชญากรรม

๒.๓ จัดลำดับความสำคัญในการเปิดเผยจากคุณค่าของชุดข้อมูล หากมีจำนวนชุดข้อมูลเปิดเผยจำนวนมากและไม่สามารถเปิดเผยได้ในคราวเดียวให้พิจารณาจากคุณค่าและคุณภาพของชุดข้อมูล รวมทั้งการบริหารจัดการชุดข้อมูล หากข้อมูลชุดใดมีคุณค่าสูง ข้อมูลมีคุณภาพและอยู่ในรูปแบบที่พร้อมเปิดเผย ให้พิจารณาเผยข้อมูลชุดนั้นก่อน

๒.๔ รวบรวมจัดทำข้อมูล ข้อมูลที่มาจากหลายส่วนงาน หลายรูปแบบ ให้คัดเลือก และรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบชุดข้อมูล

๒.๕ พิจารณาการเปิดเผยข้อมูล โดยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เป็นข้อมูลตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพ.ร.บ.ข่าวกรองแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ข้อมูลที่ไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลฯ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๐ หรือ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยได้
- ข้อมูลที่มีกฎหมายเฉพาะให้เปิดเผย
- ข้อมูลที่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยสิทธิ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าหรือความลับทางการค้า ไม่อ้างสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

๒.๖ ตรวจสอบคุณภาพและเตรียมข้อมูลสำหรับเผยแพร่ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- ชุดข้อมูลอยู่ในรูปแบบเปิดที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ไฟล์ .csv
- ไฟล์อยู่ในรูปแบบที่สามารถเปิดเผยได้ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล มีรูปแบบวันที่และเวลา และรหัสต่างๆ ในมาตรฐานเดียวกัน
- มีการกำหนดความถี่และวิธีการปรับปรุงข้อมูล
- มีการจัดทำเมตาดาตา (Metadata) หรือข้อมูลที่อธิบายรายละเอียดของชุดข้อมูล ที่จะเผยแพร่ เพื่อความสะอาดสำหรับผู้ใช้อ้างอิงข้อมูล

๒.๗ ดำเนินการอนุมัติเพื่อเปิดเผยข้อมูล จากหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ จากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ

๒.๘ เปิดเผยข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ เมื่อได้รับอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูล โดยสามารถเผยแพร่ข้อมูลเปิดเผยภาครัฐที่เว็บไซต์ของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ

๒.๙ วัดผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลเปิดเผยภาครัฐที่เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ แผนการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

- แผนปรับปรุงชุดข้อมูลที่นำขึ้นเปิดเผยแล้ว ให้พิจารณาและวิเคราะห์จาก ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน
- แผนนำเข้าชุดข้อมูลใหม่ โดยชุดข้อมูลที่มีควรเปิดเผย ได้แก่ ชุดข้อมูลที่ได้รับการเสนอให้เปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติม หรือชุดข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์หรือพัฒนาบริการต่างๆ ได้

- นำผลที่ได้จากการวัดผลมาปรับปรุงชุดข้อมูลต่อเนื่อง เช่น แก้ไขปรับปรุงข้อมูลเดิม ให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุดมีคุณภาพมากขึ้น ปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มชุดข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มชุดข้อมูลเปิดภาครัฐและข้อมูลที่มีคุณค่าสูง

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

ประโยชน์ต่อภาครัฐ : ช่วยสร้างความโปร่งใสในการบริหารภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้ ทำให้เกิดธรรมาภิบาล ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐของหน่วยงานอื่น มาประกอบการวางแผนเชิงนโยบาย หรือเกิดโครงการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ช่วยสร้างคุณค่าให้กับสังคม

ประโยชน์ต่อภาคเอกชน : สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ ขับเคลื่อนนวัตกรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับประเทศ

ประโยชน์ต่อภาคประชาชน : เป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลภาครัฐที่ดีขึ้น และนำข้อมูลไปพัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรข้อมูลภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน



(นางสาวชมพูนุท เรืองฤทธิ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
ผู้เรียน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

หลักสูตร พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Digital Government Act.)

เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

ความเป็นมา

ด้วยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา ๒๖๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เรื่องการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัลและร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ที่เสนอโดยสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน คณะที่ ๓ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) เร่งรัดการพิจารณาขับเคลื่อนการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ซึ่ง สโร. ก.พ.ร. และ ดศ. ได้ดำเนินการขับเคลื่อนร่างพระราชบัญญัติร่วมกับคณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปกฎหมายในระยะเร่งด่วน ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. เพื่อนำข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่างๆ ไปประกอบการเสนอร่างพระราชบัญญัติต่อคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ อนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้ความเห็นและข้อสังเกตของหน่วยงานต่างๆ ไปประกอบการพิจารณาด้วย ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ) เพื่อพิจารณาร่างกฎหมาย ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีการเปลี่ยนชื่อร่างกฎหมายจาก “ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ.” เป็น “ร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.” สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๒ เป็นพิเศษ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. และได้ลงมติวาระที่ ๓ เห็นสมควรประกาศใช้ร่างกฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายต่อไป พร้อมทั้งได้เห็นชอบข้อสังเกตของคณะกรรมการฯ และมีมติให้ส่งข้อสังเกตดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

