



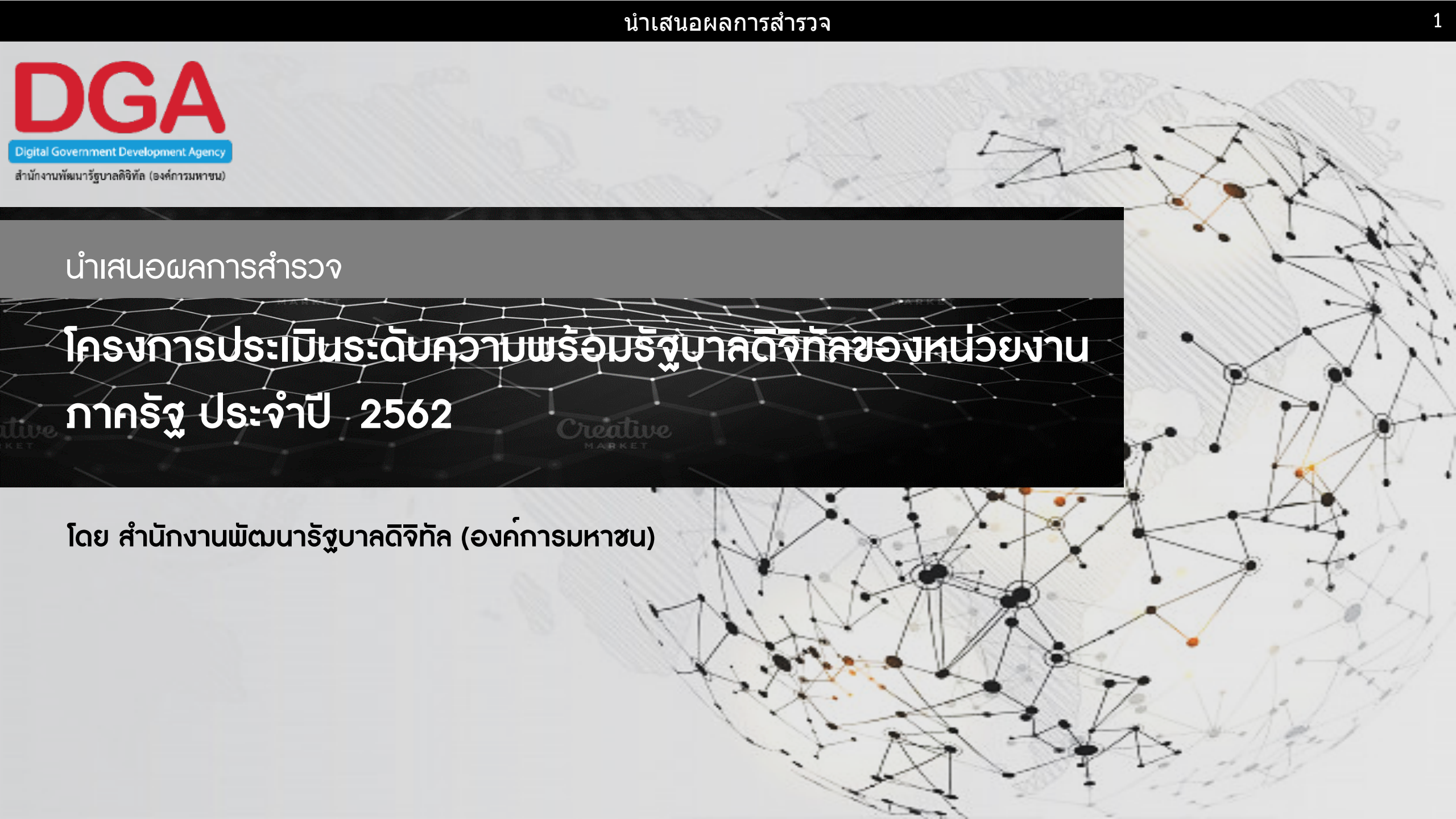
Digital Government Development Agency

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

นำเสนอผลการสำรวจ

โครงการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน ภาครัฐ ประจำปี 2562

โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



วัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินโครงการ

1. พัฒนาปรับปรุงแบบสำรวจ

เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

ของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยให้มีความสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนภาพความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างแท้จริงและมีความน่าเชื่อถือ

2. สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือและสะท้อนปัญหา

ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูล

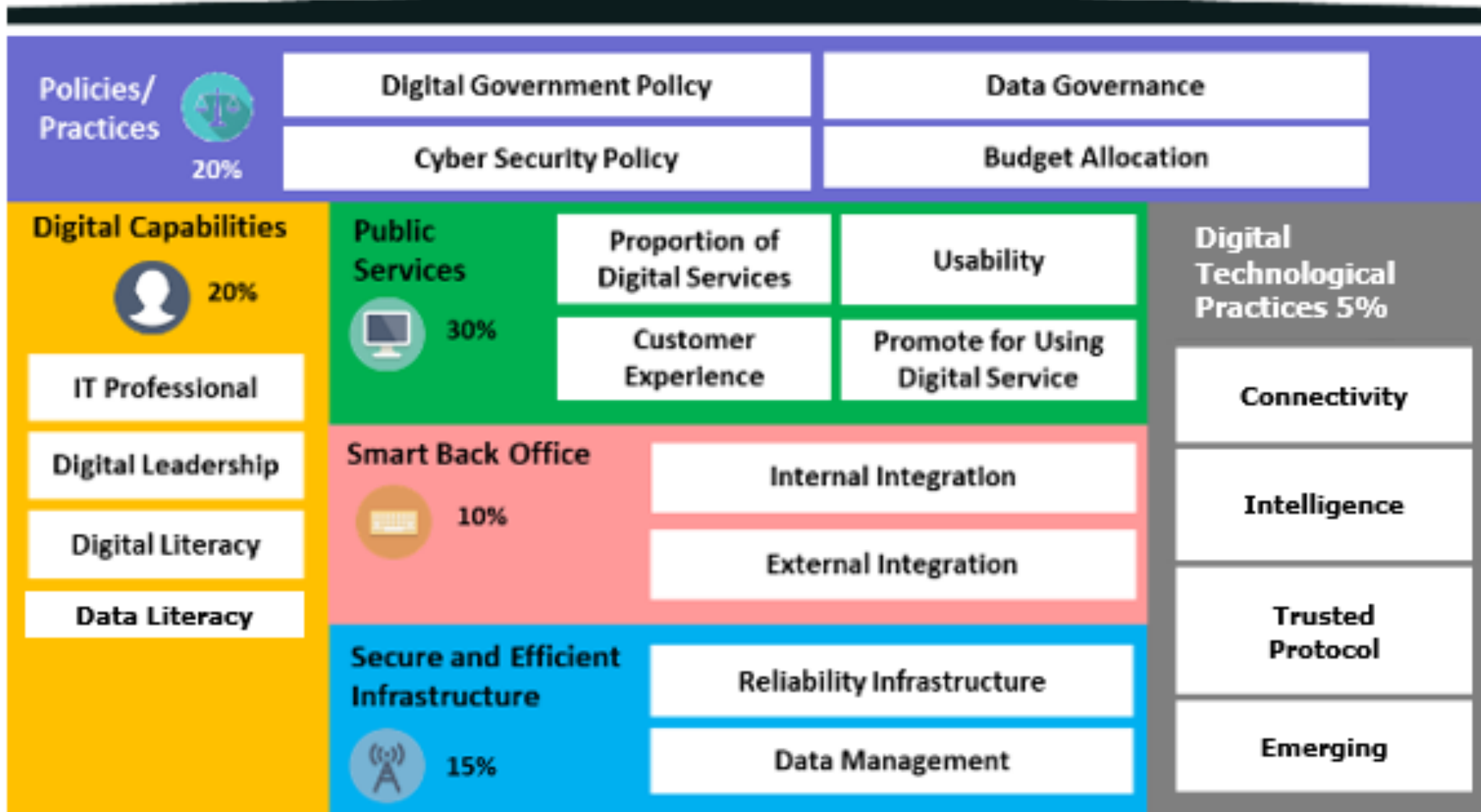
ที่มีประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม

3. เผยแพร่ข้อมูลผลสำรวจ

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ปี 2562



ผลการสำรวจ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

จากที่สำรวจทั้งหมด 1,858 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **1,659** หน่วยงาน

89.3%



หน่วยงานระดับกรม

จากที่สำรวจทั้งหมด 323 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **301** หน่วยงาน

93.2%



หน่วยงานระดับจังหวัด

จากที่สำรวจทั้งหมด 1,533 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **1,356** หน่วยงาน

