

สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของ พพ. ประจำปี 2564
รอบ 12 เดือน (1 ต.ค.63 – 30 ก.ย.64)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย			คำชี้แจงการปฏิบัติงาน
	ขั้นต้น (50 คะแนน)	มาตรฐาน (75 คะแนน)	ขั้นสูง (100 คะแนน)	
1. การใช้มาตรการธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเห็นชอบแนวทาง (ฉบับปรับปรุง)	คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ และประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติกลาง ESCO ภาครัฐ	ติดตามและประเมินผลพร้อมกับรายงานความก้าวหน้าต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ	- เนื่องจาก มีการปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) มาตรการธุรกิจจัดการพลังงาน (ESCO) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564 ทำให้มีกิจกรรมเปลี่ยนไปจากเกณฑ์ตัวชี้วัดที่จัดทำช่วงเดือนธันวาคม 2563 พพ. จึงไม่สามารถดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดได้ - ความก้าวหน้าในการดำเนินการมาตรการธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ตามแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) พพ. ได้หารือร่วมกับสำนักงานปรมาณและกรมบัญชีกลางแล้ว และได้ดำเนินการยกเรื่องเสนอหลักการ ESCO ภาครัฐเข้า ครม. เมื่อเดือนสิงหาคม 2564
2. สัดส่วนการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศลดลง (Energy Intensity)	8.50 ktoe/Billion Baht	8.33 ktoe/Billion Baht	8.16 ktoe/Billion Baht	- 7.53 ktoe/Billion Baht โดยมีการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเท่ากับ 77,340 ktoe และผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเท่ากับ 10,265.32 Billion Baht สำหรับการวัดผลจะคำนวณจาก GDP จริง ตามที่ สศช. ประกาศ โดยมี Lag Time 1 ปี ดังนั้น ในปี 2564 จะเป็นการรายงานผล EI ทั้งปีของปี 2563
3. สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 16.10	ร้อยละ 17.34	ร้อยละ 18.58	ร้อยละ 15.48 (ข้อมูล ณ ต.ค.63 - มิ.ย.64) โดยมีการใช้พลังงานทดแทน 8,553 ktoe และการใช้พลังงานขั้นสุดท้าย 55,267 ktoe
4.1 การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล : การแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบเป็นกระดาษ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาในรูปแบบ scan file	มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคล และแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้	พพ. ได้พัฒนาระบบออนไลน์ในงานบริการ “การแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน” แล้วเสร็จ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมในการแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน โดยยื่นคำขอผ่านระบบผ่านทางเว็บไซต์ eservice.dede.go.th พร้อมกับการพัฒนาระบบให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
4.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)	325 คะแนน	391.69 คะแนน	423.03 คะแนน	ผลการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ของ พพ. ได้ 409.38 คะแนน (ถือเป็นระบบราชการ 3.28)

แบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปี 2564 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค.63 – 30 ก.ย.64)

ตัวชี้วัดที่ 1 การใช้มาตรการธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง กกอ.

เกณฑ์การประเมิน

เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเห็นชอบแนวทาง (ฉบับปรับปรุง)	คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ และประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติกลาง ESCO ภาครัฐ	ติดตามและประเมินผล พร้อมกับรายงานความก้าวหน้าต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ผลการดำเนินงาน 1 คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเห็นชอบแนวทาง (ฉบับปรับปรุง)

- ☐ สำเร็จ
☒ ไม่สำเร็จ

หมายเหตุ มีการปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

เนื่องจาก มีการปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) มาตรการธุรกิจจัดการพลังงาน (ESCO) และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564 ทำให้มีกิจกรรมเปลี่ยนไปจากเกณฑ์ตัวชี้วัดที่จัดทำขึ้นในช่วงเดือนธันวาคม 2563 พ.พ. จึงไม่สามารถดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

ทั้งนี้ การดำเนินมาตรการธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) สำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.พ. ได้ดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ดังนี้