บทบาทของสำนักงานพัฒนาระบบดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. หรือ DGA เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือ แอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

๒. จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกัน

๓. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง

๕. พัฒนาศักยภาพภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย

๖. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล

๗. ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

๘. สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณ บูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล

๙. ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายเพื่อประโยชน์ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้มีแนวทางที่สอดคล้องกันหรือเป็นระบบเดียวกันสำนักงานอาจเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีมติให้หน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานหรือร่วมดำเนินการกับสำนักงานตามมาตรานี้ได้

หน่วยงานของรัฐ เตรียมพร้อม ปรับตัว กับ พ.ร.บ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒

๑. ส่วนราชการฝ่ายบริหาร

๑.๑ ราชการส่วนกลาง

- สำนักนายกรัฐมนตรี
- กระทรวง
- ทบวง
- กรม
- ส่วนราชการอื่นที่ไม่สังกัดกระทรวงใด

๑.๒ ราชการส่วนภูมิภาค

- จังหวัด
- อำเภอ

๑.๓ ราชการส่วนท้องถิ่น

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- เทศบาล
- องค์การบริหารส่วนตำบล
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒. รัฐวิสาหกิจ

๓. องค์การมหาชน

๔. องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ

๕. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

๖. รัฐสภา

๗. ศาล

๘. องค์การอัยการ

๙. หน่วยงานอิสระของรัฐ

รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้

๑. ดำเนินการตามแผน

ดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และจัดทำหรือปรับปรุงแผนของหน่วยงานให้สอดคล้องพร้อมจัดส่งแผนให้ สพร. ทราบด้วย รวมทั้งต้องจัดให้มีการประเมินงานตามแผนนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง มาตรา ๕ วรรคท้าย และมาตรา ๑๒(๗)

๒. จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงาน

จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงานและดำเนินการให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ มาตรา ๑๒

๓. ดำเนินการตามมาตรฐาน

ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ และวิธีการมาตรฐานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด มาตรา ๔ ประกอบ มาตรา ๑๒

๔. จัดทำบริการในรูปแบบดิจิทัล

ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามภารกิจให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล และดำเนินการให้มีการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ มาตรา ๑๒(๑)(๒)

๕. เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

จัดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันตามหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นร้องขอ มาตรา ๑๒ วรรคท้าย, มาตรา ๑๓, มาตรา ๑๔ และ มาตรา ๑๖

๖. จัดทำข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล

จัดทำข้อมูลที่ต้องการเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ มาตรา ๑๗

๗. เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

จัดส่งข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารราชการในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะมาเปิดเผยที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ มาตรา ๑๘

๘. มีช่องทางการชำระเงินทางดิจิทัล

จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัลอีกช่องทางหนึ่ง และอาจตกลงกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นให้จัดเก็บค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากประชาชนจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐแทนกันได้ มาตรา ๑๒(๓)

๙. มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

จัดให้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน มาตรา ๑๒(๔)

๑๐. มีมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล

จัดให้มีมาตรการ หรือระบบรักษาความมั่นคง ปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีระบบป้องกัน หรือรับมือภัยคุกคาม หรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย มั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มาตรา ๑๒(๕)

๑๑. ห้ามเรียกสำเนาเอกสารราชการจากประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต รับผิดชอบ รับจดทะเบียน รับจดแจ้ง หรือรับแจ้งต้องดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารหรือหลักฐานของราชการ ซึ่งต้องใช้เอกสารหรือหลักฐานประกอบการนั้น ดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารหรือหลักฐานราชการส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสาร

๑๒. พัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

จัดให้มีการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มาตรา ๑๒(๖)

ส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐ

๑. คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
๒. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
๓. ธรรมชาติข้อมูลภาครัฐ
๔. มาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมาย

ประโยชน์ที่ประชาชนและส่วนรวมได้รับ

๑. ได้รับบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ไม่สร้างภาระแก่ประชาชนลดการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ
๒. ติดต่อภาครัฐ ใช้บัตรประชาชนใบเดียวทำได้ทุกเรื่องหรือติดต่อออนไลน์ได้แบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service
๓. ใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐ สำหรับการติดตามและตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ
๔. สามารถนำข้อมูลเปิดของหน่วยงานของรัฐไปพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม



(นางสาวชมพูนุท เรืองฤทธิ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ผู้เรียน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง หลักสูตรพระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562

(Digital Government Act.)