88.5%

หมายเหตุ: มีการสำรวจ อปท. 2 หน่วยงาน

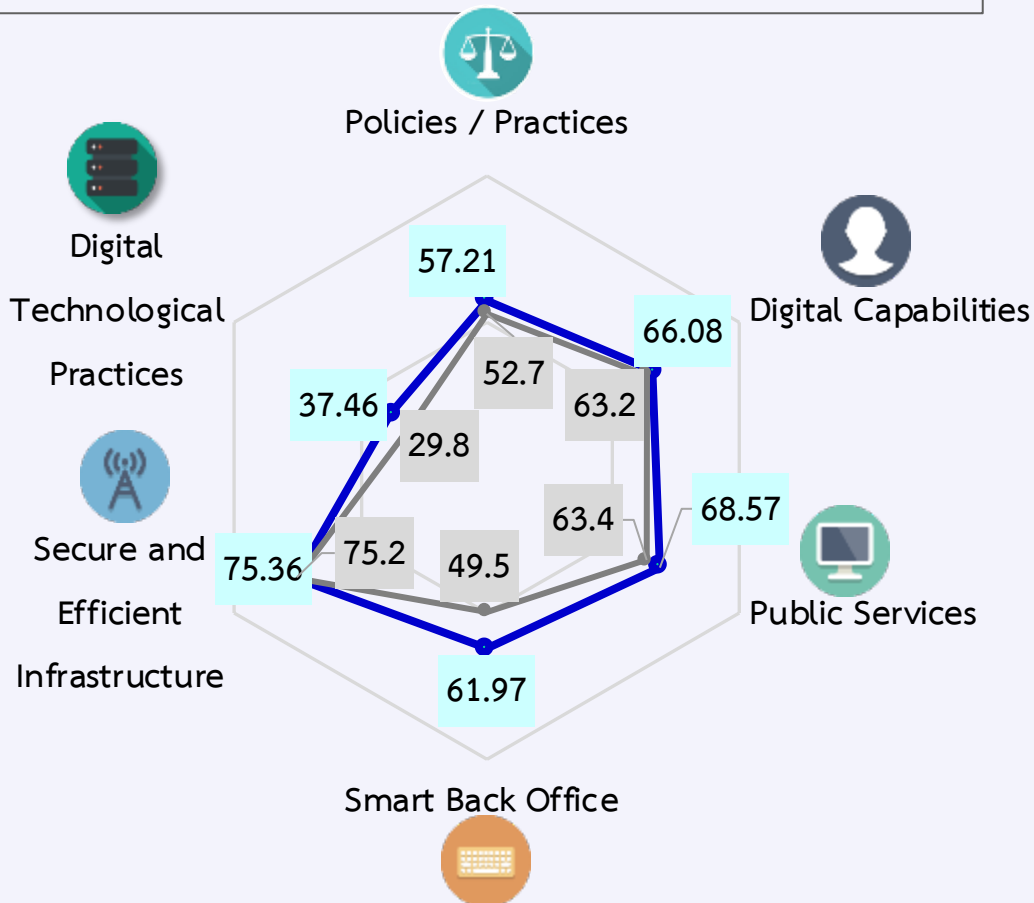


Digital Government Development Agency

คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรม และระดับจังหวัด

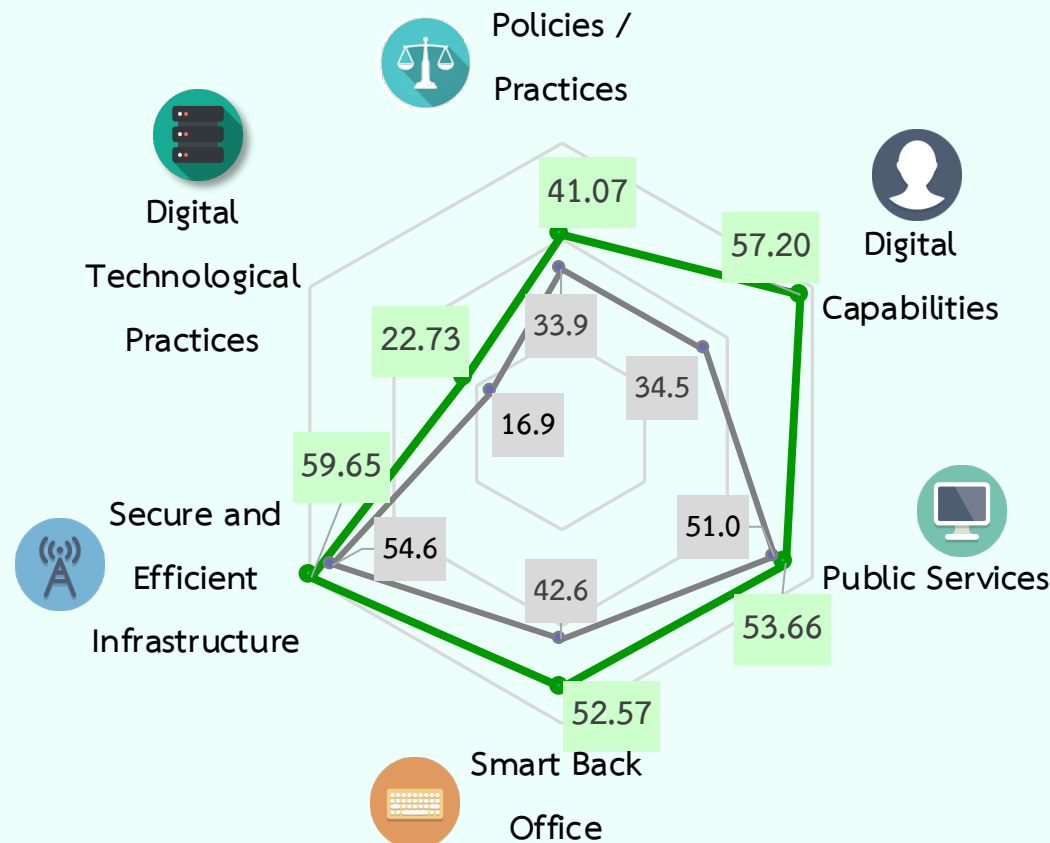
คะแนนหน่วยงานระดับกรม

ปี 2562 คะแนนรวม 64.60 ปี 2561 คะแนนรวม 59.9



คะแนนหน่วยงานระดับจังหวัด

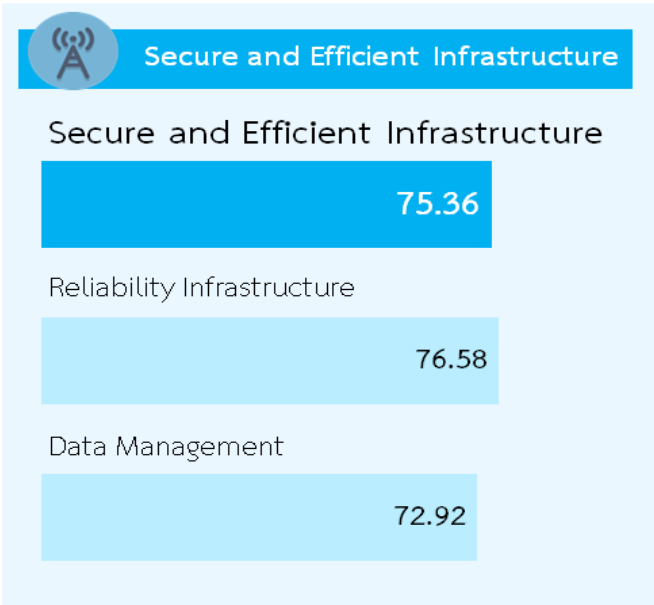
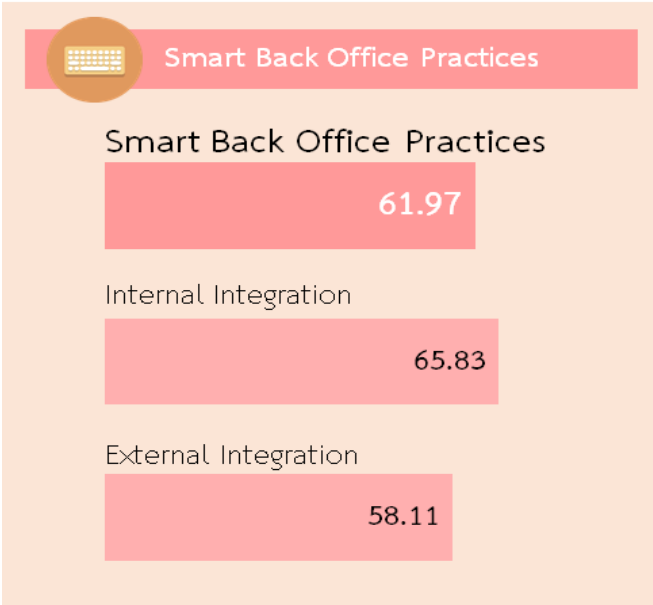
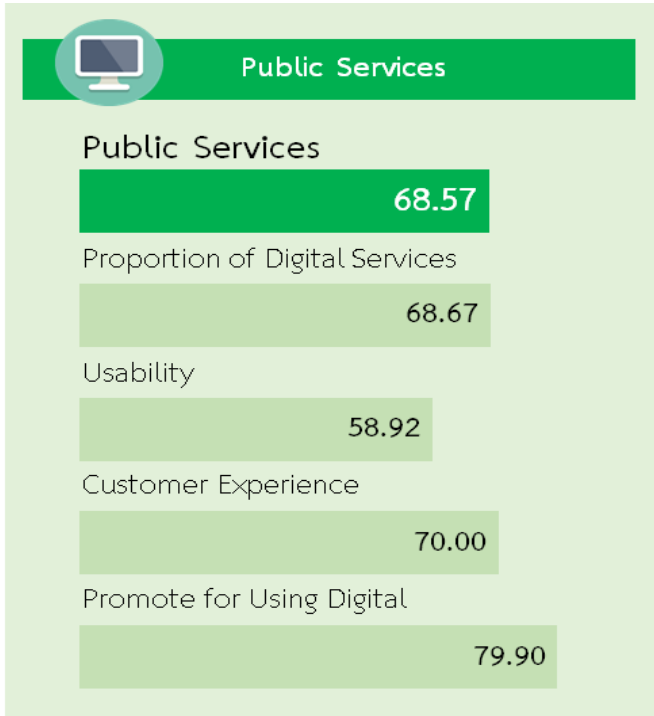
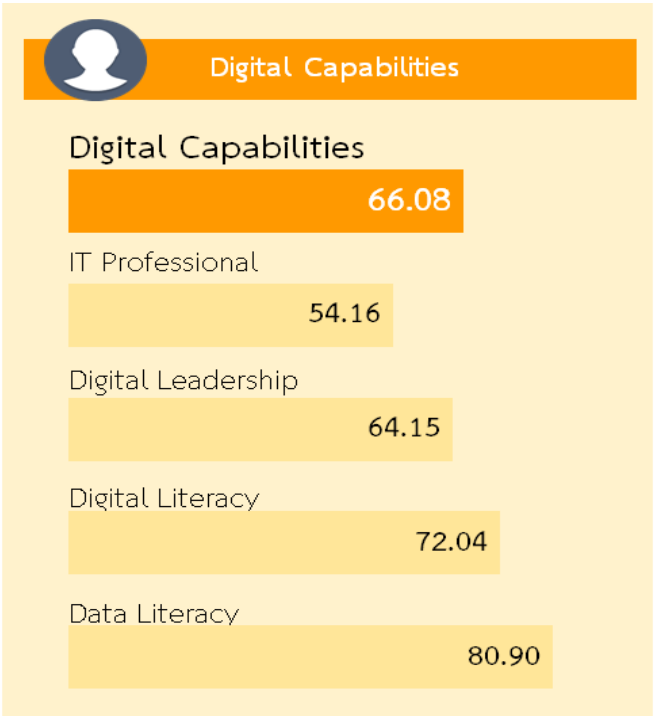
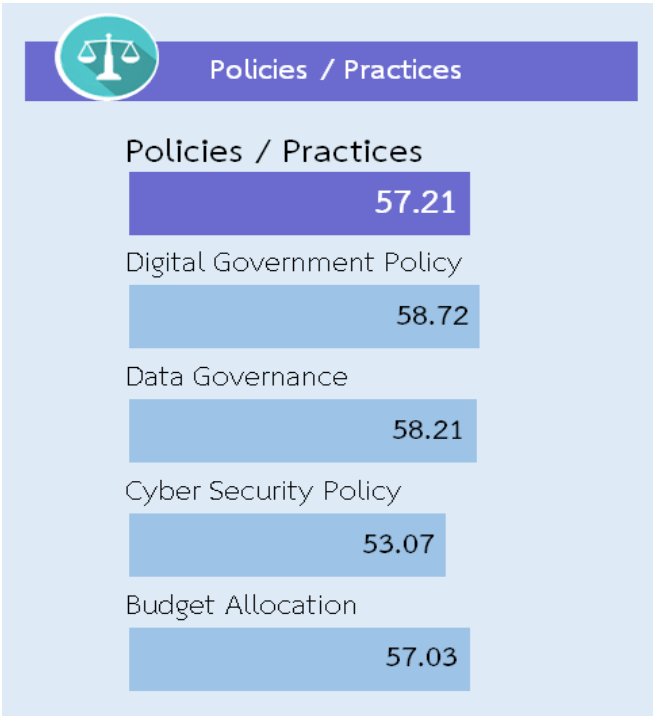
ปี 2562 คะแนนรวม 51.09 ปี 2561 คะแนนรวม 42.3



หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดตรง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2561 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์

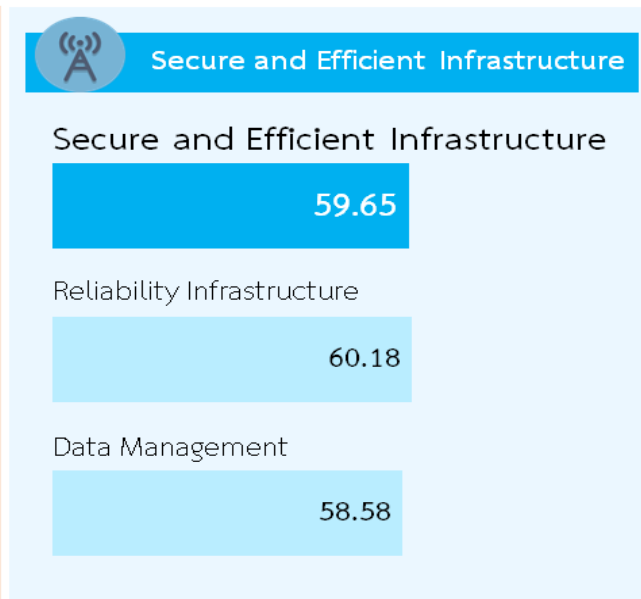
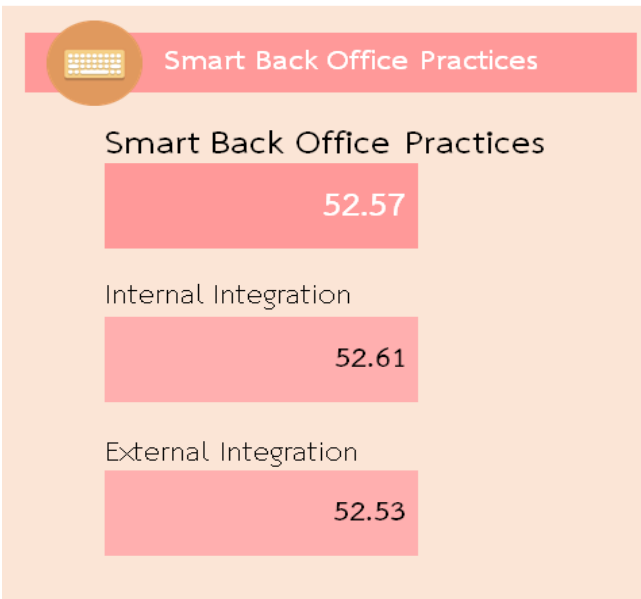
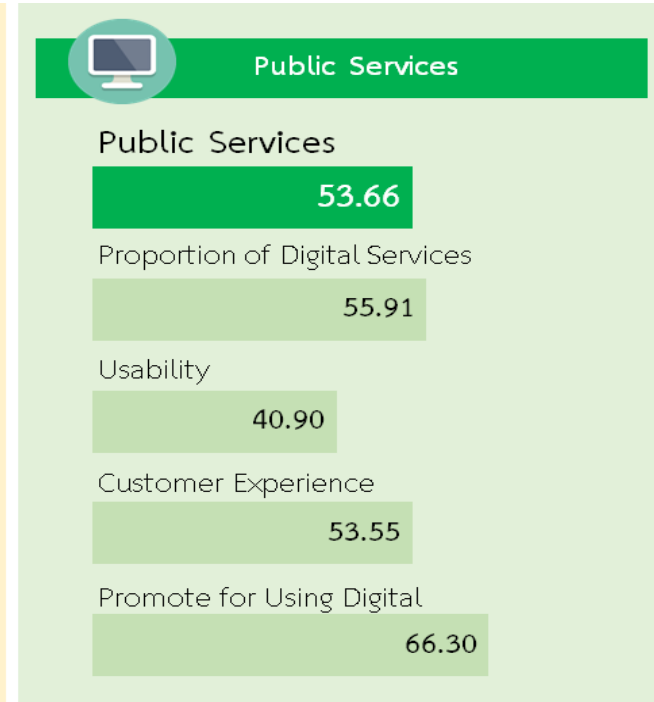
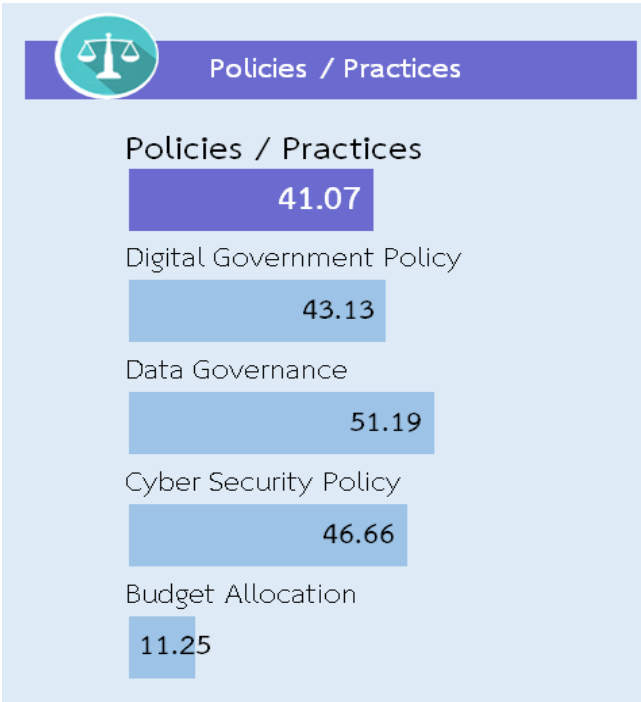


คณะนรราช
Pillar
หน่วยงาน
ระดับกรม



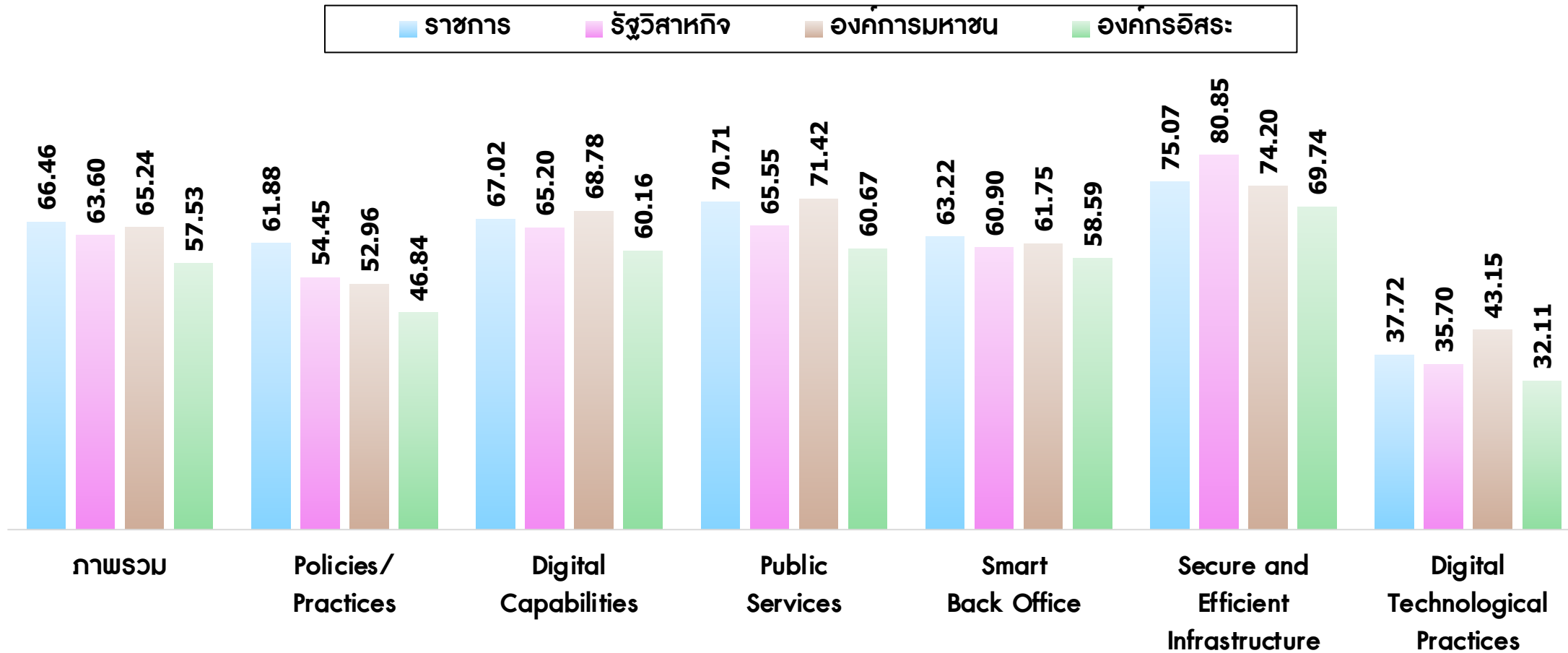


คะแนนราย
Pillar
หน่วยงาน
ระดับ
จังหวัด





คะแนนภาพรวมหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



Fact Finding ที่น่าสนใจจากผลการสำรวจ ปี 2562



ตัวชี้วัดที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)



หน่วยงานระดับกรม

1.1 Digital Government Policy

การจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล

(จำนวนผู้ตอบ 301)

มีแผน 210 หน่วยงาน

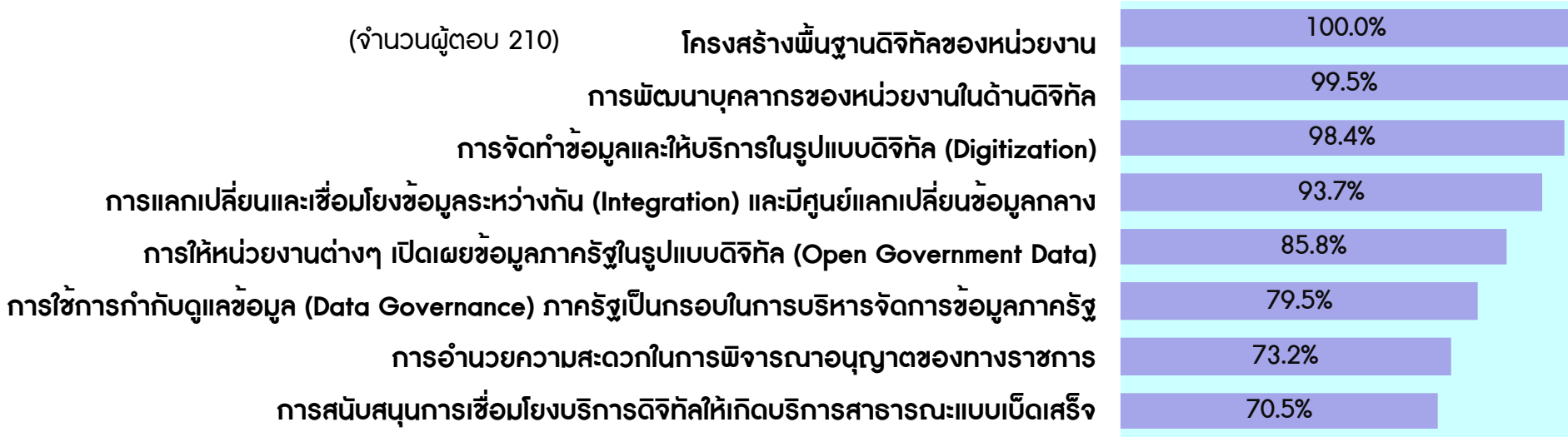
กำลังทำแผน 74 หน่วยงาน



ไม่มีแผน 17 หน่วยงาน

มิติสำคัญที่ระบุไว้ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

(จำนวนผู้ตอบ 210)