- 1) จัดทำร่างปฏิบัติทางด้านเทคนิค (Code of Practice) เสร็จแล้ว และเสนอขอความเห็นกับสมาคม ESCO สภาอุตสาหกรรม
- 2) กรมบัญชีกลาง ตอบหนังสือ ว่าแนวทาง ESCO หากใช้บังคับค่าสาธารณูปโภค ไม่ต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้าง ส่วนสัญญาพลังงาน EPC สามารถส่งให้อัยการพิจารณาและออกหนังสือเวียนแจ้งทุกหน่วยงานถือปฏิบัติได้
- 3) สำนักงบประมาณตอบหนังสือ ว่าการนำค่าพลังงานที่ประหยัดได้มาตั้งงบประมาณ ไม่สามารถกำหนดในหมวดค่าสาธารณูปโภคได้ภายใต้ พรบ. งบประมาณ ซึ่งจากการหารือระหว่าง พ.พ. กับสำนักงบประมาณ ต้องตั้งงบประมาณในหมวดอื่น
- 4) ยกเรื่องเสนอหลักการ ESCO ภาครัฐเข้า ครม. ตามกิจกรรมแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) เมื่อเดือนสิงหาคม 2564

อุปสรรคการดำเนินงาน
.....

ตัวชี้วัดที่ 2 สัดส่วนการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศลดลง (Energy Intensity)

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ศทส.

เกณฑ์การประเมิน

เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
8.50 ktoe/Billion Baht	8.33 ktoe/Billion Baht	8.16 ktoe/Billion Baht

ผลการดำเนินงาน 7.53 ktoe/Billion Baht

หมายเหตุ สำหรับการวัดผลจะคำนวณจาก GDP จริง ตามที่ สศช. ประกาศ โดยมี Lag Time 1 ปี ดังนั้น ในปี 2564 จะเป็นการรายงานผล EI ทั้งปีของปี 2563

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

- ค่า Energy Intensity : EI เท่ากับ 7.53 ktoe/Billion Baht โดยมีการใช้พลังงานขั้นสุดท้าย เท่ากับ 77,340 ktoe และผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเท่ากับ 10,265.32 Billion Baht

- ค่า EI ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น จำนวนประชากร ลักษณะสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการดำเนินนโยบายต่างๆ เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้พลังงานของผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ และในไตรมาสที่ 2/2564 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 ระลอกใหม่ ยังได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายที่ลดลงในสาขาอุตสาหกรรม สาขาเกษตรกรรม และสาขาขนส่ง ตลอดจนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่ลดลง ที่เป็นผลทำให้ค่า Energy Intensity ลดลง

อุปสรรคการดำเนินงาน

การรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูลมีความล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น การรวบรวมข้อมูลพลังงานไฟฟ้าจะล่าช้ากว่าระยะเวลาปัจจุบันประมาณ 60 วัน การรายงานข้อมูลการใช้พลังงานความร้อนจากหน่วยงานภายใน พพ. มีความล่าช้า และมีการปรับปรุงข้อมูลย้อนหลังบ่อยครั้ง เป็นต้น ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งการประมาณการข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน อาจจะทำให้ค่าของตัวชี้วัดมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงได้

ตัวชี้วัดที่ 3 สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ศทส. กพข. กพพ. กพส. กวค.

เกณฑ์การประเมิน

เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
ร้อยละ 16.10	ร้อยละ 17.34	ร้อยละ 18.58

ผลการดำเนินงาน ร้อยละ 15.48

หมายเหตุ เป็นผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลา 9 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2564

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้าย เท่ากับ ร้อยละ 15.48 (ข้อมูล ณ ต.ค.63 - มิ.ย.64) โดยมีการใช้พลังงานทดแทน 8,553 ktoe และการใช้พลังงานขั้นสุดท้าย 55,267 ktoe