ผ่านเว็บไซต์ Digital Government Learning Portal (TDGA) : <https://tdga.dga.or.th/index.php/th/>

1. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. หรือ DGA เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือ แอปพลิเคชันพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล
2. จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการทำงานระหว่างกันของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกัน
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการดิจิทัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง
5. พัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย
6. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล
7. ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
8. สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณ บูรณาการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนระดับชาติที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล
9. ดำเนินการอื่นเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่กฎหมายกำหนดหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้มีแนวทางที่สอดคล้องกันหรือเป็นระบบเดียวกันสำนักงานอาจเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีมติให้หน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานหรือร่วมดำเนินการกับสำนักงานตามมาตรานี้ได้

2. ส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐ

1. คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
2. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
3. ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ
4. มาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมาย

3. หน่วยงานของรัฐ เตรียมพร้อม ปรับตัว กับ พ.ร.บ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

พ.ศ.2562

1. ส่วนราชการฝ่ายบริหาร
 - 1.1 ราชการส่วนกลาง
 - สำนักนายกรัฐมนตรี
 - กระทรวง
 - ทบวง
 - กรม
 - ส่วนราชการอื่นที่ไม่สังกัดกระทรวงใด
 - 1.2 ราชการส่วนภูมิภาค
 - จังหวัด
 - อำเภอ
 - 1.3 ราชการส่วนท้องถิ่น
 - องค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - เทศบาล
 - องค์การบริหารส่วนตำบล
 - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
2. รัฐวิสาหกิจ
3. องค์การมหาชน
4. องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ
5. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
6. รัฐสภา
7. ศาล
8. องค์การอัยการ
9. หน่วยงานอิสระของรัฐ

4. รายละเอียดหน้าที่หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้

1. ดำเนินการตามแผน

ดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และจัดทำหรือปรับปรุงแผนของหน่วยงานให้สอดคล้องพร้อมจัดส่งแผนให้ สพร. ทราบด้วย รวมทั้งต้องจัดให้มีการประเมินงานตามแผนนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง มาตรา 5 วรรคท้าย และมาตรา 12(7)

2. จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงาน

จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงานและดำเนินการให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ มาตรา 12

3. ดำเนินการตามมาตรฐาน

ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ และวิธีการมาตรฐานการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด มาตรา 4 ประกอบ มาตรา 12

4. จัดทำบริการในรูปแบบดิจิทัล

ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามภารกิจให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล และดำเนินการให้มีการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ มาตรา 12(1)(2)

5. เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

จัดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันตามหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นร้องขอ มาตรา 12 วรรคท้าย, มาตรา 13, มาตรา 14 และ มาตรา 16

6. จัดทำข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล

จัดทำข้อมูลที่ต้องการเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ มาตรา 17

7. เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

จัดส่งข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารราชการในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะมาเปิดเผยที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดเผยภาครัฐ มาตรา 18

8. มีช่องทางการชำระเงินทางดิจิทัล

จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัลอีกช่องทางหนึ่ง และอาจตกลงกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น ให้จัดเก็บค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากประชาชนจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐแทนกันได้ มาตรา 12(3)

9. มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล

จัดให้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน มาตรา 12(4)

10. มีมาตรการความปลอดภัยในการใช้งานระบบดิจิทัล

จัดให้มีมาตรการ หรือระบบรักษาความมั่นคง ปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีระบบป้องกัน หรือรับมือภัยคุกคาม หรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย มั่งคงปลอดภัยไซเบอร์ มาตรา 12(5)

11. ห้ามเรียกสำเนาเอกสารราชการจากประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต รับจดทะเบียน รับจดแจ้ง หรือรับแจ้งต้องดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารหรือหลักฐานของราชการ ซึ่งต้องใช้เอกสารหรือหลักฐานประกอบการนั้นดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารหรือหลักฐานราชการส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสาร

12. พัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

จัดให้มีการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มาตรา 12 (6)

ลงชื่อ.....พิมพ์.....ผู้เรียน

(นางสาวพิมพ์ อุดมสม)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Guideline)

ผ่านเว็บไซต์ Digital Government Learning Portal (TDGA) : <https://tdga.dga.or.th/index.php/th/>

ความหมายของข้อมูลเปิดภาครัฐ

ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ ได้ให้ความหมายของข้อมูลเปิดภาครัฐไว้ว่า หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี ไม่จำกัดแพลตฟอร์ม ไม่เสียค่าใช้จ่าย เผยแพร่ ทำซ้ำ หรือใช้ประโยชน์ได้โดยไม่จำกัดวัตถุประสงค์ ข้อมูลเปิดภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับข้อมูลประเภทอื่นๆ โดยข้อมูลเปิดภาครัฐที่มีคุณสมบัติสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้และอาจมีคุณสมบัติเป็นข้อมูลใหญ่ (Big data) นอกจากนี้บางส่วนของข้อมูลเปิดภาครัฐ จะมีชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง (High Value Datasets) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล สามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างกว้างขวาง

จากความหมายข้างต้น จะเห็นว่าข้อมูลเปิดภาครัฐ เป็นข้อมูลภาครัฐที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่ใช้ประโยชน์ได้สะดวกและทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล นำไปเผยแพร่และส่งต่อได้เพื่อให้ข้อมูลภาครัฐที่นำมาเปิดเผย มีคุณสมบัติครบถ้วนตามนิยามดังกล่าว ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลคุณภาพ ที่นำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

1. **ประโยชน์ต่อภาครัฐ :** ช่วยสร้างความโปร่งใสในการบริหารภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้ ทำให้เกิดธรรมาภิบาล ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐของหน่วยงานอื่น มาประกอบการวางแผนเชิงนโยบาย หรือเกิดโครงการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ช่วยสร้างคุณค่าให้กับสังคม

2. **ประโยชน์ต่อภาคเอกชน :** สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ ขับเคลื่อนนวัตกรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับประเทศ

3. **ประโยชน์ต่อภาคประชาชน :** เป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลภาครัฐที่ดีขึ้น และนำข้อมูลไปพัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรข้อมูลภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน

แนวทางและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐได้เป็น 2 กระบวนการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. กระบวนการเตรียมข้อมูล

ก่อนเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ต้องเตรียมข้อมูลโดยพิจารณาคุณลักษณะของข้อมูลและประเมินความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลภาครัฐที่มีคุณสมบัติครบถ้วน มีรูปแบบเหมาะสมในการเผยแพร่ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขั้นตอนการพิจารณาคุณลักษณะข้อมูลภาครัฐ โดยต้องจัดทำข้อมูลที่เผยแพร่ให้มีคุณลักษณะของข้อมูลเปิด 10 ประการ

- 1.) สมบูรณ์ : เลือกข้อมูลที่ไม่เป็นข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลความมั่นคง หรือมีข้อยกเว้นในการเปิดเผยข้อมูล นำมาตรวจสอบและจัดทำให้มีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วน ไม่ขาดหายไปบางส่วน
- 2.) ปฐมภูมิ : เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรง
- 3.) เป็นปัจจุบัน : ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบันหรือข้อมูลที่ปรับปรุงล่าสุด กรณีเป็นข้อมูลที่ปรับปรุงทุกวัน ให้ระบุวันที่และเวลาที่ปรับปรุงให้ชัดเจน
- 4.) เข้าถึงได้ง่าย : ชุดข้อมูลที่ให้บริการ สามารถค้นหา เข้าถึงและใช้งานได้ง่ายจากหลายช่องทาง และชุดข้อมูลที่ให้บริการในทุกช่องทางต้องเหมือนกันทุกประการ
- 5.) อ่านได้ด้วยเครื่อง : ข้อมูลที่ให้บริการต้องมีโครงสร้างที่คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลและนำไปใช้งานต่อได้ เช่น ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบไฟล์ CSV, RDF, XML, JSON เป็นต้น
- 6.) ไม่เลือกปฏิบัติ : ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนเพื่อดาวน์โหลดข้อมูล สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้โดยไม่จำกัด และไม่ต้องระบุเหตุผลของการนำไปใช้
- 7.) ไม่จำกัดสิทธิ์ : ข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่สามารถใช้ได้หลายแพลตฟอร์ม และต้องไม่ถือครองกรรมสิทธิ์หลังจากนำไปใช้ประโยชน์
- 8.) ปลอกลิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา : ข้อมูลต้องสามารถนำไปใช้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยสิทธิ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าหรือความลับทางการค้า ไม่มีการเก็บทรัพย์สินทางปัญญาหรือต้องขออนุญาตก่อนใช้งาน
- 9.) คงอยู่ถาวร : ข้อมูลต้องสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงของชุดข้อมูล
- 10.) ไม่มีค่าใช้จ่าย : ต้องไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูล หรือค่าใช้จ่ายข้อมูล

หมายเหตุ : กรณีที่กฎหมายกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของข้อมูลเปิดภาครัฐอย่างหนึ่งอย่างใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยนั้น

1.2 ขั้นตอนการประเมินความพร้อมของการเปิดเผยข้อมูล ให้ประเมินความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ ผ่าน 5 กิจกรรม คือ

- 1.) จัดทำแผนบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล
 - 2.) สร้างองค์ความรู้และทักษะให้กับผู้ใช้ข้อมูล ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ
- ภายในหน่วยงาน
- 3.) สนับสนุนและส่งเสริมการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่
 - 4.) กำหนดงบประมาณที่จำเป็นต่อการเปิดเผยข้อมูล
 - 5.) กำหนดกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน

หลังจากเตรียมข้อมูลเพื่อเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐทั้ง 2 ขั้นตอนอย่างครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว จะทำให้ข้อมูลเปิดภาครัฐของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อๆ เพื่อให้บริการสู่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์จริงตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

2. กระบวนการเปิดเผยชุดข้อมูล

หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเตรียมข้อมูลอย่างครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว จะได้ข้อมูลที่จะนำพิจารณาตามขั้นตอนเปิดเผยชุดข้อมูลสู่สาธารณะ 10 ขั้นตอน คือ

2.1 สืบค้นและคัดเลือกชุดข้อมูลที่มีชั้นความลับ เป็น “ข้อมูลสาธารณะ” หรือเป็นชุดข้อมูล ที่ควรนำมาเปิดเผย

2.2 ระบุประเภทของชุดข้อมูล ความสำคัญของข้อมูลและทิศทางในการใช้ข้อมูล โดยพิจารณาตามลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- 1.) ข้อมูลที่กฎหมายกำหนดให้เปิดเผย เช่น ข้อมูลแผนงาน โครงการต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นต้น
- 2.) ข้อมูลที่เปิดเผยตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการด้านต่างๆ
- 3.) ข้อมูลที่เปิดเผยเพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4.) ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาบริการภาครัฐ
- 5.) ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น ข้อมูลการเกิด อาชญากรรม