ข้อเสนอแนะ:
 เร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนรองรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นประเด็นดังต่อไปนี้

- การเชื่อมโยงบริการดิจิทัลให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ
- การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- การกำกับดูแลข้อมูลภาครัฐให้เป็นไปตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูล
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล
- การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- การจัดทำข้อมูลและให้บริการในรูปแบบดิจิทัล

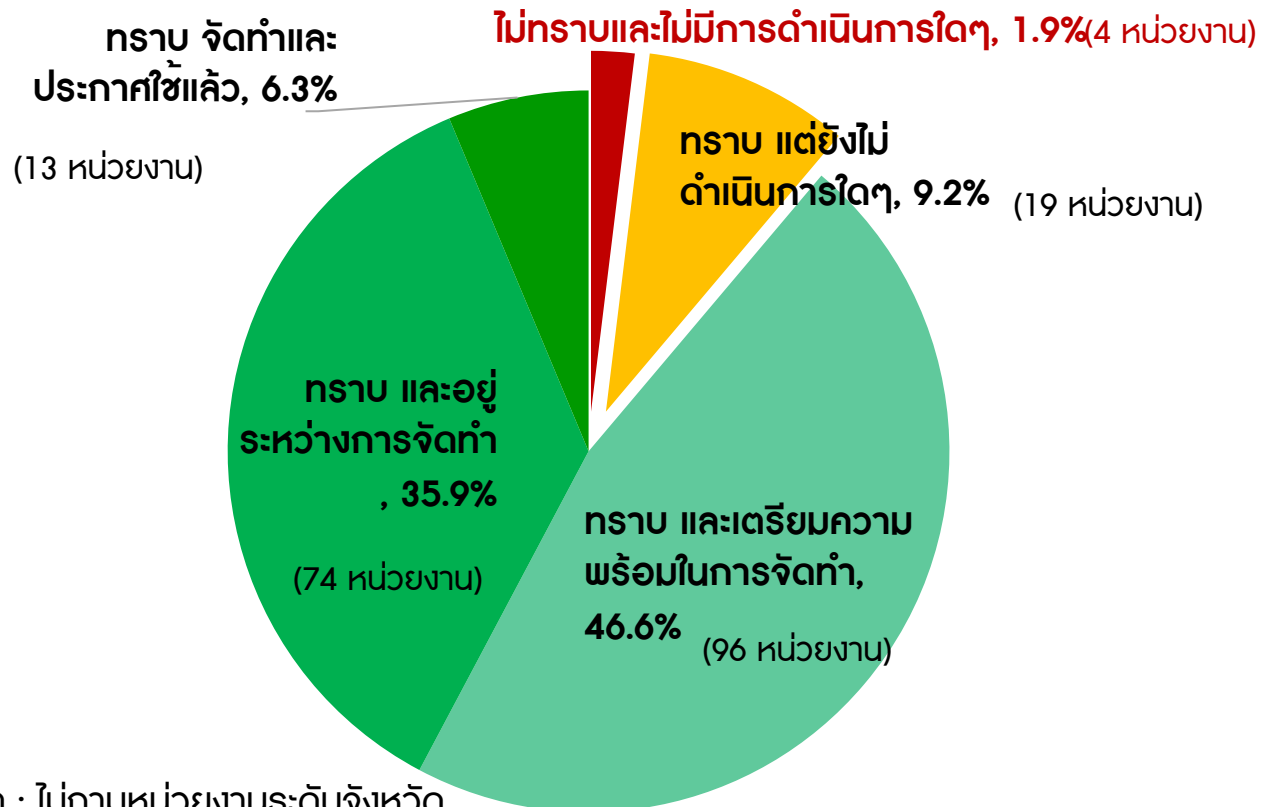
หมายเหตุ : ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

Pillar 1

การรับรู้และการดำเนินการด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

(จำนวนผู้ตอบ 206)

หน่วยงานระดับกรม



หมายเหตุ : ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ข้อเสนอแนะ:
 เร่งจัดทำข้อมูลให้เป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลไปใช้ของหน่วยงานภาครัฐถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย



Pillar 1

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนนำไปใช้

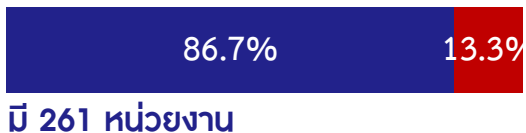
(จำนวนผู้ตอบ 301)

หน่วยงานระดับกรม

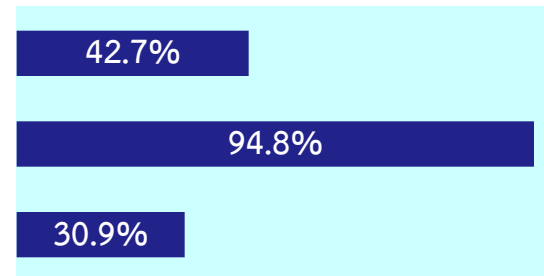
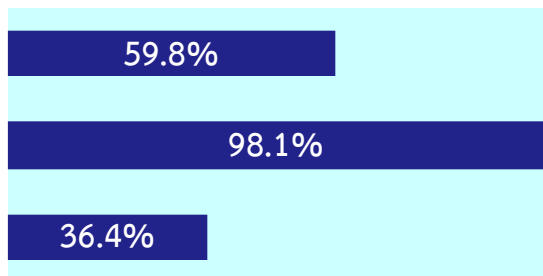
หน่วยงานระดับจังหวัด

ไม่มี 40 หน่วยงาน

ไม่มี 69 หน่วยงาน



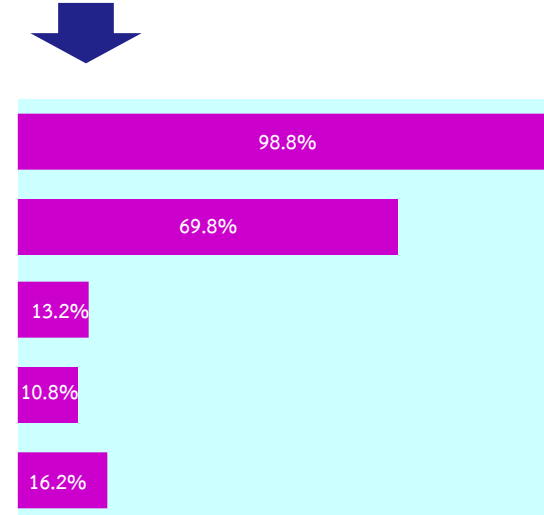
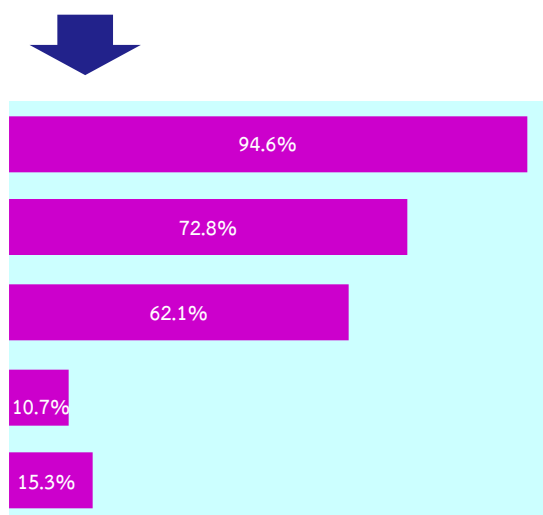
- 1) data.go.th
- 2) เว็บไซต์หน่วยงาน
- 3) อื่นๆ



รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

(จำนวนผู้ตอบ 261)

- 1) PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG
- 2) XLS
- 3) CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ
- 4) RDF (URIs)
- 5) RDF (Linked Data)



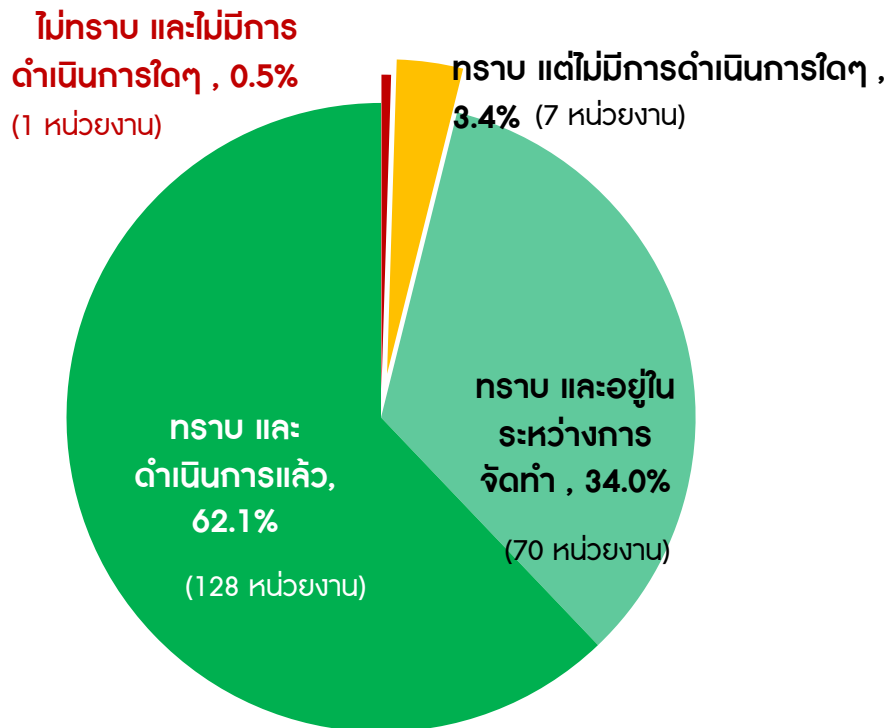
ข้อเสนอแนะ
ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางเดียว และควรเพิ่มการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่เครื่องมือดิจิทัลสามารถอ่านได้ (Machine Readable) พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและภาคธุรกิจนำข้อมูลไปต่อยอดนวัตกรรมได้

1.3 Cyber Security Policy

การรับรู้และดำเนินการตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy)

(จำนวนผู้ตอบ 206)

หน่วยงานระดับกรม

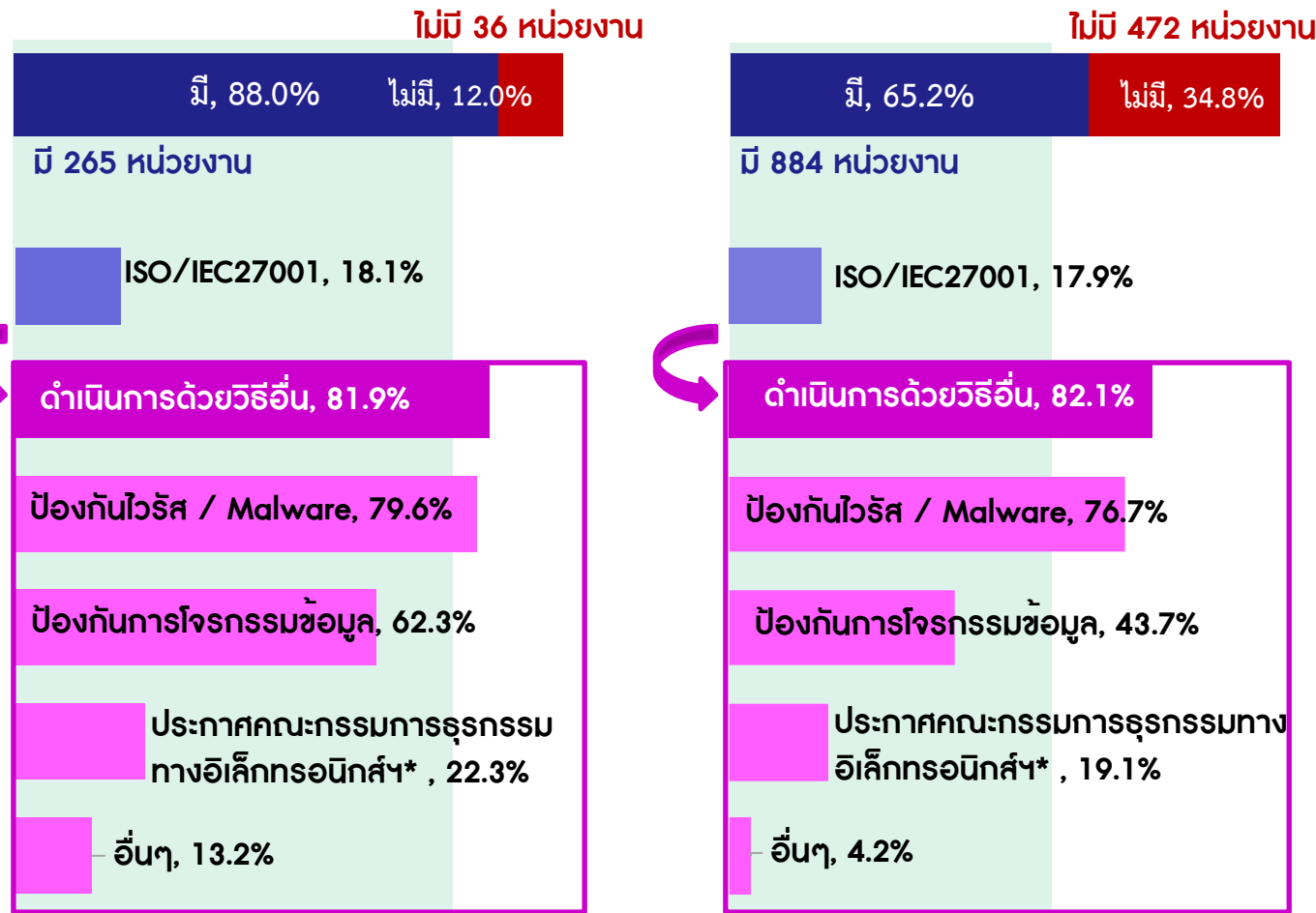


หมายเหตุ : ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม

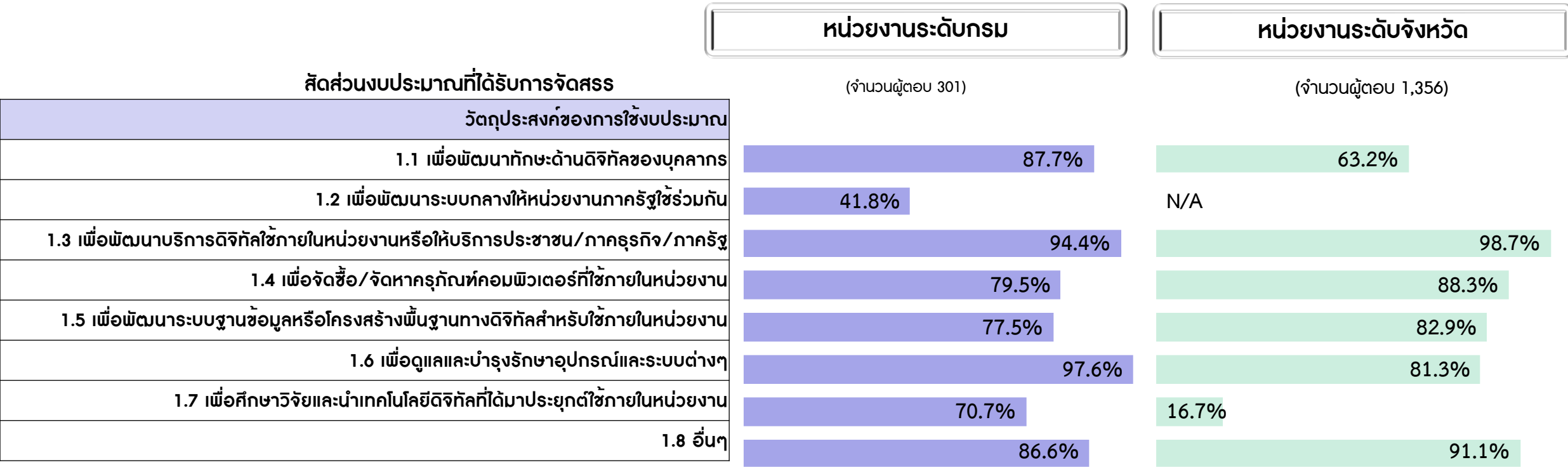
หน่วยงานระดับจังหวัด





การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในปีงบประมาณ 2562

1.4 Budget Allocation



หน่วยงานระดับกรม **8.6%** ไม่ได้จัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