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ นั้น ส่งผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายส่งเสริม และสนับสนุนด้านพลังงานทดแทนของประเทศ เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดภาครัฐจึงได้ประกาศภาวะสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งส่งผลกระทบให้กิจกรรมเศรษฐกิจบางประเภทจะต้องหยุดชะงักหรือชะลอตัว รวมถึงปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (เอทานอลและไบโอดีเซล) ลดลงจากมาตรการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work from home) นอกจากนี้ ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการใช้พลังงานทดแทน อาทิเช่น ด้านความร้อนการใช้ความร้อนในโรงงานน้ำตาลปี 2564 ลดลงจากปี 2563 ประมาณ 11% จากปริมาณอ้อยเข้าหีบลดลง ด้านเชื้อเพลิงชีวภาพราคาน้ำมันดิบตลาดโลกอยู่ในระดับต่ำ ราคาเชื้อเพลิงชีวภาพสูงกว่าราคาน้ำมันพื้นฐานเนื่องจากราคาวัตถุดิบมีราคาเพิ่มขึ้น รัฐบาลมีนโยบายลดการสนับสนุนเชื้อเพลิงชีวภาพ รัฐบาลมีนโยบายเปลี่ยนอุตสาหกรรมยานยนต์สันดาปภายในเป็นยานยนต์ไฟฟ้า ดังนั้น ผลการดำเนินงานในด้านการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายของประเทศในระยะเวลา 9 เดือนที่ผ่านมา จึงยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขั้นต้นได้

อย่างไรก็ตาม จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) ผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภายใน พพ. เป็นต้น ผลักดัน ติดตาม และให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านพลังงานทดแทน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

อุปสรรคการดำเนินงาน

การจัดเก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องมีความล่าช้าบ้าง เนื่องจาก ความไม่สะดวกในการประสานงานจากมาตรการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work from home)

ระยะเวลาในการรายงานข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูลการใช้พลังงานทดแทนที่ถูกรายงานในระบบคลังข้อมูล หรือ Data warehouse จากผู้เกี่ยวข้อง มีผลกระทบอย่างมากต่อการจัดทำ และวิเคราะห์ข้อมูลการใช้พลังงานทดแทน การใช้พลังงานขั้นสุดท้าย และตารางดุลยภาพพลังงาน เนื่องจากการประมาณการข้อมูลไปก่อนล่วงหน้า เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานอาจมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงได้

แบบการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปี 2564 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค.63 – 30 ก.ย.64)

ตัวชี้วัดที่ 4.1 การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล : การแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง กกอ.

เกณฑ์การประเมิน

เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบเป็นกระดาษ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาในรูปแบบ scan file	มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคล และแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้

ผลการดำเนินงาน 1.ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบเป็นกระดาษ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น

☒ สำเร็จ
☐ ไม่สำเร็จ

หมายเหตุ

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานที่ผ่านมา พพ. ได้กำหนดวิธีการจัดส่งหนังสือแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน โดยกำหนดวิธีการจัดส่ง 2 วิธี ได้แก่ นำส่งด้วยตนเองและจัดส่งทางไปรษณีย์ จากนั้น เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลอนุรักษ์พลังงานของ พพ. และจัดทำหนังสือขอความเห็นชอบการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงานตามที่ได้รับแจ้ง จากนั้นจะจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงานในรูปแบบเอกสารและจัดส่งให้กับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมทางไปรษณีย์

อุปสรรคการดำเนินงาน

การดำเนินการโดยเอกสารต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างมาก เนื่องจากจะต้องมีขั้นตอนในการจัดส่งเอกสารไปแต่ละกอง/สำนัก/ฝ่าย ตามระบบสารบรรณและมีขั้นตอนในการพิจารณาและการจัดทำหนังสือแจ้งผล บางกรณีหากโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมจัดส่งเอกสารไม่ครบถ้วนก็ต้องใช้ระยะเวลาในการติดตามเอกสารมาเพื่อประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม นอกจากนี้ที่ผ่านมา โรงงานควบคุมและอาคารควบคุมมีความต้องการทราบสถานการณ์ดำเนินการ ซึ่ง พพ. ยังไม่มีระบบรองรับสำหรับให้โรงงานควบคุมและอาคารควบคุมสามารถเข้ามาตรวจสอบ ติดตามสถานะผ่านระบบได้ด้วยตนเอง

ผลการดำเนินงาน 2. ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่านระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาในรูปแบบ scan file

- ☒ สำเร็จ
☐ ไม่สำเร็จ

หมายเหตุ

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

พพ. ได้มีการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มออนไลน์ในการแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับการแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงานสำหรับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมเพิ่มเติม โดยโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมสามารถยื่นคำขอผ่านทางเว็บไซต์ <https://eservice.dede.go.th>

อุปสรรคการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน 3. มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษาข้อมูลส่วนบุคคล และแนบเอกสารประกอบการพิจารณาได้

