



## EGA เดินหน้าสำรวจความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระดับจังหวัด เผยผลปีแรก "พะเยา" โดดเด่นที่สุด เตรียมหนุนนโยบายร่วมกับกระทรวงฯ เพิ่มศักยภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ

นางสาววิไลลักษณ์ ชวลีวัฒนกุล ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ MDE เปิดเผยว่า จากผลสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ประจำปี 2559 นี้ เมื่อเทียบกับการสำรวจในระดับกรมช่วงที่ผ่านมา นับเป็นมิติใหม่ของการขับเคลื่อนภาครัฐทุกระดับเพื่อมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกับโมเดลไทยแลนด์ 4.0 โดยให้ความสำคัญการเพิ่มศักยภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหน่วยงานหลักควบคู่ไปกับหน่วยงานทั่วทุกภูมิภาคที่ให้บริการใกล้ชิดประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ โครงการนี้จึงนับเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้เห็นถึงสภาพการพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานระดับจังหวัดอย่างเป็นรูปธรรม สามารถก้าวข้ามจากการดำเนินงานของภาครัฐแบบดั้งเดิม เข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อส่งต่อบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในทุกพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั่วถึง และเท่าเทียม ด้วยความมุ่งมั่นของรัฐบาลที่มีแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนอีกทั้งหน่วยงานต้นสังกัดในระดับกระทรวง และกรมต่างๆ มีแผนงานและทรัพยากรที่ชัดเจน คาดว่าในระดับจังหวัดจะมีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบก้าวกระโดดในช่วงต่อไปได้

ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ EGA เปิดเผยว่า EGA ได้ดำเนินงานตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561) เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปพร้อมกัน จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่สะท้อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับ จึงริเริ่มจัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ประจำปี 2559 ขึ้นเป็นครั้งแรก ผลจากการสำรวจพบว่า คะแนนระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดในภาพรวมได้ 53.3 คะแนน จาก 100 คะแนน โดยแบ่งเป็น ด้านการบริการภาครัฐ (Government Service) ค่าเฉลี่ย 48.4 คะแนน, ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร (Back Office) ค่าเฉลี่ย 50.9 คะแนน, ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ค่าเฉลี่ย 57.7 คะแนน, ด้านนโยบายและกฎระเบียบ (Policy & Regulation) ค่าเฉลี่ย 59.3 คะแนน และด้านบุคลากร (Human Resources) ค่าเฉลี่ย 54.7 คะแนน

โดยมีการสำรวจทั้ง 76 จังหวัด ซึ่งไม่รวมกรุงเทพฯ สำรวจจังหวัดละ 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้เป็นตัวแทนที่สำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของจังหวัด โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสำรวจฯ 466 หน่วยงาน จาก 532 หน่วยงาน คิดเป็น 88%

ทั้งนี้ จากการสำรวจพบว่า ด้านการบริการภาครัฐ ได้ 48.4 คะแนน โดย 99% ของหน่วยงานใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางหลักในการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้ 50.9 คะแนน โดยหน่วยงาน 90% มีการใช้ระบบการบริหารจัดการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานทั้ง 100% มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบบริการไปยังหน่วยงานต้นสังกัด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ 57.7 คะแนน พบว่าหน่วยงานประมาณ 47% มีอุปกรณ์ IT และระบบเครือข่ายในการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มีระบบการสำรองข้อมูลไปยัง กระทรวง และกรมต้นสังกัด 65% และ 60% มีการ

### ■ Enabling Complete & Secure e-Government ■

สำรวจข้อมูลในหน่วยงาน **ด้านนโยบายและกฎระเบียบ** ได้ 59.3 คะแนน โดยแผนพัฒนาหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดมีการพัฒนาด้าน IT ใน 2 ประเด็น โดยเน้นด้านการเปิดเผยข้อมูล บุคลากรข้อมูลถึง 90% ขณะที่งบประมาณหลักด้าน IT ของหน่วยงานกว่า 90% ได้รับการจัดสรรจากกระทรวง กรม ต้นสังกัดเป็นหลัก แต่ 45% ของหน่วยงานระบวงงบประมาณด้าน IT ยังไม่เพียงพอ

สำหรับ**ด้านบุคลากร** ได้ 54.7 คะแนน โดยหน่วยงานกว่า 70% เห็นว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานระดับจังหวัดยังมีไม่เพียงพอต่อการทำงาน แต่อาศัยการมอบหมายงานดูแลเว็บไซต์ และระบบ IT ให้เจ้าหน้าที่ประจำในหน่วยงาน และหน่วยงาน 66% ให้ความสำคัญการฝึกอบรมบุคลากรในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเป็นหลัก

ส่วน**ด้านบริการภาครัฐ** ได้คะแนนเฉลี่ย 48.4 คะแนน โดยแบ่งเป็น 1. การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้ 43.4 คะแนน 2. ช่องทางให้บริการ ซึ่งได้คะแนน 62% 3. ความครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ได้ 16.1 คะแนน 4. การประชาสัมพันธ์การบริการ ได้ 60 คะแนน 5. การบริการโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ได้ 51.2 คะแนน และ 6. การเปิดเผยข้อมูล ได้ 57.7 คะแนน

ในด้าน**ช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์**จากผลสำรวจพบว่า อยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ สูงถึง 99.1% ตามมาด้วยเครือข่ายสังคมออนไลน์ 63.4% โดยมีตู้บริการเอนกประสงค์ของรัฐ (Government Kiosk) มาเป็นอันดับสาม 10.1% และอันดับสุดท้ายคือ แอปพลิเคชัน ที่จังหวัดพัฒนาขึ้นเอง 2.1% โดยแอปพลิเคชันเป็นการบริการที่หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง มีเพียงบางจังหวัดเท่านั้นที่พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นเองสำหรับประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

สำหรับ**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย 57.7 คะแนน คะแนนด้านอุปกรณ์ IT และระบบเครือข่าย ได้ 52.7 คะแนน โดยจำนวนอุปกรณ์และระบบ IT ที่ได้รับการจัดสรรมีจำนวนที่ค่อนข้างเพียงพอ แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัยได้คะแนน 66.3 คะแนน หน่วยงาน 90% มีการกำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยด้าน IT และมีหน่วยงานเพียง 35% ที่มีการดำเนินการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ

**ด้านนโยบายและกฎระเบียบ** ได้คะแนนเฉลี่ย 59.3 คะแนน แบ่งเป็นความสอดคล้องของนโยบายและแผนงาน 59.6 คะแนน, การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ 59.3 คะแนน, การจัดสรรงบประมาณ 47.8 คะแนน, การปฏิบัติตามกฎระเบียบ 70.5 คะแนน ซึ่งหน่วยงานกว่า 80% นำประเด็นการพัฒนาทางด้าน e-Government ของประเทศเป็นแนวทางการพัฒนาแผนฯ ของหน่วยงานโดยประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ 1. การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน 2. การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่น และ 3. การพัฒนาบริการภาครัฐด้วย ICT นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้าน IT โดยจำกัดสิทธิการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบมากที่สุด ตามมาด้วยการมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการระบุตัวตนของเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูล

สุดท้าย ความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด **ด้านบุคลากร** ได้คะแนนเฉลี่ย 54.7 คะแนน แบ่งเป็น ความพอเพียงของบุคลากรด้าน IT ได้ 57.4 คะแนน และศักยภาพของบุคลากรด้าน IT ได้ 52.1 คะแนน หน่วยงานระดับจังหวัดกว่า 70% ไม่มีตำแหน่งที่รองรับเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง แต่จะให้บุคลากรในตำแหน่งอื่นเข้ามาทำหน้าที่แทน หรือหน่วยงานต้นสังกัดจากส่วนกลางเป็นผู้ดูแลให้ ขณะที่มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการเป็นหลัก ตามมาด้วยบุคลากรในระดับหัวหน้างานและระดับผู้บริหาร ส่วนเนื้อหาอบรมที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือ การรักษาความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ พบว่า จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยมีช่องทางในการติดต่อกับประชาชนหลากหลาย ทั้งช่องทางการร้องเรียนของประชาชนผ่านเว็บบอร์ดสำนักงาน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในจังหวัด เพื่อติดตามผลการร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เผยแพร่เอกสารในรูปแบบ Word Excel ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ มีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ชัดเจนภายใต้ประกาศของจังหวัด และมีความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดในทุกหน่วยงาน

จากการรวบรวมข้อมูลสถานการณ์การพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศในระดับจังหวัด ปี 2559 นี้ นับเป็นจุดเริ่มต้น ที่สามารถสะท้อนภาพและประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการ

## ■ Enabling Complete & Secure e-Government ■

พัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่างๆ อันจะนำไปสู่การจัดทำนโยบายในระดับประเทศ เพื่อให้สามารถ  
ก้าวข้ามปัญหา อุปสรรค และเพื่อจุดประกายความท้าทายสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบาย Digital  
Thailand ได้อย่างเต็มรูปแบบ

สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ [www.ega.or.th/th/contentlist/931/11671/](http://www.ega.or.th/th/contentlist/931/11671/)

\*\*\*\*\*

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ  
ส่วนสื่อสารและส่งเสริมการตลาด  
ชัชมนต์ สมาร์ท / วรารัฐ หาญไพโรจน์ขจร / สุวินันท์ ฤกษ์สง่า  
โทรศัพท์ 02 612 6000 ต่อ 3406, 3405

■ Enabling Complete & Secure e-Government ■

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)  
ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์  
เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2612 6000 โทรสาร 0 2612 6011-2



Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)  
17th Floor, Bangkok Thai Tower Building  
108 Rangnam Rd. Phayathai, Rachathevi, Bangkok 10400, Thailand.  
Tel. (+66) 2612 6000 Fax. (+66) 2612 6011-2 <http://www.ega.or.th>