หน่วยงานระดับจังหวัด **76.0%** ไม่ได้จัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.1 IT Professional

บุคลากรในหน่วยงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับจังหวัด
	(จำนวนผู้ตอบ 291)	(จำนวนผู้ตอบ 1,340)
จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)	14,234 คน (301 หน่วยงาน)	2,026 คน (1,356 หน่วยงาน)
สัดส่วนจำนวน Technologist : บุคลากรทั้งหมด	1.8%	4.0%
จำนวน Technologist เฉลี่ย/หน่วยงาน	47 คน/หน่วยงาน	1 คน/หน่วยงาน

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Technologist) ไม่รวมลูกจ้างเหมาและลูกจ้างชั่วคราว

	หน่วยงานระดับกรม (จำนวนผู้ตอบ 301)	หน่วยงานระดับจังหวัด (จำนวนผู้ตอบ 1,356)
1) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง	รวมผู้ปฏิบัติงาน IT 11,611 คน 81.6% ของ Technologist ทั้งหมด	รวมผู้ปฏิบัติงาน IT รวม 615 คน 30.4% ของ Technologist ทั้งหมด
2) เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย	รวม 2,623 คน 18.4% ของ Technologist ทั้งหมด	รวม 1,411 คน 69.6% ของ Technologist ทั้งหมด

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล (ที่ยังไม่หมดอายุ)

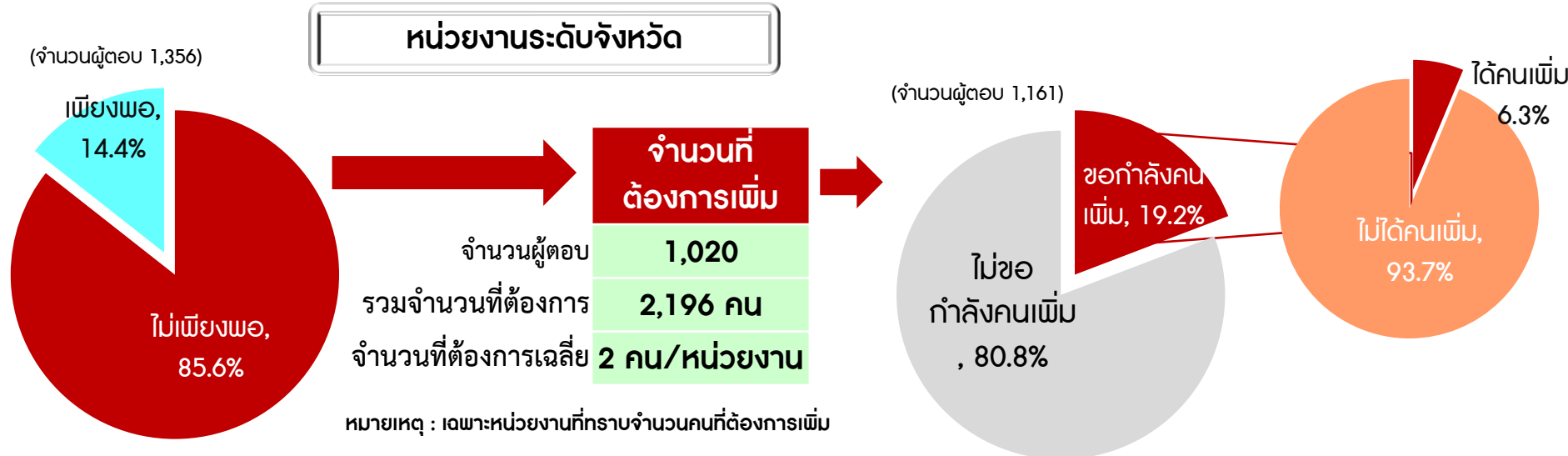
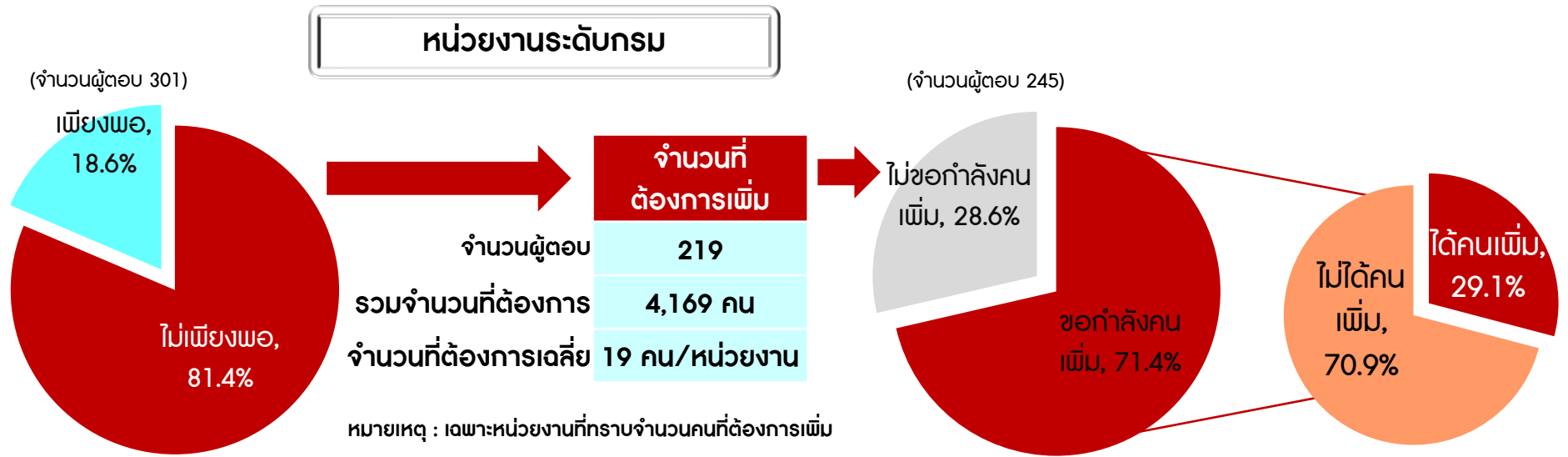
22.8% ของผู้ปฏิบัติงานด้าน IT

36.1% ของผู้ปฏิบัติงานด้าน IT

Pillar 2

2.1 IT Professional

Pillar 2



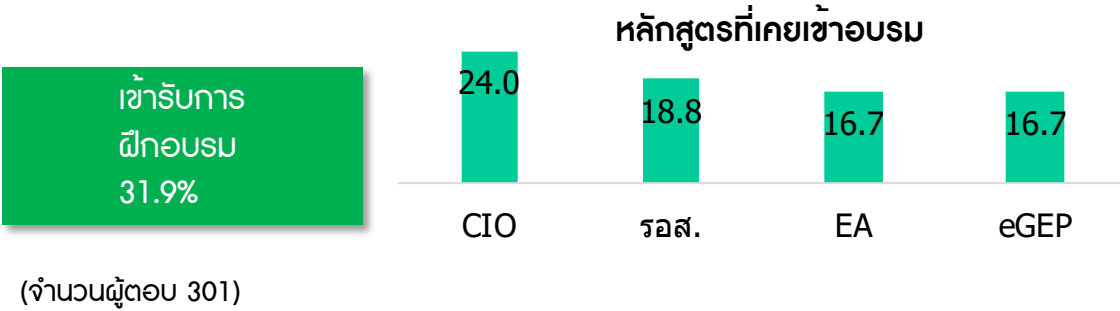
ข้อเสนอแนะ:
พิจารณาปรับโครงสร้างบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเร่งสรรหาผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อรองรับภาระงานที่ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2.2 Digital Leadership

การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานระดับกรม

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย **1.7 ปี** ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี **52.33%**



หน่วยงานสำนักงานจังหวัด

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย **1.3 ปี** ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี **57.33%**



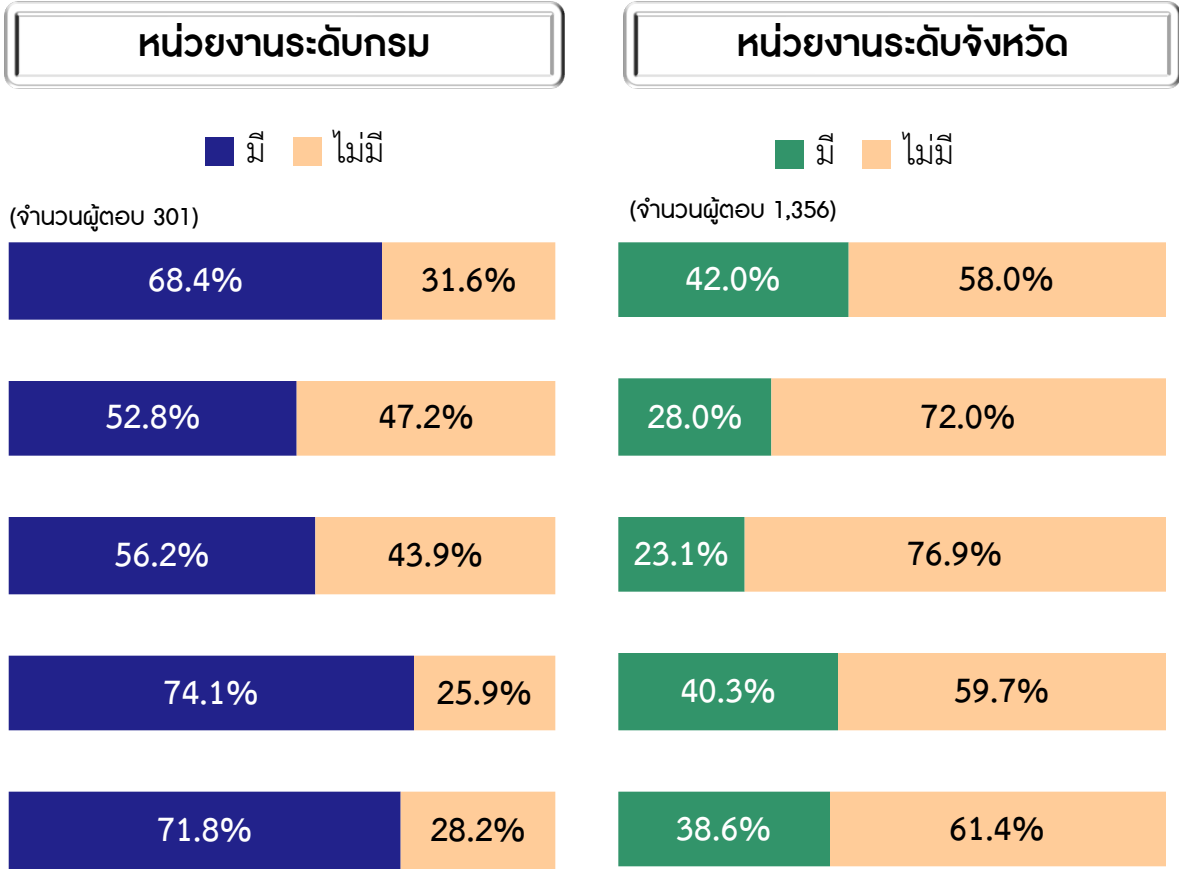
ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ CIO

CIO ของหน่วยงานระดับกรม มีการดำเนินการด้านบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล น้อยที่สุด ที่ **86.7%**

CIO ของหน่วยงานระดับจังหวัด คือ รองผู้ว่าราชการจังหวัด มีการดำเนินการด้านบริหารจัดการงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล น้อยที่สุด ที่ **74.7%**

2.3 Digital Literacy

การส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง Digital Literacy ในปีงบประมาณ 2562



Pillar 2

2.3 Digital Literacy

คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

หน่วยงานระดับกรม

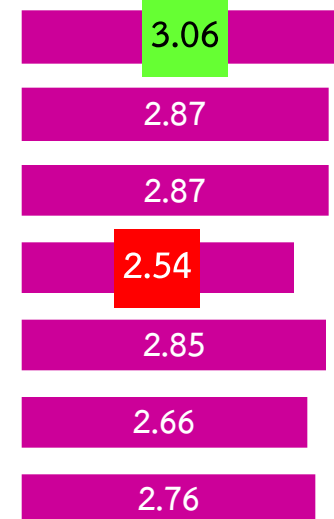
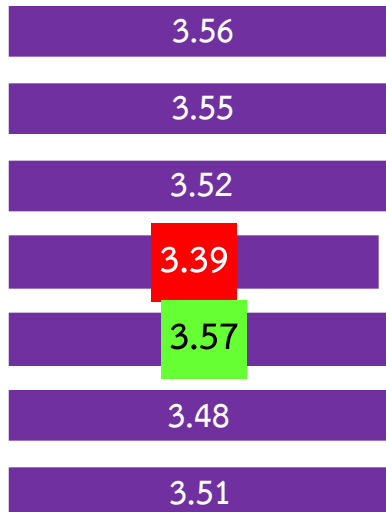
(จำนวนผู้ตอบ 301)

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

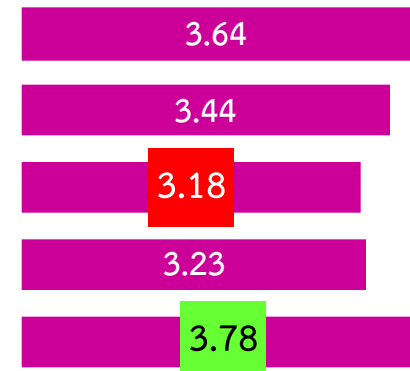
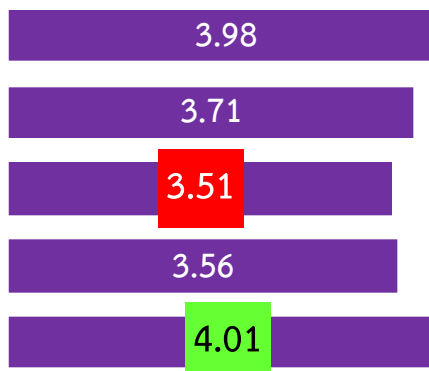
ระดับทักษะด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.)

1. ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
2. การควบคุม ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐาน (Digital Governance, Standard, and Compliance)
3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
4. การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Internal Integration and Service Design)
5. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
6. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
7. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)



ความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.)

8. เทคนิคการใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน
9. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยรวมทั้งประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
10. ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
11. ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
12. ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน



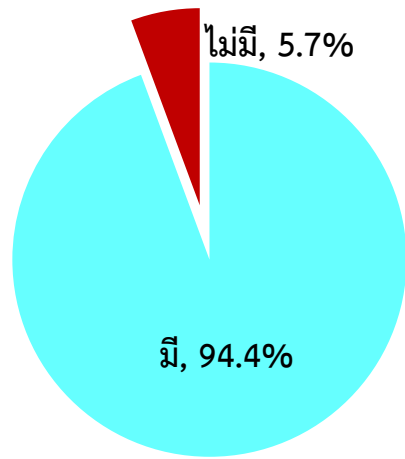
Pillar 2

2.4 Data Literacy

ความสามารถของบุคลากรในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล

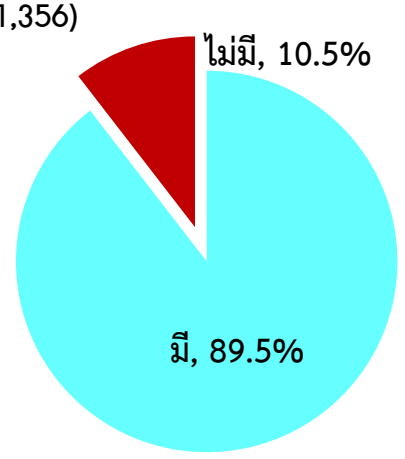
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 301)

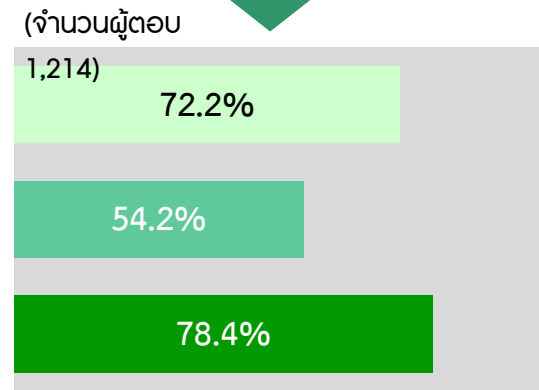
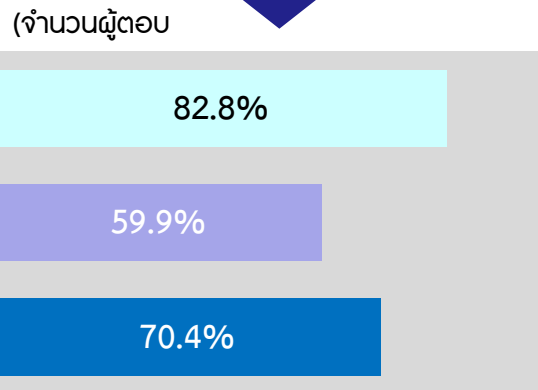


หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)



1. เพื่อใช้ในการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic)
2. เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic)
3. เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic)



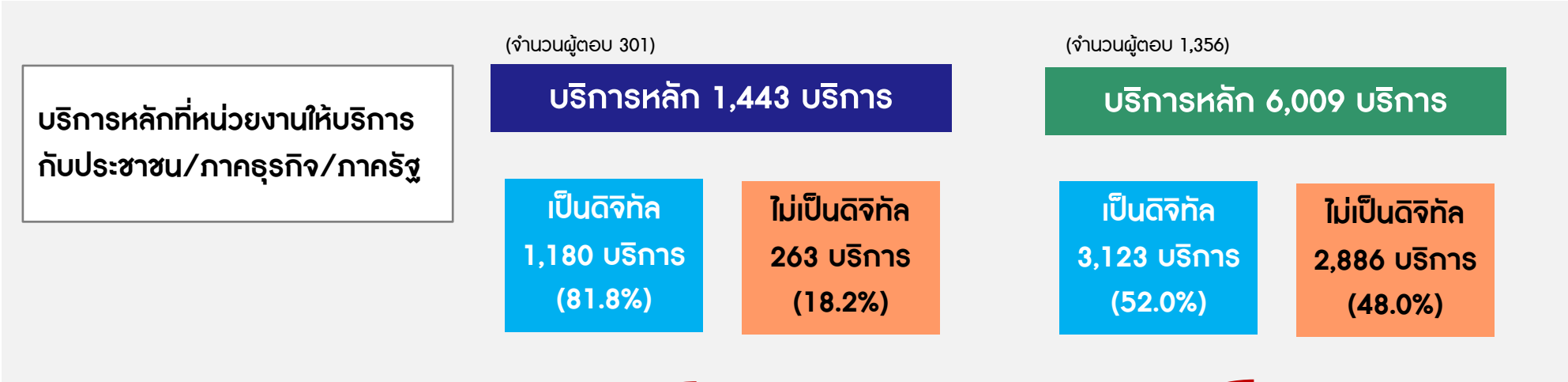


มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

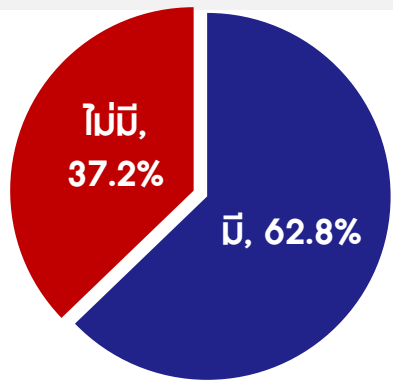
3.1 Proportion of Digital Services

หน่วยงานระดับกรม

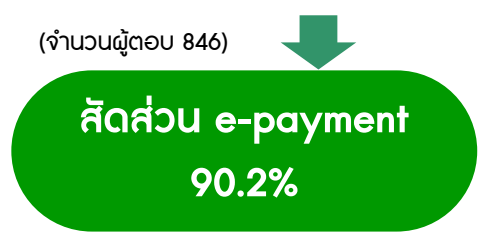
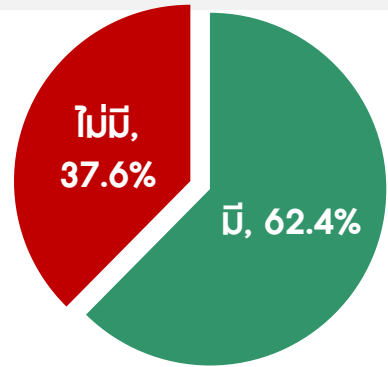
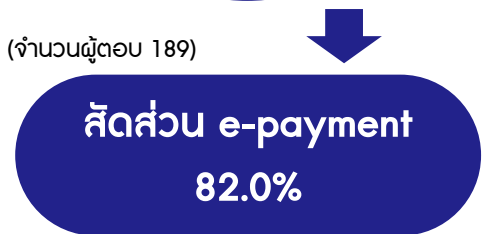
หน่วยงานระดับจังหวัด



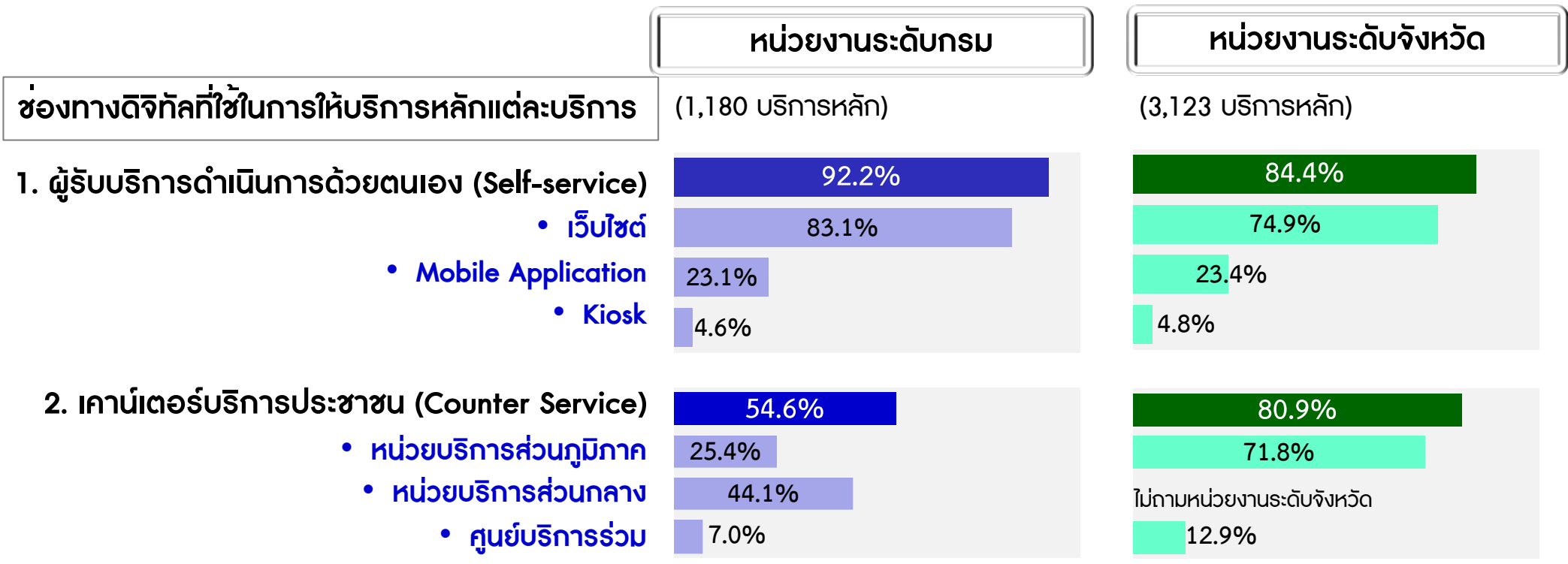
มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน



การมีบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล (e-payment / Digital Payment)



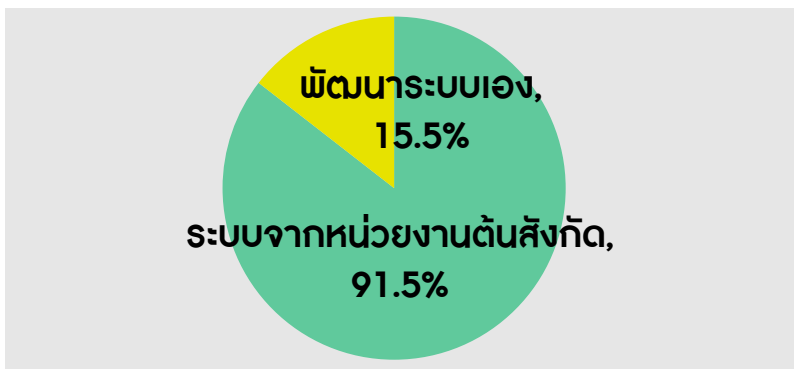
3.1 Proportion of Digital Services



ระบบในการให้บริการดิจิทัลกับประชาชน/
ภาคธุรกิจ/ ภาครัฐของหน่วยงานระดับ
จังหวัด

หน่วยงานระดับจังหวัด

หมายเหตุ : ไม่ถามหน่วยงานระดับกรม

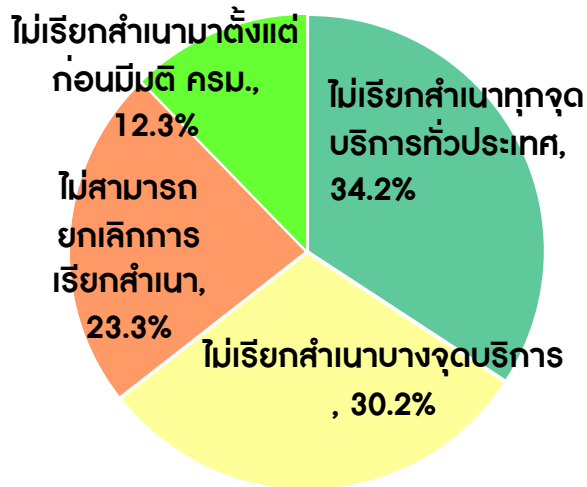


3.1 Proportion of Digital Services

การให้บริการโดยไม่เรียกสำเนา
บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

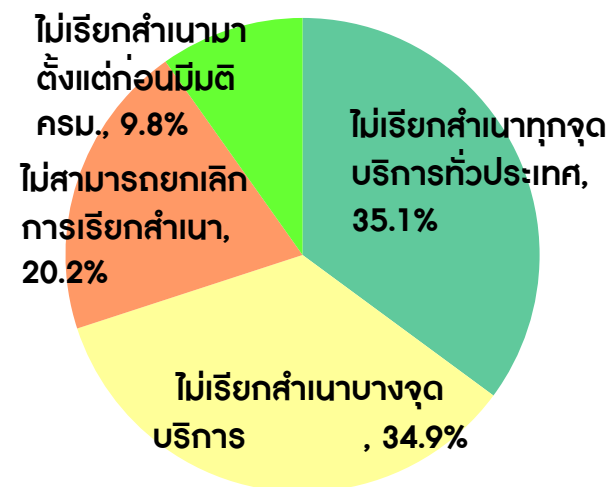
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 301)

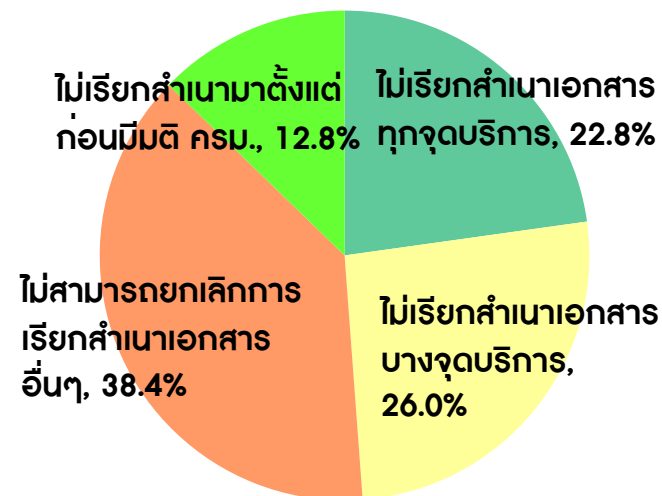
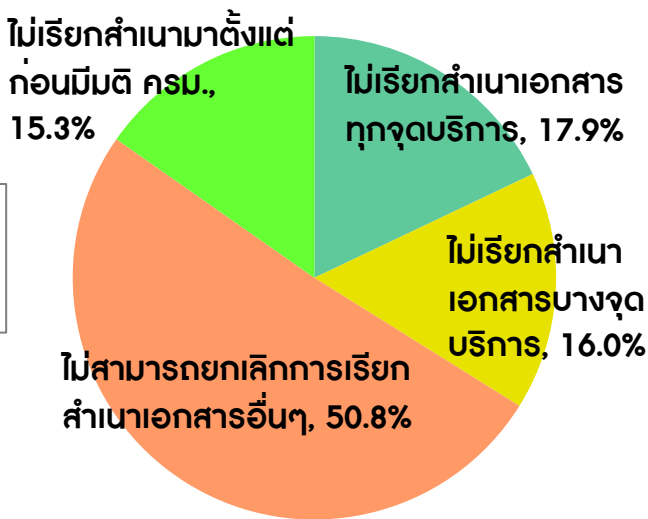


หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)



การให้บริการโดยไม่เรียกสำเนา
เอกสารอื่นๆ ที่ออกโดยราชการ



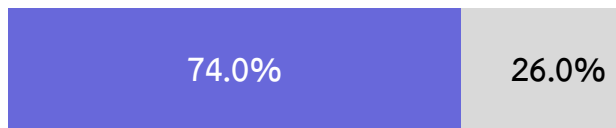
3.3 Customer Experience

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 301)

■ มี ■ ไม่มี

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้
ก่อนพัฒนาบริการหลัก



หน่วยงานระดับจังหวัด

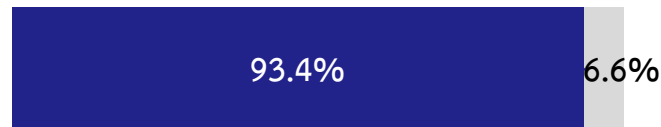
(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

■ มี ■ ไม่มี

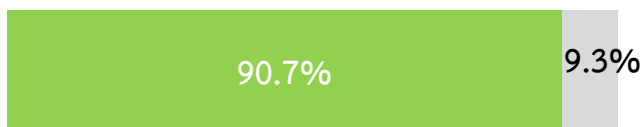


การให้ข้อมูลและเปิดโอกาส
ให้ผู้รับบริการ
แสดงความคิดเห็นต่อบริการ

■ มี ■ ไม่มี



■ มี ■ ไม่มี



ช่องทางให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น	กรม	จังหวัด
จำนวนผู้ตอบ	281	1,230
Website	95.0%	84.5%
Facebook Messenger	82.9%	82.5%
Call Center	74.7%	50.2%
Line/Line@/Line Official	55.2%	52.5%
Twitter	29.5%	2.0%
Instagram	18.9%	1.4%
Chat Bot	14.6%	7.4%

3.3 Customer Experience

หน่วยงานระดับกรม

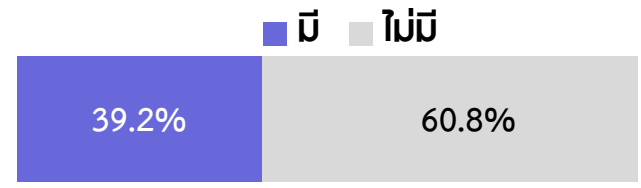
(จำนวนผู้ตอบ 301)

■ มี ■ อยู่ระหว่างดำเนินการ ■ ไม่มี

การประเมินความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ
ต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงาน



การเผยแพร่ผลการประเมิน
ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการต่อบริการดิจิทัล



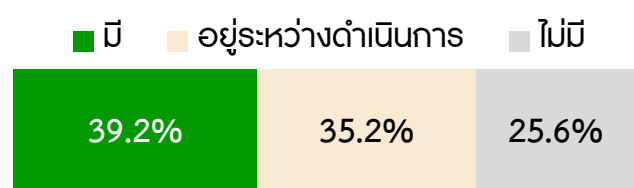
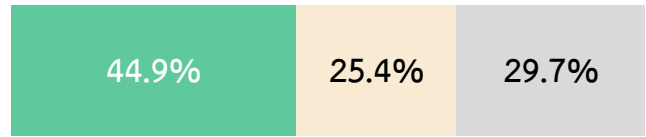
การนำผลการประเมิน
ความพึงพอใจมาปรับปรุง
คุณภาพบริการ



หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

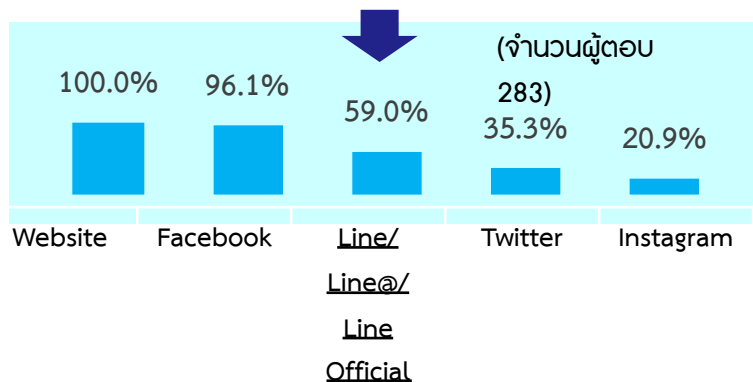
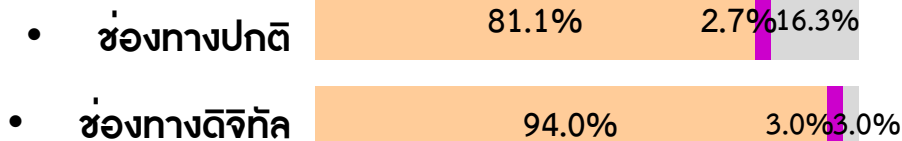
■ มี ■ อยู่ระหว่างดำเนินการ ■ ไม่มี



3.4 Promote for Using Digital

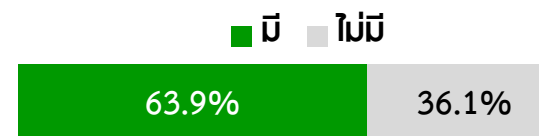
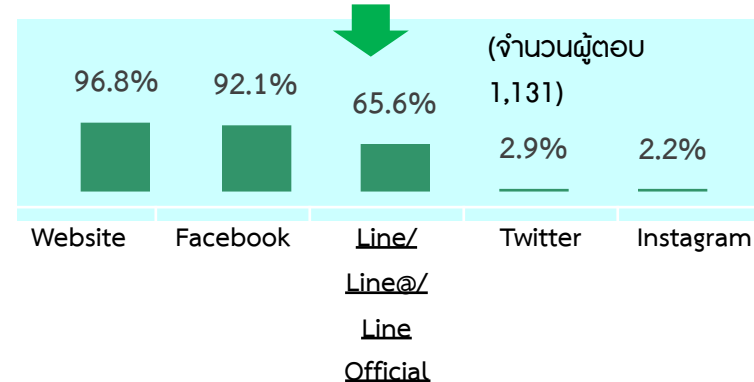
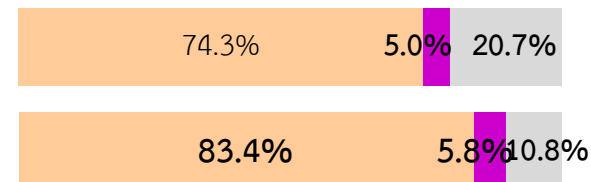
หน่วยงานระดับกรม

ช่องทางการประชาสัมพันธ์
บริการดิจิทัลของหน่วยงาน
(จำนวนผู้ตอบ 301)



หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)





ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office Practices)

ระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล

4.1 Internal Integration

หน่วยงานระดับกรม

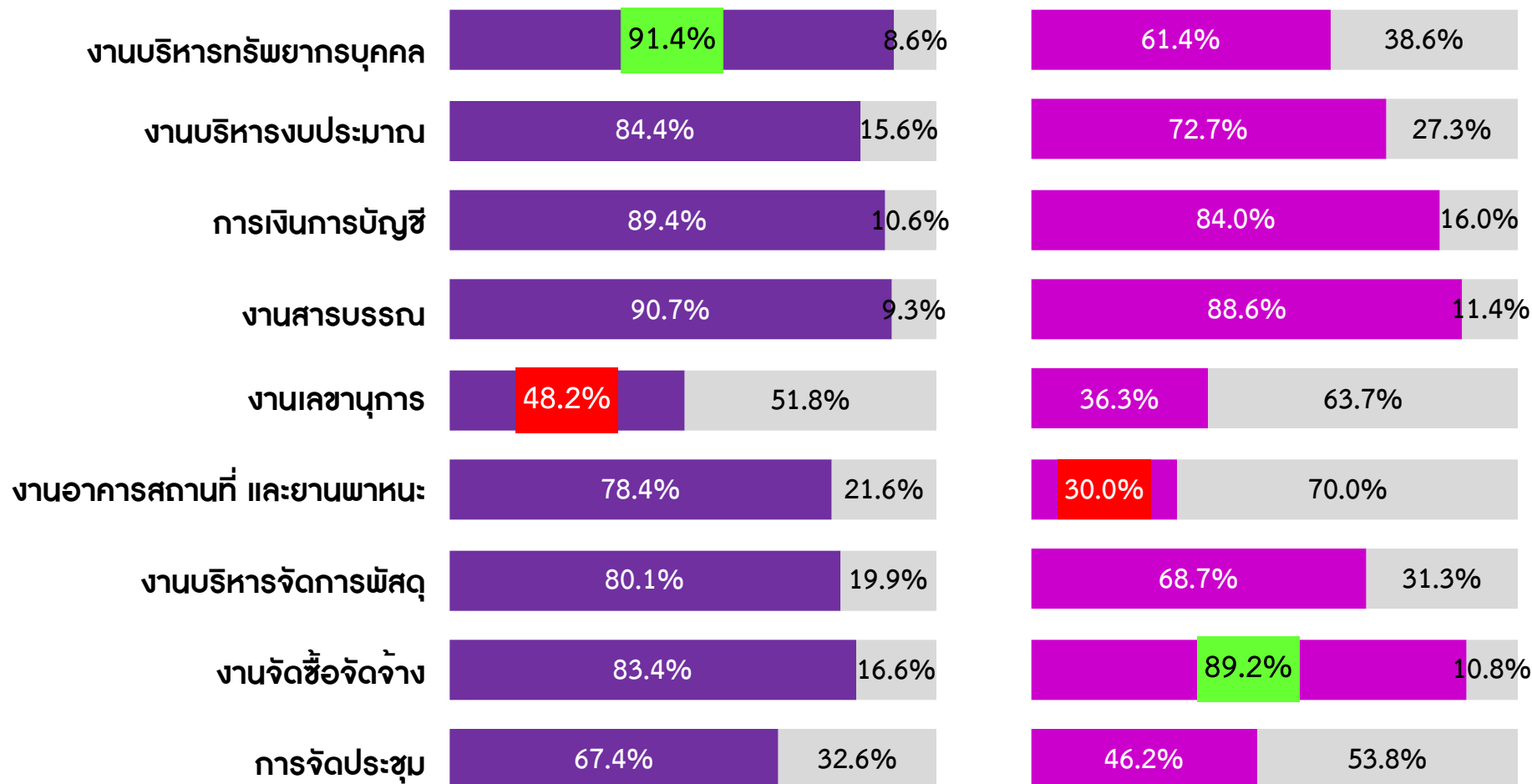
(จำนวนผู้ตอบ 301)

■ มี ■ ไม่มี

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

■ มี ■ ไม่มี

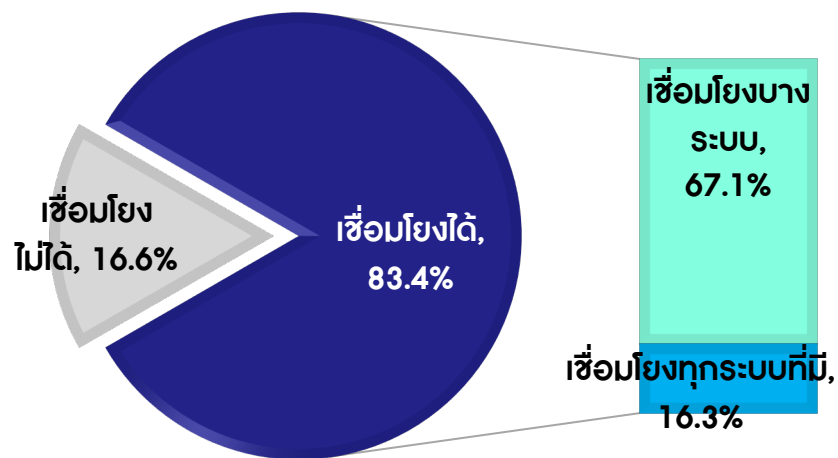


4.1 Internal Integration

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน

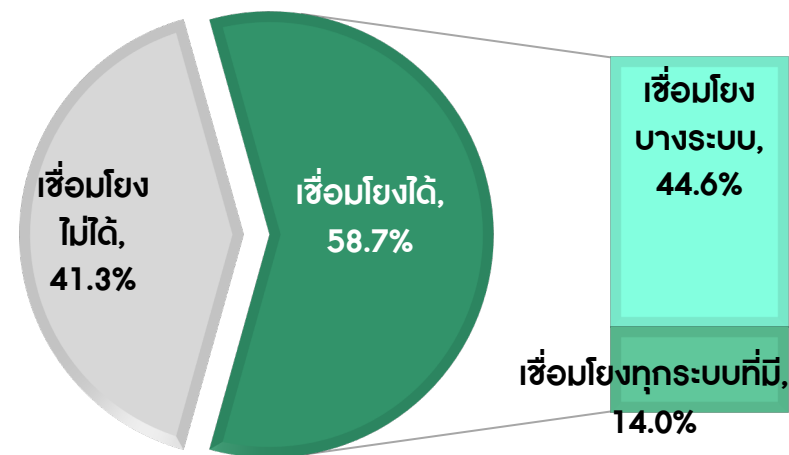
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 295)



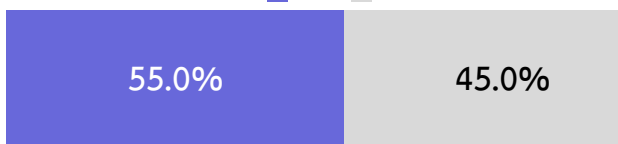
หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,268)



ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานมีการใช้งานครอบคลุมถึงหน่วยงานในระดับภูมิภาค

(จำนวนผู้ตอบ 300)



ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

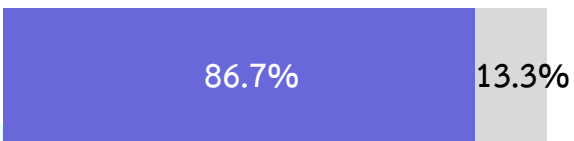
4.2 External Integration

หน่วยงานระดับกรม

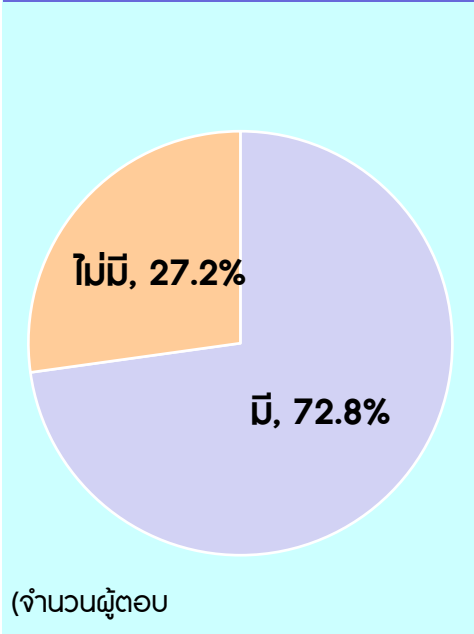
(จำนวนผู้ตอบ 301)

■ มีความจำเป็น ■ ไม่มีความจำเป็น

ความจำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงข้อมูล
ในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก



การดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล
ในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก

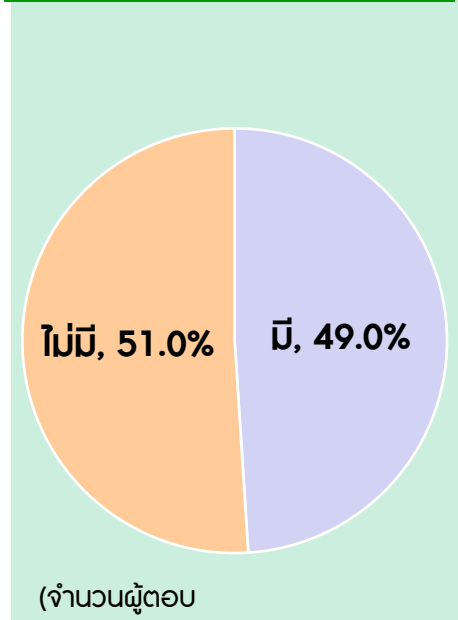
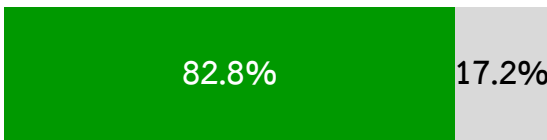


(จำนวนผู้ตอบ 261)

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

■ มีความจำเป็น ■ ไม่มีความจำเป็น



(จำนวนผู้ตอบ 1,123)

รูปแบบของการส่งเอกสารติดต่อราชการกับ
หน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 301)

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

1. รูปแบบเอกสารส่งทางไปรษณีย์/โทรสาร/พนักงานส่งเอกสาร

85.1%

82.2%

2. รูปแบบดิจิทัล

88.7%

90.9%

2.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

86.4%

87.5%

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)

32.6%

63.6%

ความจำเป็นต้องรับ/ส่งเอกสาร
ราชการแบบกระดาษควบคู่ไปกับแบบ
ดิจิทัล ยกเว้นกรณีเรื่องสำคัญ

ไม่จำเป็น,
12.7%

จำเป็น,
87.3%

ไม่จำเป็น,
19.4%

จำเป็น,
80.6%

(จำนวนผู้ตอบ 267)

(จำนวนผู้ตอบ 1,234)

ข้อเสนอแนะ:
ส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-
Saraban) ในการรับส่งเอกสาร
และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
กับการรับ/ส่งเอกสารราชการ
ในรูปแบบกระดาษ รวมถึง
ปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบ
การทำงานให้เอื้อต่อการ
ยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาล
ดิจิทัลมากขึ้น