- ☒ สำเร็จ
☐ ไม่สำเร็จ

หมายเหตุ

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน

พพ. ได้มีการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มออนไลน์ในการแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการงานบริการเกี่ยวกับการแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงานสำหรับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมเพิ่มเติม โดยโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมสามารถยื่นคำขอผ่านระบบฯผ่านทางเว็บไซต์ eservice.dede.go.th โดย พพ. ได้พัฒนาระบบฯ ดังต่อไปนี้

1. โรงงานควบคุมและอาคารควบคุมสามารถบันทึกคำขอแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงานพลังงานในระบบแพลตฟอร์มออนไลน์การแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน พร้อมแนบไฟล์เอกสารประกอบการพิจารณาผ่านระบบได้ทั้งหมด โดยไม่ต้องแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและหนังสือรับรองการจัดทะเบียนนิติบุคคล พร้อมสามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะการดำเนินงานผ่านระบบได้ด้วยตนเอง
2. พพ. ได้ดำเนินการพัฒนาขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตให้อยู่ในระบบดิจิทัลทั้งหมด พร้อมทั้งพัฒนาระบบให้สามารถตอบกลับการรับเรื่องและออกหนังสือรับรอง/หนังสือแจ้งผลการพิจารณาทาง e-mail ได้
3. พพ. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ประกอบด้วย
 - 3.1 พพ. ได้นำเทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างเครื่องเซิร์ฟเวอร์กับเว็บเบราว์เซอร์หรือ Application ที่ใช้งาน เพื่อให้ข้อมูลปลอดภัยจากการเข้าถึงข้อมูลจากแฮกเกอร์ โดยวิธีการเรียกใช้งานผ่านโปรโตคอล HTTPS

- 3.2 พพ. ได้ออกรหัสประจำตัวของโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม 8 หลัก ให้กับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม เพื่อใช้สำหรับยืนยันตัวตนในการลงทะเบียนเข้าใช้งาน
- 3.3 ยืนยันตัวตนการอนุมัติเอกสารด้วย Username Password และบัตรประชาชน โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลผ่าน Linkage center ของกรมการปกครอง
- 3.4 พัฒนาระบบเพื่อทำการลงนาม Digital Signature ในหนังสือแจ้งผลการพิจารณาการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบฯ พร้อมจัดทำเอกสารราชการอิเล็กทรอนิกส์ e-document รับรองโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) พร้อมทั้งได้ผ่านการตรวจสอบโครงสร้างข้อมูล XML Schema จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และมีการรับรองความปลอดภัยของเอกสารแบบประเภนิติบุคคล (Enterprise Certificate)
- 3.5 พพ. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมตามบทบาทภาระหน้าที่และโครงการสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และยังได้พัฒนาระบบให้ผู้ที่ทำการลงนามในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องทำการยืนยันตัวตนด้วยการเสียบบัตรประจำตัวประชาชนก่อนทำการลงนามในเอกสาร

อุปสรรคการดำเนินงาน

1. ในขั้นตอนการพัฒนาระบบเนื่องจากเป็นการเริ่มต้นพัฒนาระบบเป็นครั้งแรกจึงต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากในการศึกษา ออกแบบ พัฒนา พร้อมทั้งทดสอบระบบ ซึ่งภายหลังการพัฒนาพบว่ามีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้ระบบมีความครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย โดยการดำเนินการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ทำให้ต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นจากแผนงานที่กำหนดไว้
2. การพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงการดูแลรักษาระบบ จำเป็นต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง

ตัวชี้วัดที่ 4.2 การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง กพร.

เกณฑ์การประเมิน

เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
325 คะแนน	391.69 คะแนน	423.03 คะแนน

ผลการดำเนินงาน 409.38 คะแนน

หมายเหตุ

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน ผลการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ของ พพ. ได้ 409.38 คะแนน (ถือเป็นระบบราชการ 3.28) โดยการประเมิน 7 หมวด ได้แก่

- หมวด 1 การนำองค์การ 447.92 คะแนน
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 432.29 คะแนน
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 473.96 คะแนน
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 451.39 คะแนน
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 375 คะแนน
- หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 418.40 คะแนน
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 266.67 คะแนน

