

ผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

โดย

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



15 กรกฎาคม 2558

- 1 Methodology
- 2 Thailand e-Government Readiness Framework
- 3 Government Policy and Vision
- 4 Government Infrastructure/ Network
- 5 Government Public Service
- 6 Back Office/ e-Governance
- 7 Trends/ Emerging Issues

Methodology



1

การสำรวจ

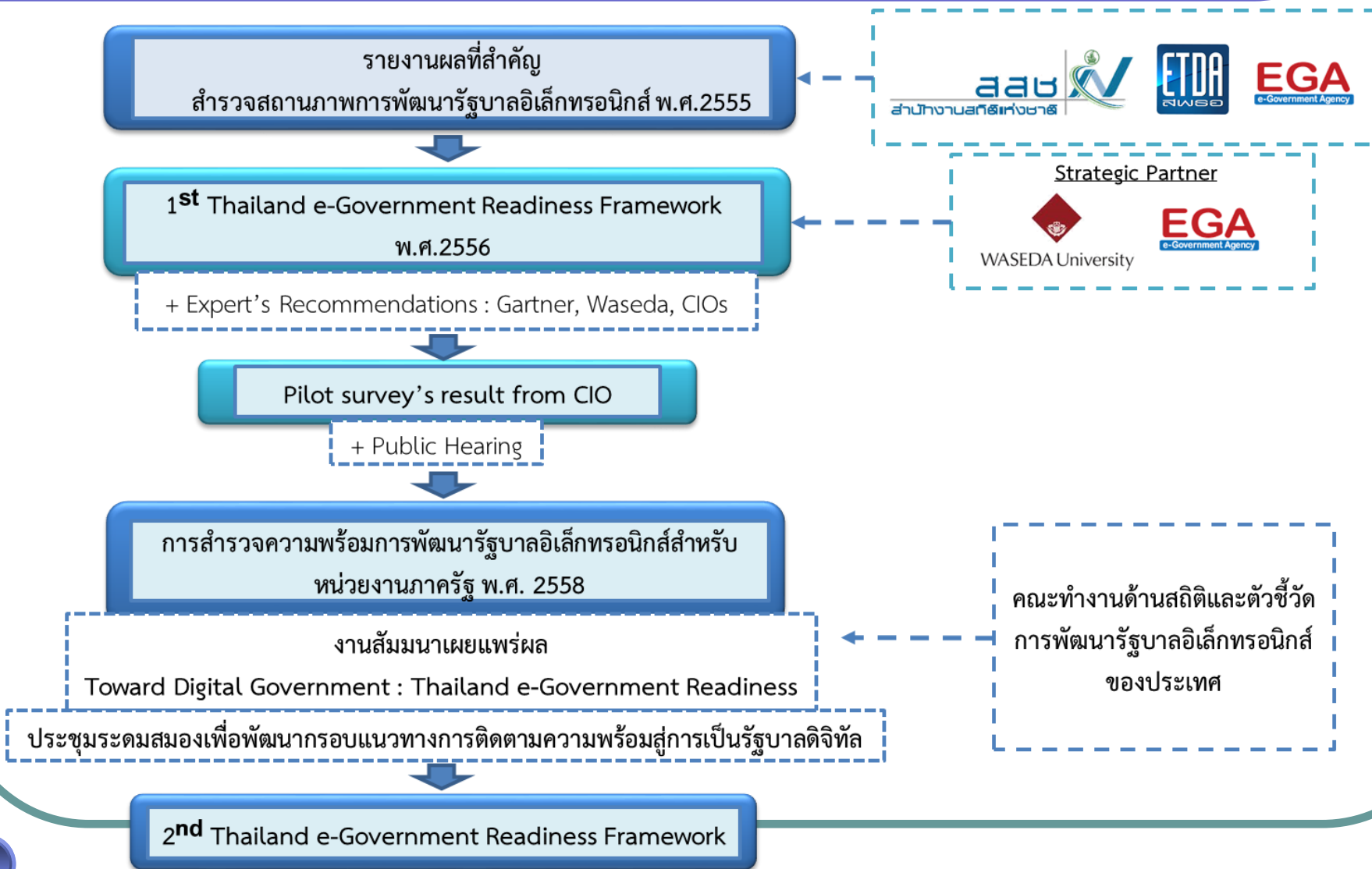
- มีข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
- มีทิศทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ

2

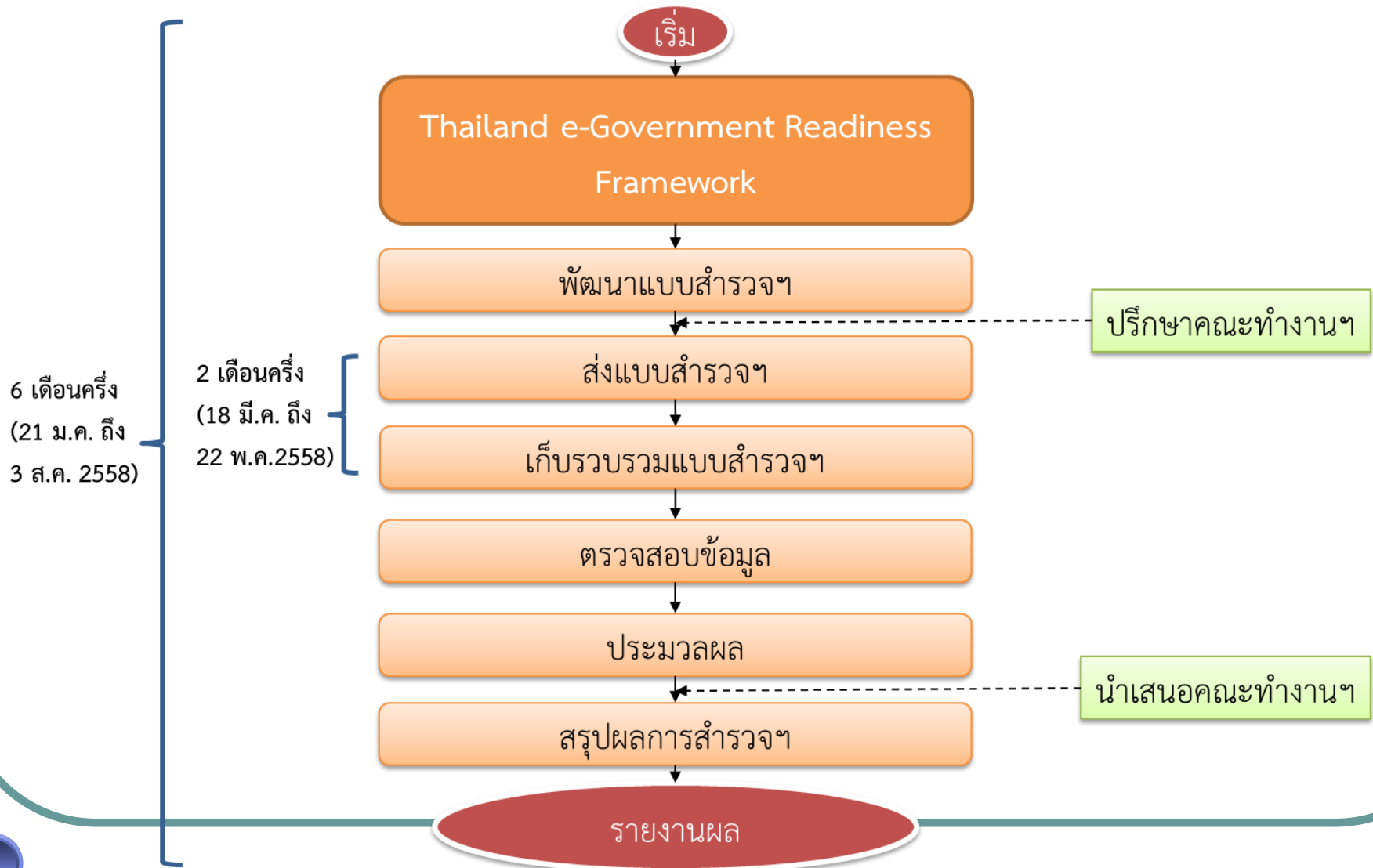
การจัดกิจกรรมสัมมนา

- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจ
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย

ความเป็นมาของการสำรวจ



ความเป็นมาของการสำรวจ

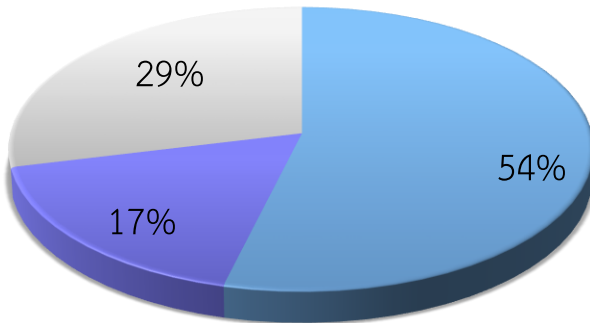


สำรวจโดยบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ระหว่างวันที่ 18 มี.ค. – 22 พ.ค. 2558

271 หน่วยงานภาครัฐระดับกรม

จำนวนหน่วยงานทั้งหมด

N=271

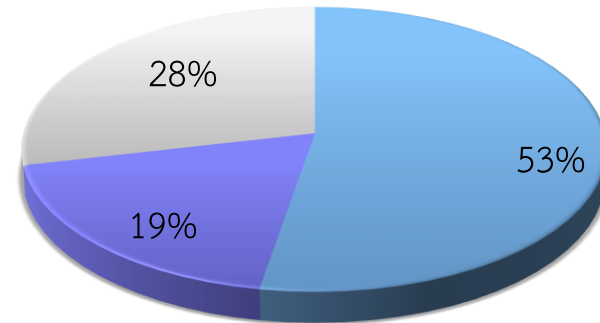


- รัฐ
- รัฐวิสาหกิจ
- องค์การมหาชน/ หน่วยงานอิสระ

จำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ

n=203

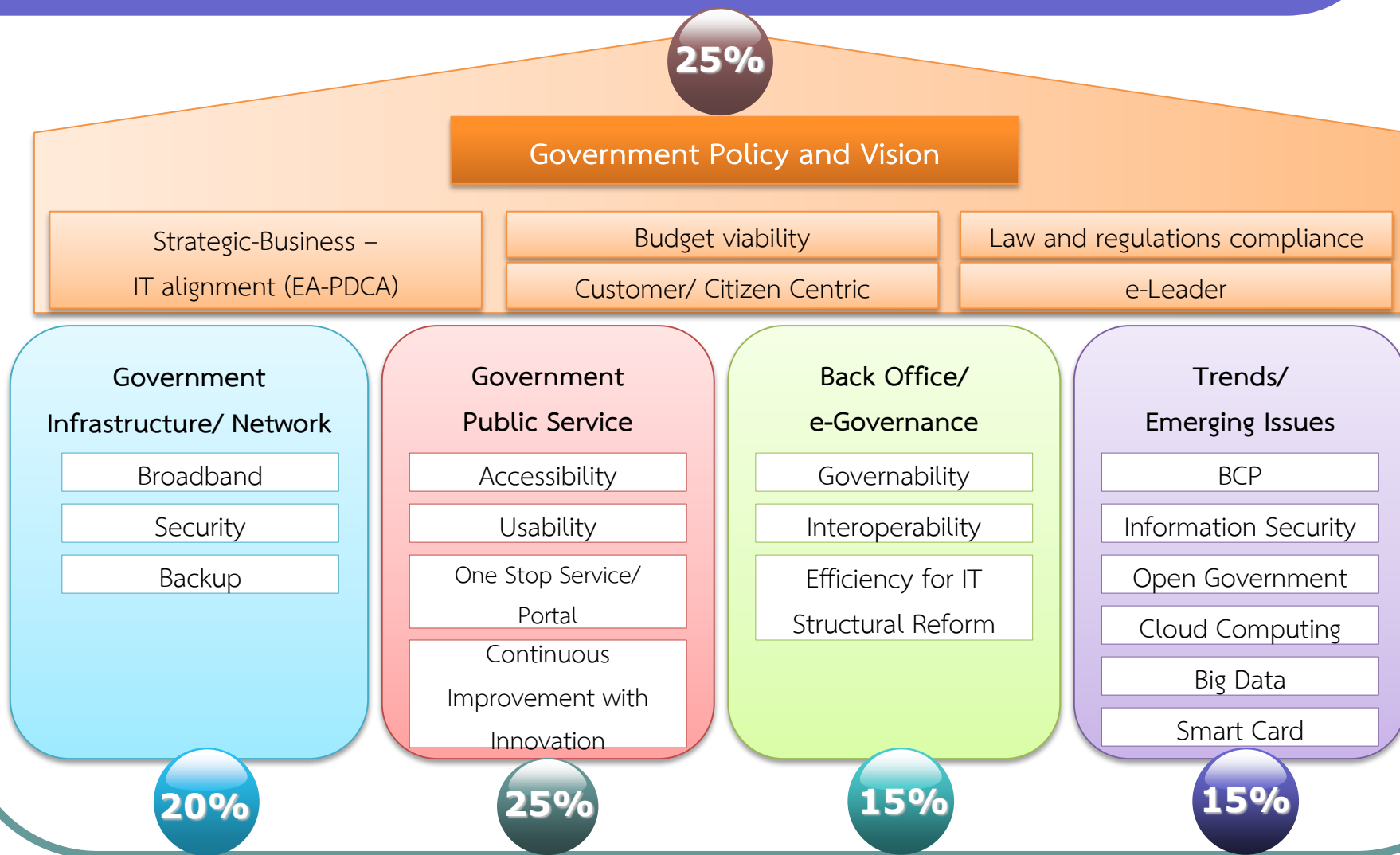
(คิดเป็น 74.9% ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด)



- รัฐ
- รัฐวิสาหกิจ
- องค์การมหาชน/ หน่วยงานอิสระ

หมายเหตุ: 271 หน่วยงาน ไม่รวมถึงสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

Thailand e-Government Readiness Framework: 100 คะแนน



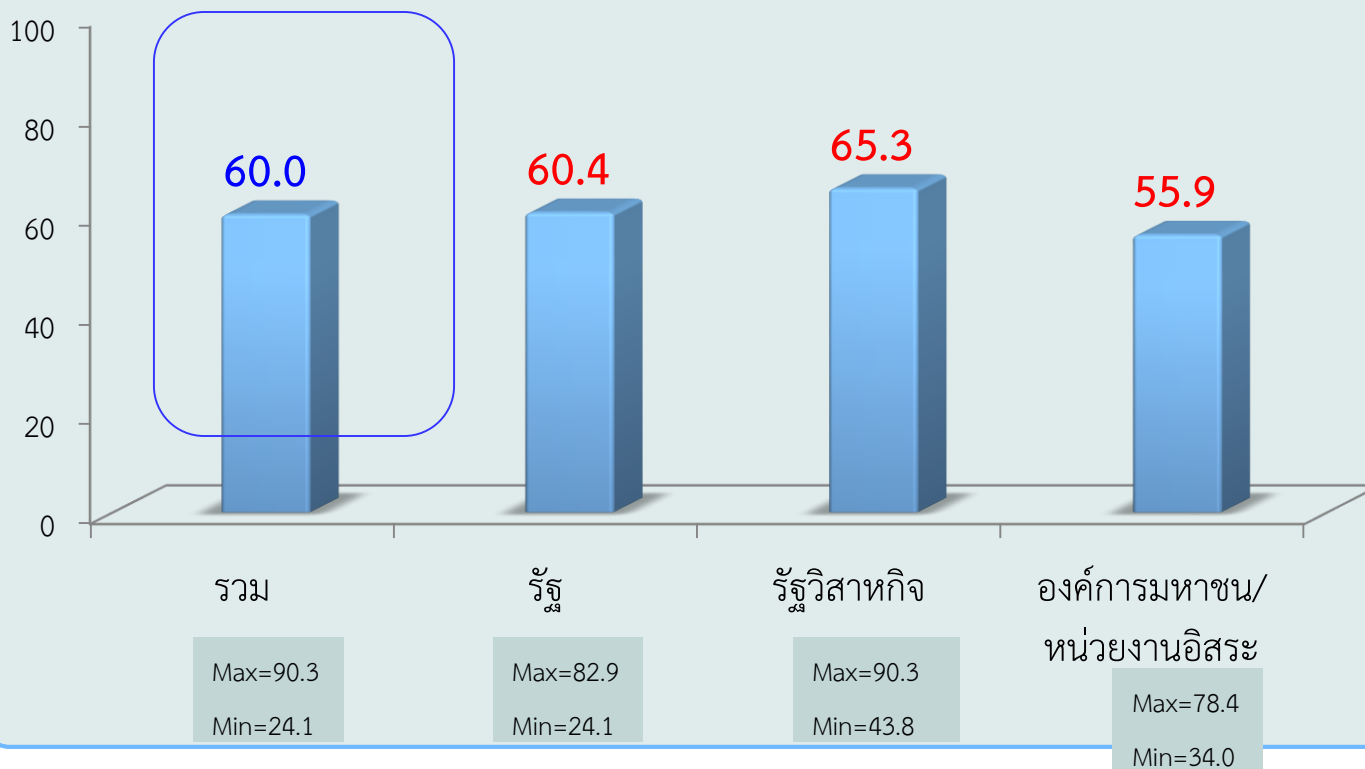
ผลการสำรวจ

Thailand e-Government Readiness Framework



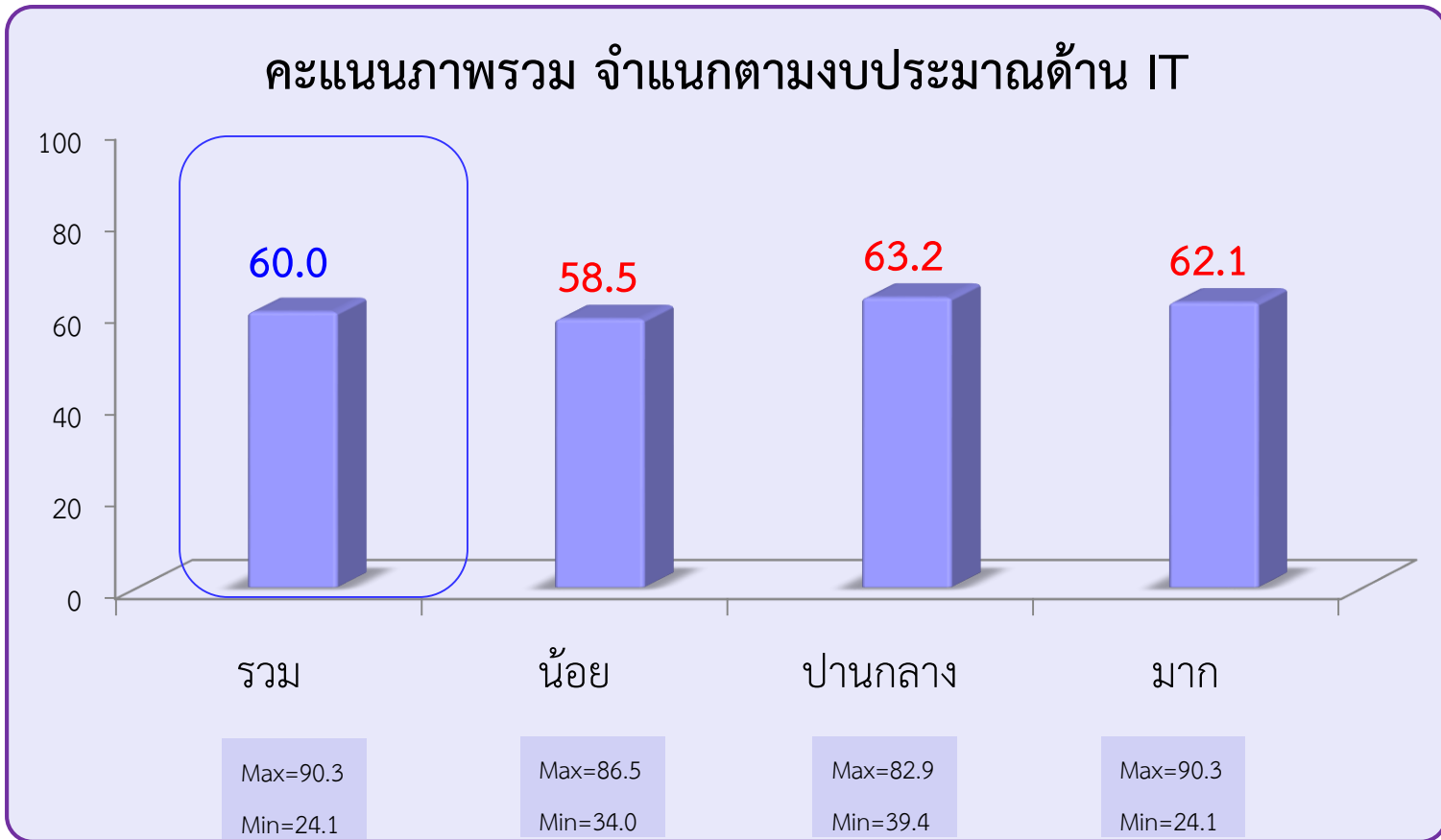
หน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมมีความพร้อมที่ระดับ 60 คะแนน โดยรัฐวิสาหกิจมีความพร้อมมากที่สุด

คะแนนภาพรวม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



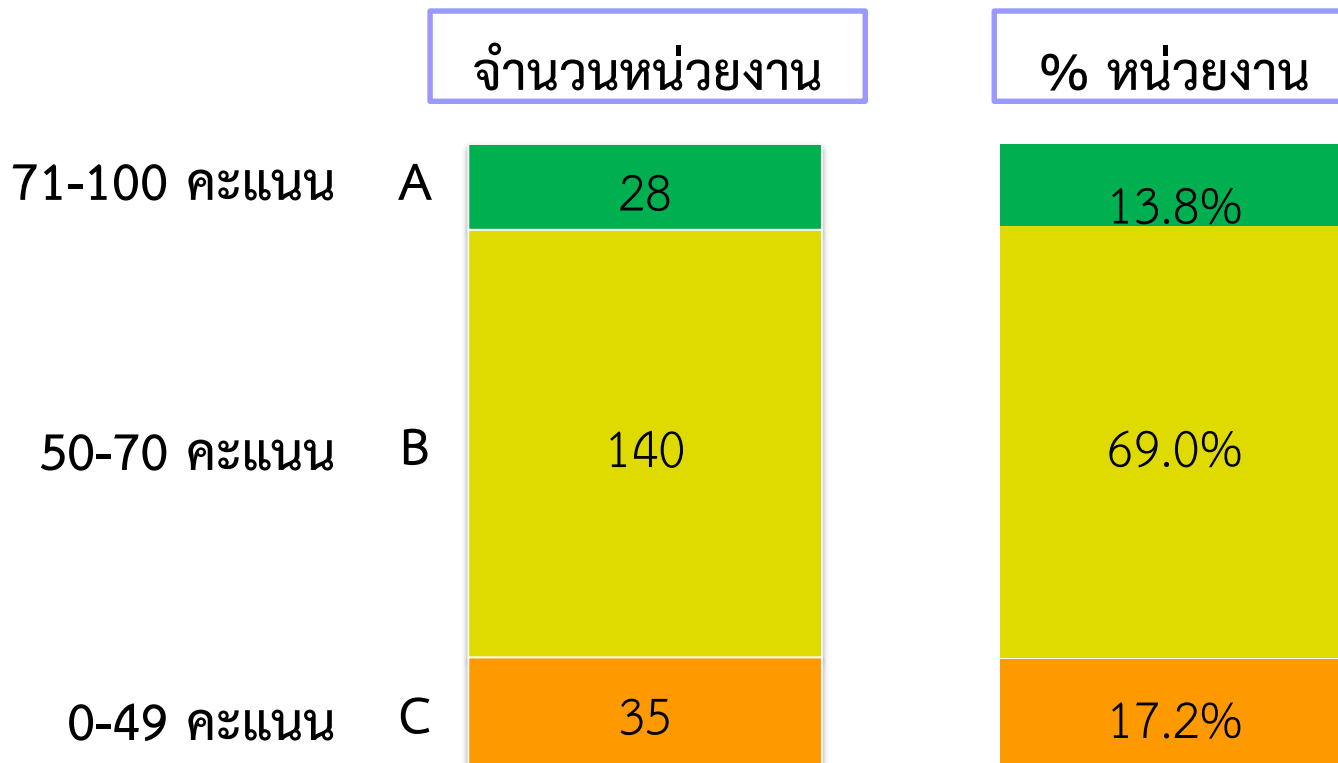
งบประมาณด้าน IT ของหน่วยงานมีผลบ้างแต่ไม่ใช่เป็นตัวแปรตรงต่อมี ความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

คะแนนภาพรวม จำแนกตามงบประมาณด้าน IT



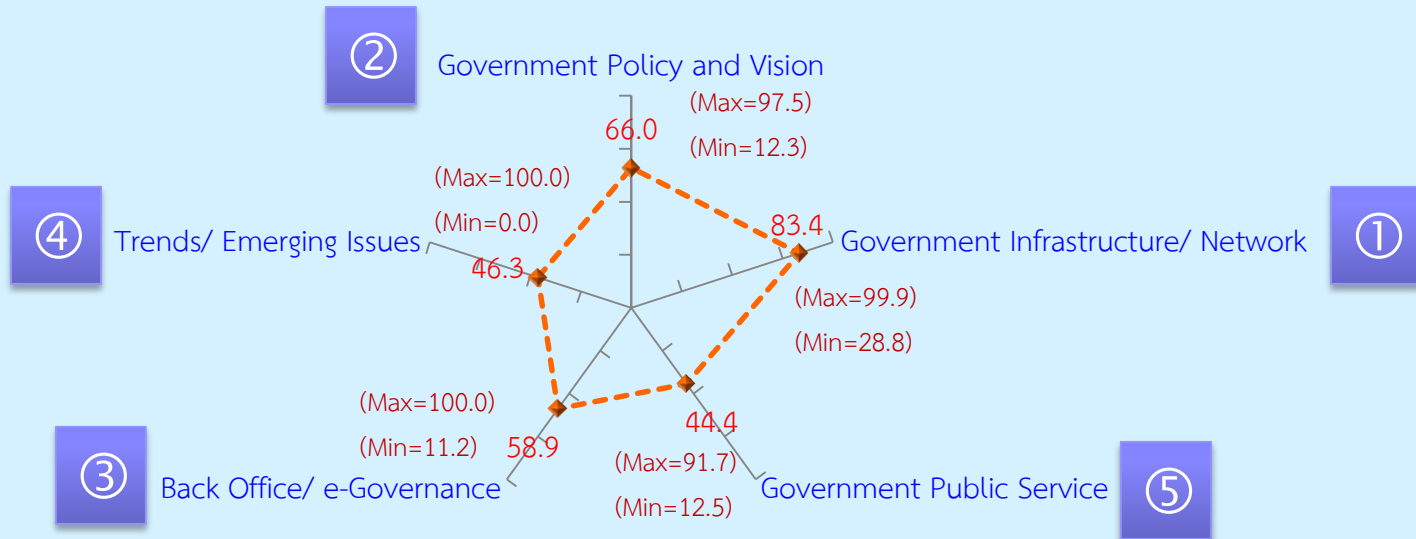
หมายเหตุ: งบประมาณด้าน IT น้อย หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด น้อยกว่า 5% ซึ่งมีจำนวน 132 หน่วยงาน
งบประมาณด้าน IT ปานกลาง หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด 5-10% ซึ่งมีจำนวน 36 หน่วยงาน
งบประมาณด้าน IT มาก หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด มากกว่า 10% ซึ่งมีจำนวน 35 หน่วยงาน

การจัดกลุ่มคะแนนความพร้อมของหน่วยงาน



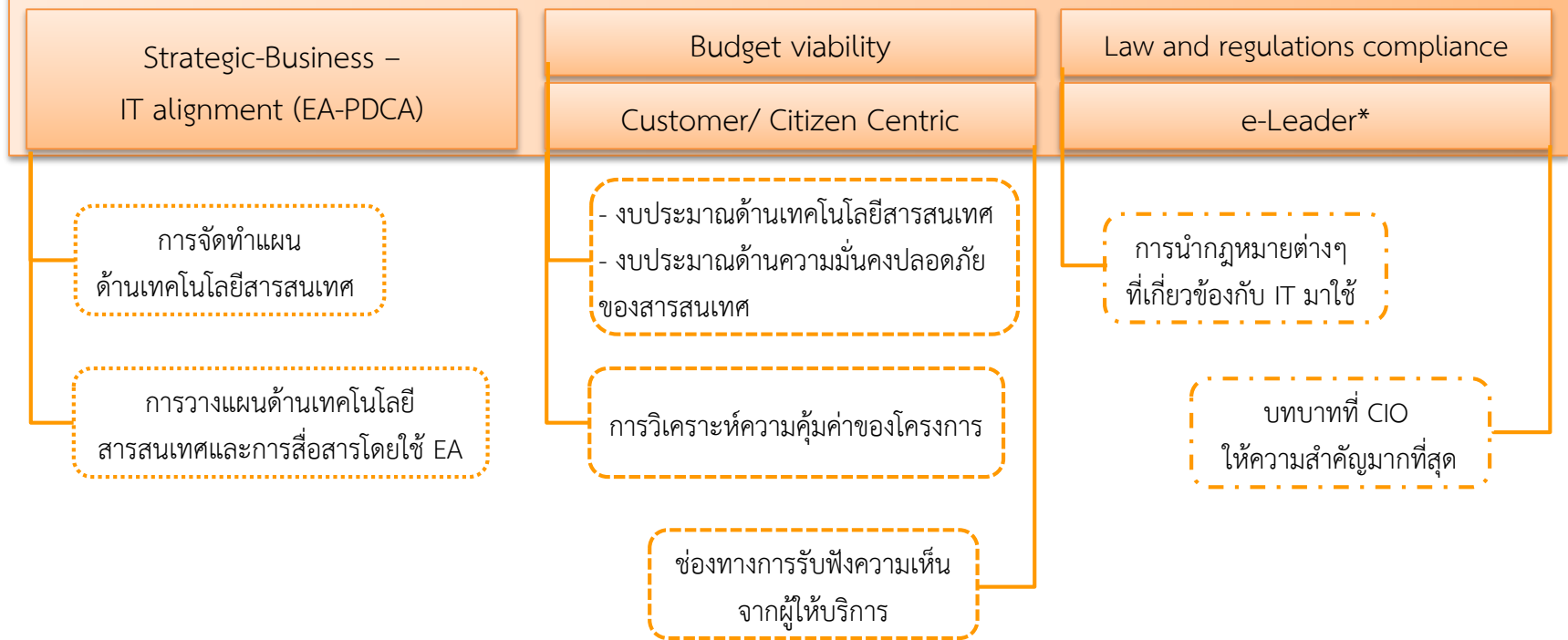
หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด แต่มีความพร้อมด้านการบริการของหน่วยงานน้อยที่สุด

คะแนนภาพรวม



Thailand e-Government Readiness Framework	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน
Government Infrastructure/ Network	83.4	81.7	87.9	83.6
Government Policy and Vision	66.0	63.8	74.6	64.4
Back Office/ e-Governance	58.9	67.9	52.3	46.3
Trends/ Emerging Issues	46.3	45.8	55.3	41.3
Government Public Service	44.4	44.2	51.6	39.9

Government Policy and Vision



หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Customer/ Citizen Centric มีมากที่สุด และโดดเด่นมากกว่าด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน

คะแนนด้านนโยบายและวิสัยทัศน์

Strategic-Business – IT alignment (EA-PDCA) ③



Government Policy and Vision	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรมหาชน
Customer/ Citizen Centric	98.1	96.3	100.0	100.0
Law and regulations compliance	64.0	64.0	73.8	57.4
Strategic-Business – IT alignment (EA-PDCA)	55.0	52.6	63.7	53.9
Budget viability	47.0	42.6	61.1	46.1



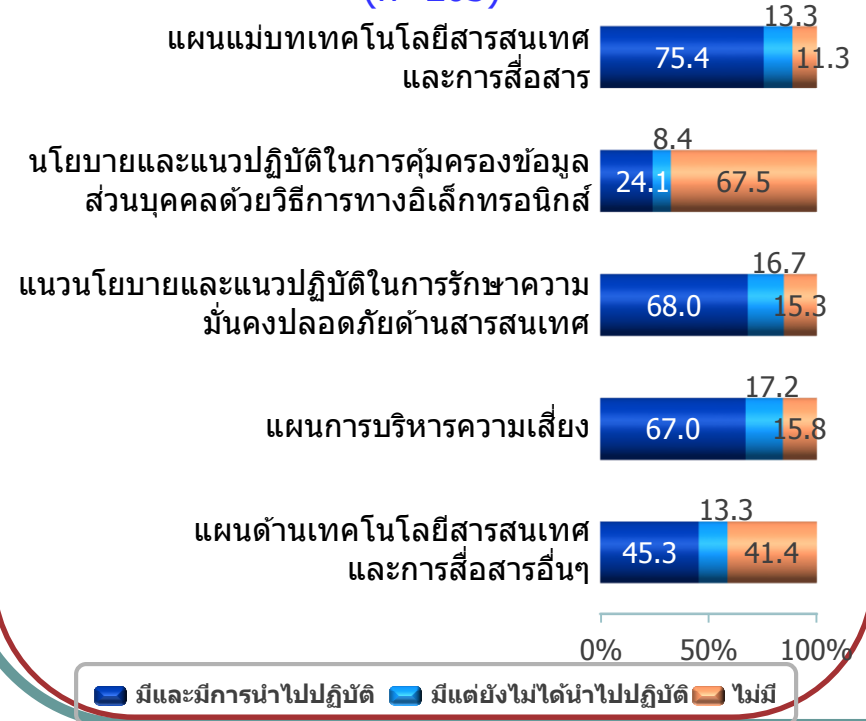
Strategic-Business – IT alignment (EA-PDCA)



ส่วนใหญ่รู้จัก EA โดยกำลังมีแผนที่จะเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับ EA มากที่สุด

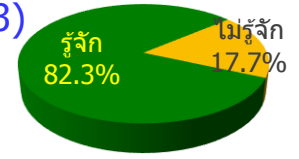
ส่วนใหญ่มีแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่มีจำนวนน้อยที่มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

แผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (n=203)

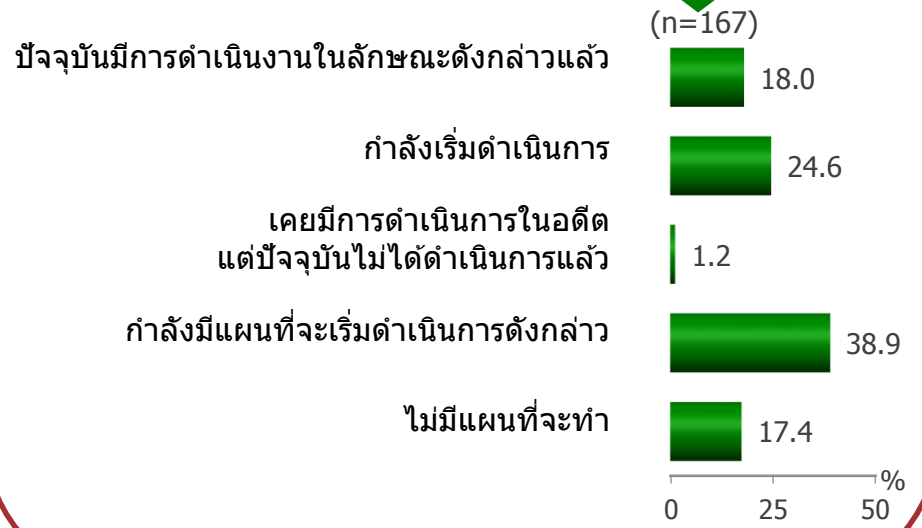


Enterprise Architecture: EA

(n=203)



แนวทางการดำเนินการ





Budget viability

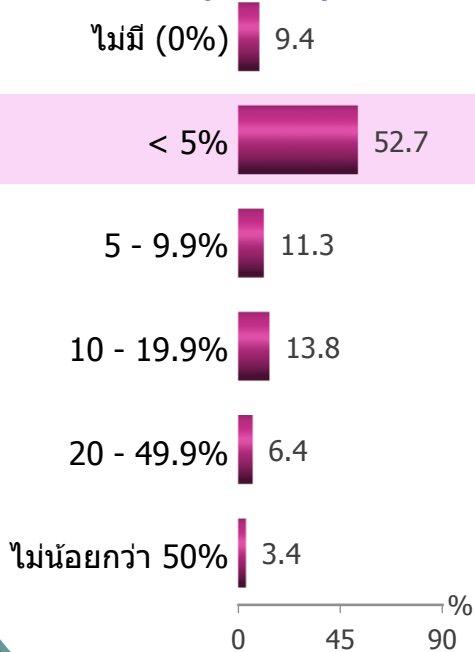
ส่วนใหญ่มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด น้อยกว่า 5%

ส่วนใหญ่มีงบประมาณด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เทียบกับงบประมาณด้าน IT ทั้งหมด น้อยกว่า 10%

หน่วยงานภาครัฐเพียงร้อยละ 15.3 มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในโครงการ

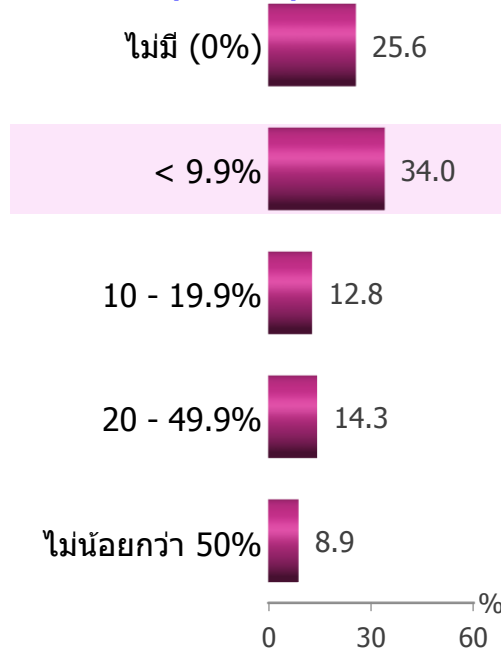
งบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(n=203)



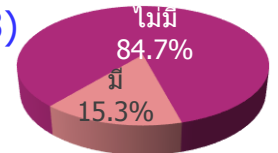
งบประมาณด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

(n=203)



การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในโครงการ

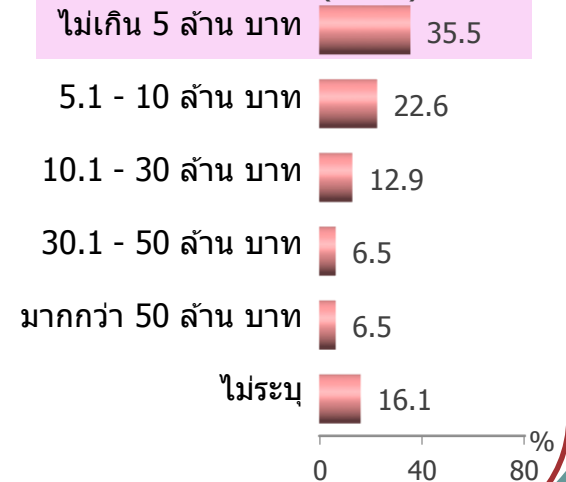
(n=203)



เกณฑ์การคัดเลือกมูลค่าโครงการ

ที่จัดทำ Cost Benefit

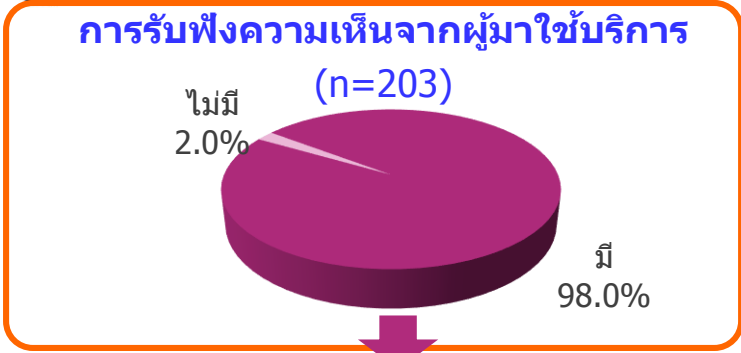
(n=31)



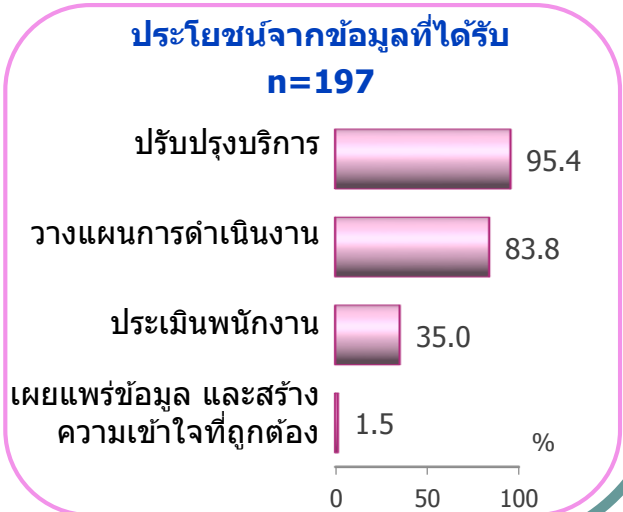
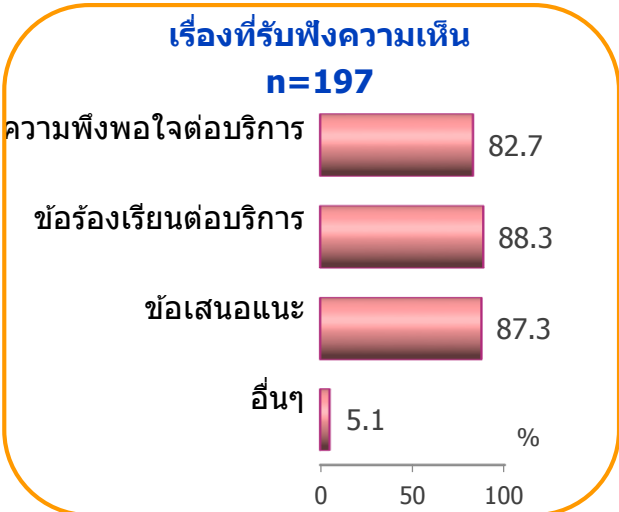


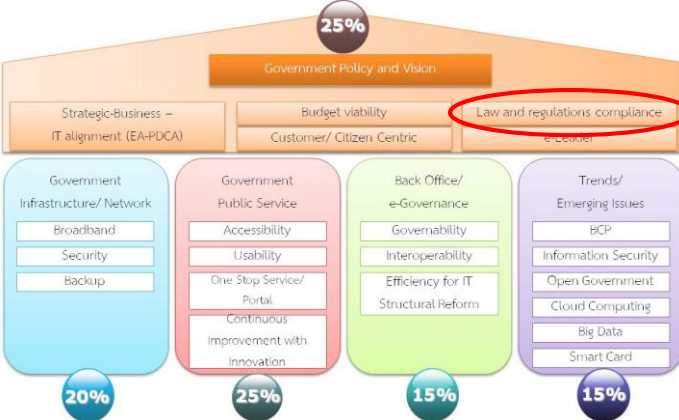
Customer/ Citizen Centric

- ✓ หน่วยงานเกือบทั้งหมดมีการรับฟังความเห็นจากผู้ใช้บริการ
- ✓ ช่องทางที่รับฟังความเห็นส่วนใหญ่เป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าช่องทางทั่วไป



- ✓ เรื่องที่รับฟังความเห็นส่วนใหญ่มีทั้งความพึงพอใจต่อบริการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ
- ✓ ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับนำมาปรับปรุงบริการ และวางแผนการดำเนินงานมากที่สุด





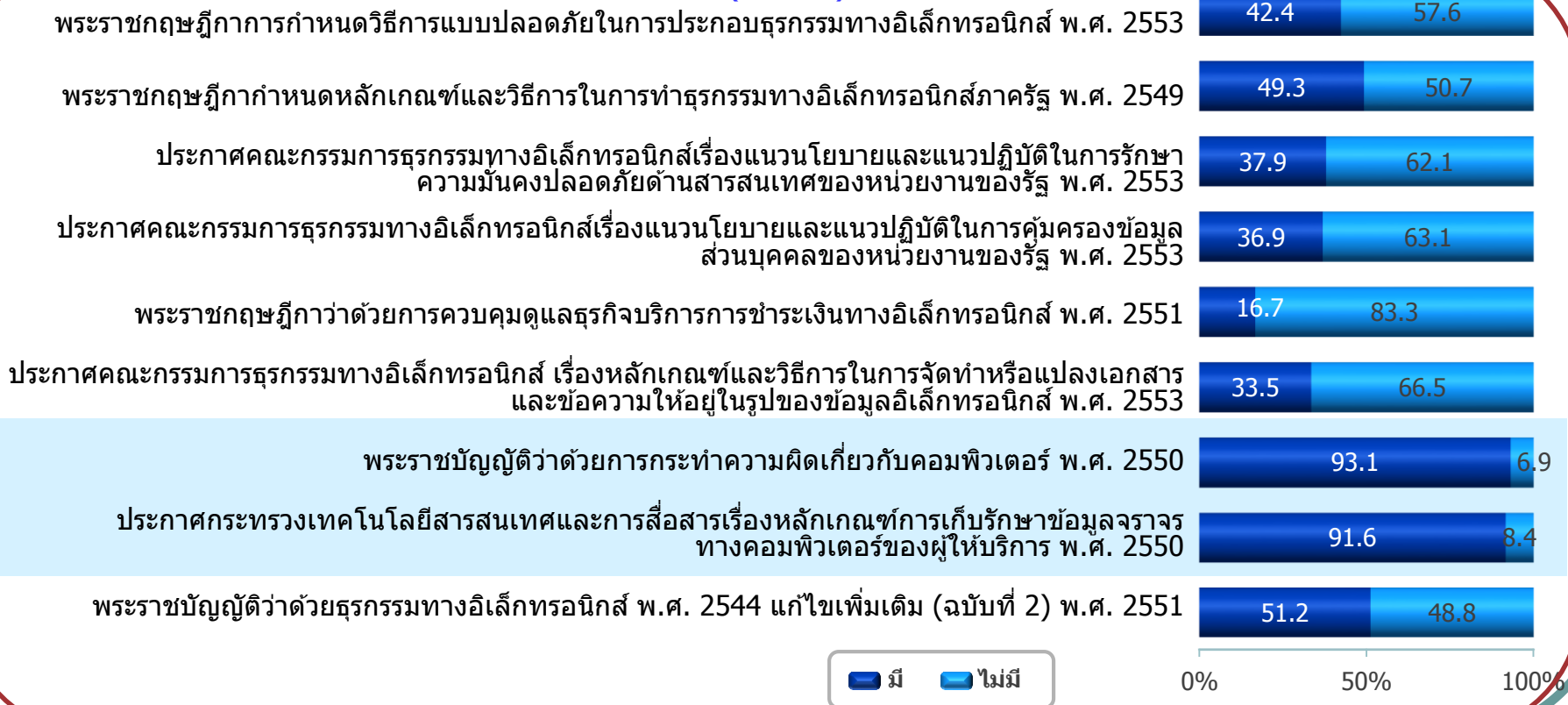
Law and regulations compliance

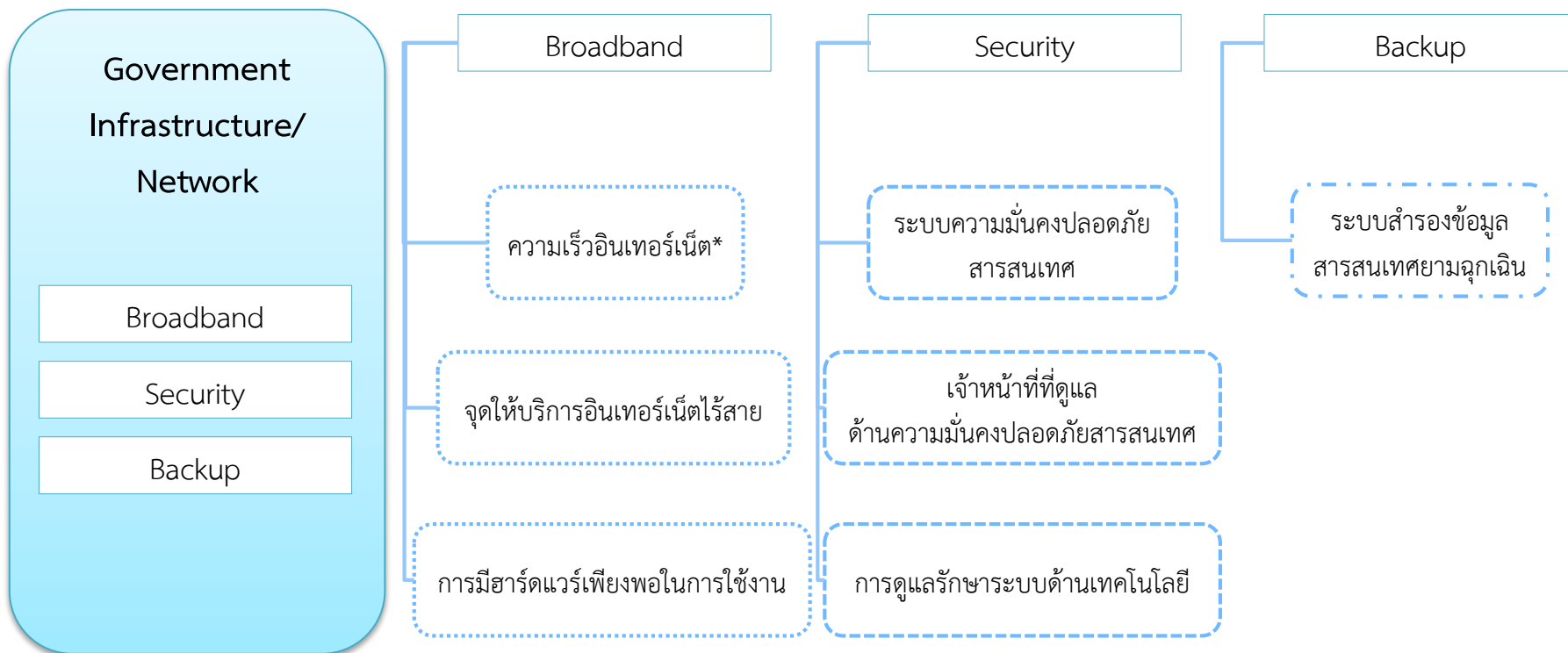


พบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 มีการนำมาใช้มากที่สุด ส่วนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 มีการนำมาใช้น้อยที่สุด

การนำกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน IT มาใช้

(n=203)



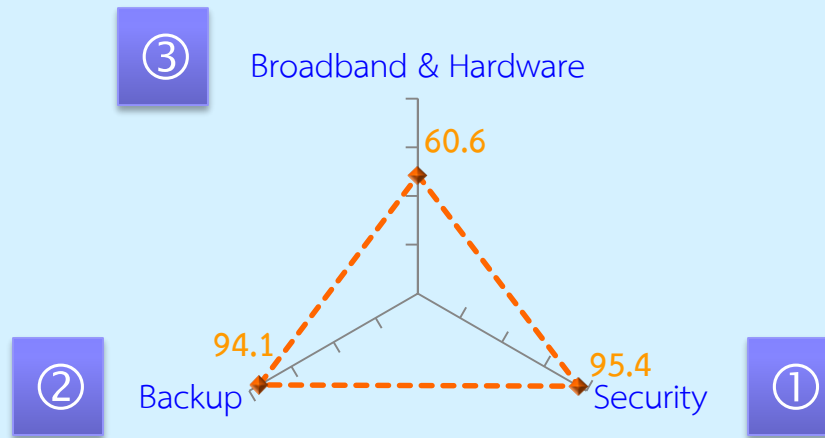


หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

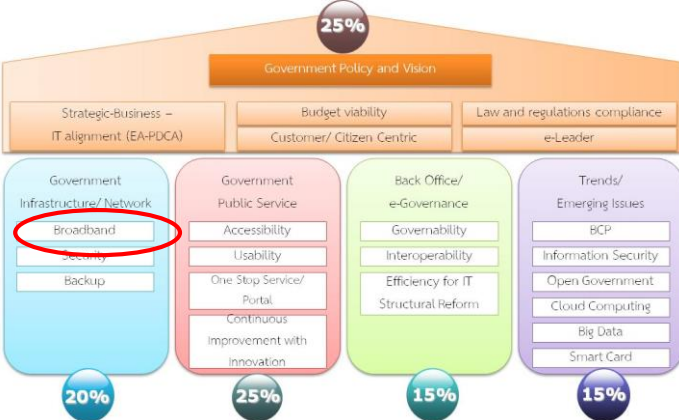
ความพร้อมด้าน Security และ Backup มีมากที่สุด

ส่วนด้าน Broadband & Hardware มีความพร้อมน้อยที่สุด

คะแนนโครงสร้างพื้นฐาน



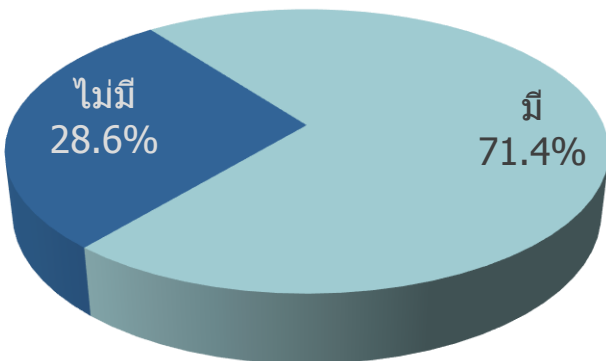
Government Infrastructure/ Network	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรมหาชน
Security	95.4	93.8	97.2	97.4
Backup	94.1	96.2	99.9	86.1
Broadband & Hardware	60.6	55.1	66.5	67.2



Broadband & Hardware

ส่วนใหญ่มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และจะต้องลงทะเบียนก่อนใช้งานเป็นส่วนใหญ่

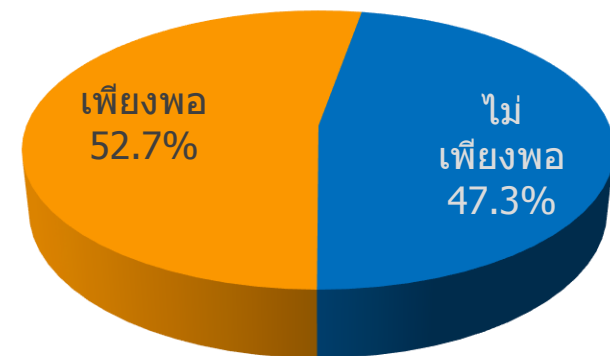
จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi Hotspot) (n=203)

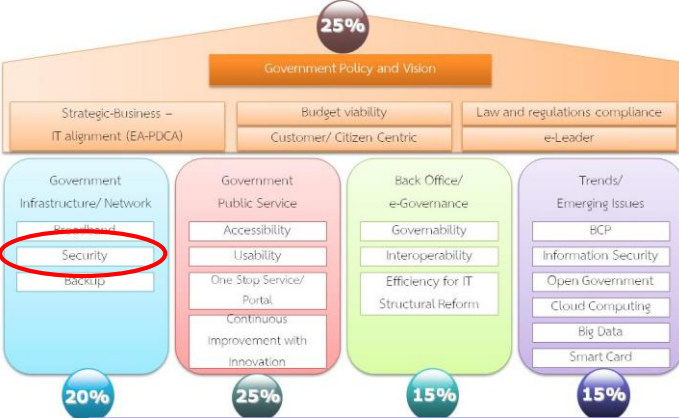


n=	145
ลงทะเบียนก่อนใช้งาน	92.4%
ไม่ต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน	7.6%

มีฮาร์ดแวร์สำหรับใช้งานมากกว่ามีไม่เพียงพอเล็กน้อย

ความเพียงพอของฮาร์ดแวร์ (n=203)





Security



มีระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมากในทุกระบบ ระบบกำหนดสิทธิ์ฯ โดยการเข้ารหัสหรือพาสเวิร์ดมากที่สุด

ระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (n=203)

ระบบ Firewall 99.0%

ระบบตรวจสอบไวรัส (Anti Virus) 97.0%

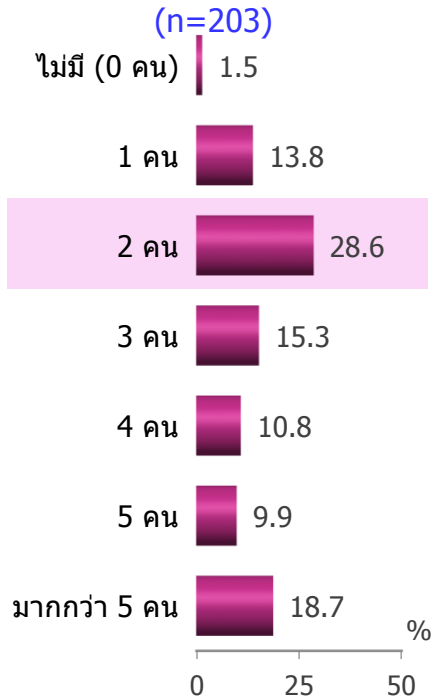
ระบบกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง อุปกรณ์/เครือข่าย 92.1%



ระบบกำหนดสิทธิ์ฯ	รวม
ใช้รหัสหรือพาสเวิร์ด	98.9%
ใช้สมาร์ทการ์ด	11.8%
ใช้ส่วนของร่างกาย	16.6%
อื่นๆ	3.7%
n	187

มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ หน่วยงานละ 2 คน มากที่สุด

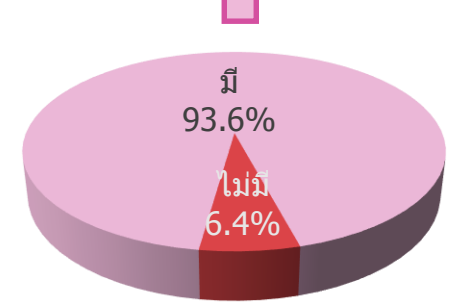
เจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ (n=203)



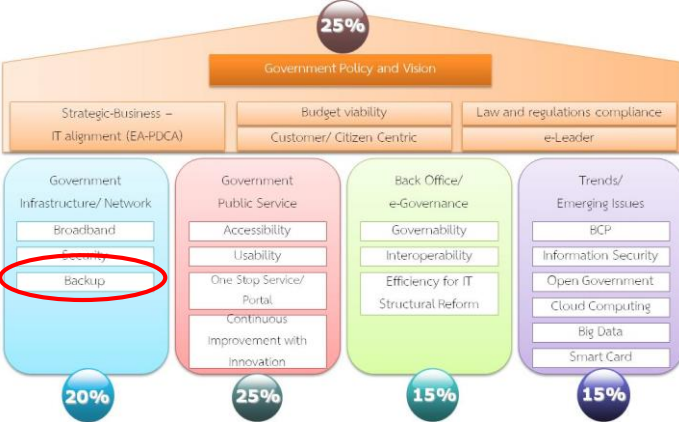
ส่วนใหญ่มีการดูแลรักษาระบบด้านเทคโนโลยี แต่เป็นการจ้างหน่วยงานภายนอกมากกว่าดำเนินการเอง ส่วนที่ไม่มีการดูแลรักษาเพราะขาดงบประมาณมากที่สุด

การดูแลรักษาระบบด้านเทคโนโลยี (n=203)

หน่วยงานดำเนินการเอง 68.4%
จ้างหน่วยงานภายนอก 87.4%



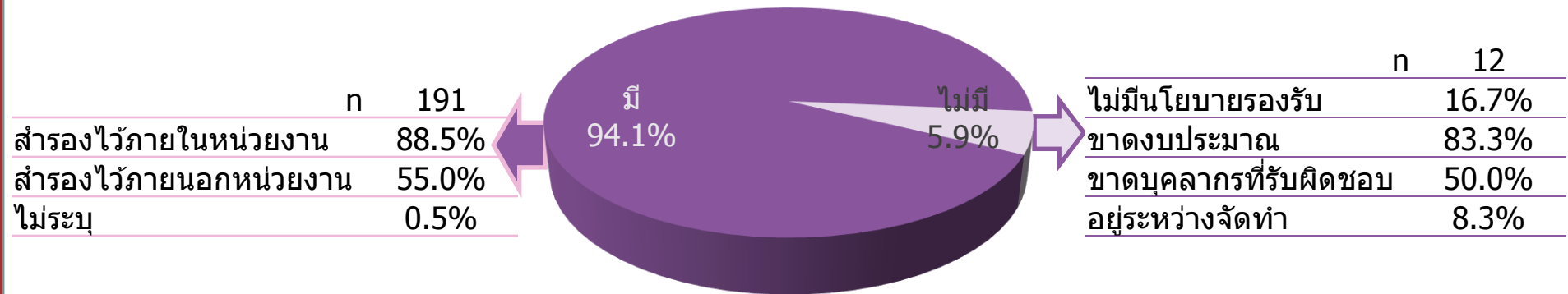
ไม่มีนโยบายรองรับ 38.5%
ขาดงบประมาณ 76.9%
ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบ 7.7%

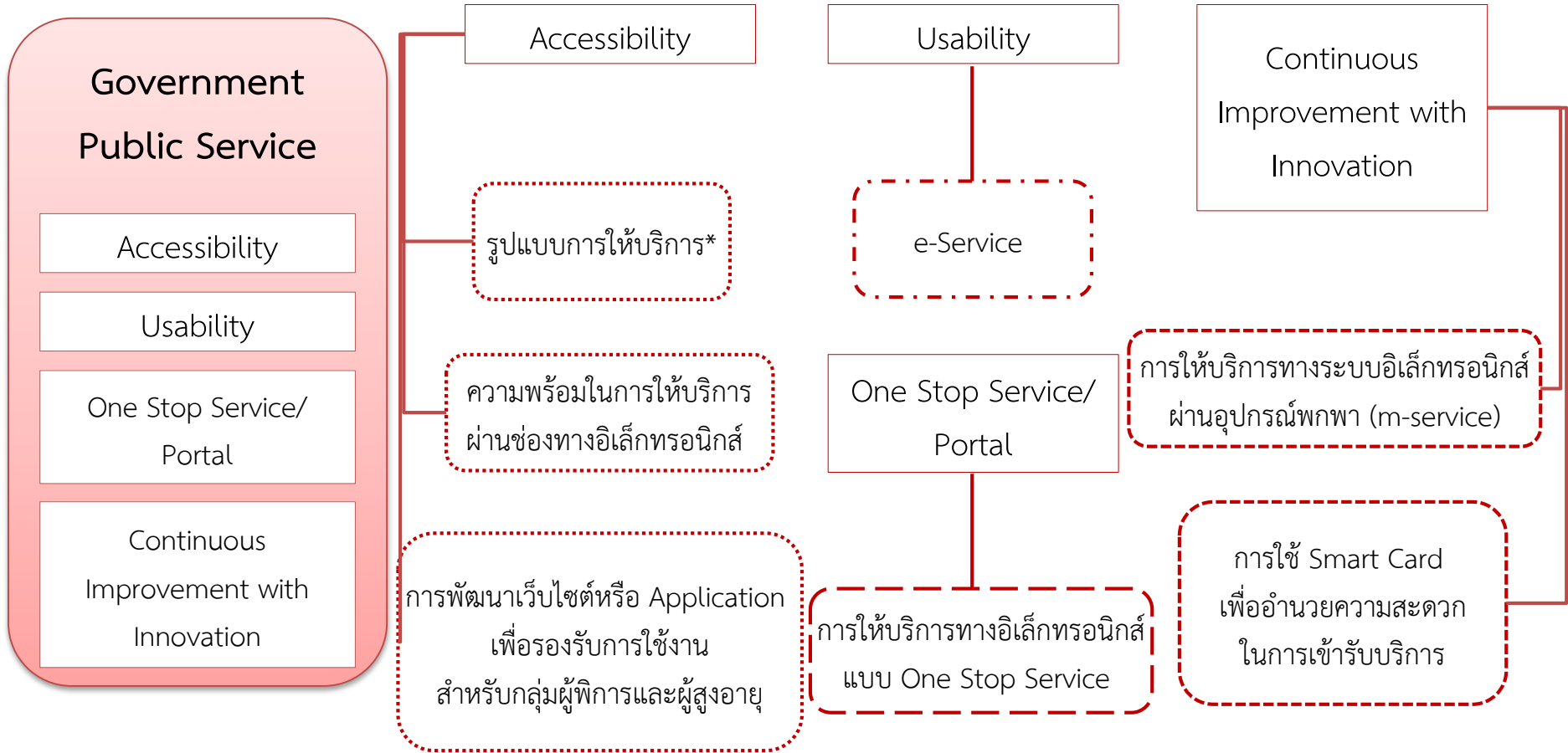


Backup

ส่วนใหญ่มีระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศยามฉุกเฉิน โดยเป็นการสำรองไว้ภายในหน่วยงานมากกว่านอกหน่วยงาน ส่วนที่ไม่มีระบบสำรองข้อมูลฯ เพราะขาดงบประมาณมากที่สุด

ระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศยามฉุกเฉิน (n=203)



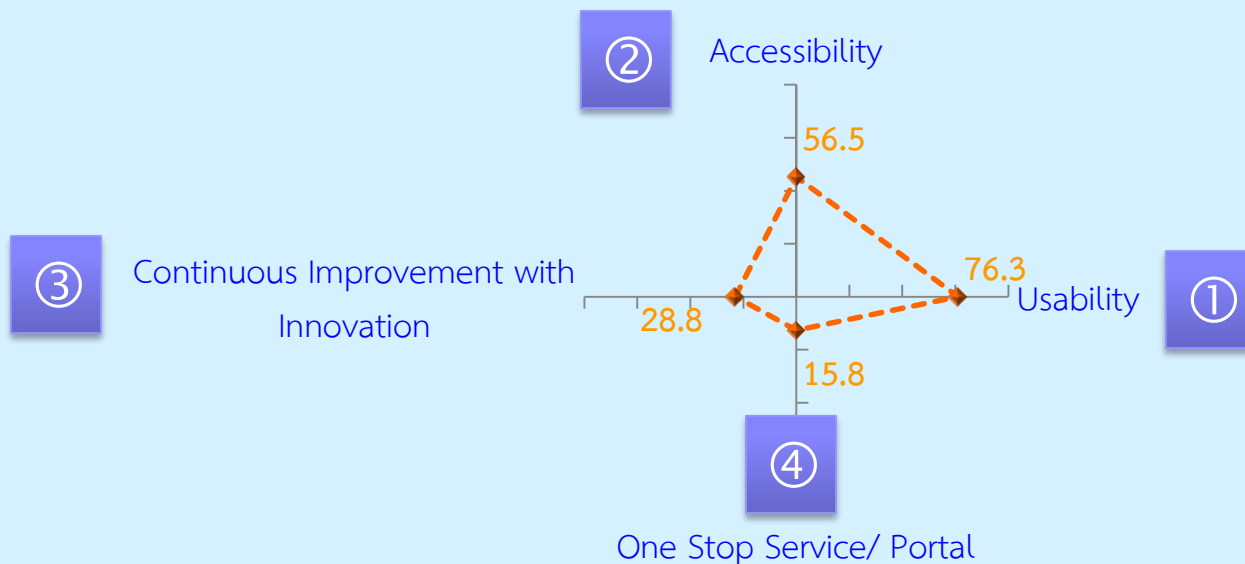


หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Usability มีมากที่สุด

ส่วนด้าน One Stop Service/ Portal มีความพร้อมน้อยที่สุด

คะแนนด้านการบริการของหน่วยงาน



Government Public Service	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน
Usability	76.3	75.8	80.0	74.9
Accessibility	56.5	59.0	55.2	52.8
Continuous Improvement with Innovation	28.8	27.0	39.5	25.0
One Stop Service/ Portal	15.8	14.9	31.5	6.9

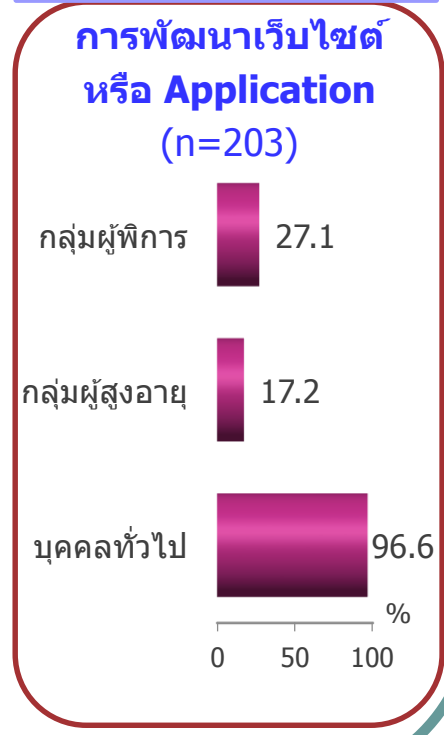
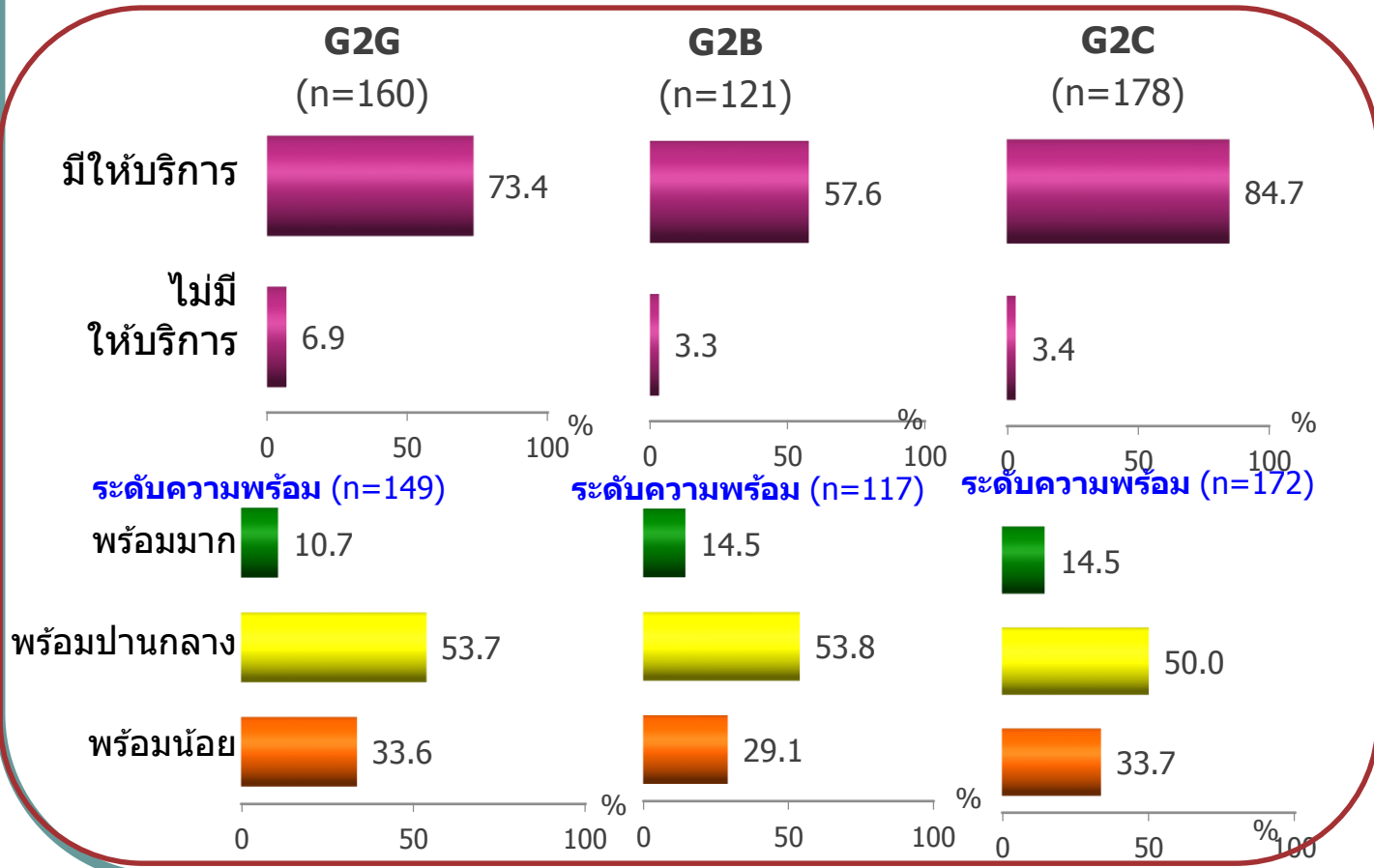


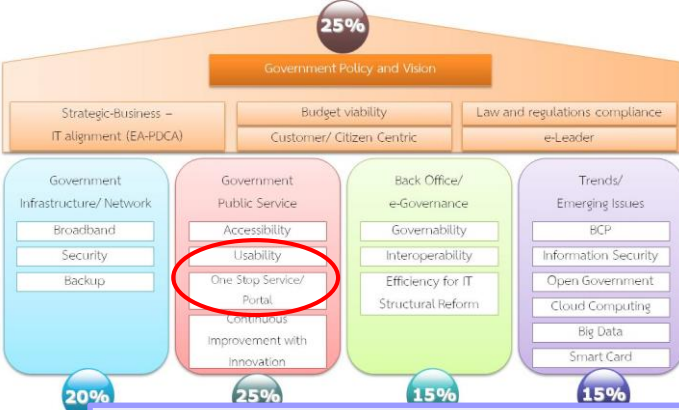
Accessibility



ระดับความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมระดับปานกลางมากที่สุดในทุกรูปแบบการให้บริการ

หน่วยงานภาครัฐมีจำนวนน้อยที่พัฒนาเว็บไซต์หรือ Application เพื่อรองรับการใช้งานสำหรับบุคคลพิเศษ



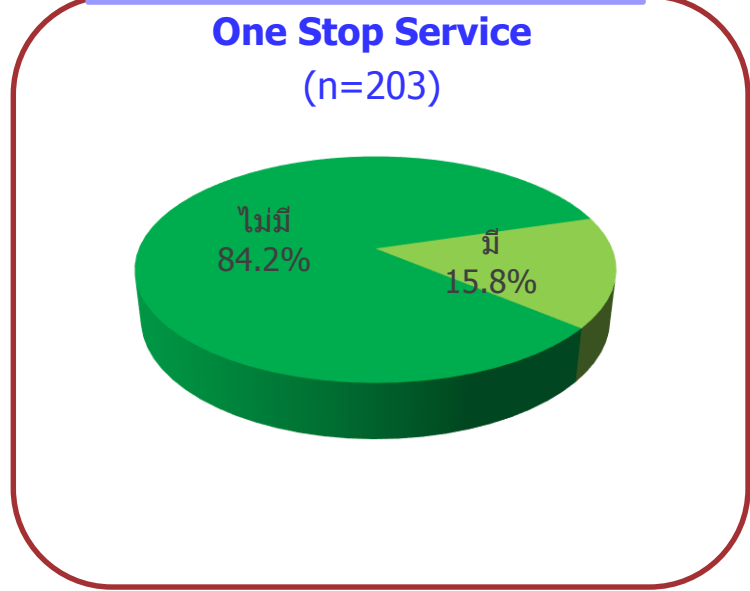
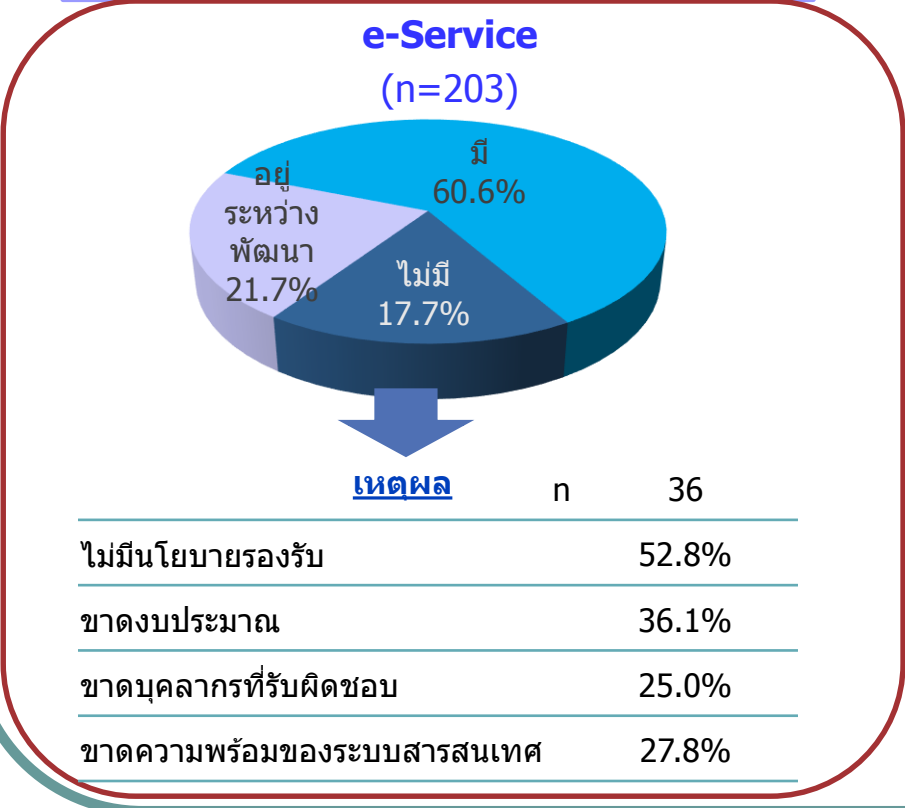


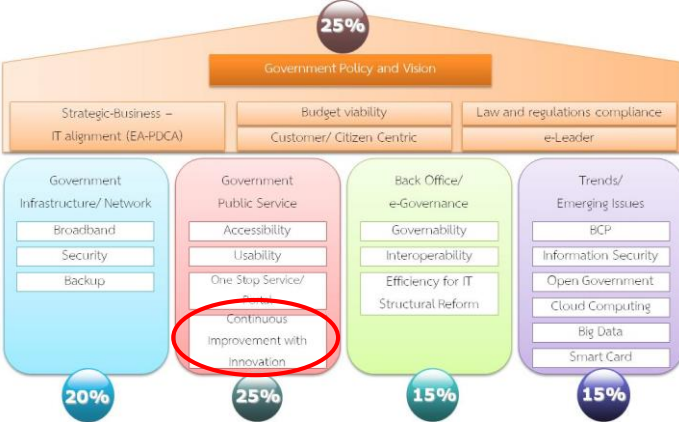
Usability & One Stop Service/ Portal



หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีการให้บริการ e-Service ส่วนที่ยังไม่มีการให้บริการ เพราะไม่มีนโยบายรองรับมากที่สุด

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่มีการให้บริการ แบบ One Stop Service

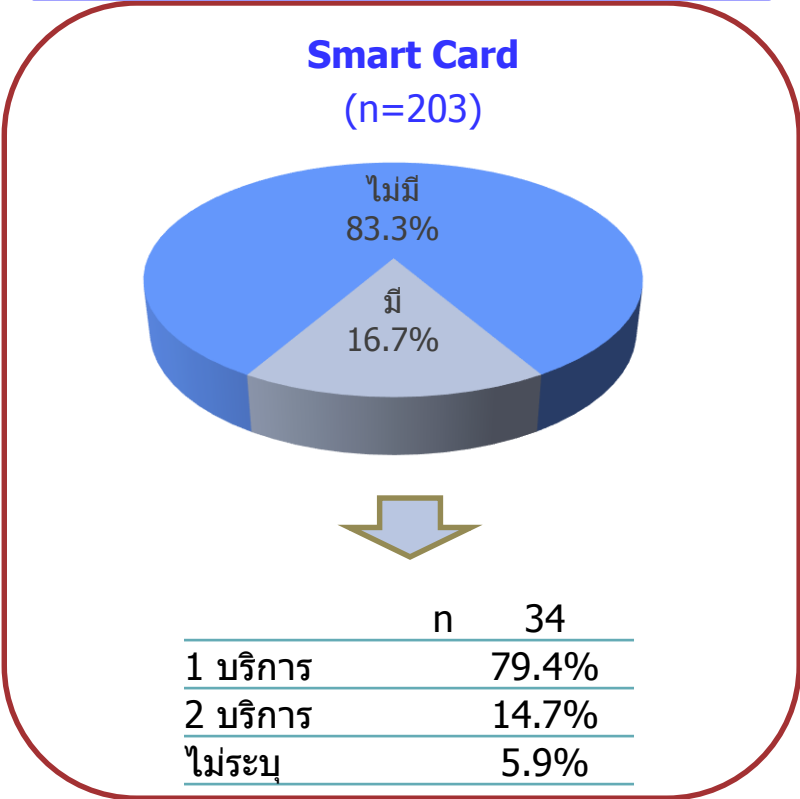
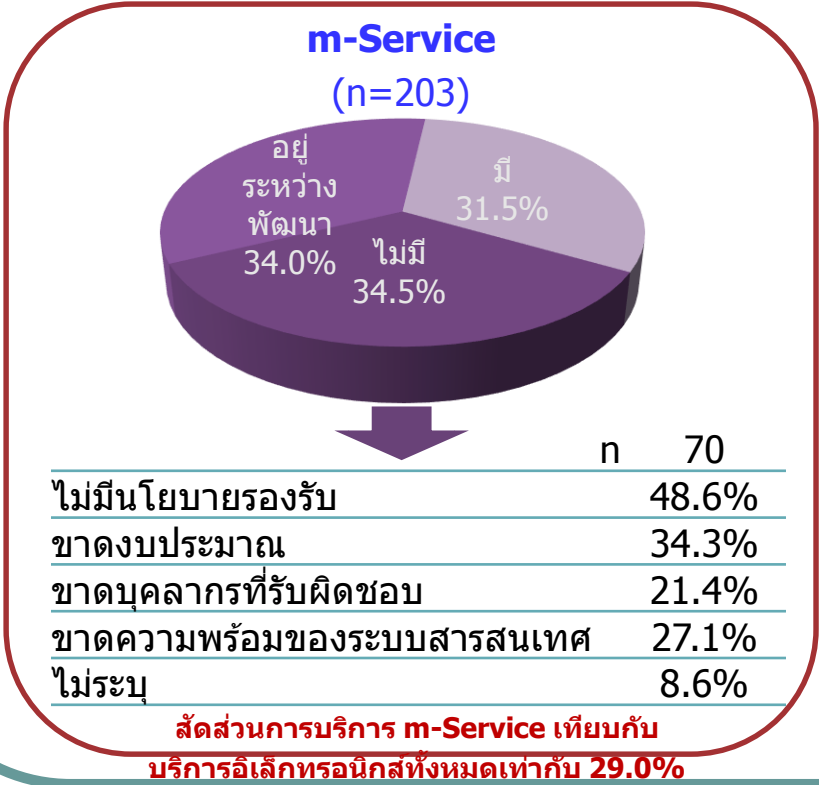




Continuous Improvement with Innovation

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่มีการให้บริการผ่าน Smart Card ส่วนที่มีการให้บริการ ส่วนใหญ่มีเพียง 1 บริการ

หน่วยงานภาครัฐยังไม่มีการให้บริการผ่าน m-Service มากกว่า มีบริการเล็กน้อย เหตุผลหลักคือไม่มีนโยบายรองรับ



ด้านระบบบริหารจัดการภายในองค์กร

Back Office/ e-Governance

Governability

Interoperability

Efficiency for IT
Structural Reform

Governability

ระบบบริหารจัดการภายใน
ที่ใช้งานรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
เพื่อให้ทำงานได้ตามภารกิจ

Interoperability

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกรม
(DOC)

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง
(MOC)

การเชื่อมโยงเครือข่าย
กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ*

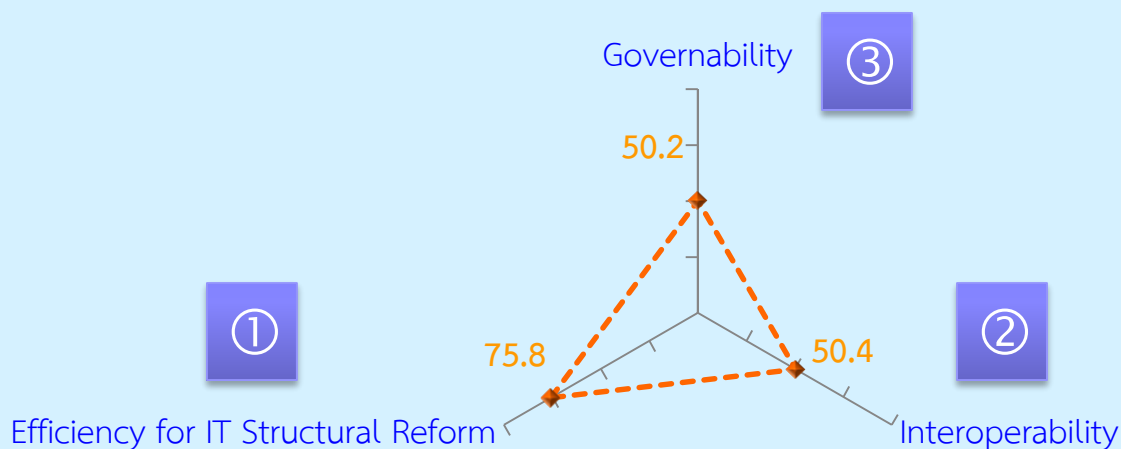
Efficiency for IT Structural Reform

ประโยชน์จากการใช้
ระบบบริหารจัดการภายใน

หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Efficiency for IT Structural Reform มีมากกว่า Interoperability และ Governability

คะแนนระบบบริหารจัดการภายในองค์กร



Back Office/ e-Governance	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรมหาชน
Efficiency for IT Structural Reform	75.8	77.2	79.8	70.4
Interoperability	50.4	77.2	22.4	19.8
Governability	50.2	49.4	54.8	48.8

25%

Government Policy and Vision



Governability

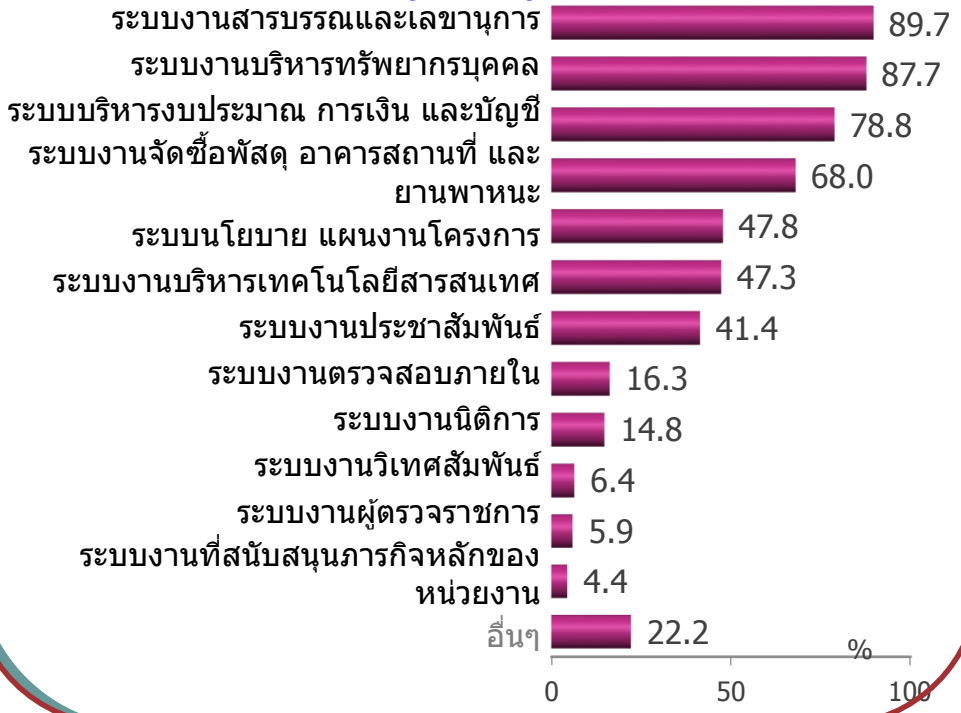


20%

หน่วยงานภาครัฐใช้ระบบสารบรรณและเลขานุการ และระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ระบบบริหารจัดการภายในที่ใช้งานรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

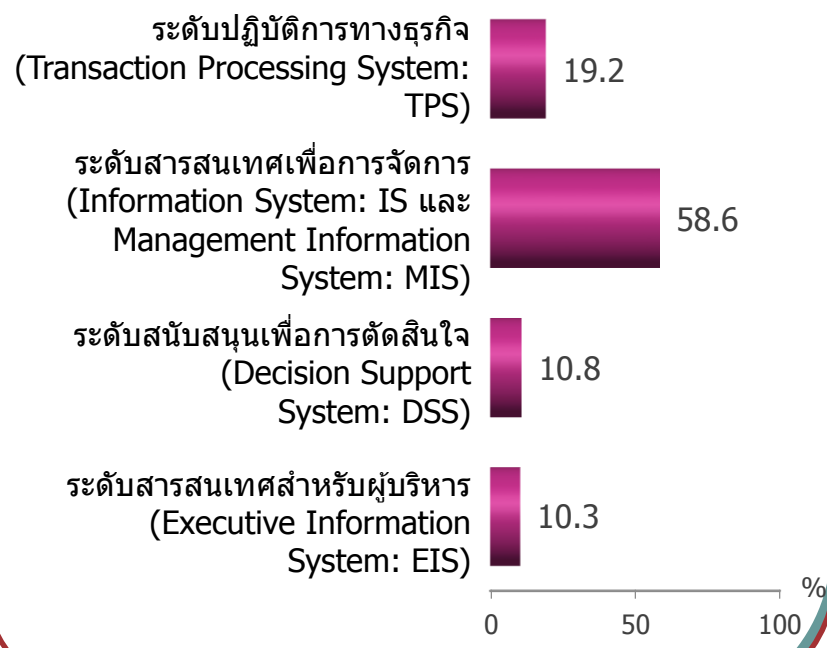
(n=203)



หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) มากที่สุด

ระดับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ

(n=203)

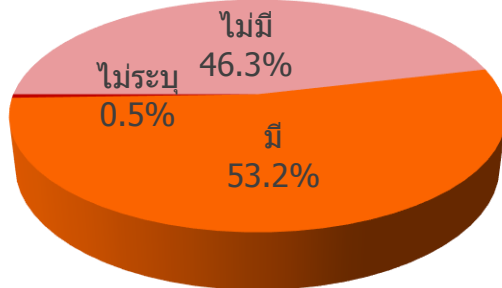




Interoperability

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มี DOC
และกรณีมี DOC จะมีการใช้งานมากที่สุด

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกรม (DOC) (n=203)

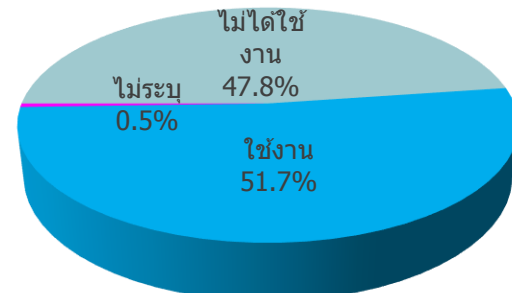


↓ n 108

ใช้งาน	91.7%
ไม่ได้ใช้งาน	8.3%

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มี MOC
และปัจจุบันยังมีการใช้งานอยู่มากที่สุด

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (MOC) (n=203)



↓ n 105

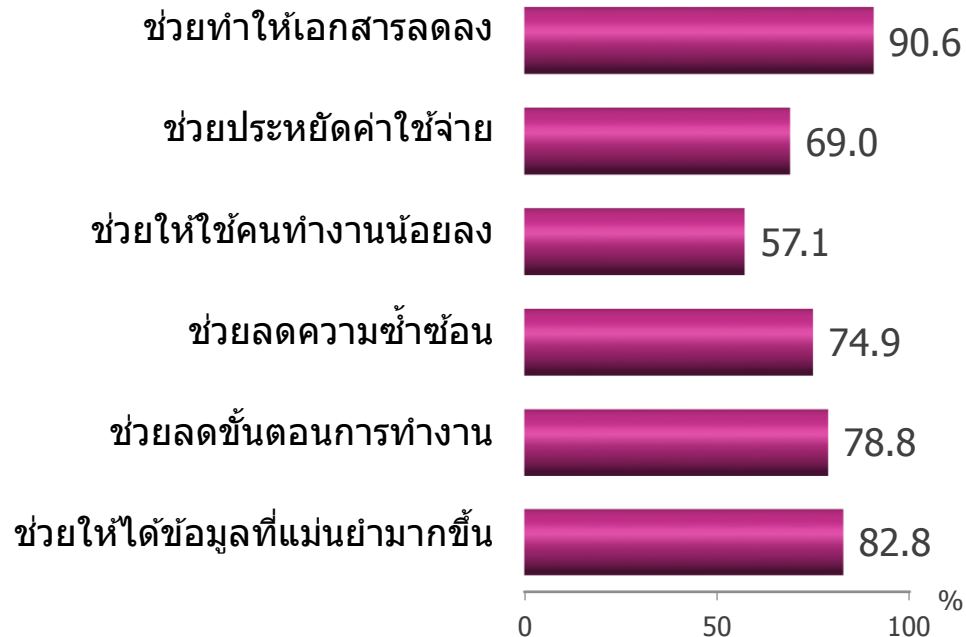
ปัจจุบันไม่ได้ใช้งานแล้ว	4.8%
ปัจจุบันยังใช้งานอยู่	94.3%
ไม่ระบุ	1.0%

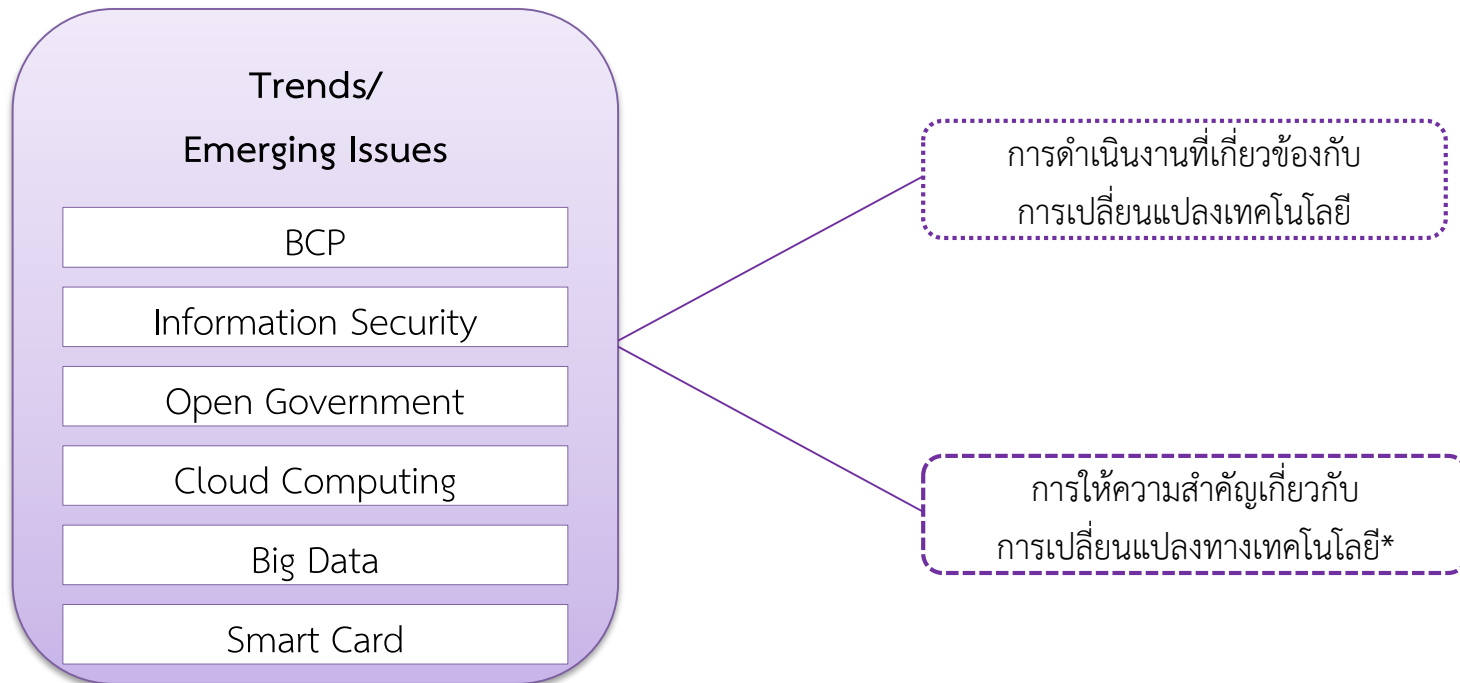


Efficiency for IT Structural Reform

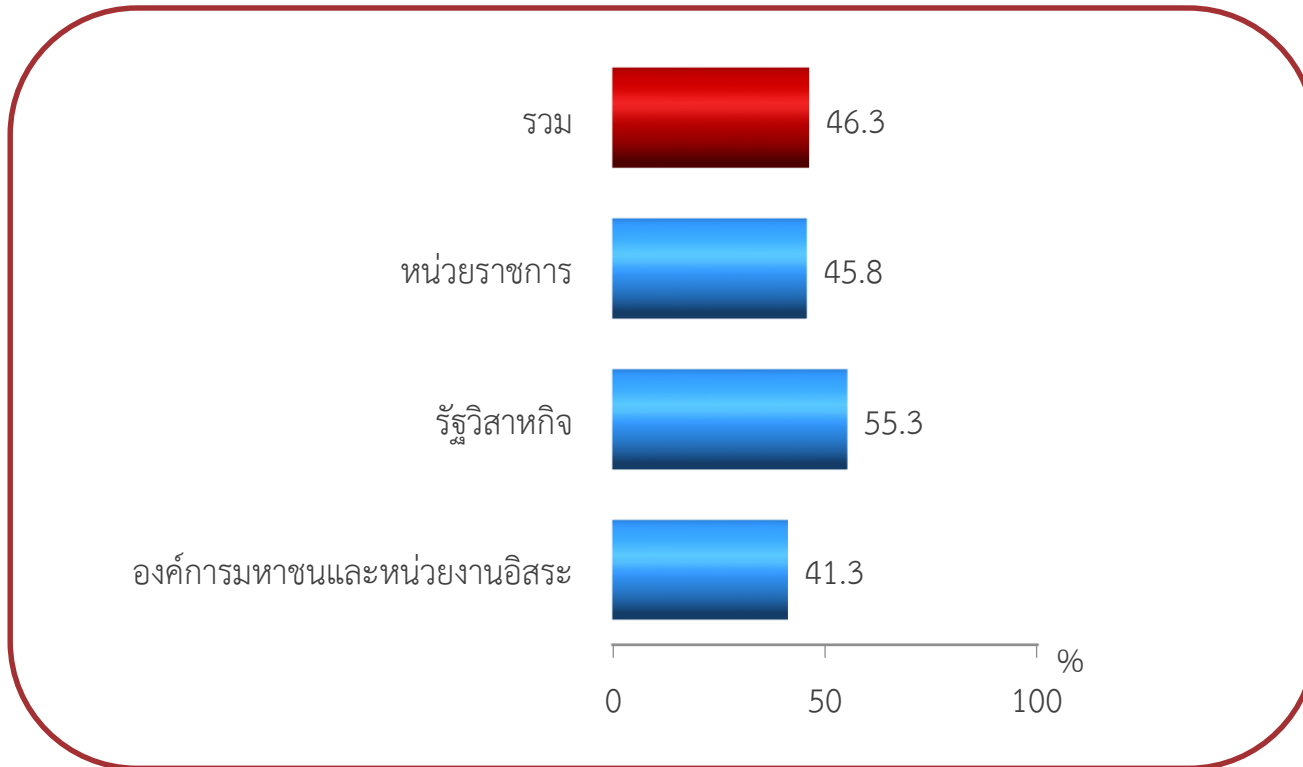
ประโยชน์จากการใช้ระบบบริหารจัดการภายในมากที่สุด คือ ทำให้เอกสารลดลง

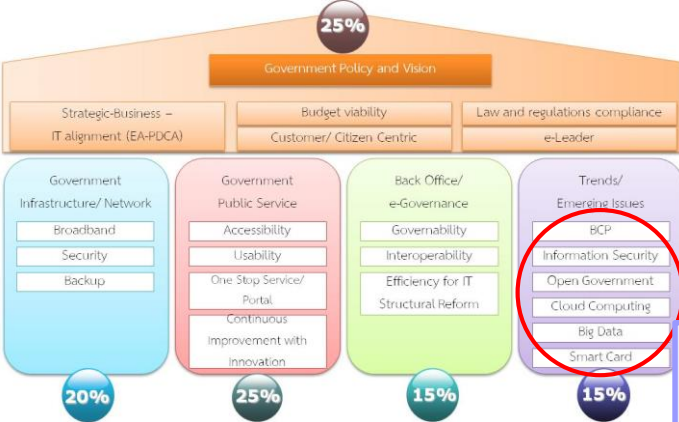
ประโยชน์จากการใช้ระบบบริหารจัดการภายใน (n=203)





หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ





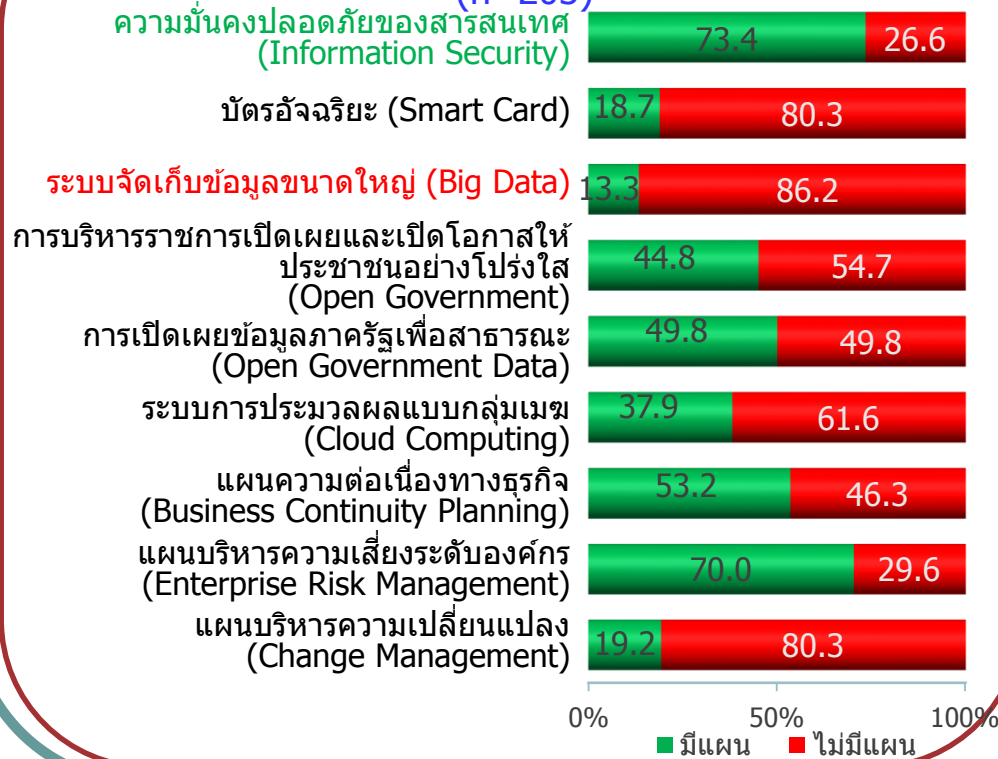
Trends/ Emerging Issues

มีระดับความพร้อม 46.3 คะแนน

หน่วยงานมีแผนความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มากที่สุด และส่วนใหญ่มีการนำแผนสู่ภาคปฏิบัติแล้ว ส่วนระบบจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ มีแผนน้อยที่สุด และส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดแน่นอนที่จะมีแผนดังกล่าว

การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

(n=203)



มีแผน		ไม่มีแผน		
นำแผนสู่ภาคปฏิบัติ	มีการกำหนดนโยบายแล้ว	จะมีแผนภายใน 1 ปี	จะมีแผนภายใน 2 ปี	ยังไม่แน่นอน
50.7%	22.7%	13.8%	5.9%	6.9%
14.3%	4.4%	5.4%	6.4%	68.5%
9.4%	3.9%	8.9%	19.2%	58.1%
30.0%	14.8%	12.3%	8.4%	34.0%
34.5%	15.3%	11.8%	7.4%	30.5%
23.6%	14.3%	15.8%	13.3%	32.5%
35.0%	18.2%	10.3%	5.9%	30.0%
40.4%	29.6%	8.4%	4.4%	16.7%
12.8%	6.4%	9.9%	11.3%	59.1%

สรุปคะแนนความพร้อมในแต่ละด้าน

66.0

Government Policy and Vision

(64.0)

Strategic-Business –
IT alignment (EA-PDCA) **(55.0)**

Customer/ Citizen Centric **(98.1)**
Budget viability **(47.0)**

Law and regulations compliance
e-Leader*

Government Infrastructure/ Network

Security **(95.4)**

Backup **(94.1)**

Broadband **(60.6)**

83.4

Government Public Service

Usability **(76.3)**

Accessibility **(56.5)**

Continuous
Improvement with

Innovation **(28.8)**

One Stop Service/
Portal **(15.8)**

44.4

Back Office/ e-Governance

Efficiency for IT
Structural Reform
(75.8)

Interoperability **(50.4)**

Governability **(50.2)**

58.9

Trends/ Emerging Issues

BCP

Information Security

Open Government

Cloud Computing

Big Data

Smart Card

46.3

หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าว
ไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

Top 10 หน่วยงานระดับกระทรวงที่ได้คะแนนรวมสูงที่สุด