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

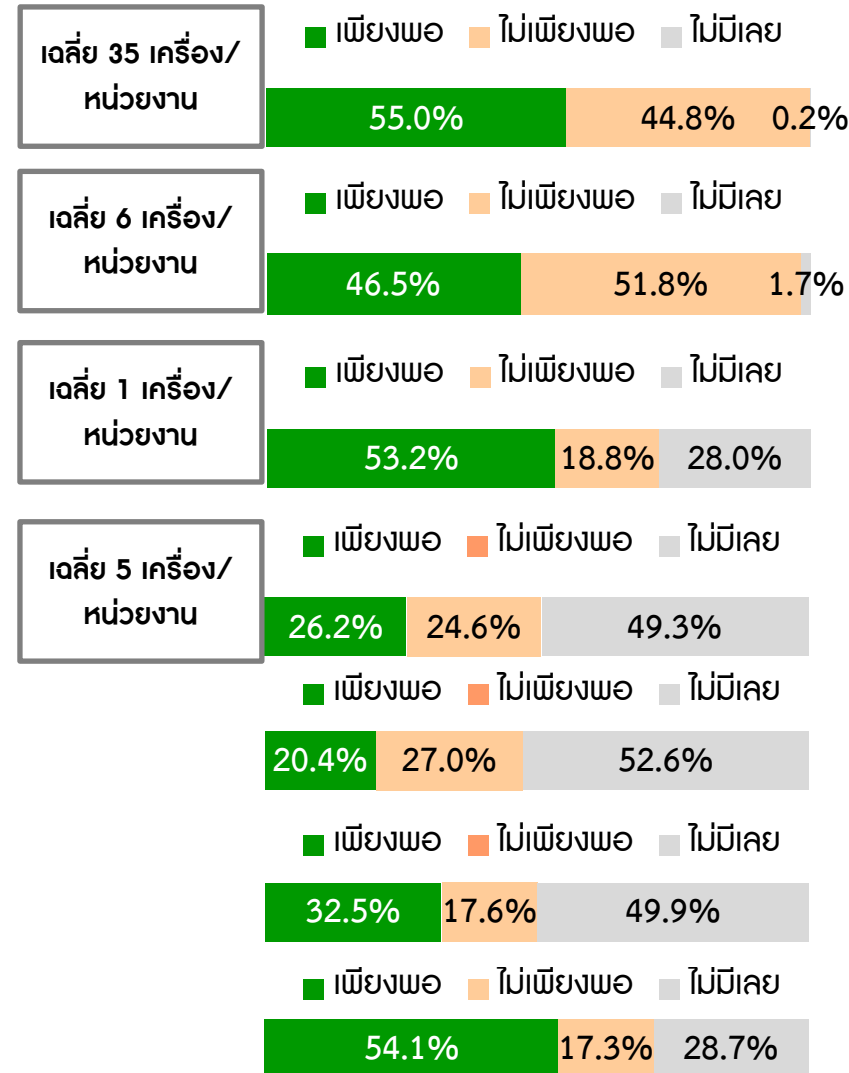
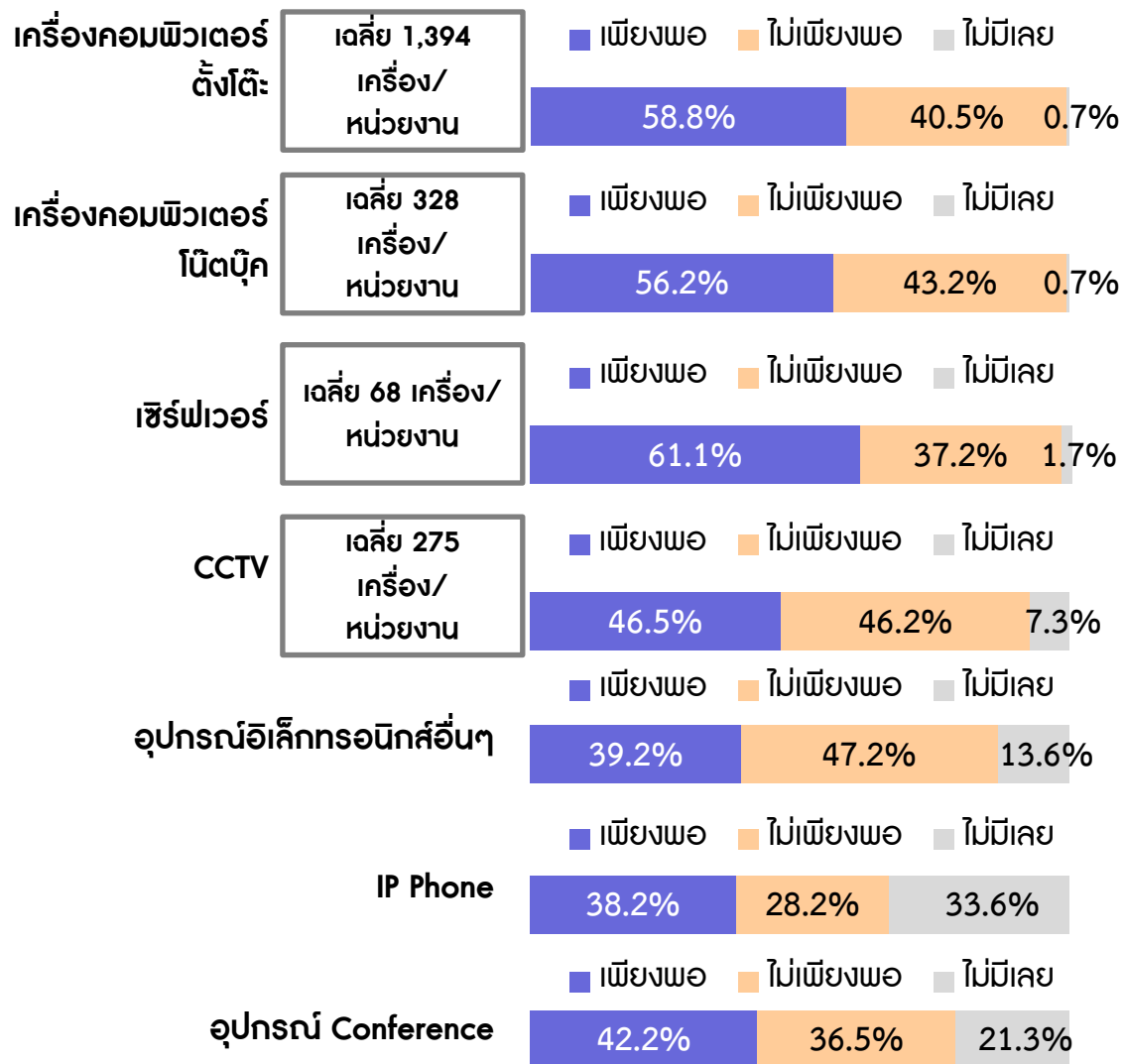
5.1 Reliability Infrastructure

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 301)

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,356)



5.1 Reliability Infrastructure

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

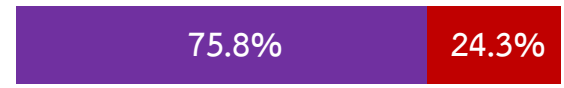
การจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ

(จำนวนผู้ตอบ 301)

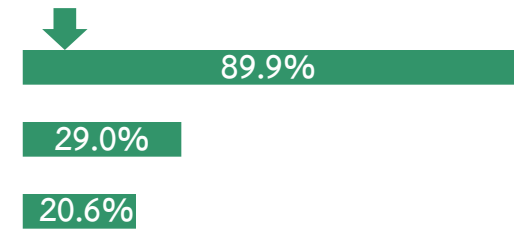
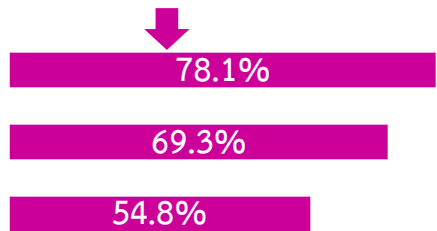
(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

■ มี ■ ไม่มี

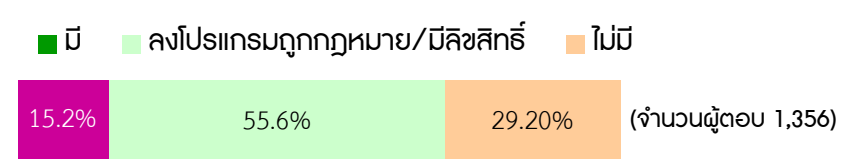
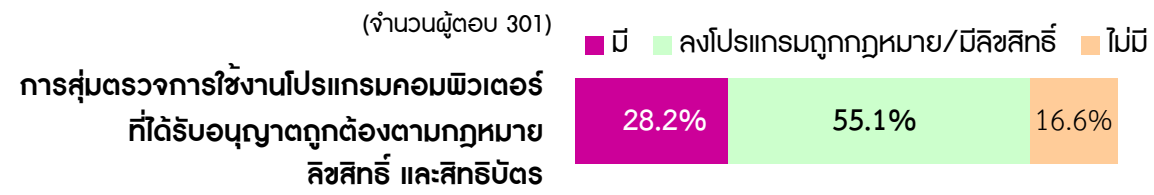
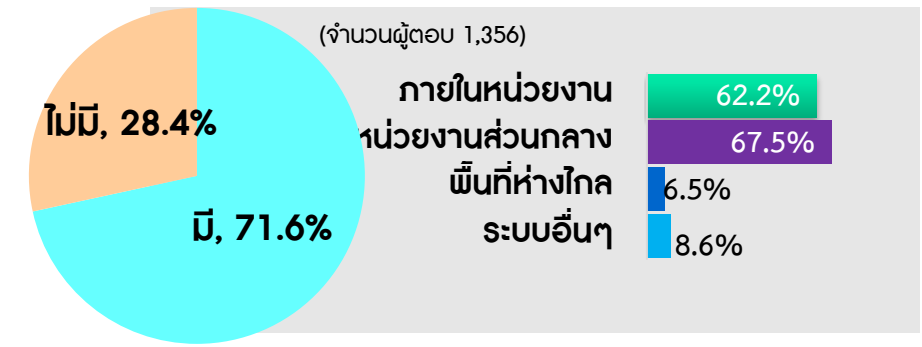
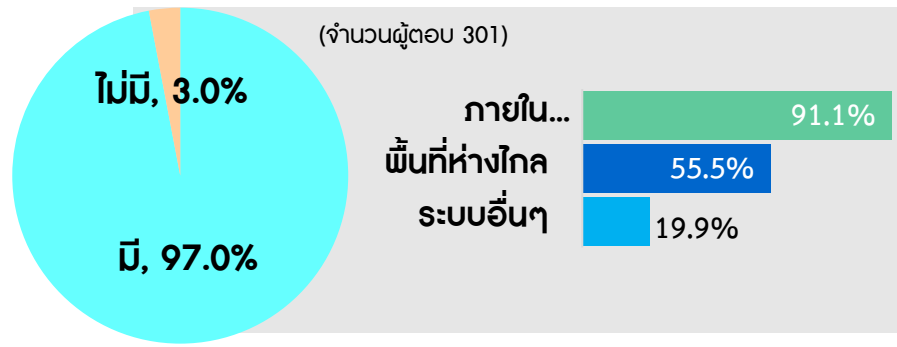
■ มี ■ ไม่มี



- ทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process)
- ทำกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process)
 - ทดสอบตามสถานการณ์ที่ได้จัดทำในแผน BCP



การบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน



5.2 Data Management

หน่วยงานระดับกรม

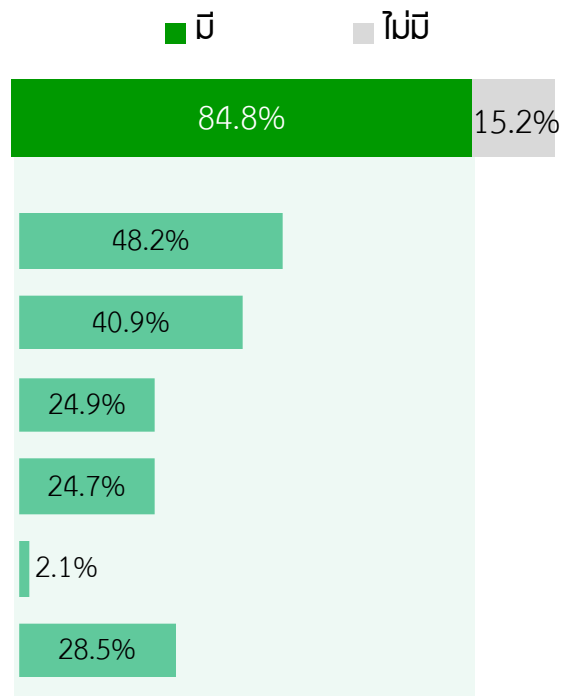
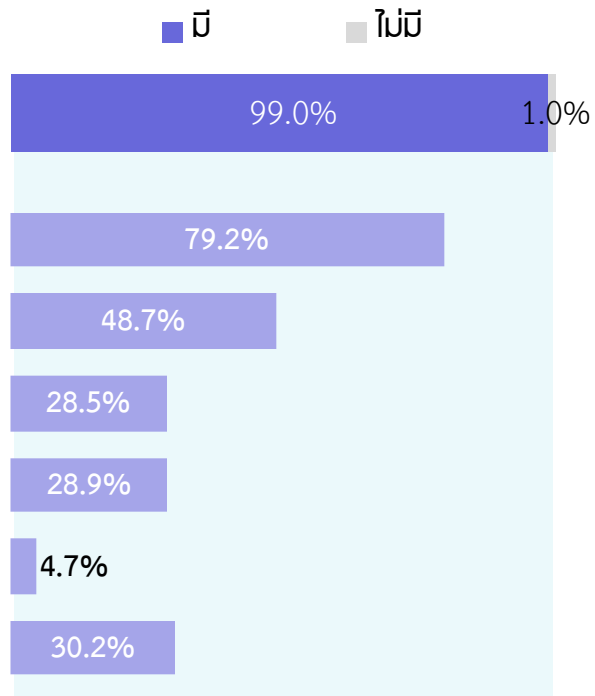
(จำนวนผู้ตอบ 301)

หน่วยงานระดับจังหวัด

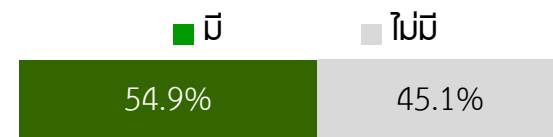
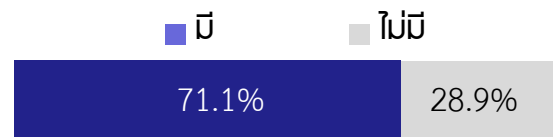
(จำนวนผู้ตอบ 1,356)

การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน

- รายวัน หรือ Real-time
- รายเดือน
- รายไตรมาส
- รายปี
- นานกว่าหนึ่งปีครึ่ง
- เป็นครั้งคราว/ไม่แน่นอน



การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้



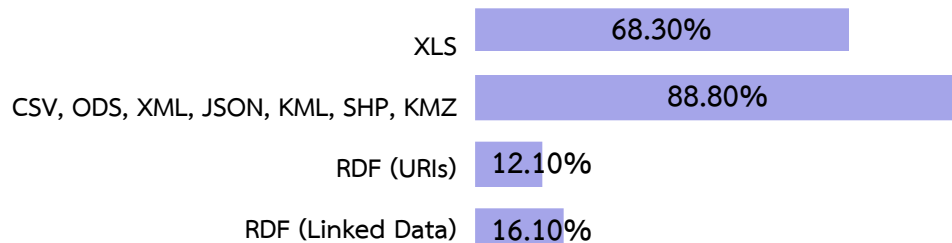
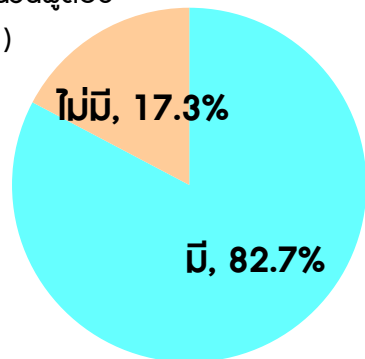
ข้อเสนอแนะ:
 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐ ทั้งแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

5.2 Data Management

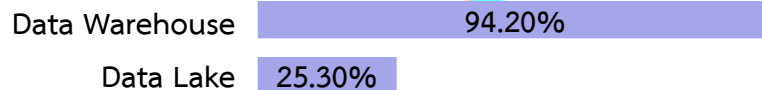
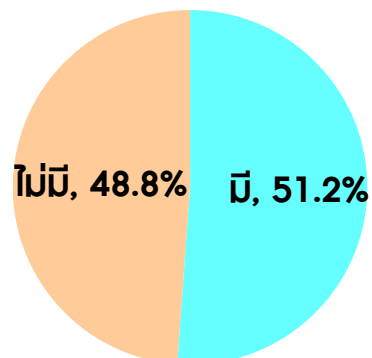
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ
301)

การจัดทำข้อมูลในรูปแบบต่างๆ
เพื่อเตรียมการเชื่อมโยงข้อมูล
กับหน่วยงานภายนอก

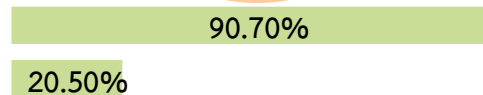
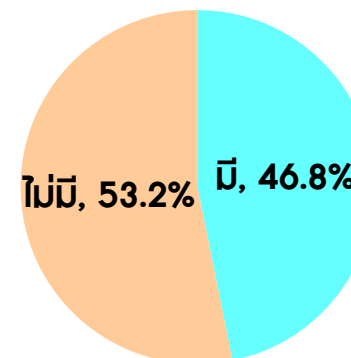
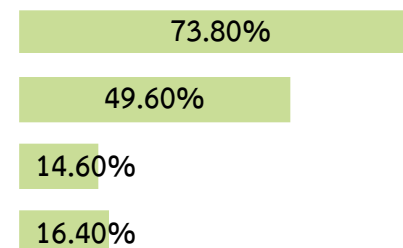
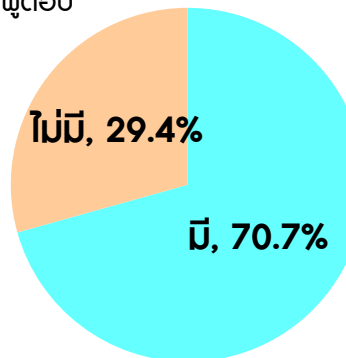