อุปสรรคการดำเนินงาน

- การตอบประเด็นการประเมินมาจากบุคคลเพียงกลุ่มเดียว อาจทำให้ไม่ครอบคลุมกับภารกิจทั้งหมด
- เนื้อหาของ PMQA4.0 ค่อนข้างเข้าใจยาก และต้องใช้การตีความเพื่อนำมาเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของกรม

การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ของ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

การถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤตโควิด 19
(COVID-19)

1. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อส่วนราชการ

1.1 ผลกระทบต่อวิธีการดำเนินงาน

(1) มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการดำเนินการภายในองค์กร

(1.1) ความล่าช้าและความไม่สะดวกของการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เนื่องจากการใช้มาตรการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work from home)

(1.2) การจัดประชุมหรือจัดสัมมนาไม่สามารถดำเนินการได้ปกติ

(1.3) การดำเนินการกิจของกรมที่ต้องเดินเข้าพื้นที่ เช่น สถานประกอบการปิดสถานที่เสี่ยงชั่วคราวทำให้เจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ประกอบการไม่สามารถเข้าพื้นที่ตรวจสอบหรือให้คำแนะนำตามภารกิจด้านการอนุรักษ์พลังงานได้ การเดินทางต่างพื้นที่ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อศึกษาข้อมูล/ตรวจสอบการทำงาน/ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ไปติดตั้งได้

(2) มิติด้านการบริหารจัดการงบประมาณ

(2.1) การได้รับงบประมาณจากแหล่งเงินนอกงบประมาณ (กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน) มีความล่าช้า ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนและเกิดความล่าช้า

(2.2) ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมบางอย่างได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เช่น ไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ ไม่สามารถจัดการสัมมนาหรือฝึกอบรมได้ การส่งมอบงานล่าช้า

(2.3) มีการปรับลดวงเงินงบประมาณกองทุนฯ ในการดำเนินโครงการที่อนุมัติแล้ว เช่น โครงการที่เป็นลักษณะให้การสนับสนุนมีผู้ถอนตัวออกจากโครงการฯ ทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่เป็นไปตามข้อตกลง และโครงการที่มีกิจกรรมอบรม/สัมมนา ที่ใช้การจัดออนไลน์แทนการจัดตามสถานที่ โดยกรมฯ ต้องทำหนังสือขอเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการดำเนินโครงการฯ ให้คณะอนุกรรมการกองทุนฯ พิจารณาและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงก่อน จึงจะสามารถเบิกเงินงบประมาณได้ ทำให้การเบิกจ่ายในโครงการล่าช้าออกไป

(2.4) ภารกิจหลักด้านการฝึกอบรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก มีผลทำให้ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดฝึกอบรม

(3) มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือมีความล่าช้าบ้างในการปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงาน เนื่องจากการจำกัดจำนวนบุคลากรมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งได้ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค

(4) มิติด้านผู้รับบริการ

(4.1) ผู้รับบริการไม่สามารถใช้บริการห้องสมุด ณ สถานที่ตั้งได้ตามปกติ

(4.2) ผู้รับบริการไม่สามารถรับบริการ การฝึกอบรมภาคทฤษฎีและปฏิบัติ การเยี่ยมชมอาคารอนุรักษ์พลังงานเฉลิมพระเกียรติและศูนย์แสดงเทคโนโลยีพลังงาน ณ อาคารอนุรักษ์พลังงานเฉลิมพระเกียรติและศูนย์ฝึกอบรมปฏิบัติการด้านการจัดการพลังงาน (Mini plant) ได้ ทำให้การให้ความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ การปลูกจิตสำนึก ประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์พลังงานกับ ผู้รับบริการไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(4.3) ผู้ประกอบการ (โรงงานควบคุม อาคารควบคุม) ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตโควิด 19 ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งกรมมีการกักในการกำกับ ดูแลให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

1.2 ผลกระทบต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของส่วนราชการ (หากมี)

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบ

ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น	สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายส่งเสริม และสนับสนุนด้านพลังงานทดแทนของประเทศ เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดภาครัฐจึงได้ประกาศภาวะสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งส่งผลกระทบให้กิจกรรมเศรษฐกิจบางประเภทจะต้องหยุดชะงัก รวมถึงปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (เอทานอลและไบโอดีเซล) ลดลงจากมาตรการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work from home)
การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล : การแจ้งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีปัญหาอุปสรรคในช่วงแรกที่มีการระบาด ส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากขึ้น

2. มาตรการการตอบสนองของส่วนราชการ

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
1. มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร		
1.1 ปรับรูปแบบวิธีการทำงานโดยกำหนดให้มีการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)	ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่เดินทางมาทำงานด้วยระบบสาธารณะ และมีการกำหนดขั้นตอนในการสั่งงาน การรับงาน และการส่งงาน ระหว่าง Wfh	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> - การกำหนดขั้นตอนในการสั่งงาน การรับงาน และการส่งงาน ที่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติราชการสามารถดำเนินการเสนองานแทนผู้ปฏิบัติ Wfh ได้ <u>อุปสรรค</u> - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้กันระหว่างปฏิบัติงาน Wfh อาจไม่ทันสมัย รวมไปถึงค่าใช้จ่ายส่วนตัวด้านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น
1.2 การปรับแนวทางการสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดตามงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> - ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน - เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน <u>อุปสรรค</u> ความสะดวกและความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน
1.3 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดประชุม/สัมมนาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทน	การจัดประชุม/สัมมนาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนา ได้มากกว่าการจัด ณ สถานที่จัดงานซึ่งมีข้อจำกัด	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> - การผ่อนปรนระเบียบในการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาด - ความพร้อมของอุปกรณ์ของหน่วยงาน สัญญาณอินเทอร์เน็ต และความสามารถทาง

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
		เทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ <u>อุปสรรค</u> - ความสามารถทางเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่บางท่านไม่เพียงพอทำให้การประชุมออนไลน์บางครั้งไม่เกิดผลสำเร็จเท่าที่ควร - ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ควบคุมการประชุม - มีค่าบริการที่เกิดจากการ รับ-ส่ง ข้อมูลการประชุม (Data usage)
1.4 การตรวจสอบติดตามการดำเนินงานโครงการ โดยใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ การสื่อสารออนไลน์ หรือจากเอกสาร รูปภาพ หลักฐาน	สามารถติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ตามข้อกำหนด และ เป้าหมายของโครงการได้	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> - การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ความร่วมมือร่วมใจช่วยกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ที่ปรึกษาโครงการและสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ <u>อุปสรรค</u> -
1.5 นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อรองรับในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เช่น การนำระบบ e-saraban มาใช้ในการรับส่งและติดตามเรื่อง การสร้างกลุ่ม line บริหารงานทั่วไปในการติดต่อประสานงานข้ามหน่วยงาน	การส่งต่องานระหว่างหน่วยงานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ:</u> ผู้บริหารให้ความสำคัญและผลักดันให้ทุกหน่วยงานใช้ร่วมกัน <u>อุปสรรค:</u> ความสามารถทางเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่บางท่าน
2. มิติด้านงบประมาณ		
2.1 ดำเนินการปรับแผนงานโครงการ การใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	ดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามแผนที่ปรับใหม่	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> - การประสานงานในการเบิกจ่ายระหว่างผู้ดำเนินโครงการกับกองคลังในการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย <u>อุปสรรค</u> -
2.2 พพ.ทำหนังสือขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการฯ เพื่อให้คณะอนุกรรมการกองทุนฯอนุมัติ ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมโครงการ จึงจะสามารถขอเบิกเงินงบประมาณได้	โครงการสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> ข้อมูล ประกอบสำหรับการพิจารณาเปลี่ยนแปลงรายละเอียดโครงการควรต้องมีความละเอียดครบถ้วน <u>อุปสรรค</u> ความล่าช้าในการพิจารณา อาจเนื่องจากกองทุนฯมีภารกิจหลายด้าน
3. มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล		
3.1 พัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ เช่น การจัดประชุมออนไลน์ และการรับ-ส่งงานผ่านระบบ e-saraban เป็นต้น	- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ - เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น	<u>ปัจจัยแห่งความสำเร็จ</u> เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์และการใช้งานระบบ e-saraban <u>อุปสรรค</u> ความสะดวกและความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน

การตอบสนองของส่วนราชการ	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรค
4. มิติด้านผู้รับบริการ		
4.1 เปลี่ยนแนวทางการต้อนรับคณะผู้เยี่ยมชมอาคารอนุรักษ์พลังงานเฉลิมพระเกียรติด้วยวิธีบรรยายออนไลน์	4.1 คณะผู้เยี่ยมชมได้รับความรู้จากวิทยากรที่นำเสนอได้ตามปกติ	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ: ทักษะในการนำเสนอของวิทยากร อุปสรรค: เครื่องมือในการบรรยายออนไลน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งฝั่งวิทยากรและคณะผู้เยี่ยมชม
4.2 พัฒนาการโครงการฝึกอบรมพลังงานในรูปแบบบรรยายออนไลน์	โครงการฝึกอบรมภาคทฤษฎีสามารถดำเนินการได้ตามปกติ สำหรับภาคปฏิบัติอาจมีปัญหาทางเทคนิคที่ต้องปฏิบัติจริงที่หน่วยงาน	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ: ทักษะในการนำเสนอของวิทยากร อุปสรรค: เครื่องมือในการบรรยายออนไลน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งฝั่งวิทยากรและคณะผู้เยี่ยมชม
4.3 ออกมาตรการบรรเทาผลกระทบของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ขยายระยะเวลาการส่งรายงานผลการตรวจสอบและรับรองการจัดการพลังงาน และการขอผ่อนผันการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 (แก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ.2550 รวมถึงเพิ่มช่องทางการยื่นเอกสาร	- ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมายที่กำหนด ตามระยะเวลาผ่อนปรน - เพิ่มช่องทางการส่งรายงานจัดการพลังงานทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมสามารถเข้าไปจัดทำรายงานฯ และส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-FORM ที่ http://eform.dede.go.th	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การประชาสัมพันธ์การดำเนินการดังกล่าวบนเว็บไซต์ http://berc.dede.go.th/

3. การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานในสภาวะวิกฤตโควิดฯ และควรขยายผล

- (1) มิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร
 - ปรับเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการทำงานให้เกิดการใช้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เช่น การประชุม/อบรม/สัมมนาออนไลน์ การรับ-ส่งงานในระบบ e-saraban การตรวจติดตามงาน เป็นต้น
- (2) มิติด้านงบประมาณ
 -
- (3) มิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
 - ฝึกอบรม และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรเพื่อใช้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง
 - การลงเวลาการทำงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การมอบหมายงานและการกำกับติดตามงานโดยใช้ Social media application และการประชุมออนไลน์
- (4) มิติด้านผู้รับบริการ
 - พัฒนาการโครงการฝึกอบรมพลังงานในรูปแบบบรรยายออนไลน์
 - พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มช่องทางการยื่นเรื่องให้ผู้รับบริการ

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย :

ออกมาตรการหรือทางเลือกให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยได้แม้ในภาวะปกติ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ :

- หน่วยงานควรจัดหาคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้บุคลากรสามารถยืมไปใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้
- ควรจัดอบรมแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะการใช้งานเมื่อมีแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาหรือปรับปรุงเพิ่มขีดความสามารถระบบฐานข้อมูลออนไลน์และระบบสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อลดการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล
- ปรับการให้บริการในรูปแบบออนไลน์เต็มรูปแบบเพื่อให้ตอบสนองต่อให้ผู้รับบริการที่มีจำนวนและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ควรเริ่มจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องการระบบดิจิทัลที่จะนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการออนไลน์เต็มรูปแบบโดยเร็ว
- ควรพัฒนาระบบแบบฟอร์มดิจิทัลต่างๆที่ใช้ภายในองค์กรพร้อมทั้งความสามารถในการส่งข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศที่เป็นระบบกลาง เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการ และยังสามารถจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้เข้ารับบริการ สามารถลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากบุคคลได้อีกทางหนึ่ง
- จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น กล้องวีดีโอที่ใช้สำหรับการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อในรูปแบบเห็นภาพคู่สนทนาผ่านการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไมค์โครโฟนที่ใช้ในการสนทนา เป็นต้น
- จัดหาแพคเกจค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้ค่าบริการอินเทอร์เน็ตในการทำงาน
- ดำเนินการจัดอบรมหรือประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คลิปวิดีโอ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยให้บุคลากร ในแต่ละฝ่ายสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารสนเทศได้เอง