2.3 จัดลำดับความสำคัญในการเปิดเผยจากคุณค่าของชุดข้อมูล หากมีจำนวนชุดข้อมูลเปิดภาครัฐจำนวนมากและไม่สามารถเปิดเผยได้ในคราวเดียวให้พิจารณาจากคุณค่าและคุณภาพของชุดข้อมูล รวมทั้งการบริหารจัดการชุดข้อมูล หากข้อมูลชุดใดมีคุณค่าสูง ข้อมูลมีคุณภาพและอยู่ในรูปแบบที่พร้อมเปิดเผยให้พิจารณาเผยข้อมูลชุดนั้นก่อน

2.4 รวบรวมจัดทำข้อมูล ข้อมูลที่มาจากหลายส่วนงาน หลายรูปแบบ ให้คัดเลือกและรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบชุดข้อมูล

2.5 พิจารณาการเปิดเผยข้อมูล โดยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เป็นข้อมูลตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.) ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 2.) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และ พ.ร.บ.ข่าวกรองแห่งชาติ พ.ศ. 2562
- 3.) ข้อมูลที่ไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลฯ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2560 หรือ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 4.) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยได้
- 5.) ข้อมูลที่มีกฎหมายเฉพาะให้เปิดเผย
- 6.) ข้อมูลที่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยสิทธิเสรีภาพ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าหรือความลับทางการค้า ไม่อ้างสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

2.6 ตรวจสอบคุณภาพและเตรียมข้อมูลสำหรับเผยแพร่ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.) ชุดข้อมูลอยู่ในรูปแบบเปิดที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ไฟล์ .csv
- 2.) ไฟล์อยู่ในรูปแบบที่สามารถเปิดเผยได้ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล มีรูปแบบวันที่และเวลา และรหัสต่างๆ ในมาตรฐานเดียวกัน
- 3.) มีการกำหนดความถี่และวิธีการปรับปรุงข้อมูล
- 4.) มีการจัดทำเมตาดาตา (Metadata) หรือข้อมูลที่อธิบายรายละเอียดของชุดข้อมูลที่จะเผยแพร่ เพื่อความสะอาดสำหรับผู้ใช้อ้างอิงข้อมูล

2.7 ดำเนินการอนุมัติเพื่อเปิดเผยข้อมูล จากหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

2.8 เปิดเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ เมื่อได้รับอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูล โดยสามารถเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐที่เว็บไซต์ของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

2.9 วัดผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลเปิดภาครัฐที่เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

- 1.) แผนปรับปรุงชุดข้อมูลที่น่าสนใจเปิดเผยแล้ว ให้พิจารณาและวิเคราะห์จากข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน
- 2.) แผนนำเข้าชุดข้อมูลใหม่ โดยชุดข้อมูลที่มีควรเปิดเผย ได้แก่ ชุดข้อมูลที่ได้รับการเสนอให้เปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติม หรือชุดข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์หรือพัฒนาบริการต่างๆ ได้
- 3.) นำผลที่ได้จากการวัดผลมาปรับปรุงชุดข้อมูลต่อเนื่อง เช่น แก้ไขปรับปรุงข้อมูลเดิมให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุดมีคุณภาพมากขึ้น ปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มชุดข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการเพิ่มชุดข้อมูลเปิดภาครัฐและข้อมูลที่มีคุณค่าสูง

ประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

1. **ประโยชน์ต่อภาครัฐ** : ช่วยสร้างความโปร่งใสในการบริหารภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้ ทำให้เกิดธรรมาภิบาล ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐของหน่วยงานอื่น มาประกอบการวางแผนเชิงนโยบาย หรือเกิดโครงการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ช่วยสร้างคุณค่าให้กับสังคม

2. **ประโยชน์ต่อภาคเอกชน** : สามารถนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ ขับเคลื่อนนวัตกรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับประเทศ

3. **ประโยชน์ต่อภาคประชาชน** : เป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลภาครัฐที่ดีขึ้น และนำข้อมูลไปพัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรข้อมูลภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน

ลงชื่อ..........ผู้เรียน

(นางสาวพิมพ์ อุดมสม)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ความคิดสร้างสรรค์หมายถึง กระบวนการทางปัญญาระดับสูงที่ใช้กระบวนการทางปัญญาหลายๆ อย่าง มารวมกัน ก่อให้เกิด 1) สิ่งใหม่ล่าสุด แหวกล้อมสิ่งเดิม ๆ ความคิดเดิม ๆ 2) ใช้การได้ (workable) 3) ความคิดใหม่นั้นต้องมีความเหมาะสม (Appropriate)

องค์ประกอบของการคิดสร้างสรรค์ทั่วไป ได้แก่ 1) คิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่างจากความคิดธรรมดา 2) คิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง ความคิดในเรื่องเดียวกัน ไม่ซ้ำกัน 3) คิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง แบบของความคิดที่พยายามคิดได้หลายอย่าง และ 4) คิดละเอียดละออ (Elaboration) หมายถึง ความคิดที่มีรายละเอียดที่สามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นสมบูรณ์ โดยการคิดสร้างสรรค์สามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ

ทางที่ 1. เริ่มจากจินตนาการ แล้วย้อนสู่ความเป็นจริง

ทางที่ 2. เริ่มจากความรู้แล้ว คิดต่อยอดสู่สิ่งใหม่

กระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นเตรียมการ 2) ขั้นรวบรวมความคิด 3) ขั้นครุ่นคิด หรือบ่มเพาะความคิด 4) ขั้นกระจ่างทางความคิด 5) ขั้นพิสูจน์ข้อเท็จจริง และอธิบายรายละเอียด ซึ่งกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายการคิด 2) แสวงหาแนวคิดใหม่ และ 3) การประเมินและคัดเลือกแนวคิด

Harvard Business Review คือ

1. ฝึกการคิดที่หลากหลาย กำหนดหัวข้อแล้ว ฝึกการคิดใหม่ๆ จากหัวข้อนั้น
2. การจัดหมวดหมู่ของความคิด หาจุดสมดุลระหว่างความรวดเร็วในการคิด
3. สังเกตพฤติกรรมมนุษย์ สรุปผล

ทั้งนี้ เทคนิคการพัฒนาการคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1) พยายามสร้างความสอดคล้องกัน 2) ทำกิจกรรมที่ริเริ่มขึ้นมาด้วยตนเอง 3) เปิดรับโอกาสที่เข้ามา 4) ใช้สิ่งกระตุ้นการคิดสร้างสรรค์ที่หลากหลาย 5) สร้างโอกาสจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น สรุปได้ว่า ฝึกคิด + ฝึกตั้งคำถาม + ค้นหาวิธีการแก้ปัญหา + คิดขยายผลต่อ = การพัฒนาการคิดสร้างสรรค์

สิ่งที่ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์	VS	สิ่งที่ส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์
- ไม่มีความยืดหยุ่น		- มีความยืดหยุ่น
- กังวลกับสิ่งที่คนอื่นคิดมากเกินไป		- มีจุดยืนของตนเอง
- คิดว่าตนเองเป็นคนที่ไม่สร้างสรรค์		- รับรู้ถึงศักยภาพในการสร้างสรรค์ของตนเอง

การประเมินการคิดสร้างสรรค์

1. การประเมินลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์
2. การประเมินกระบวนการของการคิดสร้างสรรค์
3. การประเมินผลผลิตของความคิดสร้างสรรค์

Design Thinking เพื่อการคิดสร้างสรรค์

Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างหนึ่ง หมายถึง กระบวนการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ นำเสนอทางแก้ไข ปัญหาแบบใหม่ที่อาจไม่เคยคิดมาก่อน ผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) การทำความเข้าใจ (Empathize) คือ การเพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการ ผ่านการนำปัญหาของผู้ใช้งานมาเป็นจุดเริ่มต้น ขั้นตอนนี้เริ่มจากการสังเกตและการถามผู้ใช้งาน โดยเฉพาะคำว่า ‘ทำไม’ ซ้ำหลายๆรอบ

2) การนิยาม ...

สรุปเนื้อหาบทเรียน

เรื่อง การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Managment) ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน สำนักงาน ก.พ.

การพัฒนาองค์กรดิจิทัล ต้องมีกระบวนการวางแผนและออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ต่างๆที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรสถาปัตยกรรมองค์กรเป็นทั้งกรอบแนวทาง (Framework) และ ขั้นตอนวิธี (Method) รวมทั้งกฎกติกาและกระบวนการมาตรฐานต่างๆ ที่ช่วยในการวิเคราะห์และออกแบบพิมพ์เขียว รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการจัดทำแผน และพัฒนาองค์ประกอบต่างๆขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงจาก “วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์” ขององค์กร ให้กลับกลายเป็น “ผลลัพธ์ที่เป็นจริง” ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรหรือความสำเร็จของการดำเนินการขององค์กรในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 4 อันดับได้แก่

หลักการวิเคราะห์องค์กร Application ข้อมูลเทคโนโลยี

อันดับ 1 สถาปัตยกรรมธุรกิจ (Business Architecture) การกำหนดเป้าหมายองค์กร โครงสร้างองค์กร ทักษะ และกระบวนการทำงานขององค์กร

อันดับ 2 สถาปัตยกรรมระบบงาน (Application Architecture) จัดเตรียมพิมพ์เขียว (blueprint) ของแอปพลิเคชัน(Application) แต่ละตัวที่ถูกสร้างขึ้นระบบ และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน(interactions)รวมทั้งเกี่ยวสัมพันธ์ (relationships) กับกระบวนการงานธุรกิจขององค์กร (core business processes)

อันดับ 3 สถาปัตยกรรมข้อมูล (Data Architecture) อธิบายถึงโครงสร้างข้อมูลขององค์กรทั้งทางตรรกะ (Logical) และกายภาพ(physical)โดยมุ่งเน้นที่ข้อมูลหลัก (Master Data) ข้อมูลที่ใช้ในการเชื่อมโยง ข้อมูลที่ใช้ในการออกรายงาน รวมถึงธรรมาภิบาลด้านข้อมูล application architecture และ Data architecture สามารถเรียกรวมกันเป็น information system architecture ได้

อันดับ 4 สถาปัตยกรรมระบบเทคโนโลยี (Technology Architecture) อธิบายถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบที่จำเป็นต้องใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลธุรกิจและแอปพลิเคชัน รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (IT infrastructure) เครือข่ายการสื่อสาร ฯลฯ

แนวทางการจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

รักษาสมดุลขององค์กรในการบริหารจัดการให้ได้ เช่น การบริหารจัดการในทุกด้านเช่น ลูกค่างูกระเบียบ หรือทั้ง 2 ฝ่าย ลูกน้อง กับหัวหน้า คือเที่ยงตรงไม่เอนเอียง ซึ่งต้องสำรวจจุดแข็งที่ทำให้เกิดคุณค่า Vision Builder อุปสรรคโดนปัจจัยภายนอกกำจัดไปเอง ซึ่งเราเน้นไปจุดเด่น ดีกว่าไปไล่ปิดจุดด้อย เช่น บางครั้งเรากังวลมากเกินไป อาหารจะไม่พอให้โลกบริโภค แต่โลกก็มีวิวัฒนาการที่ทันสมัย ผลิตอาหารในรูปแบบใหม่ ซึ่งอาหารจะขาดแคลนนั่นก็ไม่ต้องไปกังวลมากเกินไป หรือในช่วงฤดูแล้ง ให้ตระหนักแต่ไม่

ตระหนัก ไม่วิตกกังวลเกินไป ฉะนั้นการบริหารความเสี่ยง เราไม่ควรมุ่งเน้นแต่ด้านอุปสรรคเกินไป เราต้องบริหารส่งเสริมศักยภาพด้านที่มีคุณภาพให้เด่นชัดจะด้วย

การบริหารจัดการประยุกต์ใช้ไอทีเพื่อองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

สามารถแบ่งรูปแบบองค์กรที่มีการนำได้ไอทีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็น 4 Level ดังนี้

Level 1: Silo องค์กรดั้งเดิม เน้นการขับเคลื่อน ด้วยกระดาษ มีการทดลองทำบริการดิจิทัล Traditional “Paper Based”

Level 2: Standard องค์กรที่ใช้ดิจิทัลเข้ามา ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีมาตรฐานการทำงานบนดิจิทัล Focus on Paperless “Mobile App”

Level 3: Optimization องค์กรแห่งการเชื่อมโยง สามารถเชื่อมโยงการทำงานกัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล Focus on Data “One stop service”

Level 4: Modularity องค์กรที่ใช้ดิจิทัลสามารถเปิดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องของเข้ามาร่วมพัฒนาบริการดิจิทัล หรือแอปพลิเคชันต่อยอดการพัฒนาในทุกภาคส่วนร่วมกันอย่างยั่งยืน Focus on Services “Platform for All”

พัฒนาการของการนำใช้เทคโนโลยีในองค์กร

แบบ Silo ต่างคนต่างทำจะใช้เวลาในการดำเนินงานสูง ขาดมาตรฐาน หากเกิดปัญหาจะเปลี่ยนแปลงได้ยากถือว่าเป็นแบบที่มีความเสี่ยงสูงที่สุด

แบบ Standard เป็นรูปแบบขององค์กรที่มีการจัดกลุ่มกระบวนการทำงาน ทำให้มีการวางแผนด้านการรับส่งข้อมูล ลดต้นทุนในการจัดการทั้งในด้านของเวลา งบประมาณ และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ยังไม่ครอบคลุมเรื่องความปลอดภัย

แบบ Optimization เป็นองค์กรที่มีสามารถพัฒนาบริการด้านไอทีให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเชื่อมโยงข้อมูลแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบ และมีการวางแผนเรื่องความปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

แบบ Modularity เป็นองค์กรที่มีการวางแผนด้านไอทีควบคู่ไปกับการวางแผนด้านธุรกิจ เพื่อให้องค์กรสามารถต่อยอดการพัฒนาบริการใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานภายนอกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูลร่วมกัน

ลงชื่อ.....ผู้เรียน

การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ความคิดสร้างสรรค์หมายถึง กระบวนการทางปัญญาระดับสูงที่ใช้กระบวนการทางปัญญาหลายๆ อย่าง มารวมกัน ก่อให้เกิด 1) สิ่งใหม่ล่าสุด แหวกล้อมสิ่งเดิม ๆ ความคิดเดิม ๆ 2) ใช้การได้ (workable) 3) ความคิดใหม่นั้นต้องมีความเหมาะสม (Appropriate)

องค์ประกอบของการคิดสร้างสรรค์ทั่วไป ได้แก่ 1) คิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่างจากความคิดธรรมดา 2) คิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง ความคิดในเรื่องเดียวกัน ไม่ซ้ำกัน 3) คิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง แบบของความคิดที่พยายามคิดได้หลายอย่าง และ 4) คิดละเอียดละออ (Elaboration) หมายถึง ความคิดที่มีรายละเอียดที่สามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นสมบูรณ์ โดยการคิดสร้างสรรค์สามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ

ทางที่ 1. เริ่มจากจินตนาการ แล้วย้อนสู่ความเป็นจริง

ทางที่ 2. เริ่มจากความรู้แล้ว คิดต่อยอดสู่สิ่งใหม่

กระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นเตรียมการ 2) ขั้นรวบรวมความคิด 3) ขั้นครุ่นคิด หรือบ่มเพาะความคิด 4) ขั้นกระจ่างทางความคิด 5) ขั้นพิสูจน์ข้อเท็จจริง และอธิบายรายละเอียด ซึ่งกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายการคิด 2) แสวงหาแนวคิดใหม่ และ 3) การประเมินและคัดเลือกแนวคิด

Harvard Business Review คือ

1. ฝึกการคิดที่หลากหลาย กำหนดหัวข้อแล้ว ฝึกการคิดใหม่ๆ จากหัวข้อนั้น
2. การจัดหมวดหมู่ของความคิด หาจุดสมดุลระหว่างความรวดเร็วในการคิด
3. สังเกตพฤติกรรมมนุษย์ สรุปผล

ทั้งนี้ เทคนิคการพัฒนาการคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1) พยายามสร้างความสอดคล้องกัน 2) ทำกิจกรรมที่ริเริ่มขึ้นมาด้วยตนเอง 3) เปิดรับโอกาสที่เข้ามา 4) ใช้สิ่งกระตุ้นการคิดสร้างสรรค์ที่หลากหลาย 5) สร้างโอกาสจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น สรุปได้ว่า ฝึกคิด + ฝึกตั้งคำถาม + ค้นหาวิธีการแก้ปัญหา + คิดขยายผลต่อ = การพัฒนาการคิดสร้างสรรค์

สิ่งที่ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์	VS	สิ่งที่ส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์
- ไม่มีความยืดหยุ่น		- มีความยืดหยุ่น
- กังวลกับสิ่งที่คนอื่นคิดมากเกินไป		- มีจุดยืนของตนเอง
- คิดว่าตนเองเป็นคนที่ไม่สร้างสรรค์		- รับรู้ถึงศักยภาพในการสร้างสรรค์ของตนเอง

การประเมินการคิดสร้างสรรค์

1. การประเมินลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์
2. การประเมินกระบวนการของการคิดสร้างสรรค์
3. การประเมินผลผลิตของความคิดสร้างสรรค์

Design Thinking เพื่อการคิดสร้างสรรค์

Design Thinking หรือการคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างหนึ่ง หมายถึง กระบวนการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ นำเสนอทางแก้ไข ปัญหาแบบใหม่ที่อาจไม่เคยคิดมาก่อน ผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) การทำความเข้าใจ (Empathize) คือ การเพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการ ผ่านการนำปัญหาของผู้ใช้งานมาเป็นจุดเริ่มต้น ขั้นตอนนี้เริ่มจากการสังเกตและการถามผู้ใช้งาน โดยเฉพาะคำว่า ‘ทำไม’ ซ้ำหลายๆรอบ

2) การนิยาม ...

ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

Governance หมายถึง การกำหนดสิทธิ หน้าที่ อำนาจ ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างโปร่งใส

ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data governance) หมายถึง การกำหนดสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการข้อมูลทุกขั้นตอนเพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รักษาความเป็นส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย

เหตุผลและความจำเป็นใดที่ต้องจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data governance)

ประเทศไทยได้จัดทำนโยบาย Thailand 4.0 ขึ้น เพื่อพยายามพัฒนาประเทศจากประเทศกำลังพัฒนาสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐรูปแบบเดิมที่ทำงานแบบแยกส่วนและไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเท่าที่ควร ไม่สามารถตอบโจทย์นโยบายดังกล่าว จึงจำเป็นต้องปรับปรุงเรื่องดังกล่าวนี้ และปรับเปลี่ยนรัฐบาลแบบเดิมสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งหลักการสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย 2D (Digitalisation และ Data driven) และ 1C (Citizen centric) ดังนี้

- Digitalisation คือ การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการให้เป็นดิจิทัล
- Data driven คือ การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ดี ซึ่ง การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data governance) โดยมีเป้าหมายของ Digitalisation และ Data driven คือ
- Citizen Centric คือ การยึดถือประโยชน์สุขและความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ

ประโยชน์ของการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล (Data governance) เพื่อให้ข้อมูลของหน่วยงานเป็นข้อมูลที่ดีเพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่างๆ ขยายความคือ เพื่อใช้บูรณาการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น (Data integration) เปิดเผยข้อมูลสู่ประชาชน (Open data) และวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในมิติต่างๆ (Data analytics) นำไปสู่ การตัดสินใจเชิงนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูล บริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย นวัตกรรมจากข้อมูล เป้าหมายเพื่อ ข้อมูลที่ถูกต้อง ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน และยกระดับการบริหารงานและการให้บริการประชาชน

ข้อมูลที่ดีตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data governance) ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่

- 1 ข้อมูลที่มั่นคงปลอดภัย (Data security) อย่างน้อยมี ISO/IEC 27001 : 2013 เป็นแนวทาง
2. ข้อมูลที่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data privacy) มี พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นแนวทาง
3. ข้อมูลที่มีคุณภาพ (Data quality)

ข้อมูลที่มั่นคงปลอดภัย (Data security)

- การกำหนดหมวดหมู่และชั้นความลับของข้อมูล
- การกำหนดสิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล
- การกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และระเบียบ ว่าด้วยการรักษา
- ความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ใจความสำคัญ คือ Confidentiality หรือความลับของข้อมูล Integrity ครอบคลุมถึงข้อมูล Availability ความพร้อมใช้ และความจำเป็นในการสำรองข้อมูล