การจัดทำ Data Warehouse
และ/หรือ Data Lake



หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ
1,356)

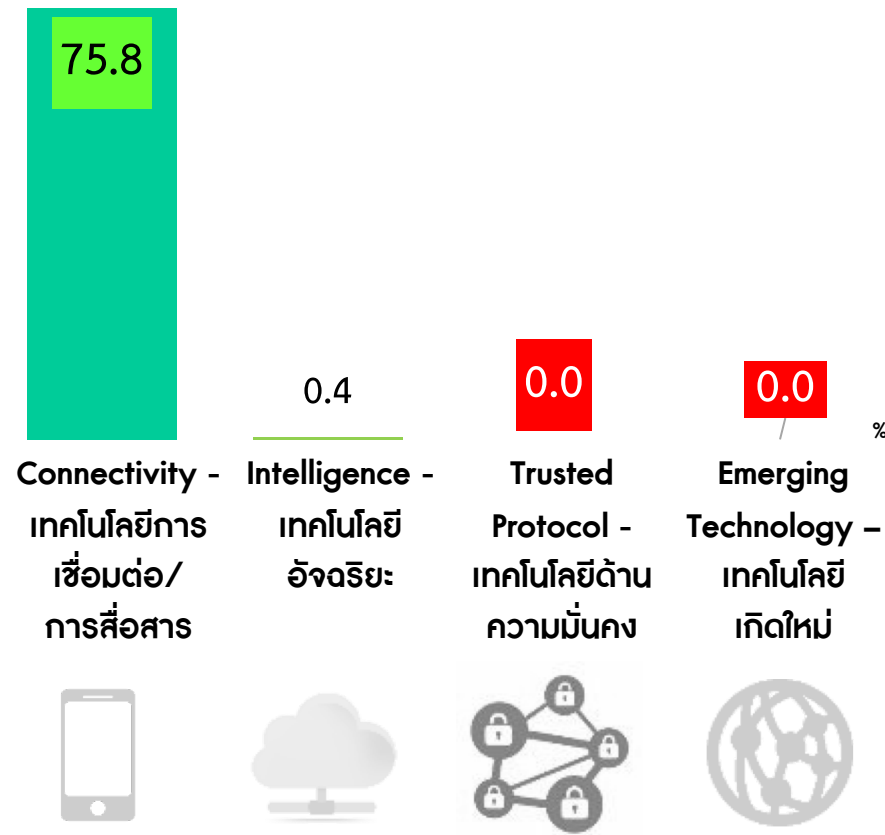
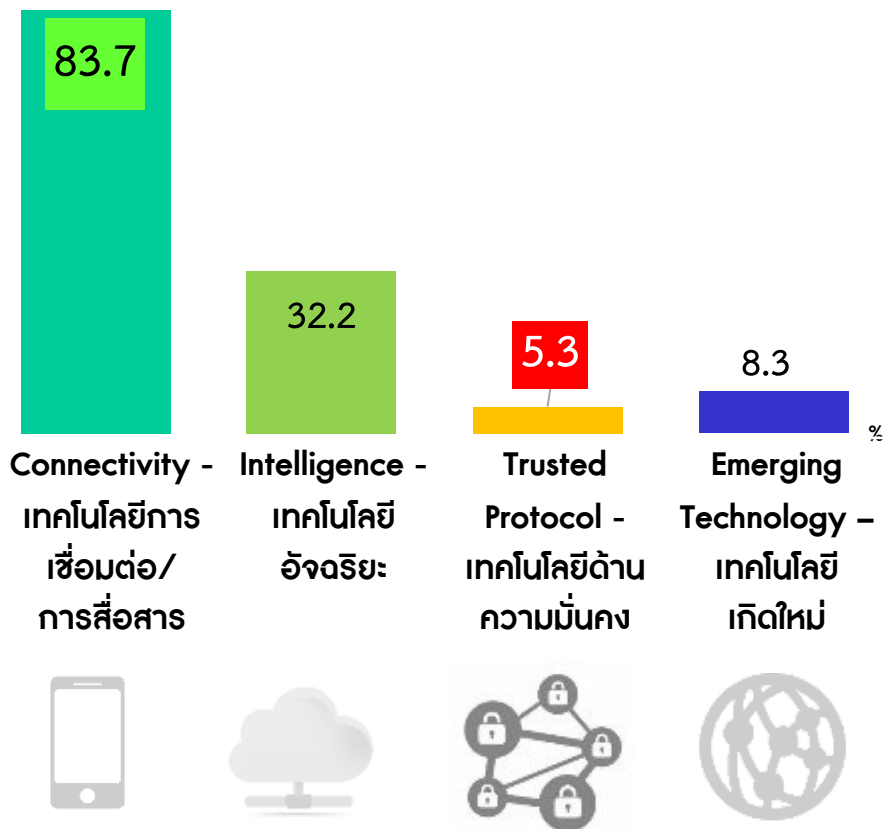




ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานระดับกรม (301 หน่วยงาน)

หน่วยงานระดับจังหวัด (1,356 หน่วยงาน)



ข้อเสนอแนะ:

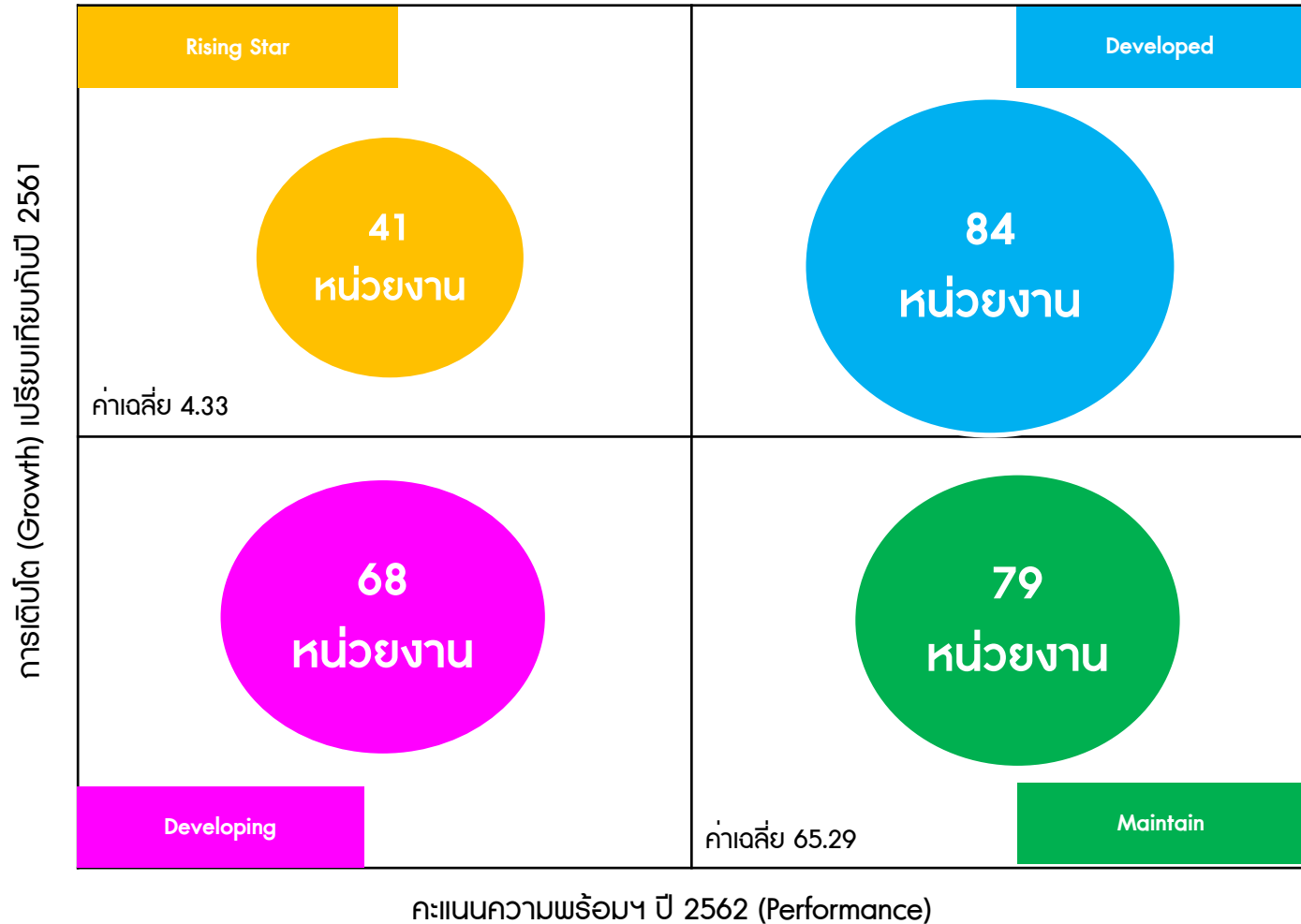
สร้างความรู้ความเข้าใจและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวทางนี้ และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการทำงานภาครัฐ

การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรม



แบบที่ 1 ประยุกต์จาก BCG Model (Boston Consulting Group Model)

หน่วยงานระดับกรมที่นำผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ มาจัดกลุ่มมีจำนวนทั้งสิ้น 272 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 90.37 จากจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 301 หน่วยงาน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งปี 2562 และปี 2561





แบบที่ 1 ประยุกต์จาก BCG Model (Boston Consulting Group Model)

หน่วยงานระดับกรมที่นำผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ มาจัดกลุ่มมีจำนวนทั้งสิ้น 20 กระทรวง

การเติบโต (Growth) เปรียบเทียบกับปี 2561	Rising Star 7 กระทรวง		Developed 4 กระทรวง
	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงกลาโหม - กระทรวงยุติธรรม - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงอุตสาหกรรม - กระทรวงแรงงาน - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - สำนักนายกรัฐมนตรี 		<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงศึกษาธิการ - กระทรวงการคลัง - กระทรวงการต่างประเทศ - กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
	ค่าเฉลี่ย 4.66 <ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงวัฒนธรรม - กระทรวงมหาดไทย 	ค่าเฉลี่ย 67.05	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงพาณิชย์ - กระทรวงพลังงาน - กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
	Developing 6 กระทรวง		Maintain 3 กระทรวง

คะแนนความพร้อมฯ ปี 2562 (Performance)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการสำรวจ ปี 2562



- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานแผนของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้
- รัฐบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เพียงพอ
- รัฐบาลควรเร่งประกาศใช้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ



- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้พร้อมต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในมิติต่างๆ
- รัฐบาลควรสร้างความพร้อมทักษะดิจิทัลแก่หน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค



- รัฐบาลควรพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และให้เป็นไปตามความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน



- รัฐบาลควรพัฒนาระบบบริหารงานกลาง (Smart Back Office Solution) เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล
- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล



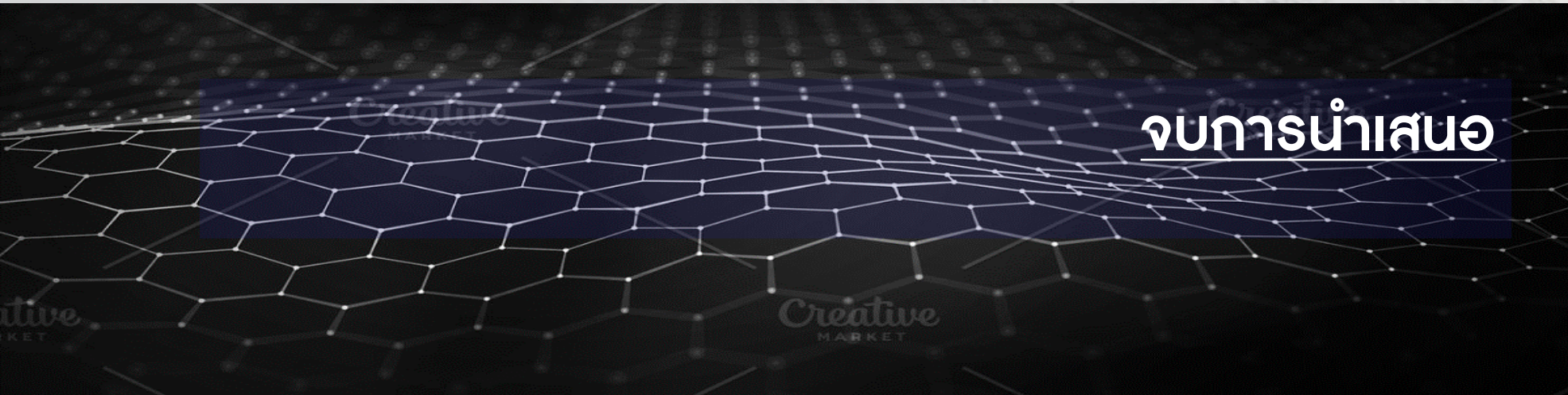
- รัฐบาลควรกำหนดมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ
- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชน
- หน่วยงานกลางส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, IoT, AI, Block Chain เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล
- รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) และเร่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางนี้
- หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการทำงาน และการบูรณาการข้ามหน่วยงาน รวมถึงกฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น
- รัฐบาลควรพิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความยืดหยุ่นทั้งในส่วนของการประกวดราคา เอกสารหลักฐาน ข้อกำหนดคุณสมบัติ และระยะเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ต้องปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

รางวัลสำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับ กรม จำนวน ๑๐ รางวัล

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
การไฟฟ้านครหลวง
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
การประปาส่วนภูมิภาค
สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

รางวัลสำหรับจังหวัด จำนวน ๕ รางวัล

ร้อยเอ็ด
ลำพูน
ระนอง
เพชรบูรณ์
อุตรดิตถ์



จบการนำเสนอ





1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Integration) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) พร้อมทั้งพิจารณาของบประมาณ โดยมุ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว
2. รัฐบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เพียงพอ ส่วนระบบงานสำคัญ หรือระบบที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณแบบบูรณาการ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามเป้าหมาย
3. รัฐบาลควรเร่งประกาศใช้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานใช้เป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

1. รัฐบาลควรกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรภาครัฐให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่จะเข้ามาทดแทน พัฒนาทักษะของบุคลากรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้
 - (1) ปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
 - (2) กำหนดให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เป็นตำแหน่งประจำและขยายระยะเวลาดำรงตำแหน่งนานขึ้น เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรม
 - (3) ทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทั้งหมด ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด
 - (4) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
 - (5) พัฒนาทักษะเพื่อสนับสนุนการบูรณาการระบบภายในรัฐบาลทั้งในแนวราบและแนวตั้ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นทักษะเชิงเทคนิค
2. รัฐบาลควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้หน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค และส่งเสริมให้เกิดการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารงานและการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม



ด้านบริการภาครัฐ

1. รัฐบาลควรพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และให้เป็นไปตามความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่าน Kiosk เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ
3. หน่วยงานจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ
4. รัฐบาลควรส่วนกลางควรรักษาสมดุลระหว่างการจัดหา/พัฒนาระบบ/บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลาง กับการให้สิทธิ์หน่วยงานส่วนภูมิภาคในการจัดหา/พัฒนา/ต่อยอดระบบ/บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายพื้นที่
5. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ (Participation) และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (Feedback)



ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

1. รัฐบาลควรพัฒนาระบบบริหารงานกลาง (Smart Back Office Solution) เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยจัดทำระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบจดหมายราชการและการสั่งการดิจิทัล ระบบห้องประชุมและยานพาหนะ ระบบบริหารงานกลางอื่นๆ
2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล



ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

1. รัฐบาลควรกำหนดมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ
2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชน



ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

1. หน่วยงานกลางส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, IoT, AI, Block Chain เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม และตรงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดยกระดับการทำงานของภาครัฐอย่างก้าวกระโดด และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ



ด้านการเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูล

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล
2. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อกำหนดที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
3. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) และเร่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางนี้



ด้านกฎหมายและกฎระเบียบภาครัฐ

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการทำงาน และการบูรณาการข้ามหน่วยงาน รวมถึงกฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น
2. รัฐบาลควรพิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความยืดหยุ่นทั้งในส่วนของกระบวนการ เอกสารหลักฐาน ข้อกำหนดคุณสมบัติ และระยะเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ต้องปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว