

2019

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562

โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)



DGA

Digital Government Development Agency

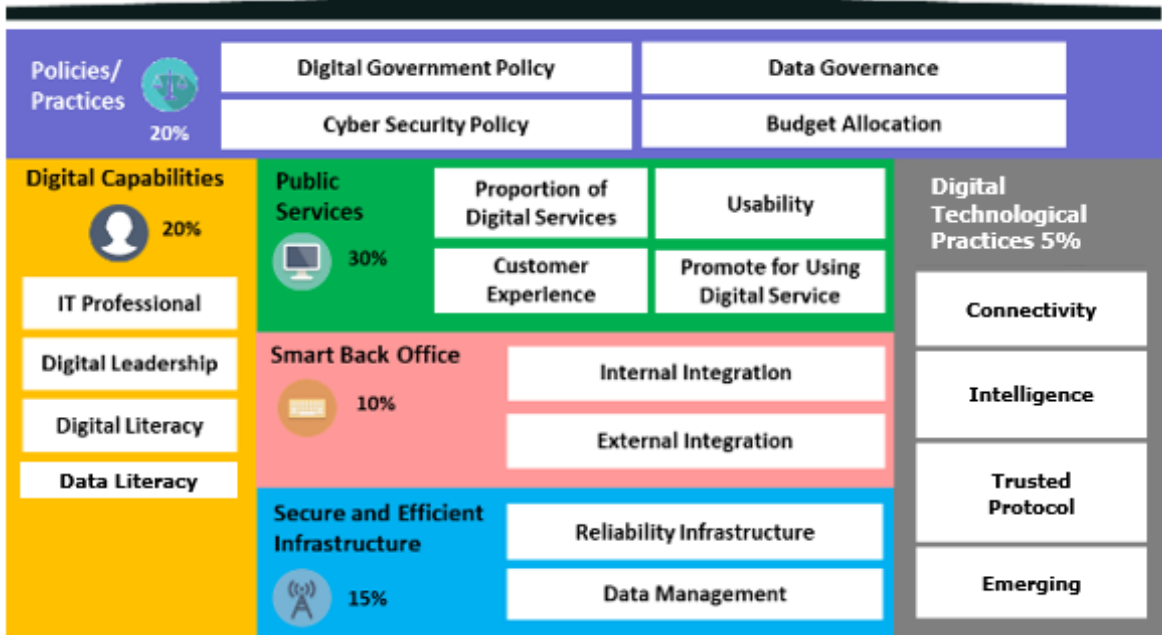
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานภาพการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย ตลอดจนการดำเนินโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ อีกทั้งหน่วยงานต่าง ๆ จะได้ทราบถึงสถานการณ์การพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา และยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายในหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

โครงการสำรวจฯ ประจำปี 2562 สพร. ดำเนินการพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2562 โดยการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จัดการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนารอบการสำรวจและแบบสำรวจ และได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นต่อกรอบและแบบสำรวจร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสำรวจ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาแบบสำรวจให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และเป็นไปตามบริบทการทำงานของภาครัฐไทย ซึ่งสามารถสรุปกรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562 ตามแผนภาพดังต่อไปนี้

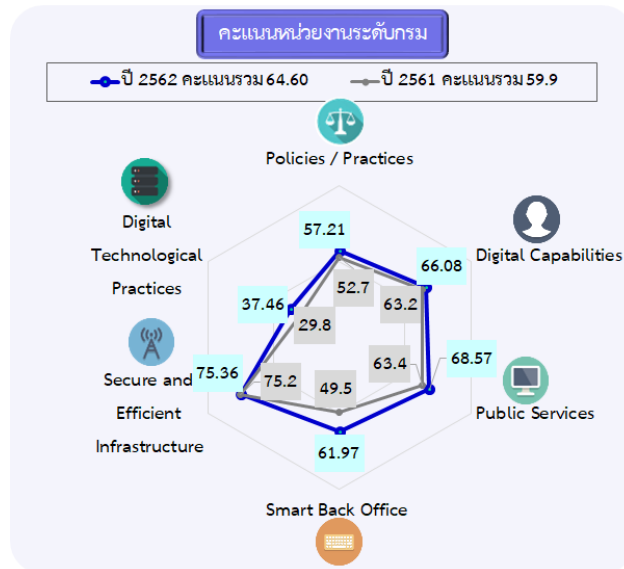
กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562



การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562 ได้ทำการสำรวจหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 323 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 301 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 93.2 และทำการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้งหมด 1,533 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 1,356 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.5 ซึ่งในแต่ละจังหวัดมีหน่วยงานตอบกลับไม่ต่ำกว่า 16 หน่วยงาน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนหน่วยงานที่สำรวจในแต่ละจังหวัด โดยสามารถสรุปผลการสำรวจได้พอสังเขป ดังนี้

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี

2562



หน่วยงานภาครัฐระดับกรมโดยรวมมีคะแนนระดับความพร้อมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลอยู่ที่ 64.60 คะแนน จาก 100 คะแนน โดยมีมิติที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มิติด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนอยู่ที่ 75.36 คะแนน รองลงมา คือ มิติด้านบริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนอยู่ที่ 68.57 คะแนน ตามมาด้วย มิติด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มิติด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) และมิติด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 66.08 คะแนน 61.97 คะแนน และ 57.21 คะแนน ตามลำดับ ส่วนมิติที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีคะแนนอยู่ที่ 37.46 คะแนน โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

หน่วยงานภาครัฐระดับกรมเกือบทุกหน่วยงาน (ร้อยละ 98) มีการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลให้มีความน่าเชื่อถือ โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.8) มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management

Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการตรวจสอบข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งานได้ตามปกติ (ร้อยละ 99.3) และมีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน (ร้อยละ 97) โดยมีการสำรองข้อมูลในสำนักงาน (ร้อยละ 91.1) และพื้นที่ห่างไกล (ร้อยละ 55.5) ซึ่งอาจจะต้องมีกระตุ้นให้หน่วยงานสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลมากขึ้น เพื่อเพิ่มการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูล

ในส่วนของการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐ หน่วยงานระดับกรมเกือบทุกหน่วยงาน (ร้อยละ 99) มีส่วนร่วมการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยส่วนใหญ่เป็นการอัปเดตแบบรายวัน หรือ Real-time นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมจำนวนมาก (ร้อยละ 82.7) มีการจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม หน่วยงานบางหน่วยงาน (ร้อยละ 28.9) ยังไม่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ โดยส่วนหนึ่งระบุเหตุผลว่า ยังไม่ทราบแนวทางในการจัดทำ และขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ 56.3) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานภาครัฐถึงแนวทางในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

บริการภาครัฐ (Public Services)

หน่วยงานภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.8) มีบริการหลักที่เป็นบริการดิจิทัลแล้ว โดยมีช่องทางดิจิทัลที่ให้ผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ (ร้อยละ 83.1) Mobile Application (ร้อยละ 23.1) และ Kiosk (ร้อยละ 4.6) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐควรเร่งพัฒนาบริการหลักให้อยู่ในรูปแบบ Mobile Application เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่าน Kiosk เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมควรคำนึงถึงการออกแบบบริการดิจิทัลให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน และสามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น อาทิเช่น มีระบบค้นหาข้อมูลระดับสูง แสดงคีย์บอร์ด (Keyword) ที่ค้นหาบ่อย หรือระบบเดาคำ การเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

ถึงแม้ว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่จะมีบริการหลักในรูปแบบบริการดิจิทัลแล้ว แต่หน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 23.3) ยังไม่สามารถยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านที่ทางราชการออกให้จากประชาชน โดยมีเหตุผล คือ ต้องการใช้เป็นหลักฐาน, ไม่มีระบบรองรับ/ไม่ได้เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร, ยังต้องใช้เพื่อการยืนยันตัวตน/เพื่อความปลอดภัย, ทำตามระเบียบหน่วยงาน/ทำตามกฎ/ทำตามกฎหมาย ดังนั้น จึงควรสนับสนุนเรื่องระบบที่จะช่วยในการดำเนินการเพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน จึงควรผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาแก้ไข

กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน รวมถึงสำเนาเอกสารอื่น ๆ

ทั้งนี้ หน่วยงานระดับกรมมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานทั้งช่องทางดิจิทัล (ร้อยละ 94) และผ่านช่องทางปกติ (ร้อยละ 81.1) โดยเป็นการกระตุ้นเพื่อเพิ่มจำนวนการใช้บริการดิจิทัล สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานระดับกรมมีความตื่นตัวในการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้าถึงบริการดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้ดังกล่าวแล้ว หน่วยงานควรนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ และควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนพัฒนาบริการหลัก เพื่อให้บริการดิจิทัลตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้อัตราการใช้งานสูงขึ้น

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

บุคลากรภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.4) มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้ข้อมูลเพื่อการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic) จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ข้อมูลเพื่อการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) มากขึ้น

ทั้งนี้ หากแบ่งทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 7 มิติ และแบ่งทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 5 มิติ เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากรในการทำงานทางด้านดิจิทัล พบว่า บุคลากรภาครัฐมีความโดดเด่นด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน มีคะแนน 3.57 และ 4.01 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล อยู่ระหว่าง 3.39 – 3.57 คะแนน และค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐาน อยู่ระหว่าง 3.51 – 4.01 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5

ในส่วนของผู้นำด้านดิจิทัล (Digital Leadership) หน่วยงานภาครัฐระดับกรม มีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (CIO) ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 31.9) โดยมีเหตุผลที่ไม่เข้าร่วมการอบรม คือ เข้ารับตำแหน่งใหม่ (ร้อยละ 27.5) และติดภารกิจ (ร้อยละ 15.2) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า CIO ของหน่วยงานไม่ได้ถูกแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ CIO โดยเฉพาะ แต่เป็นตำแหน่งที่ควบคู่กับตำแหน่งงานหลัก ทำให้ CIO มีภารกิจค่อนข้างมาก อย่างไรก็ดี หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมและการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO เนื่องจาก CIO ถือเป็นส่วนสำคัญหลักต่อทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กร นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับบุคลากรในระดับผู้บริหารแล้ว หน่วยงานควรพิจารณาเพิ่มตำแหน่ง

ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้นด้วย เนื่องจากหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.4) เห็นว่า จำนวนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงพอต่อภารกิจ ซึ่งต้องรองรับภาระงานที่ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 99.7) มีระบบบริหารจัดการภายใน (Internal Integration) ที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว แต่ยังมีระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการในหน่วยงานบางระบบที่ยังมีการใช้เป็นส่วนน้อย เช่น ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 48.2) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 67.4) นอกจากนี้ ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการขึ้นเอง โดยเฉพาะระบบงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ (ร้อยละ 99.2) ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 98.6) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 96.6) โดยระบบส่วนใหญ่ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาระบบกลางสนับสนุนการทำงานที่ให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้ร่วมกัน เพื่อการบูรณาการและลดความซ้ำซ้อนในการใช้งบประมาณ

ในส่วนของระบบบริหารจัดการภายนอกของ (External Integration) หน่วยงานระดับกรมพบว่า หน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 27.2) ยังต้องพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ หน่วยงานที่ส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 86.4) ส่งในรูปแบบอีเมล มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 32.6) ที่ส่งเอกสารโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) นอกจากนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.1) ยังต้องส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการ ในรูปแบบที่ไม่ใช่ดิจิทัล โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.3) ระบุว่ายังจำเป็นต้องมีการรับ/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับระบบการรับส่งเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากต้องการเก็บเป็นหลักฐาน (ร้อยละ 95.3) และใช้สำหรับสั่งการภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 62.7) ดังนั้น ควรส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ในการรับส่งเอกสาร และจำเป็นต้องแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบการทำงานให้เอื้อต่อการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)

หน่วยงานระดับกรมจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 69.8) มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลแล้ว หากยังมีหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 24.6) อยู่ระหว่างจัดทำแผนฯ และหน่วยงานส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 5.7) ยังไม่มีการจัดทำแผนฯ โดยแผนฯ ที่จัดทำส่วนใหญ่จัดทำในรูปแบบของกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยกระดับการทำงาน (ร้อยละ 98.1) แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ

องค์กรที่มีการระบุถึงยุทธศาสตร์หรือโครงการด้านดิจิทัลในการพัฒนาหน่วยงาน (ร้อยละ 90.5) แผนเฉพาะด้านดิจิทัล เช่น แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนปฏิบัติการดิจิทัล เป็นต้น (ร้อยละ 90.5) ทั้งนี้ ควรกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้ครบทุกหน่วยงาน

ในส่วนของการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) พบว่า มีหน่วยงานระดับกรมจำนวนน้อย (ร้อยละ 6.3) ที่มีการดำเนินการและประกาศนโยบายด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมเพียงบางหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่าน data.go.th (ร้อยละ 59.8 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการเปิดเผยข้อมูล) จึงควรมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่าน data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งาน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด อีกทั้ง มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนแล้ว การจัดสรรงบประมาณถือเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ โดยจากการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน หรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐมากที่สุด (ร้อยละ 34.53) ขณะที่ งบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน มีเพียงร้อยละ 4.64 และร้อยละ 1.41 ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนว่า หน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและการศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนงบประมาณที่ได้รับต้องงบประมาณที่ขอเพื่อพัฒนาระบบกลางให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกัน (41.80%) ค่อนข้างน้อย หน่วยงานผู้อนุมัติงบประมาณจึงควรให้ความสำคัญต่องบประมาณเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว เพราะจะเป็นการสร้างระบบ/แพลตฟอร์มกลางและยกระดับให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ

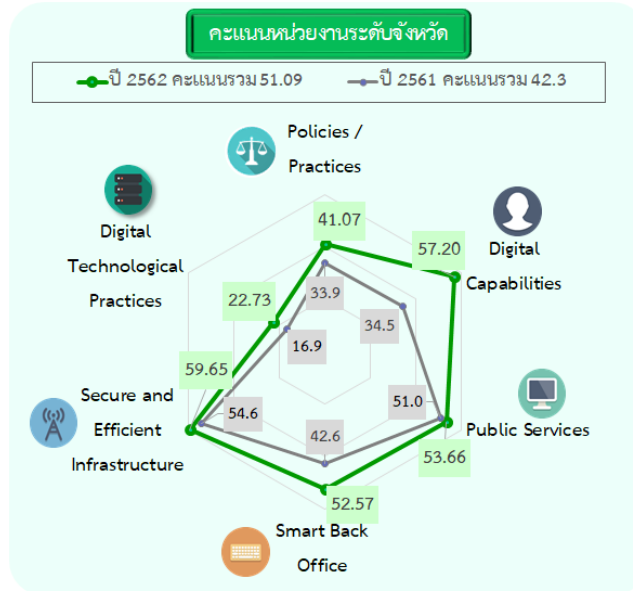
ทั้งนี้ ในมิติของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมต้องเร่งให้ความสำคัญกับนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 62.1) ที่รับรู้และดำเนินการตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) และมีหน่วยงานจำนวนน้อย (ร้อยละ 18.1) ที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ในหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 หน่วยงานส่วนใหญ่ยังใช้วิธีการพื้นฐาน คือ ป้องกันไวรัส/Malware

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานภาครัฐระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.7) มีการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น มาประยุกต์ใช้เข้ากับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ซึ่งถือเป็นการนำจุดแข็งของประเทศไทยที่มีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรค่อนข้างสูงมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ

อย่างไรก็ดี หน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 32.2) ยังมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence) เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น และหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 5.3) มีการนำเทคโนโลยีด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Trusted Protocol) เช่น Block Chain เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรให้ความรู้ความเข้าใจและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวตั้ง และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการทำงานภาครัฐ

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัดประจำปี 2562



หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดโดยรวมมีคะแนนระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ที่ 51.09 คะแนน จาก 100 คะแนน โดยมีมิติที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มิติด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนอยู่ที่ 59.65 คะแนน รองลงมา คือ มิติด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนอยู่ที่ 57.20 คะแนน ตามมาด้วย มิติด้านบริการภาครัฐ (Public Services) มิติด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) และมิติด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 53.66 คะแนน 52.57 คะแนน และ 41.07 คะแนน ตามลำดับ ส่วนมิติที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีคะแนนอยู่ที่ 22.73 คะแนน โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลให้มีความน่าเชื่อถือ โดยหน่วยงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.5) มีการตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญไว้อย่างสามารถใช้งานได้ตามปกติ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.6) มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน (ร้อยละ 71.6) โดยเป็นการสำรองข้อมูลที่

หน่วยงานส่วนกลาง (ร้อยละ 67.5) นอกจากนี้ ยังพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อยมีการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (ร้อยละ 21.1) ดังนั้น หน่วยงานกรมต้นสังกัดควรสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคจัดทำกระบวนการดังกล่าว เพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูล

ในส่วนของการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.8) มีการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐให้พร้อมใช้งานด้วยวิธีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน และมีการจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก (ร้อยละ 70.7) แต่มีอุปสรรคจากการที่หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบครึ่ง (ร้อยละ 45.1) ไม่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ ดังนั้น หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานถึงแนวทางในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ผู้นำด้านดิจิทัล (Digital Leadership) CIO มีความพร้อมในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลโดยนำระบบดิจิทัลมาปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานในจังหวัด (ร้อยละ 97.3) แต่ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับ CIO มากนัก เพราะมีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 25.3) เนื่องจากยังไม่ถึงรอบการอบรมและเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง จึงควรพิจารณาในการจัดหลักสูตรที่จำเป็นเพื่ออบรมความพร้อมของ CIO โดยไม่ต้องรอให้ถึงรอบการอบรม

บุคลากรทั่วไปของหน่วยงานระดับจังหวัดมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ร้อยละ 89.5) หากแบ่งทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 7 มิติ และแบ่งทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 5 มิติ พบว่า ทักษะบุคลากรด้านดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.54 – 3.06 คะแนน) และทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐอยู่ในระดับที่ดี (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.18 – 3.78 คะแนน) โดยมีความโดดเด่นด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (3.06 คะแนน) และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน (3.78 คะแนน) หน่วยงานระดับจังหวัดยังมีอุปสรรค คือ มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงไม่เพียงพอ จึงต้องใช้เจ้าหน้าที่สายงานอื่นมาปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแทน (ร้อยละ 69.6) ดังนั้น กรมต้นสังกัดจึงควรพิจารณาถึงจำนวนตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัดในสังกัด และอาจ

พิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนภูมิภาค

บริการภาครัฐ (Public Services)

หน่วยงานระดับจังหวัดมีความพร้อมในการให้บริการภาครัฐ โดยมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล (ร้อยละ 83.4) และผ่านช่องทางปกติ (ร้อยละ 74.3) มีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัล (ร้อยละ 63.9) แต่ยังมีสัดส่วนของบริการหลักที่เป็นดิจิทัลไม่มากนัก (ร้อยละ 52) อีกทั้ง ช่องทางดิจิทัลที่หน่วยงานใช้ในการให้บริการแบบผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service) ที่มากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ (ร้อยละ 74.9) ตามมาด้วย Mobile Application (ร้อยละ 23.4), Kiosk (ร้อยละ 4.8) ดังนั้น หน่วยงานกรมต้นสังกัด จึงควรกระตุ้นให้หน่วยงานในสังกัดนำบริการดิจิทัลไปให้บริการประชาชนได้จริง และ ควรส่งเสริมให้ใช้ Kiosk สำหรับให้บริการประชาชนมากขึ้น เพราะสามารถใช้บริการได้โดยง่ายโดยไม่ต้องออนไลน์

นอกจากนี้ ยังควรกระตุ้นให้หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการมากขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานระดับกรมที่มีสาขาในส่วนภูมิภาคควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในส่วนภูมิภาคมาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อเพิ่มอัตราการใช้งานบริการดิจิทัล ตลอดจนควรให้ความสำคัญในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ จะทำให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้งานสูงขึ้น

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.1) มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว แต่ยังมีบางระบบที่ยังมีการใช้เป็นส่วนน้อย เช่น ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 36.3) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 46.2) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการในหน่วยงาน นอกจากนี้ ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการโดยกรมต้นสังกัด โดยเฉพาะระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 78.5) งานสารบรรณ (ร้อยละ 75.50) และงานบริหารงบประมาณ (ร้อยละ 65.80) ดังนั้น ควรมีการพัฒนาระบบกลางสนับสนุนการทำงานของภาครัฐที่ให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้ร่วมกันเพื่อการบูรณาการและเป็นการใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบที่ไม่ซ้ำซ้อน

อีกทั้ง หน่วยงานยังต้องพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายนอก เพราะหน่วยงานระดับจังหวัดบางส่วน (ร้อยละ 51) ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.2) ต้องส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบที่ไม่ใช่ดิจิทัล อีกทั้ง หน่วยงานที่ระบุว่าส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่

(ร้อยละ 87.5) ส่งในรูปแบบอีเมล มีเพียงร้อยละ 63.6 ที่ส่งเอกสารโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) และหน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.6) ระบุว่ายังจำเป็นต้องมีการรับ/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับระบบการรับส่งเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากต้องการเก็บเป็นหลักฐาน (ร้อยละ 97.6) และใช้สำหรับสั่งการภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 58.6) ดังนั้น นอกจากจะส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ในการรับส่งเอกสารแล้ว ยังจำเป็นต้องแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)

หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่าน data.go.th ไม่มากเท่าที่ควร (ร้อยละ 42.7 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการเปิดเผยข้อมูล) จึงต้องมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่าน data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งาน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด

ส่วนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงานระดับจังหวัดยังควรเร่งพัฒนา เพราะมีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 (ร้อยละ 17.9) สำหรับเรื่องการจัดสรรงบประมาณประจำปีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในเสริมสร้างความพร้อมในการดำเนินงานตามนโยบายด้านรัฐบาลดิจิทัล พบว่า มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 24) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เหตุผลส่วนใหญ่ คือ ดำเนินการโดยส่วนกลาง ส่งผลต่อการที่หน่วยงานไม่มีการจัดทำโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล ในปีงบประมาณ 2562 (ร้อยละ 50) ดังนั้น กรมต้นสังกัดจึงควรพิจารณาในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานระดับจังหวัดตามความจำเป็น หรือบริหารจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายลงไปถึงหน่วยงานระดับจังหวัด

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.8) มีการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสารมาประยุกต์ใช้เข้ากับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐได้ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาที่ดีในการให้บริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ยังมีข้อจำกัดที่แทบไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Intelligence (ร้อยละ 0.4) และไม่มีการใช้เทคโนโลยี Trusted Protocol เลย หน่วยงานกรมต้นสังกัดจึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานได้สังกัดนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการ

ให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวคิด และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการทำงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย

ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานให้ สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่าน ระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) การเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูล (Integration) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) ศูนย์กลาง ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) พร้อมทั้งพิจารณาของงบประมาณ โดยมุ่งสนับสนุนการ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว

2. รัฐบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เพียงพอ ส่วนระบบงาน สำคัญ หรือระบบที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณแบบ บูรณาการ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามเป้าหมาย

3. รัฐบาลควรเร่งประกาศใช้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ใช้เป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

1. รัฐบาลควรกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรภาครัฐให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่จะเข้ามาทดแทน พัฒนา ทักษะของบุคลากรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน โดยพิจารณา ประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) ปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- (2) กำหนดให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เป็นตำแหน่งประจำและขยาย ระยะเวลาดำรงตำแหน่งนานขึ้น เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เห็นผลที่เป็น รูปธรรม
- (3) ทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทั้งหมด ตามที่สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด
- (4) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
- (5) พัฒนาทักษะเพื่อสนับสนุนการบูรณาการระบบภายในรัฐบาลทั้งในแนวราบและแนวตั้ง ซึ่งไม่ จำเป็นต้องเป็นทักษะเชิงเทคนิค

2. รัฐบาลควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้หน่วยงานภาครัฐ ส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค และส่งเสริมให้เกิดการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารงานและการ ให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม

ด้านบริการภาครัฐ

1. รัฐบาลควรพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิด บริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และให้เป็นไปตามความต้องการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่าน Kiosk เพื่อให้ ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ ดิจิทัลของภาครัฐ

3. หน่วยงานจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

4. รัฐบาลควรส่วนกลางควรรักษาสมดุลระหว่างการจัดหา/พัฒนาระบบ/บริการเทคโนโลยี สารสนเทศจากส่วนกลาง กับการให้สิทธิ์หน่วยงานส่วนภูมิภาคในการจัดหา/พัฒนา/ต่อยอดระบบ/บริการ แบบเฉพาะเจาะจงรายพื้นที่

5. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) โดย ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ บริการ (Participation) และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (Feedback)

ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

1. รัฐบาลควรพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

2. รัฐบาลควรพัฒนาระบบบริหารงานกลาง (Smart Back Office Solution) เพื่อส่งเสริมการ ดำเนินงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยจัดทำระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบจดหมายราชการและการสั่งการ ดิจิทัล ระบบจองห้องประชุมและยานพาหนะ ระบบบริหารงานกลางอื่นๆ

3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานใน รูปแบบดิจิทัล

ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

1. รัฐบาลควรกำหนดมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของ หน่วยงานของรัฐ

2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชน

3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process: BCP) โดยมีการทดสอบตามสถานการณ์ที่ได้จัดทำในแผน BCP

ด้านการเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูล

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล

2. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

3. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) และเร่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางนี้

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

1. รัฐบาลควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, IoT, AI, Block Chain เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมและตรงกับบริบทของหน่วยงาน

ด้านกฎหมายและกฎระเบียบภาครัฐ

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการทำงาน และการบูรณาการข้ามหน่วยงาน รวมถึงกฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น

2. รัฐบาลควรพิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความยืดหยุ่นทั้งในส่วนของกระบวนการ เอกสารหลักฐาน ข้อกำหนดคุณสมบัติ และระยะเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ต้องปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	2
1. บทนำ.....	18
1.1 ความเป็นมา.....	18
1.2 วัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ.....	19
2. กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562.....	19
3. ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562....	21
3.1 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรม	22
3.2 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับจังหวัด	30
4. การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรมจากผลการสำรวจ	36
5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย	39
ภาคผนวก ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding).....	46

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา

จากนโยบายรัฐบาลที่มุ่งมั่นผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ที่ผ่านมารัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่านนโยบายและมติ ครม. ต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญคือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559 - 2561) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีซึ่งได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์ กำกับดูแล โดย สพร. เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

โดยการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาประกอบด้วย การพัฒนารอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในระดับภาพรวมประเทศไทย ซึ่งเทียบเคียงกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล การสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และจัดทำรายงานผลการสำรวจ รวมทั้งการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจ

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสำรวจติดตามความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562 ขึ้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย โดยปรับปรุงการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

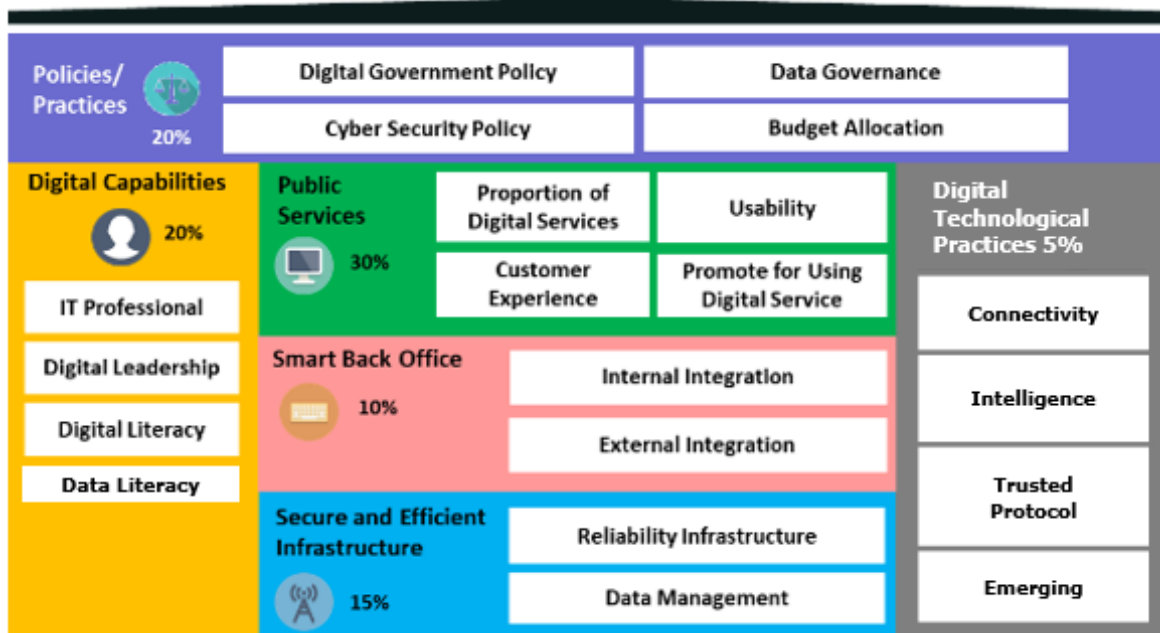
1.2 วัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ

1. เพื่อพัฒนาปรับปรุงแบบสำรวจ เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนภาพความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างแท้จริง และมีความน่าเชื่อถือ

2. เพื่อสำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ และการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม

3. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลผลสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศนำไปใช้ เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ

2. กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2562



กรอบการสำรวจฯ หน่วยงานระดับกรมและจังหวัด ปี 2562 ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 6 ด้าน ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) คำนวณร้อยละ 20 โดยประเมินการจัดทำแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและวัตถุประสงค์ของแผน (ตัวชี้วัดย่อย Digital Government Policy) การกำหนดนโยบายด้านธรรมาภิบาลข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

(ตัวชี้วัดย่อย Data Governance) การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (ตัวชี้วัดย่อย Cyber Security Policy) รวมถึงการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับ แผนนโยบายและโครงการเพื่อการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (ตัวชี้วัดย่อย Budget Allocation)

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) คำนวณน้ำหนักร้อยละ 20 โดยประเมินความเพียงพอของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวชี้วัดย่อย IT Professional) การเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของ CIO การนำแนวคิดเกี่ยวกับ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานของ CIO การดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ CIO (ตัวชี้วัดย่อย Digital Leadership) การประเมินทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน และการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวชี้วัดย่อย Digital Literacy) ความสามารถของบุคลากรในการ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ตัวชี้วัดย่อย Data Literacy)

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services) คำนวณน้ำหนักร้อยละ 30 โดยประเมินการให้บริการ ในรูปแบบดิจิทัลและช่องทางการให้บริการ ประเภทของการให้บริการตามมาตรฐานขององค์การ สหประชาชาติ การยกเลิกการเรียกขอสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน (ตัวชี้วัดย่อย Proportion of Digital Services) การออกแบบบริการดิจิทัลที่ง่ายต่อการใช้งาน และการอำนวยความสะดวก ผ่านเว็บไซต์ (ตัวชี้วัดย่อย Usability) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ การให้ ข้อมูลและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อบริการ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงาน การนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ (ตัวชี้วัด ย่อย Customer Experience) การประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน (ตัวชี้วัดย่อย Promote for Using Digital)

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) คำนวณน้ำหนักร้อยละ 10 โดย ประเมินการใช้ระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการ ภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน การจัดเก็บข้อมูลจากระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงานไว้ในฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจ (ตัวชี้วัดย่อย Internal Integration) การเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับ หน่วยงานภายนอก การส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัล (ตัวชี้วัดย่อย External Integration)

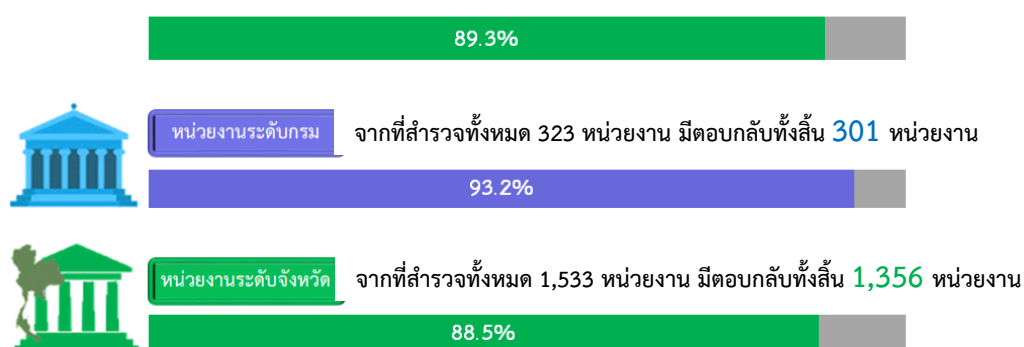
ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) คำนวณน้ำหนักร้อยละ 15 โดยประเมินความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ การจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการ บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบ สารสนเทศ และการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน (ตัวชี้วัดย่อย Reliability Infrastructure) พร้อมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลของหน่วยงาน การจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับ

การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก การจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake (ตัวชี้วัดย่อย Data Management)

ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) คำนวณร้อยละ 5 โดยประเมินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กร ได้แก่ เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น (ตัวชี้วัดย่อย Connectivity) เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น (ตัวชี้วัดย่อย Intelligence) เทคโนโลยีด้านความมั่นคง เช่น Block Chain เป็นต้น (ตัวชี้วัดย่อย Trusted Protocol)

3. ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562

จากที่สำรวจทั้งหมด 1,858 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น 1,659 หน่วยงาน

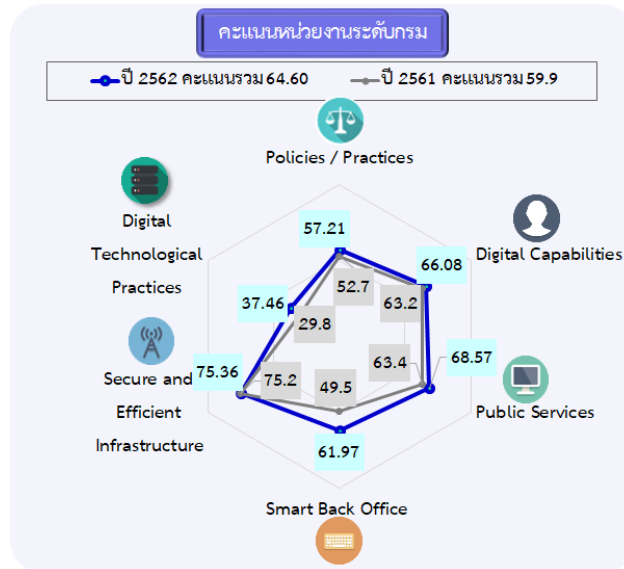


หมายเหตุ : มีการสำรวจ อปท. ด้วย 2 หน่วยงาน

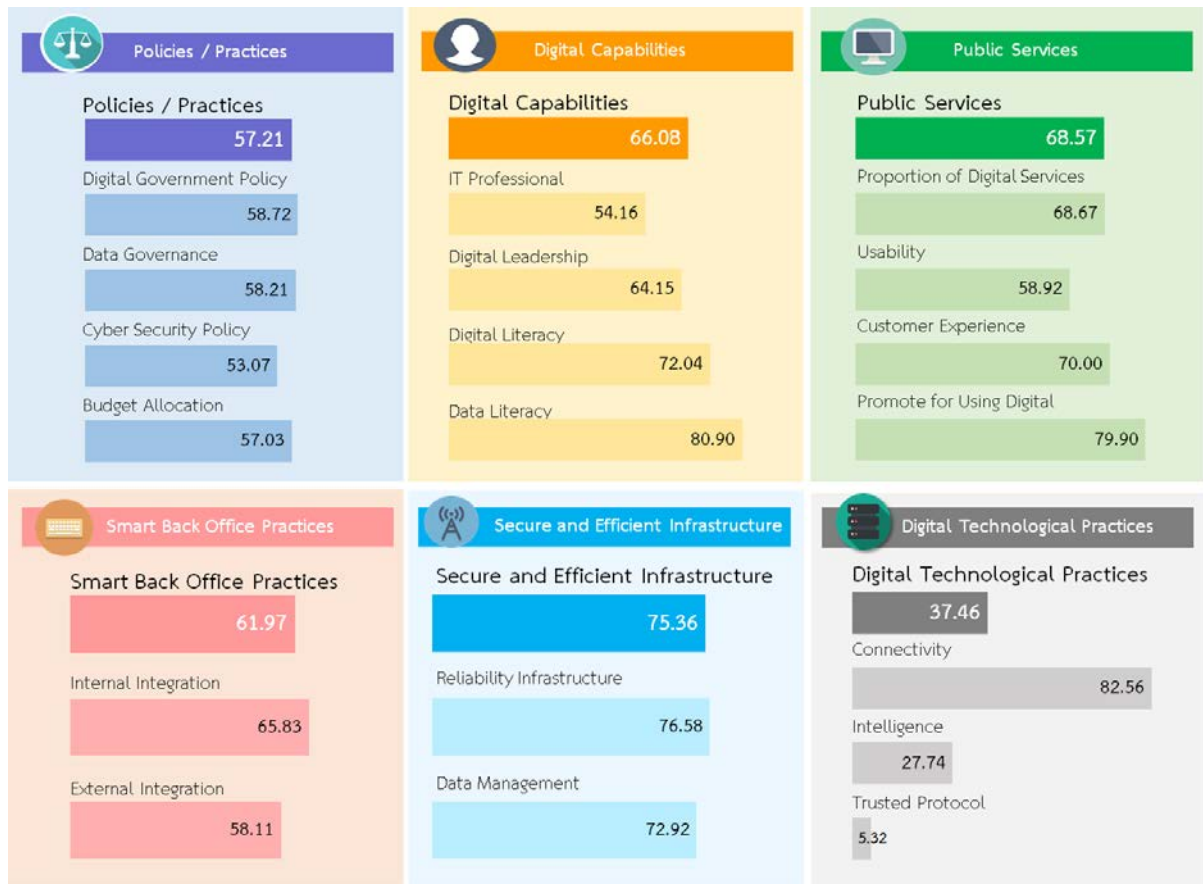
ในการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562 ได้ทำการสำรวจและส่งแบบสำรวจไปยังหน่วยงานทั้งหมด 1,858 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจรวมจำนวนทั้งสิ้น 1,659 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 89.3) จำแนกเป็นหน่วยงานระดับกรมที่ตอบแบบสำรวจ 301 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 93.2) และหน่วยงานระดับจังหวัดตอบแบบสำรวจ 1,356 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 88.5%)

3.1 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรม

คะแนนระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมและรายตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรม



คะแนนระดับความพร้อมฯ รายตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยของหน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานภาครัฐระดับกรมโดยรวมมีคะแนนระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ที่ 64.60 คะแนน จาก 100 คะแนน โดยมีมิติที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มิติด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนอยู่ที่ 75.36 คะแนน รองลงมา คือ มิติด้านบริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนอยู่ที่ 68.57 คะแนน ตามมาด้วย มิติด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มิติด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) และมิติด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 66.08 คะแนน 61.97 คะแนน และ 57.21 คะแนน ตามลำดับ ส่วนมิติที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีคะแนนอยู่ที่ 37.46 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ 75.36 คะแนน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงที่สุด คือ Reliability Infrastructure มีคะแนน 76.58 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐระดับกรมมีความพร้อมอย่างมากในการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลให้มีความน่าเชื่อถือ โดยหน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98) มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานระดับกรมจำนวนมาก (ร้อยละ 75.8) มีการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ หน่วยงานเกือบทั้งหมดยังมีการตรวจสอบข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งานได้ตามปกติ และมีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน (ร้อยละ 99.32 และร้อยละ 97.01 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม มีหน่วยงานเพียงครั้งหนึ่ง (ร้อยละ 55.48) ที่มีการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งอาจจะต้องมีกระตุ้นให้หน่วยงานสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลมากขึ้น

ขณะที่ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Data Management มีคะแนน 72.92 สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการบริหารข้อมูลของภาครัฐ โดยหน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99) มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยส่วนใหญ่เป็นการอัปเดตแบบรายวัน หรือ Real-time นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 82.7 มีการจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม หน่วยงานร้อยละ 28.9 ยังไม่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ โดยส่วนหนึ่งระบุเหตุผลว่า ยังไม่ทราบแนวทางในการจัดทำ และขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ 56.3) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานภาครัฐถึงแนวทางในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

2. ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 68.57 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนสูงสุด คือ Promote for Using Digital มีคะแนน 79.90 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานระดับกรมมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัล โดยหน่วยงานระดับกรมมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล ร้อยละ 94 และผ่านช่องทางปกติ ร้อยละ 81.1 มีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัล ร้อยละ 79.7

รองลงมา คือ Customer Experience ได้คะแนนอยู่ที่ 70 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงสำหรับหน่วยงานระดับกรม โดยหน่วยงานร้อยละ 68.8 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม มีหน่วยงานระดับกรมเพียง ร้อยละ 56.8 ที่มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้น จึงควรกระตุ้นให้หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และเพิ่มอัตราการใช้งานบริการดิจิทัล นอกจากนี้ บริการดิจิทัลบางส่วนยังไม่มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนพัฒนาบริการหลัก (ร้อยละ 74) ทั้งนี้ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนพัฒนาบริการ จะทำให้บริการดิจิทัลที่ออกมามีตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้งานสูงขึ้น

ถัดมา คือ Proportion of Digital Services ได้คะแนนอยู่ที่ 68.67 คะแนน สะท้อนถึงสัดส่วนการให้บริการดิจิทัลที่มีช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐที่หลากหลายพอสมควร โดยหน่วยงานระดับกรมมีบริการหลักร้อยละ 81.8 เป็นบริการดิจิทัลแล้ว โดยช่องทางดิจิทัลที่หน่วยงานใช้ในการให้บริการแบบผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service) ที่มากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ (ร้อยละ 83.1) ตามมาด้วย Mobile Application (ร้อยละ 23.1), Kiosk (ร้อยละ 4.6) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐควรเร่งพัฒนาบริการในรูปแบบ Mobile Application เนื่องจากปัจจุบันราคาโทรศัพท์มือถือถูกลงมาก ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงการใช้โทรศัพท์มือถือได้มากขึ้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรใช้โอกาสจากจุดนี้ในการขยายบริการดิจิทัลในรูปแบบ Mobile Application นอกจากการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการดิจิทัลแล้ว รัฐบาลยังผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน โดยหน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 23.3 ระบุว่า ยังไม่สามารถยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านที่ทางราชการออกให้จากประชาชน เนื่องจากหน่วยงานยังต้องการใช้เป็นหลักฐาน ร้อยละ 16 หน่วยงานไม่มีระบบรองรับ/ไม่ได้เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ร้อยละ 13 หน่วยงานยังต้องใช้เพื่อการยืนยันตัวตน/เพื่อความปลอดภัย ร้อยละ 11 หน่วยงานทำตามระเบียบหน่วยงาน/ทำตามกฎ/ทำตามกฎหมาย ร้อยละ 10 ดังนั้น จึงควรสนับสนุนเรื่องระบบที่จะช่วยในการดำเนินการเพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน อาทิ การเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง เป็นต้น นอกจากนี้ ควรให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาแก้ไขกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

ตัวชี้วัดย่อยด้าน Usability ได้คะแนนน้อยที่สุดที่ 58.92 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าบริการภาครัฐ เข้าใช้งานได้ยาก ยกตัวอย่างเช่น หน่วยงานเพียงร้อยละ 69.8 ที่มีเนื้อหาภาษาอังกฤษ หน่วยงานเพียงร้อยละ 29.6 ที่มีระบบค้นหาาระดับสูง แสดง Keyword ที่ค้นหาบ่อย หรือระบบเดาคำ เป็นต้น หน่วยงานจึงควร พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน และสามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น

3. ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนน รองลงมา อยู่ที่ 66.08 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงที่สุด คือ Data Literacy มีคะแนน 80.90 คะแนน โดยหน่วยงาน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.4) ระบุว่าบุคลากรมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นการใช้ข้อมูลเพื่อการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic) จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ข้อมูลเพื่อการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) มากขึ้น

รองลงมา คือ Digital Literacy ได้คะแนนอยู่ที่ 72.04 คะแนน โดยแบ่งทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 7 มิติ และแบ่งทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 5 มิติ เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากรในการทำงานทางด้านดิจิทัล ผลการประเมิน พบว่า ระดับความพร้อมทักษะบุคลากรดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล อยู่ระหว่าง 3.39 – 3.57 คะแนน และค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ อยู่ระหว่าง 3.51 – 4.01 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีความโดดเด่นด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน มีคะแนน 3.57 และ 4.01 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ระดับทักษะด้านดิจิทัลที่บุคลากรภาครัฐมีน้อยที่สุด คือ การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Internal Integration and Service Design) (3.39 เต็ม 5) นอกจากนี้ ความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ ที่หน่วยงานมีน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy) (3.51 เต็ม 5) และความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (3.56 เต็ม 5) ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นทักษะที่สำคัญต่อการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมทักษะและความสามารถเหล่านี้แก่บุคลากร และหน่วยงานผู้จัดอบรมบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลควรพัฒนาหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะและความสามารถเหล่านี้

ถัดมาเป็น ตัวชี้วัดย่อยด้าน Digital Leadership มีคะแนน 64.15 คะแนน โดย CIO มีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 31.9 สะท้อนว่า CIO ยังให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับ CIO น้อยกว่าภารกิจอื่น ๆ

โดยในจำนวนนี้เป็นารเข้าร่วมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (CIO) มากที่สุดที่ร้อยละ 24 โดยที่ CIO ของหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 67.8) โดยมีเหตุผลที่ไม่เข้าร่วมการอบรม คือ เข้ารับตำแหน่งใหม่ (ร้อยละ 27.5) สะท้อนว่าหน่วยงานไม่ได้มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง CIO เท่าที่ควร หน่วยงานจึงควรเพิ่มการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง CIO โดยการให้ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง CIO เข้ารับการอบรม CIO ก่อนเข้ารับตำแหน่ง (ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่สามารถระบุบุคคลที่จะรับตำแหน่ง CIO ได้ล่วงหน้า) อีกหนึ่งเหตุผล คือ ตัดภารกิจ (ร้อยละ 15.2) สะท้อนว่า CIO ของหน่วยงานไม่ได้ถูกแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ CIO โดยเฉพาะ แต่เป็นตำแหน่งที่ควบคู่กับตำแหน่งงานหลัก ทำให้ CIO มีภารกิจค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมและการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO เนื่องจาก CIO ถือเป็นส่วนสำคัญหลักต่อทิศทางการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลขององค์กร

ส่วนตัวชี้วัดย่อยด้าน IT Professional มีคะแนน 54.16 คะแนน ซึ่งน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดย่อยอื่น โดยหน่วยงานระดับกรมมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเฉลี่ย 47 คนต่อหน่วยงาน และมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงร้อยละ 81.6 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทั้งหมด อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐระดับกรมจำนวนมาก (ร้อยละ 81.4) ตอบว่า มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่เพียงพอ หน่วยงานจึงควรพิจารณาเพิ่มตำแหน่งทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

4. ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 61.97 คะแนน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย โดยตัวชี้วัดย่อยด้าน Internal Integration มีคะแนน 65.83 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยแม้ว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว อาทิ หน่วยงานร้อยละ 91.4 มีระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น แต่ยังมีบางระบบที่ยังมีการใช้เป็นส่วนน้อย เช่น ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 48.2) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 67.4) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการในหน่วยงาน นอกจากนี้ จากข้อมูลของหน่วยงานระดับกรมที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการขึ้นเอง โดยเฉพาะระบบงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ (ร้อยละ 99.2) ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 98.6) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 96.6) อีกทั้ง หน่วยงานที่ระบุว่าไม่สามารถเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในส่วนใหญ่ ระบุเหตุผลว่า ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ดังนั้น ควรมีการออกแบบมาตรฐานหรือพัฒนาระบบกลางสนับสนุนการทำงานของภาครัฐที่ให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้ร่วมกันเพื่อการบูรณาการและเป็นการใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบที่ไม่ซ้ำซ้อน

ขณะที่ตัวชี้วัดย่อยด้าน External Integration มีคะแนน 58.11 คะแนน สะท้อนว่าหน่วยงานยังต้องพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยหน่วยงานระดับกรมบางส่วน (ร้อยละ 27.2) ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.1) ยังต้องส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการ ในรูปแบบที่ไม่ใช่ดิจิทัล ได้แก่ เอกสารส่งทาง

ไปรษณีย์ / โทรสาร / พนักงานส่งเอกสาร อีกทั้ง หน่วยงานที่ระบุว่าส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 86.4) ส่งในรูปแบบอีเมล มีเพียงร้อยละ 32.6 ที่ส่งเอกสารโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดการใช้กระดาษ จึงควรส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ในการรับส่งเอกสาร นอกจากนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.3) ระบุว่ายังจำเป็นต้องมีการรับ/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับระบบการรับส่งเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัล โดยระบุเหตุผลว่า ต้องการเก็บเป็นหลักฐาน (ร้อยละ 95.3) และใช้สำหรับสั่งการภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 62.7) ดังนั้น นอกจากจะส่งเสริมให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ในการรับส่งเอกสารแล้ว ยังจำเป็นต้องแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

5. ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 57.21 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย โดยตัวชี้วัดย่อยด้าน Digital Government Policy มีคะแนน 58.72 คะแนน โดยหน่วยงานระดับกรมจำนวนกึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 69.8) ที่มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลแล้ว และมีหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 24.6) อยู่ในระหว่างจัดทำแผนฯ และยังไม่มีการจัดทำแผนฯ (ร้อยละ 5.7) จึงควรกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้น ทั้งนี้ สำหรับแผนฯ ที่จัดทำแล้วส่วนใหญ่จัดทำในรูปแบบของการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยกระดับการทำงาน (ร้อยละ 98.1) รองลงมาเป็น แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการองค์กรที่มีการระบุถึงยุทธศาสตร์หรือโครงการด้านดิจิทัลในการพัฒนาหน่วยงาน (ร้อยละ 90.5) แผนเฉพาะด้านดิจิทัล เช่น แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนปฏิบัติการดิจิทัล เป็นต้น (ร้อยละ 90.5) อย่างไรก็ตาม ควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการองค์กรที่มีการระบุถึงยุทธศาสตร์หรือโครงการด้านดิจิทัลในการพัฒนาหน่วยงาน และแผนเฉพาะด้านดิจิทัลให้มากขึ้น นอกจากนี้ การจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานระดับกรมยังไม่ค่อยมีการมุ่งเน้นการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในเรื่องการสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ (ร้อยละ 70.5%) การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ (ร้อยละ 73.2%) การใช้การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) ภาครัฐเป็นกรอบในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ (ร้อยละ 79.5%) และการให้หน่วยงานต่าง ๆ เปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล (Open Government Data) (ร้อยละ 85.8%) จึงควรส่งเสริมให้หน่วยงานจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นในเรื่องนี้มากขึ้น

รองลงมาเป็น ตัวชี้วัดย่อยด้าน Data Governance มีคะแนน 58.21 คะแนน โดยที่มีหน่วยงานระดับกรมเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 6.3) ที่มีการดำเนินการและประกาศนโยบายด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่าน data.go.th ไม่มาก

เท่าที่ควร (ร้อยละ 59.8 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการเปิดเผยข้อมูล) จึงต้องมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่าน data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งานข้อมูลเปิดผ่าน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมยังคงเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG เป็นส่วนมาก (ระดับ 1 ดาว) จึงต้องประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น (ระดับ 3 ดาวขึ้นไป) เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ถัดมา คือ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Budget Allocation มีคะแนน 57.03 คะแนน โดยที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการของบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และเพื่อจัดซื้อ/จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 91 และ 88) ซึ่งเป็นการเน้นพัฒนาทางด้าน Hardware ขณะที่มีการของบประมาณเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงานในสัดส่วนที่น้อย (ร้อยละ 31) จึงควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถยกระดับการใช้ดิจิทัลภายในหน่วยงาน และเมื่อพิจารณาด้านจำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน หรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐมากที่สุด (ร้อยละ 34.53) ขณะที่ งบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน มีเพียงร้อยละ 4.64 และร้อยละ 1.41 ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนว่า หน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนงบประมาณที่ได้รับต่องบประมาณที่ขอเพื่อพัฒนาระบบกลางให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกันในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย (41.80%) หน่วยงานผู้อนุมัติงบประมาณควรให้ความสำคัญต่องบประมาณเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว เพราะจะเป็นการยกระดับให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ

ตัวชี้วัดย่อยด้าน Cyber Security Policy เป็นตัวชี้วัดย่อยที่ได้คะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ 53.07 สะท้อนว่าหน่วยงานยังต้องเร่งพัฒนาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีหน่วยงานจำนวนน้อย (ร้อยละ 18.1) ที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 โดยส่วนใหญ่ยังใช้วิธีการพื้นฐาน คือ ป้องกันไวรัส/Malware อย่่างไรก็ดี มีหน่วยงานจำนวนไม่น้อย (ร้อยละ 62.1) ที่รับรู้และดำเนินการตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) แล้ว

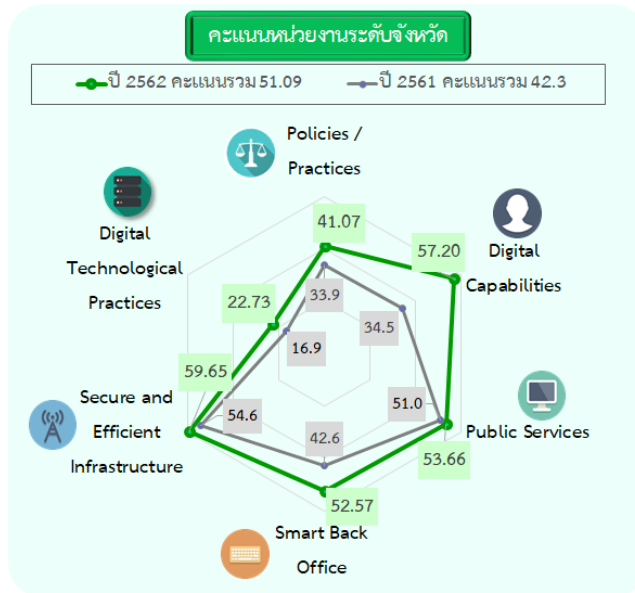
6. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ 37.46 คะแนน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงที่สุด คือ Connectivity มีคะแนน 82.56 คะแนน กล่าวคือ หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ร้อยละ 83.7 มีการใช้

เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสารมาประยุกต์ใช้เข้ากับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐได้ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาที่ดีในการให้บริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่

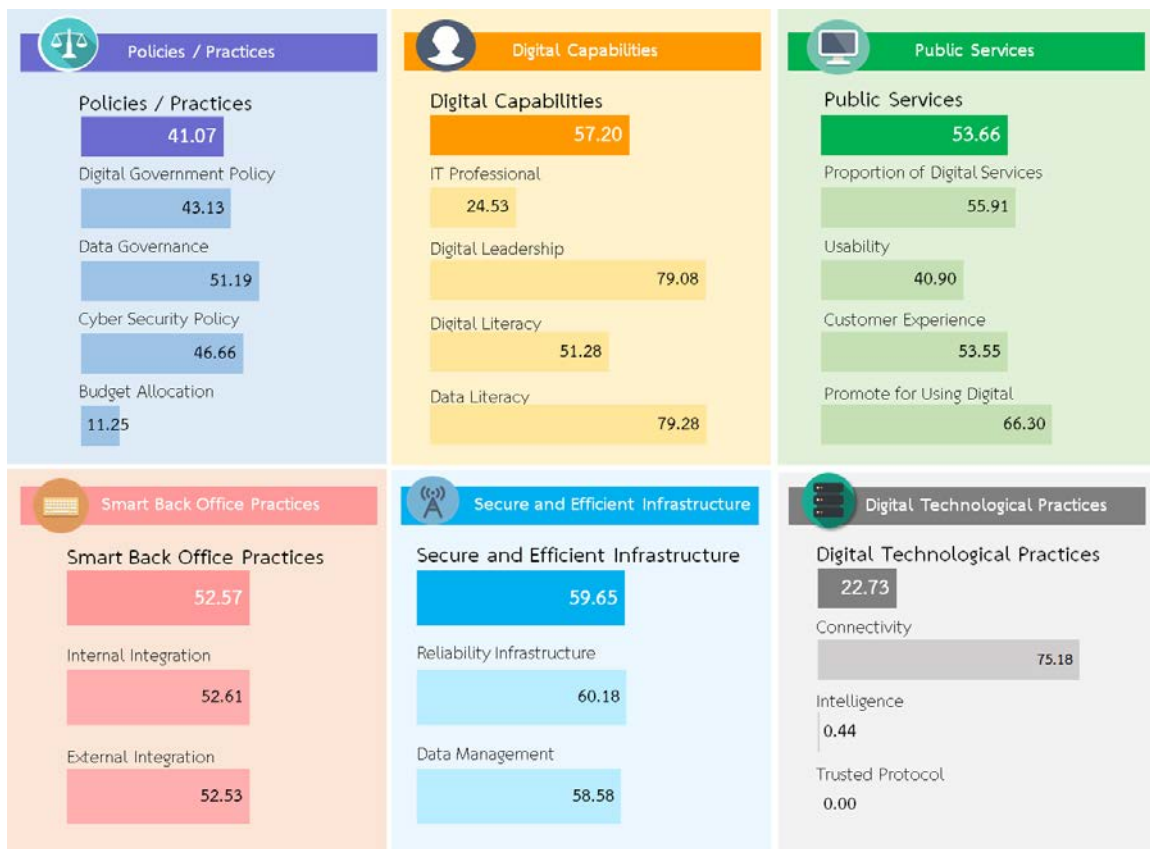
รองลงมา คือ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Intelligence ซึ่งมีคะแนนที่ 27.74 คะแนน กล่าวคือ หน่วยงานระดับกรมมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น มาใช้ร้อยละ 32.2 สะท้อนว่าหน่วยงานระดับกรมยังไม่ค่อยมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic มาใช้ ถัดมาเป็นตัวชี้วัดย่อยด้าน Trusted Protocol ซึ่งมีคะแนนที่ 5.32 คะแนน กล่าวคือ หน่วยงานระดับกรมมีการนำเทคโนโลยีด้านความมั่นคงและปลอดภัย เช่น Block Chain เป็นต้น มาใช้เพียงร้อยละ 5.3 สะท้อนว่ายังไม่มีการใช้ Block Chain ในหน่วยงานภาครัฐระดับกรมมากนัก จึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวตั้ง และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการทำงานภาครัฐ

3.2 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับจังหวัด

คะแนนระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมและรายตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับจังหวัด



คะแนนระดับความพร้อมฯ รายตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยของหน่วยงานระดับจังหวัด



หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดโดยรวมมีคะแนนระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอยู่ที่ 51.09 คะแนน จาก 100 คะแนน โดยมีมิติที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ มิติด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนอยู่ที่ 59.65 คะแนน รองลงมา คือ มิติด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนอยู่ที่ 57.20 คะแนน ตามมาด้วย มิติด้านบริการภาครัฐ (Public Services) มิติด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) และมิติด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) ซึ่งมีคะแนนอยู่ที่ 53.66 คะแนน 52.57 คะแนน และ 41.07 คะแนน ตามลำดับ ส่วนมิติที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีคะแนนอยู่ที่ 22.73 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงที่สุด อยู่ที่ 59.65 คะแนน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงที่สุด คือ Reliability Infrastructure มีคะแนน 60.18 คะแนน สะท้อนว่าหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดมีการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับพอใช้ โดยหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.6) มีการดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.5) มีการตรวจสอบข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งานได้ตามปกติ นอกจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัด 71.6 มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน โดยส่วนใหญ่เป็นการสำรองข้อมูลที่หน่วยงานส่วนกลาง อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนน้อย (ร้อยละ 21.1) ที่มีการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ไม่มีการจัดทำเอง แต่เป็นการดำเนินการโดยส่วนกลาง ดังนั้น หน่วยงานกรมต้นสังกัดควรสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคจัดทำกระบวนการดังกล่าว

ขณะที่ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Data Management มีคะแนน 58.58 โดยหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.8) มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยส่วนใหญ่เป็นการอัปเดตแบบรายวัน หรือ Real-time นอกจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนค่อนข้างมาก (ร้อยละ 70.7) มีการจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก แสดงถึงความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการบริหารข้อมูลของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับจังหวัดร้อยละ 28.9 ไม่มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ โดยส่วนใหญ่ระบุเหตุผลว่า ยังไม่ทราบแนวทางในการจัดทำ และขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ 80.7) ดังนั้น หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานถึงแนวทางในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บรักษาไว้ เพื่อให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่อไป

2. **ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)** เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 57.20 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงสุด คือ Data Literacy มีคะแนน 79.28 คะแนน โดยหน่วยงาน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 89.5) ระบุว่าบุคลากรมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล อย่างไรก็ดี หน่วยงานระดับจังหวัดยังควรต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลเพื่อการอธิบายปัญหาและปรากฏการณ์ (Descriptive Analytic) เพื่อการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และเพื่อการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) มากขึ้น

รองลงมา คือ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Digital Leadership มีคะแนน 79.08 คะแนน โดย CIO มีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 25.3 สะท้อนว่า CIO ยังให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับ CIO น้อยกว่าภารกิจอื่น ๆ อย่างไรก็ดีตาม หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 97.3) มีการปฏิบัติงานด้วยระบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัด สะท้อนถึงความพร้อมของรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่พร้อมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในฐานะ CIO ของจังหวัด

ถัดมา คือ Digital Literacy ได้คะแนนอยู่ที่ 51.28 คะแนน โดยแบ่งทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 7 มิติ และแบ่งทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.) เป็น 5 มิติ เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากรในการทำงานทางด้านดิจิทัล ผลการประเมิน พบว่า ระดับความพร้อมทักษะบุคลากรดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล อยู่ระหว่าง 2.54 – 3.06 คะแนน และค่าเฉลี่ยคะแนนของทักษะบุคลากรด้านความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ อยู่ระหว่าง 3.18 – 3.78 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีความโดดเด่นด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน มีคะแนน 3.06 และ 3.78 ตามลำดับ อย่างไรก็ดีตาม ระดับทักษะด้านดิจิทัล ที่บุคลากรภาครัฐมีน้อยที่สุด คือ การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Internal Integration and Service Design) (2.54 เต็ม 5) นอกจากนี้ ความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ ที่หน่วยงานมีน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy) (3.18 เต็ม 5) และความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (3.23 เต็ม 5) ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมทักษะและความสามารถเหล่านี้แก่บุคลากร

ส่วนตัวชี้วัดย่อยด้าน IT Professional มีคะแนน 24.53 คะแนน ซึ่งน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดย่อยอื่น โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเฉลี่ย 1 คนต่อหน่วยงาน และมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพียง ร้อยละ 30.4 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทั้งหมด ส่วนอีกร้อยละ 69.6 เป็นเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สะท้อนว่าหน่วยงานระดับจังหวัดยังมีตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยตรงไม่เพียงพอ จึงต้องใช้เจ้าหน้าที่สายงานอื่นมาปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแทน ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.6) ตอบว่า มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่เพียงพอ ดังนั้น กรมต้นสังกัดจึงควรประเมินและจัดสรรตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงของหน่วยงานระดับจังหวัดในสังกัดให้สอดคล้องกับภารกิจ หรืออาจจัดสรรเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเพื่อดำเนินการ สนับสนุน และ/หรือให้คำปรึกษาหน่วยงานระดับจังหวัดอย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนน้อย (ร้อยละ 19.2) ที่ขอผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่ม อาจเนื่องมาจากตำแหน่งของหน่วยงานระดับจังหวัดถูกกำหนดมาจากกรมต้นสังกัด ทั้งนี้ มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 6.3 ที่ได้รับการจัดสรรกำลังคนเพิ่ม ดังนั้น กรมต้นสังกัดจึงควรพิจารณาถึงจำนวนตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัดในสังกัด และอาจพิจารณาปรับเพิ่มตำแหน่งงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนภูมิภาค

3. ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 53.66 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงที่สุด คือ Promote for Using Digital มีคะแนน 66.30 คะแนน สะท้อนว่า หน่วยงานระดับจังหวัดมีความพร้อมในการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัล โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล ร้อยละ 83.4 และผ่านช่องทางปกติ ร้อยละ 74.3 มีการกระตุ้นเพื่อเพิ่มการใช้บริการดิจิทัล ร้อยละ 63.9

รองลงมา คือ Proportion of Digital Services ได้คะแนนอยู่ที่ 55.91 คะแนน โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีบริการหลักที่เป็นบริการดิจิทัล ร้อยละ 52 สะท้อนว่า หน่วยงานระดับจังหวัดที่เป็นหน่วยงานในสังกัด อาจจะยังไม่สามารถประยุกต์ใช้นโยบายบริการดิจิทัลจากกรมต้นสังกัดไปปฏิบัติได้จริงในท้องที่ จึงทำให้สัดส่วนบริการดิจิทัลของหน่วยงานระดับจังหวัดน้อยกว่าระดับกรมมาก ดังนั้น หน่วยงานกรมต้นสังกัดจึงควรออกแบบบริการดิจิทัลที่คำนึงถึงการให้บริการในส่วนภูมิภาค และกระตุ้นให้หน่วยงานในสังกัดให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล ทั้งนี้ ช่องทางดิจิทัลที่หน่วยงานใช้ในการให้บริการแบบผู้รับบริการดำเนินการด้วยตนเอง (Self-service) ที่มากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ (ร้อยละ 74.9) ตามมาด้วย Mobile Application (ร้อยละ 23.4) Kiosk (ร้อยละ 4.8) ดังนั้น ควรส่งเสริมให้หน่วยงานระดับจังหวัดใช้ Kiosk สำหรับให้บริการประชาชนมากขึ้น รวมถึงต้องแนะนำวิธีการใช้งาน Kiosk แก่ประชาชน เนื่องจากประชาชนในต่างจังหวัดอาจมีอัตราการเข้าถึงบริการออนไลน์ได้น้อยกว่า ซึ่ง Kiosk ที่ประชาชนสามารถมาใช้บริการได้โดยง่ายโดยไม่ต้องออนไลน์ จะสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้มาก

ถัดมา คือ Customer Experience ได้คะแนนอยู่ที่ 53.55 คะแนน โดยยังมีหน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 44.9) ที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการดิจิทัลของหน่วยงาน และมีหน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนน้อย (ร้อยละ 39.2) ที่มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจ

มาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้น จึงควรกระตุ้นให้หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการมากขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานระดับกรมที่มีสาขาในส่วนภูมิภาคควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในส่วนภูมิภาคมาปรับปรุงคุณภาพบริการด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ และเพิ่มอัตราการใช้งานบริการดิจิทัล นอกจากนี้ บริการดิจิทัลบางส่วนยังไม่มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนพัฒนาบริการหลัก (ร้อยละ 49.1) ทั้งนี้ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ จะทำให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้อัตราการใช้งานสูงขึ้น

ตัวชี้วัดย่อยด้าน Usability ได้คะแนนน้อยที่สุดที่ 40.90 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าบริการภาครัฐเข้าใช้งานได้ยากเช่น หน่วยงานเพียงร้อยละ 15.6 ที่มีเนื้อหาภาษาอังกฤษ หน่วยงานเพียงร้อยละ 58 ที่มี Search Engine filter ใส่ Key Word ค้นหาข้อมูลปริมาณมาก เป็นต้น

4. ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 52.57 คะแนน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย โดยตัวชี้วัดย่อยด้าน Internal Integration มีคะแนน 52.61 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยแม้ว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว อาทิ หน่วยงานร้อยละ 89.2 มีระบบงานจัดซื้อจัดจ้างบุคคล เป็นต้น แต่ยังมีบางระบบที่ยังมีการใช้เป็นส่วนน้อย เช่น ระบบงานเลขานุการ (ร้อยละ 36.3) และระบบการจัดประชุม (ร้อยละ 46.2) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการในหน่วยงาน นอกจากนี้ จากข้อมูลของหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการโดยกรมต้นสังกัด โดยเฉพาะระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 78.5) งานสารบรรณ (ร้อยละ 75.50) และงานบริหารงบประมาณ (ร้อยละ 65.80) ดังนั้น ควรมีการพัฒนาาระบบกลางสนับสนุนการทำงานของภาครัฐที่ให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้ร่วมกันเพื่อการบูรณาการและเป็นการใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบที่ไม่ซ้ำซ้อน

ขณะที่ตัวชี้วัดย่อยด้าน External Integration มีคะแนน 52.53 คะแนน สะท้อนว่าหน่วยงานยังต้องพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยหน่วยงานระดับจังหวัด ร้อยละ 51 ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.2) ยังต้องส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการ ในรูปแบบที่ไม่ใช่ดิจิทัล ได้แก่ เอกสารส่งทางไปรษณีย์ / โทรสาร / พนักงานส่งเอกสาร อีกทั้ง หน่วยงานที่ระบุว่าส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.5) ส่งในรูปแบบอีเมล มีเพียงร้อยละ 63.6 ที่ส่งเอกสารโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) นอกจากนี้ หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.6) ระบุว่ายังจำเป็นต้องมีการรับ/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษควบคู่ไปกับระบบการรับส่งเอกสารราชการในรูปแบบดิจิทัล โดยระบุเหตุผลว่า ต้องการเก็บเป็นหลักฐาน (ร้อยละ 97.6) และใช้สำหรับสั่งการภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 58.6) ดังนั้น นอกจากจะส่งเสริม

ให้หน่วยงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ในการรับส่งเอกสารแล้ว ยังจำเป็นต้องแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนทัศนคติและระบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

5. ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ที่ 41.07 คะแนน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงสุด คือ Data Governance มีคะแนน 51.19 คะแนน โดยที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่าน data.go.th ไม่มากเท่าที่ควร (ร้อยละ 42.7 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการเปิดเผยข้อมูล) จึงต้องมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่าน data.go.th ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ และส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้าใช้งาน data.go.th เพื่อส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด

รองลงมา คือ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Cyber Security Policy มีคะแนนอยู่ที่ 46.66 สะท้อนว่าหน่วยงานยังต้องเร่งพัฒนาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยหน่วยงานเพียงร้อยละ 17.9 ที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 โดยส่วนใหญ่ยังใช้วิธีการพื้นฐาน คือ ป้องกันไวรัส/Malware

ถัดมา คือ ตัวชี้วัดย่อยด้าน Digital Government Policy มีคะแนน 43.13 คะแนน โดยคะแนนของหน่วยงานระดับจังหวัดอ้างอิงจากคะแนนของกรมต้นสังกัด

ตัวชี้วัดย่อยด้าน Budget Allocation เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ 11.25 คะแนน เนื่องจากมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 24) ที่มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเหตุผลส่วนใหญ่ คือ ดำเนินการโดยส่วนกลาง และหน่วยงานร้อยละ 50 ไม่มีการจัดทำโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล ในปีงบประมาณ 2562

6. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่ 22.73 คะแนน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดย่อย ตัวชี้วัดย่อยที่คะแนนสูงสุด คือ Connectivity มีคะแนน 75.18 คะแนน กล่าวคือ หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ร้อยละ 75.8 มีการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสารมาประยุกต์ใช้เข้ากับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐได้ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาที่ดีในการให้บริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่

อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดย่อยด้าน Intelligence มีคะแนนเพียง 0.44 คะแนน และตัวชี้วัดย่อยด้าน Trusted Protocol ซึ่งไม่มีคะแนน (0.00 คะแนน) กล่าวคือ หน่วยงานระดับจังหวัดแทบไม่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics เป็นต้น มาใช้ และ ไม่มีการนำเทคโนโลยีด้านความมั่นคงและปลอดภัย เช่น Block Chain เป็นต้น มาประยุกต์ใช้

เลย หน่วยงานกรมต้นสังกัดอาจพิจารณาวางแผนทาง พัฒนาเครื่องมือและ/หรือสนับสนุนให้หน่วยงานได้ สังกัดนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐตามความเหมาะสมกับ ภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลในแนวคิด และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ของการ ทำงานภาครัฐ

4. การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรมจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจได้นำมาจัดกลุ่มหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่ ครอบคลุมทั้งมิติความเติบโตจากผลการสำรวจปี 2561 และความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณด้านรัฐบาล ดิจิทัลในปี 2562 ดังนี้

วิธีการประยุกต์จากแนวคิดของ BCG Model (Boston Consulting Group Model) เพื่อ วิเคราะห์ระดับความพร้อมฯ ของแต่ละหน่วยงานว่าอยู่ในจุดไหนของภาพรวมประเทศ ซึ่งแบ่งหน่วยงาน ออกเป็น 4 กลุ่ม โดยพิจารณาจากคะแนนความพร้อมฯ (Performance) ปี 2562 กับการพัฒนา (Growth) หรือผลต่างของคะแนนความพร้อมฯ ระหว่างปี 2562 กับปี 2561 และใช้ค่าเฉลี่ยกลุ่มเป็นจุดตัดเพื่อ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีความหมายและสิ่งที่ควรดำเนินการต่อไปดังนี้

กลุ่ม Developed หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูง และมีการพัฒนาความพร้อมฯ ที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วสูงอย่างโดดเด่น ซึ่งควรรักษามาตรฐานที่ดีไว้และปรับปรุง ให้ดียิ่งขึ้น

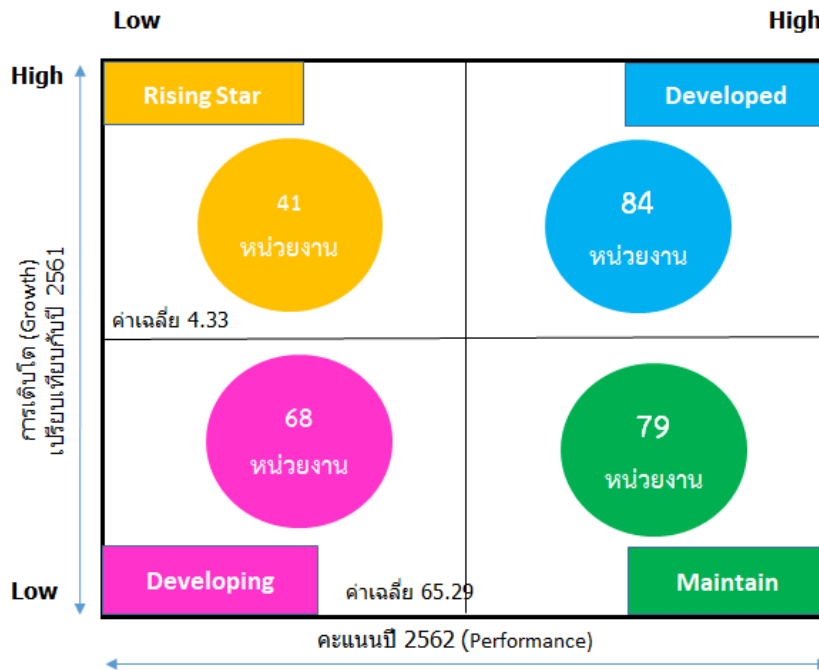
กลุ่ม Maintain หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูง แต่ มีการพัฒนาความพร้อมฯ ลดลงหรือดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง ควรปรับปรุงให้มีระดับความพร้อมฯ มากขึ้น ตามความจำเป็น

กลุ่ม Rising Star หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลต่ำถึง ปานกลาง แต่มีการพัฒนาความพร้อมฯ ที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่น ควรเร่งดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีระดับความพร้อมฯ มากขึ้น

กลุ่ม Developing หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลต่ำ ถึงปานกลางและมีการพัฒนาความพร้อมฯ ต่ำ จัดอยู่ในกลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมฯ

1. ผลการจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรม หน่วยงานระดับกรมที่นำผลการสำรวจระดับความพร้อมมาจัดกลุ่มมีจำนวนทั้งสิ้น 272 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 90.37 จากจำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 301 หน่วยงาน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งปี 2562 และปี 2561

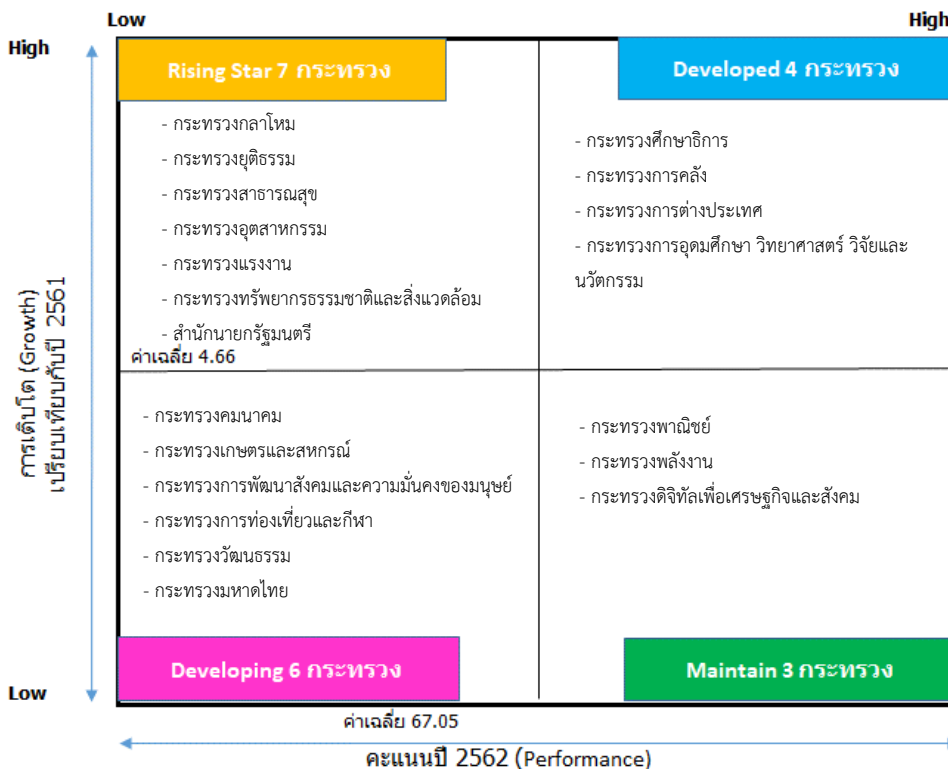
แผนภาพ การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรมเป็น 4 กลุ่ม โดยประยุกต์จาก BCG Model



ผลการจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรมรายหน่วยงานโดยประยุกต์จาก BCG Model (Boston Consulting Group Model) พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่ม Developed จำนวน 84 หน่วยงาน รองลงมาคือ กลุ่ม Maintain 79 หน่วยงาน กลุ่ม Developing 68 หน่วยงาน และกลุ่ม Rising Star 41 หน่วยงาน

2. ผลการจัดกลุ่มกระทรวง กระทรวงและหน่วยงานอื่นๆ ที่นำผลการสำรวจระดับความพร้อมมาจัดกลุ่มมีจำนวนทั้งสิ้น 20 กระทรวง

แผนภาพ การจัดกลุ่มกระทรวงเป็น 4 กลุ่ม โดยประยุกต์จาก BCG Model



ผลการจัดกลุ่มกระทรวงตาม BCG Model (Boston Consulting Group Model) พบว่ากระจายอยู่ในทุกกลุ่มใกล้เคียงกันคือ กลุ่ม Developed 4 กระทรวง กลุ่ม Maintain 3 กระทรวง กลุ่ม Rising Star 7 กระทรวง และกลุ่ม Developing 6 กระทรวง

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย

ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้สามารถบริหารงานและให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่

- (1) กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)
- (2) การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitization)
- (3) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Integration)
- (4) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service)
- (5) ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพิจารณาของงบประมาณ โดยมุ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 5 ข้อ ในข้อเสนอแนะที่ 1

3. รัฐบาลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เพียงพอ ส่วนระบบงานสำคัญ หรือระบบที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณแบบบูรณาการ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามเป้าหมาย

4. รัฐบาลควรพิจารณาปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดสรรงบประมาณ และ/หรือ ศึกษาแนวทางการระดมทุนรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้รองรับโครงการด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะยาว ที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องของการจัดสรรงบประมาณและการเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณตามปีงบประมาณของทางราชการ

5. รัฐบาลควรเร่งประกาศใช้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานใช้เป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้ครอบครองหรือควบคุมข้อมูลดังกล่าวในทุกขั้นตอน
- (2) การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบ และการทำลาย
- (3) การมีมาตรการในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใช้งาน เป็นปัจจุบัน สามารถบูรณาการและมีคุณสมบัติแลกเปลี่ยนกันได้ รวมทั้งมีการ

วัตถุประสงค์การบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีข้อมูลที่มีคุณภาพและต่อยอดนวัตกรรมจากการใช้ข้อมูลได้

- (4) การกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ชัดเจนและมีระบบบริหารจัดการ รวมทั้งมีมาตรการและหลักประกันในการคุ้มครองข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองให้มีความมั่นคงปลอดภัยและมีให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกละเมิด
- (5) การจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างของข้อมูล เนื้อหาสาระ รูปแบบการจัดเก็บ แหล่งข้อมูล และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

1. รัฐบาลควรกำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรภาครัฐให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่จะเข้ามาทดแทน พัฒนาทักษะของบุคลากรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน และยกระดับความสามารถบุคลากรเพื่อรองรับกับขนาดและอำนาจของภาครัฐที่จะลดลงในอนาคต โดยพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) ปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในระยะสั้น อาจพิจารณาสรรหาบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มตำแหน่งงานดังกล่าวสำหรับหน่วยงานระดับจังหวัดตามความเหมาะสม ส่วนในระยะยาว ควรพิจารณาส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพที่เทียบเท่ากับหน่วยงานเอกชน พร้อมกับการทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการ เพื่อปรับโครงสร้างส่วนราชการให้มีความกะทัดรัดคล่องตัว และมีอัตรากำลังคนที่เหมาะสม
- (2) กำหนดให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เป็นตำแหน่งประจำและขยายระยะเวลาดำรงตำแหน่งนานขึ้น เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรม ในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายรวมของหน่วยงานที่กำหนดไว้
- (3) ทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทั้งหมด ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- (4) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ อาทิเช่น คุณสมบัติด้านรัฐบาลดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในระดับต่าง ๆ และจัดการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อ

นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การกำกับดูแลข้อมูล การออกแบบบริการดิจิทัล การเลือกใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล เทคโนโลยีอัจฉริยะต่าง ๆ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดให้มีการทดสอบความรู้ และมอบใบประกาศนียบัตร (Certificate) สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่สอบผ่านอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

- (5) พัฒนาทักษะเพื่อสนับสนุนการบูรณาการระบบภายในรัฐบาลทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นทักษะเชิงเทคนิค ยกตัวอย่างเช่น วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการจัดการ เป็นต้น ทักษะเหล่านี้จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เพราะการเป็นรัฐบาลดิจิทัลเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และจำเป็นต้องให้หน่วยงานภาครัฐเหล่านั้นแลกเปลี่ยนข้อมูลและระบบซึ่งกันและกัน และต้องทำงานร่วมกันด้วย

2. รัฐบาลควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้หน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นและส่วนภูมิภาค และส่งเสริมให้เกิดการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารงานและการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม

ด้านบริการภาครัฐ

1. รัฐบาลควรพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และให้เป็นไปตามความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ ตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และอัตราการใช้งานสูงขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาบริการหลักให้สามารถทำธุรกรรมผ่าน Kiosk เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ

3. หน่วยงานจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกันในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) และการดำเนินตามนโยบายความมีส่วนร่วมจากประชาชน (Civic Participation)

4. หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางควรรักษาสมดุลระหว่างการจัดหา/พัฒนาระบบ/บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลาง กับการให้สิทธิหน่วยงานส่วนภูมิภาคในการจัดหา/พัฒนา/ต่อยอดระบบ/บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายพื้นที่ เพื่อให้ระบบ/บริการสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

5. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ (Participation) และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (Feedback) เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัลของภาครัฐ อันจะส่งผลให้บริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และอัตราการใช้งานสูงขึ้น

ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

1. รัฐบาลควรพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ เกิดการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบบูรณาการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก

2. รัฐบาลควรพัฒนาระบบบริหารงานกลาง (Smart Back Office Solution) เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดการใช้กระดาษ และลดความผิดพลาดในการดำเนินการ อีกทั้งลดความซ้ำซ้อนของการพัฒนารายหน่วยงาน และลดความไม่เท่าเทียมระหว่างหน่วยงาน โดยจัดทำระบบต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ระบบจดหมายราชการและการสั่งการดิจิทัล โดยพัฒนาระบบสั่งการในหน่วยงานแล้วเชื่อมโยงกับระบบ e-Saraban และ e-CMS เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการด้านจดหมายเวียนและเอกสารสั่งการผ่านระบบดิจิทัลได้ทั้งหมดทุกกระบวนการ
- (2) ระบบจองห้องประชุมและยานพาหนะ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถจองและยกเลิกการจองโดยใช้ระบบลงนามในกระดาษแบบเดิม
- (3) ระบบบริหารงานกลางอื่นๆ ที่ประกอบด้วย ระบบการจัดการการเงินแบบบูรณาการ ระบบการจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารจัดการภารกิจ ระบบบริหารจัดการเอกสาร ระบบบริหารจัดการตารางงานในแต่ละวัน เป็นต้น

3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน โดยกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลดังกล่าว ต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐาน ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ได้ โดยมุ่งเน้นถึงการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

1. รัฐบาลควรกำหนดมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้มีความพร้อมใช้ น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีระบบป้องกันหรือรับมือกับภัยคุกคามหรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

2. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ

3. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process: BCP) โดยมีการทดสอบตามสถานการณ์ที่ได้จัดทำในแผน BCP

ด้านการเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูล

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำข้อมูลตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล โดยต้องจัดทำเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เชื่อถือได้ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นและนำไปประมวลผลต่อไปได้

2. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล โดยดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายและมาตรฐานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

(2) ประสานและให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานของรัฐในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน รวมทั้งกำกับติดตามให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปในแนวทางและมาตรฐานเดียวกันตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

(3) จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ และจัดเก็บบันทึกหลักฐานของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

(4) จัดทำมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูล อันประกอบด้วย ประเภท รูปแบบ และมาตรฐานของข้อมูลที่เปิดเผย รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ โดยต้องให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเสรีโดยไม่เสีย

ค่าใช้จ่าย และสามารถนำไปเผยแพร่ ใช้ประโยชน์ หรือพัฒนาบริการและนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้

(5) เร่งเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data) มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (อ้างอิงจากการเผยแพร่ชุดข้อมูลบน Data.go.th ควรจะกำหนดรูปแบบข้อมูลที่จะเผยแพร่อย่างน้อยระดับ 3 ดาว (CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs), RDF (Linked Data)) ซึ่งหมายถึง ข้อมูลจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญาอนุญาต Open License เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) และไม่มีผู้ใดถือกรรมสิทธิ์ (Non-proprietary)) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่าง ๆ

3. รัฐบาลควรพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) เพื่อทำหน้าที่ในการประสานงานให้หน่วยงานของรัฐจัดส่งหรือเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐผ่านระบบดิจิทัล และเร่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางนี้

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

1. รัฐบาลควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, IoT, AI, Block Chain เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมและตรงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดยกระดับการทำงานของภาครัฐอย่างก้าวกระโดด และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ

ด้านกฎหมายและกฎระเบียบภาครัฐ

1. หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) การเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการทำงาน และการบูรณาการข้ามหน่วยงาน เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง
- (2) กฎระเบียบเรื่องการมอบอำนาจ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน

(3) กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่จะส่งเสริมให้เกิดการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาอื่น

2. รัฐบาลควรพิจารณาปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความยืดหยุ่นทั้งในส่วนของ กระบวนการ เอกสารหลักฐาน ข้อกำหนดคุณสมบัติ และระยะเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาล ดิจิทัลที่ต้องปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

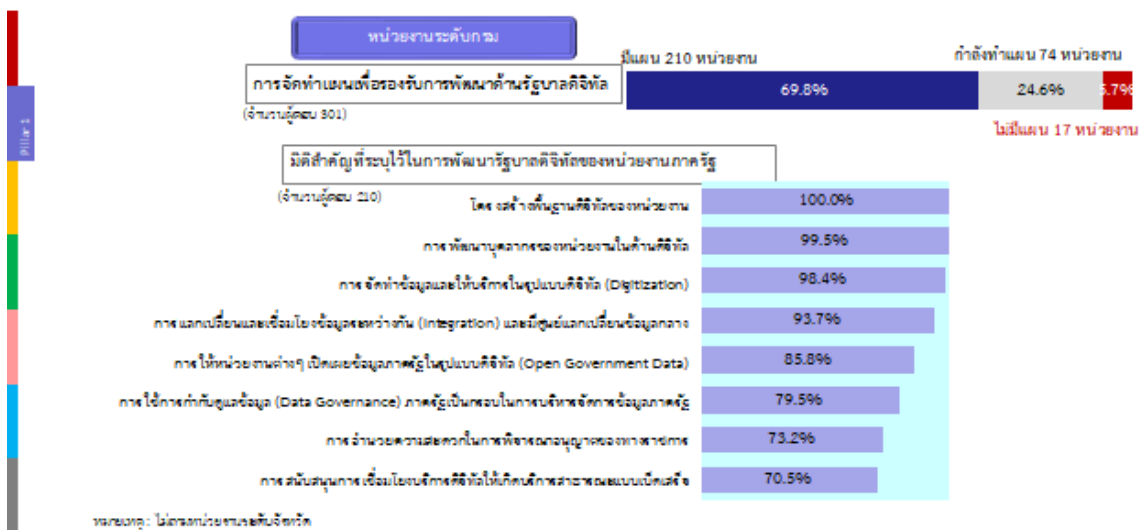
ภาคผนวก ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)



ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)

ข้อมูลนำเสนอที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)

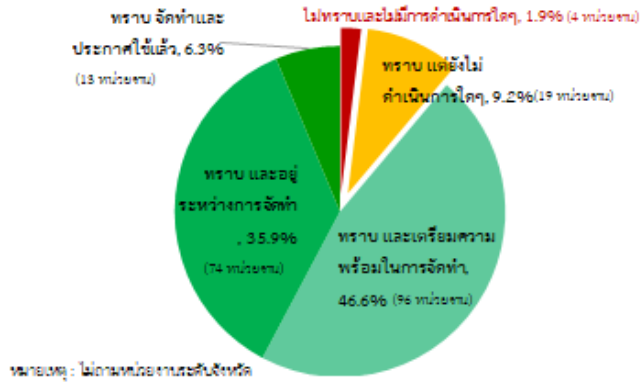
1.1 Digital Government Policy



การรับรู้และการดำเนินการด้านการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

(จำนวนผู้ตอบ 26)

หน่วยงานระดับกรม

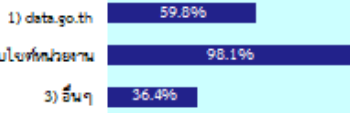


หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

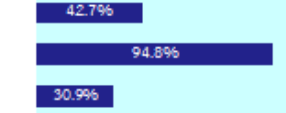
ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนนำไปใช้

(จำนวนผู้ตอบ 26)



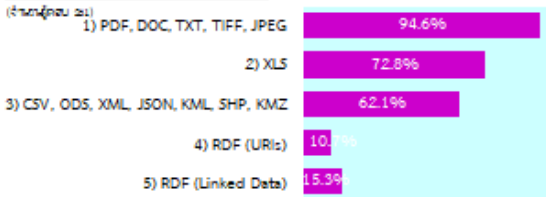
ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) โดยอนุญาตให้ทุกภาคส่วนนำไปใช้

(จำนวนผู้ตอบ 69)



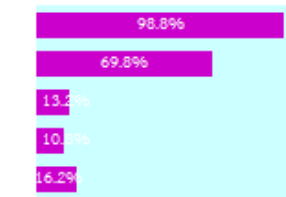
รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

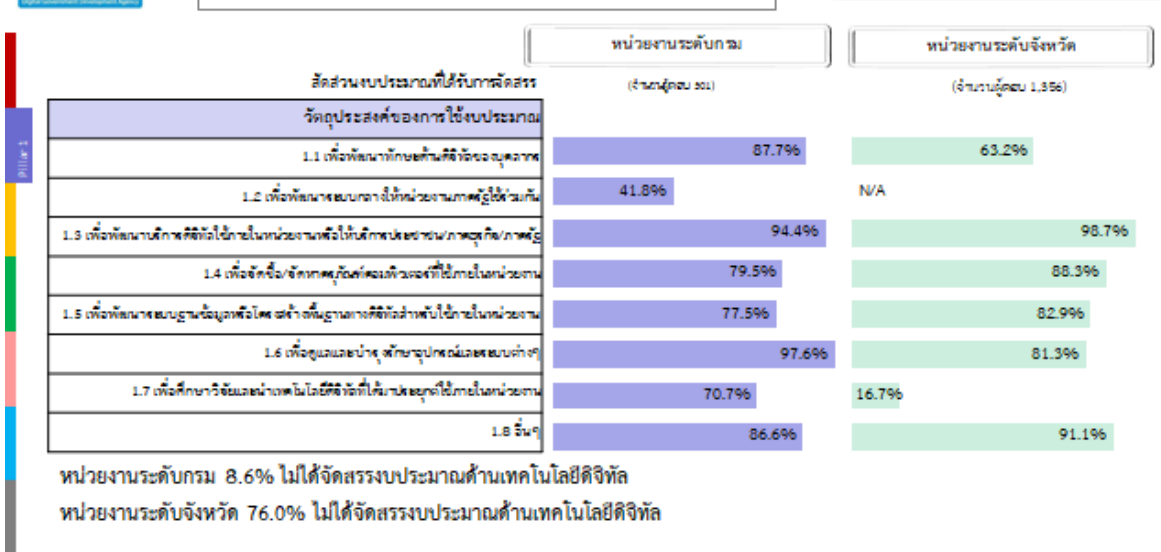
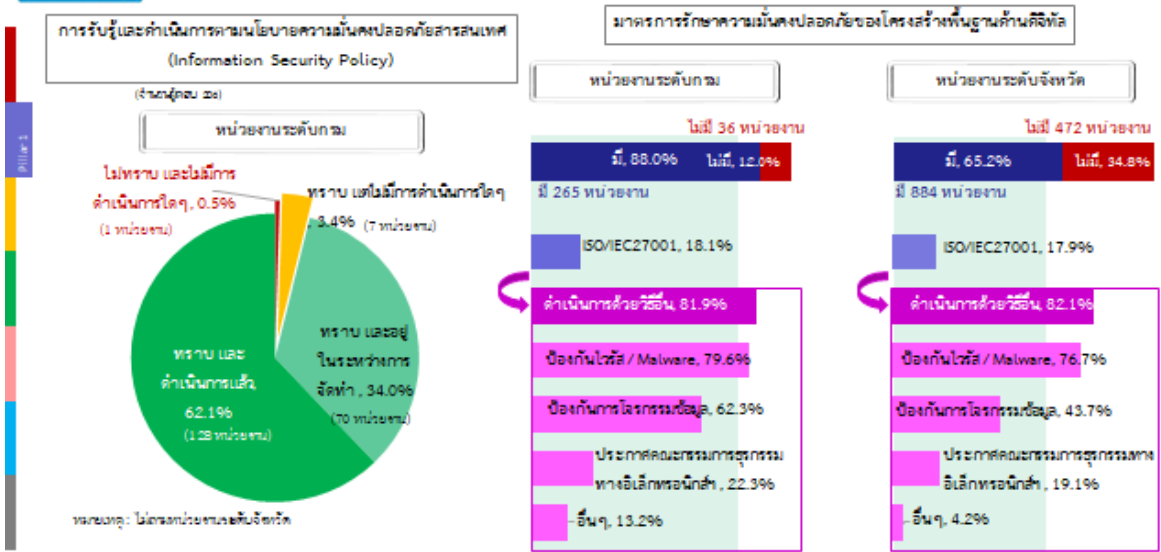
(จำนวนผู้ตอบ 26)



รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

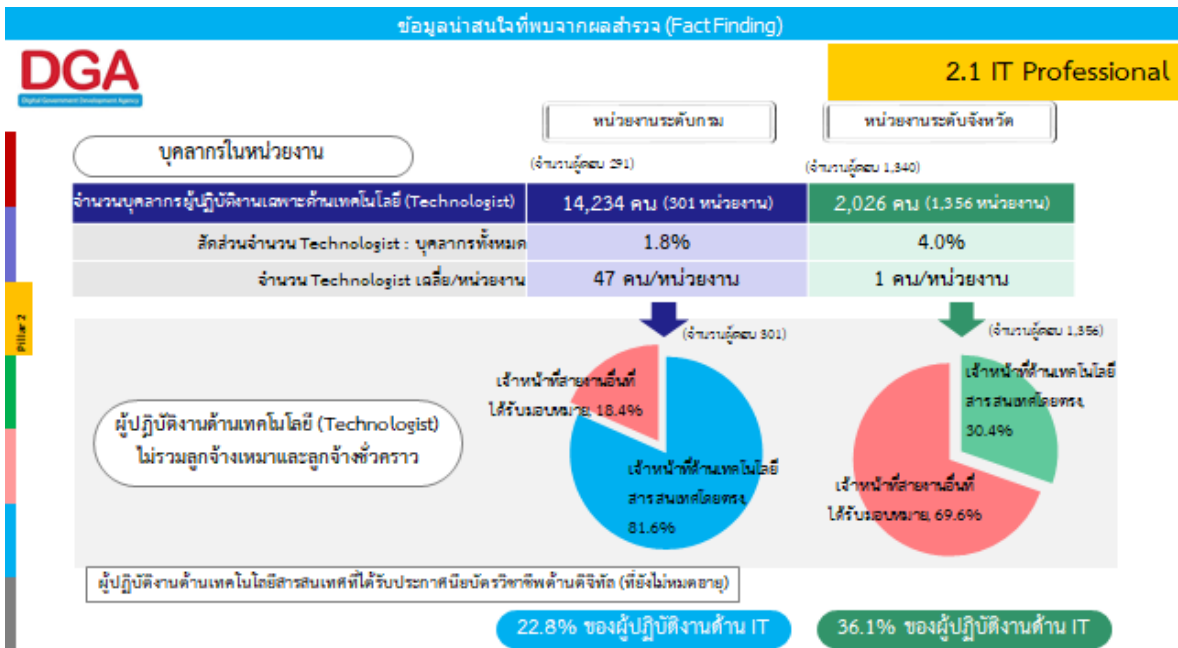
(จำนวนผู้ตอบ 69)



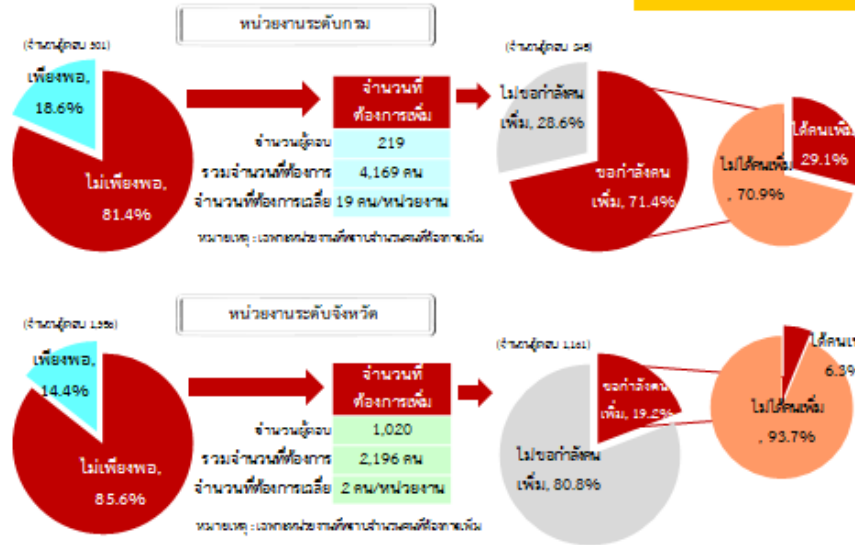




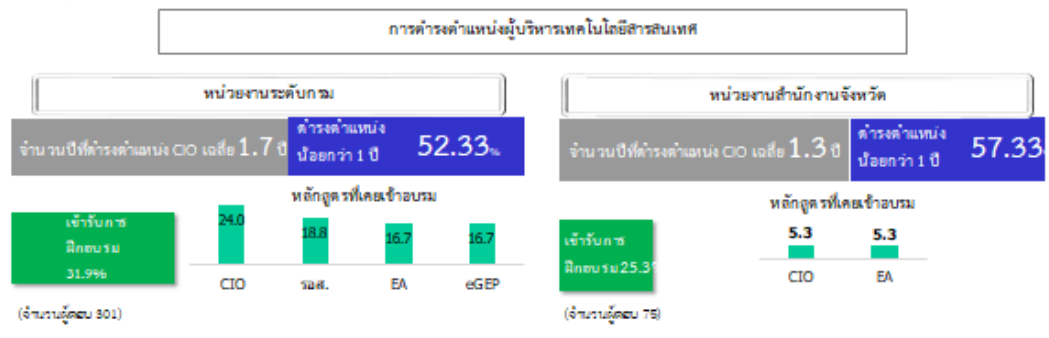
ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)



Pillar 2



Pillar 2

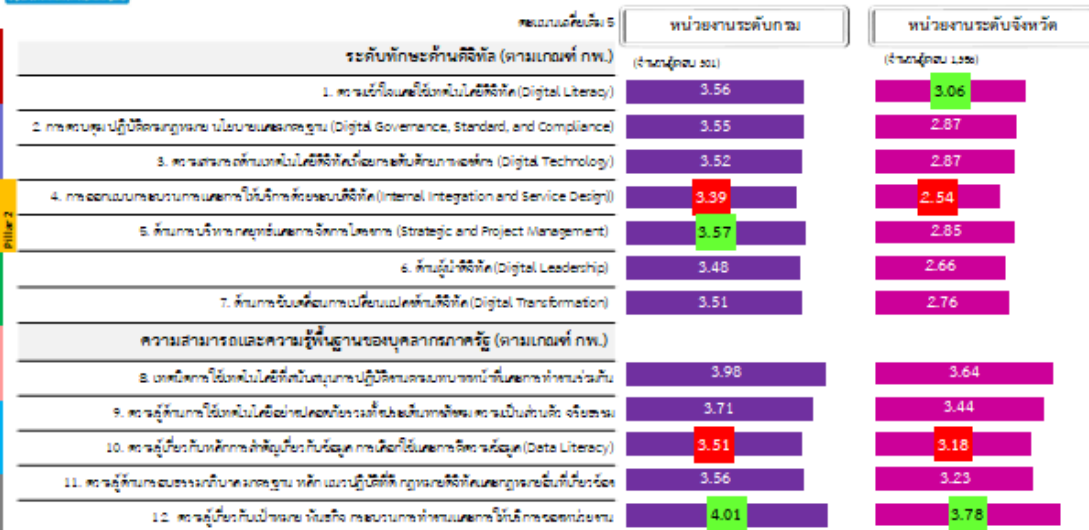
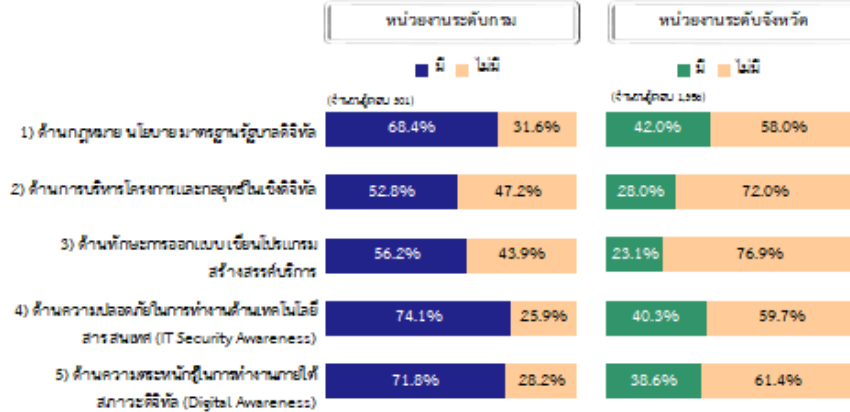


ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ CIO

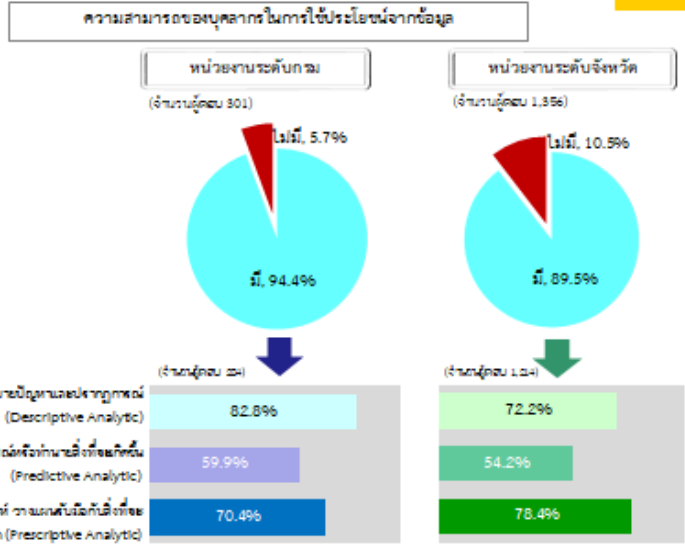
CIO ของหน่วยงานระดับกรม มีการดำเนินการด้านบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลน้อยที่สุด ที่ 86.7%

CIO ของหน่วยงานระดับจังหวัด คือ รองผู้ว่าราชการจังหวัด มีการดำเนินการด้านบริหารจัดการงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลน้อยที่สุด ที่ 74.7%

การส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง Digital Literacy ในปีงบประมาณ 2562



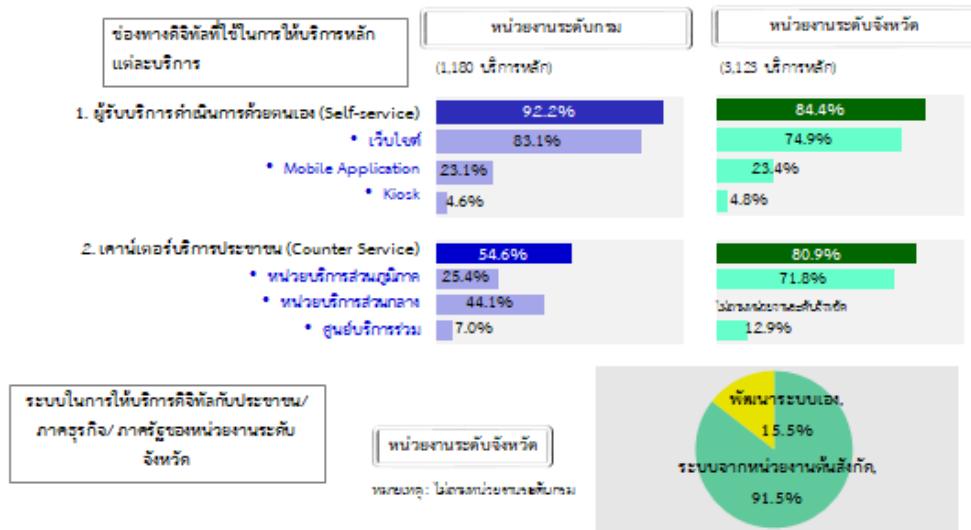
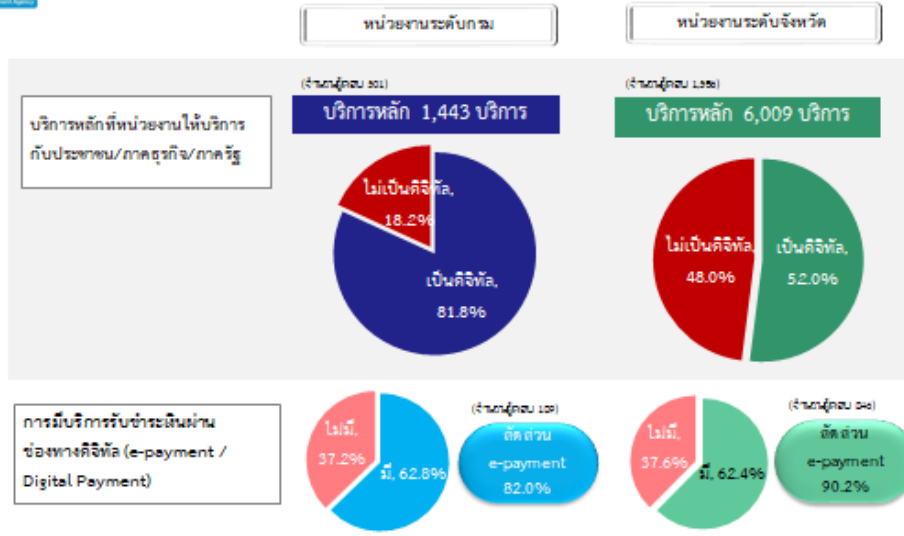
Pillar 2



DGA



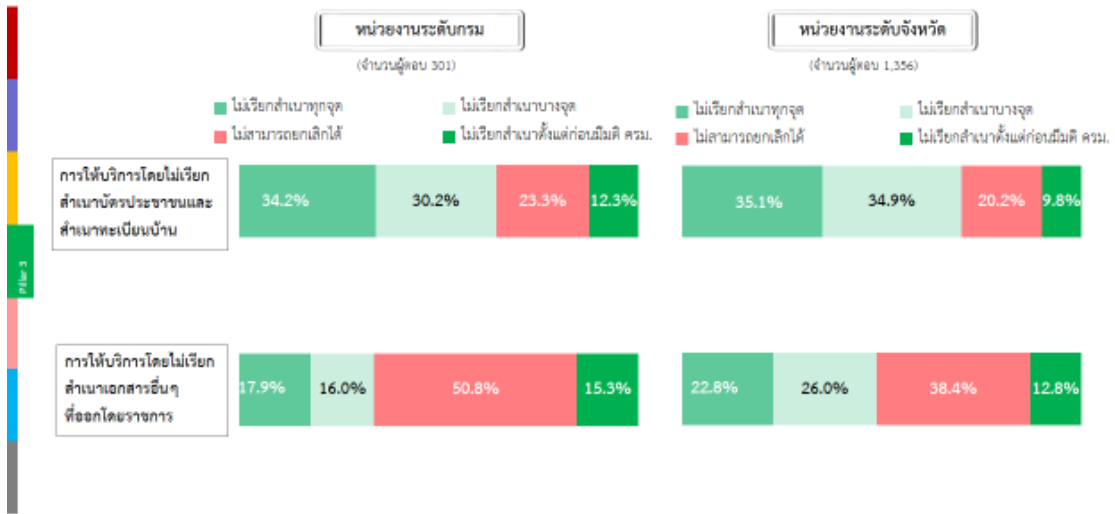
มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)



ข้อมูลนำเสนอที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)



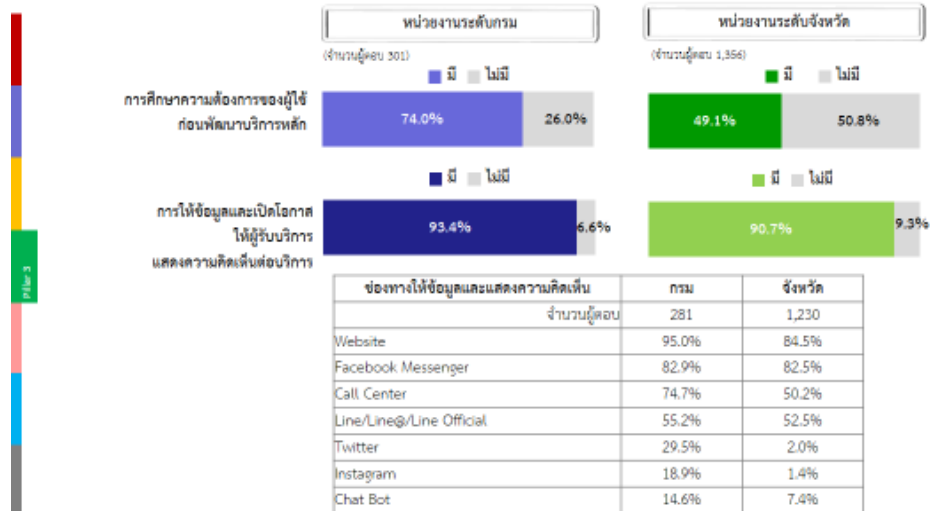
3.1 Proportion of Digital Services

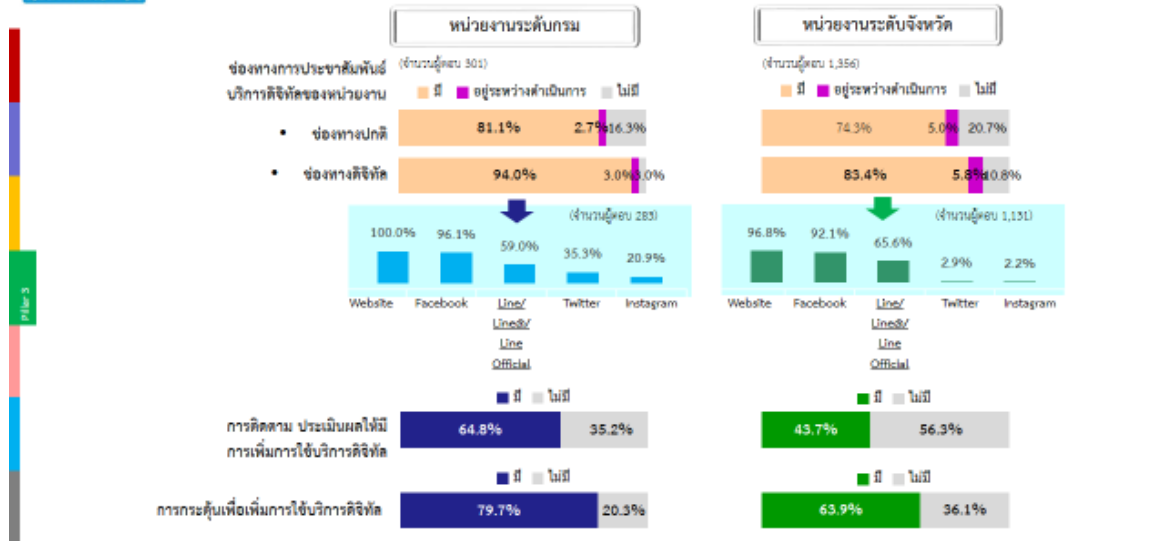
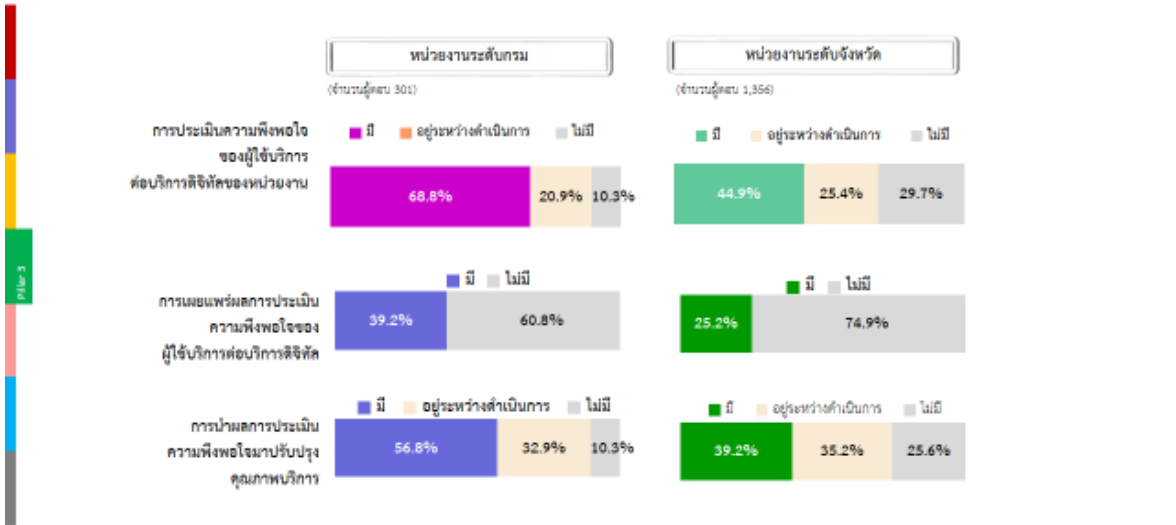


ข้อมูลนำเสนอที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)



3.3 Customer Experience







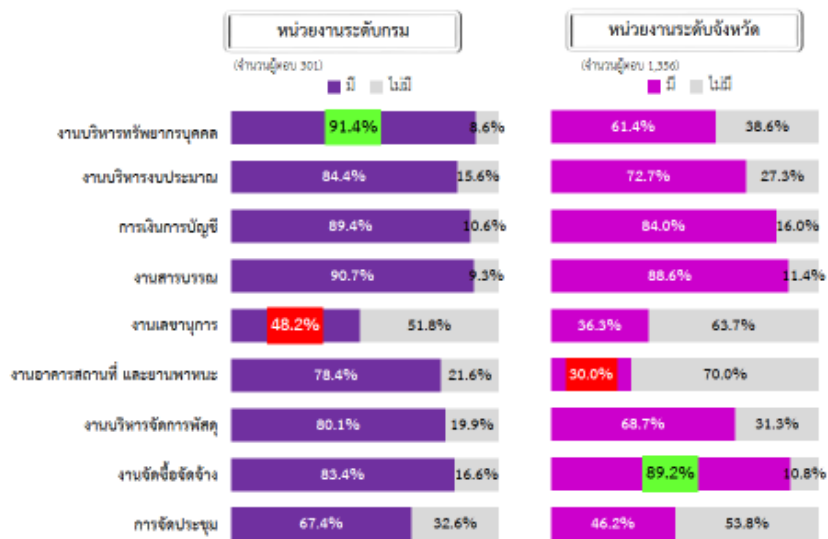
ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office Practices)

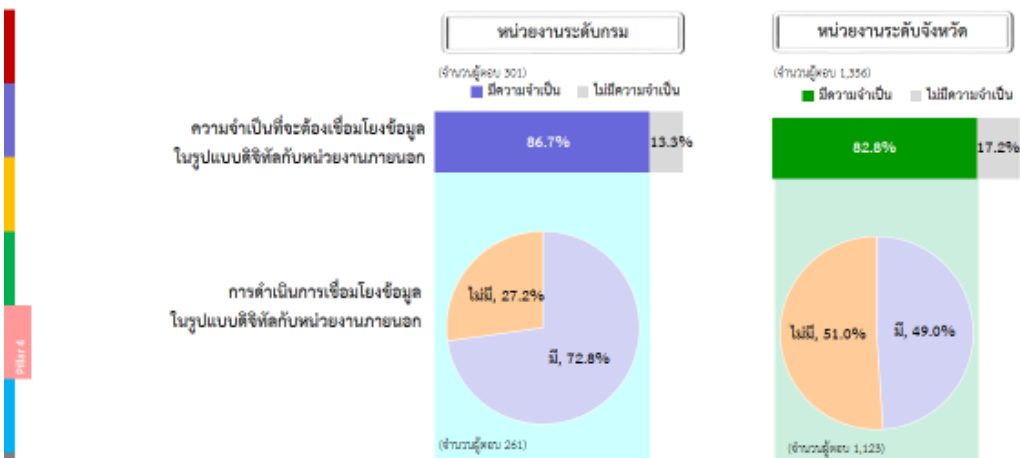
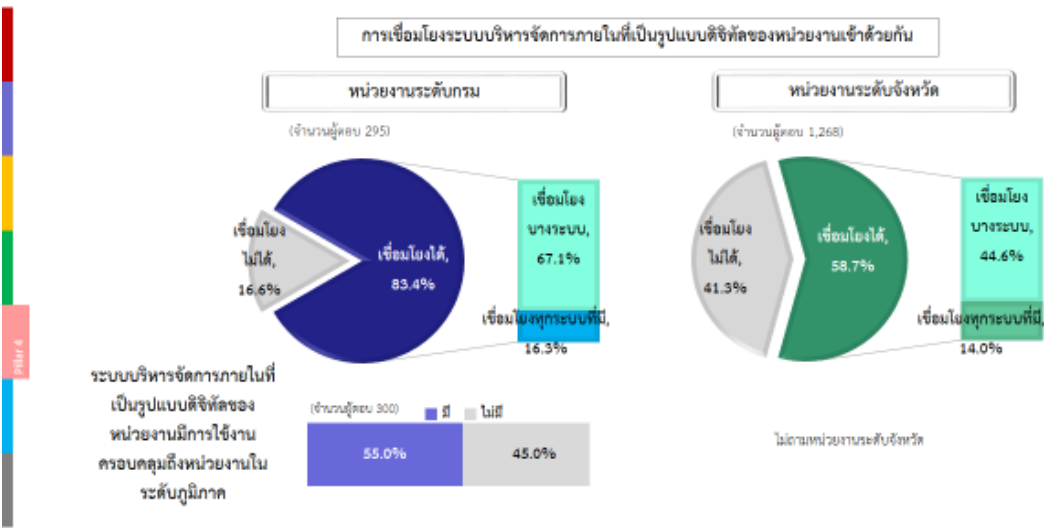
ข้อมูลที่น่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)

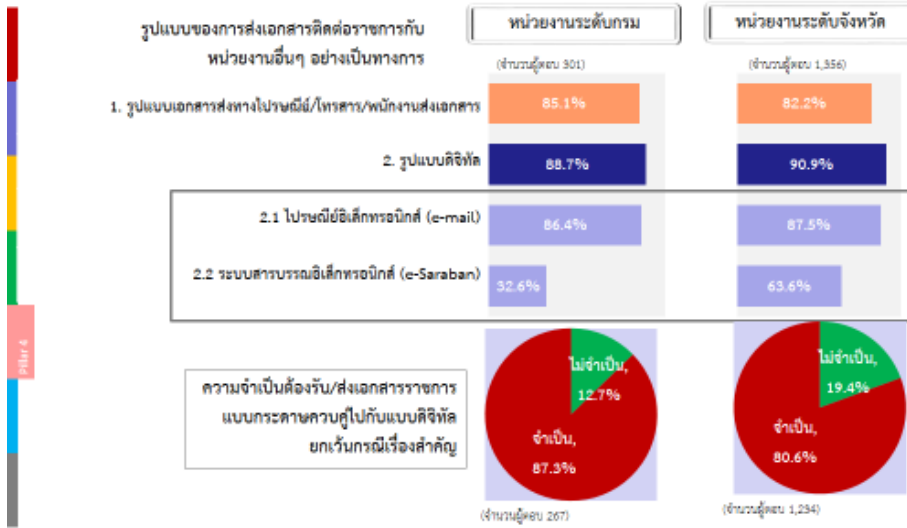
ระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล

4.1 Internal Integration

Pillar 4







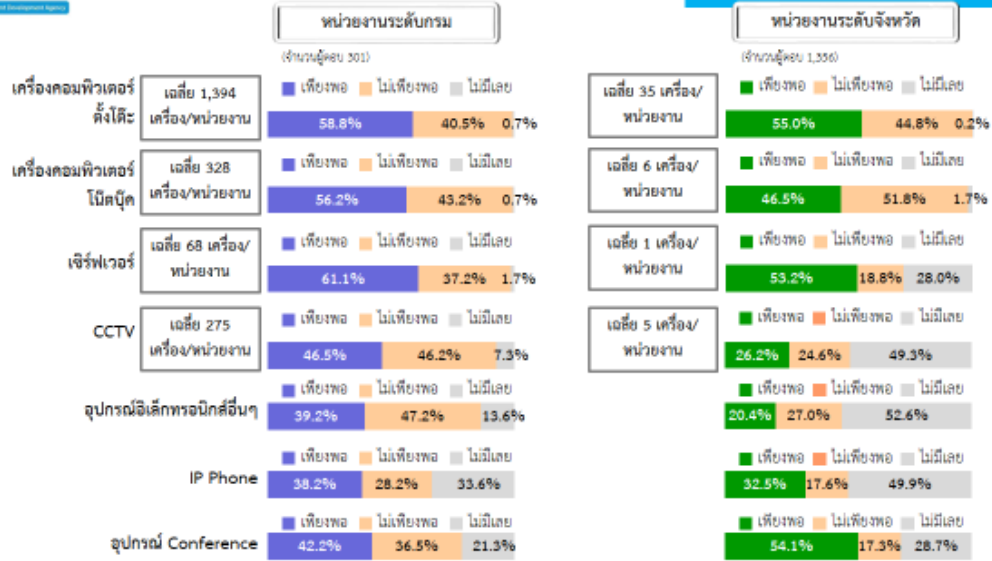
ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)



5.1 Reliability Infrastructure

Pillar 3

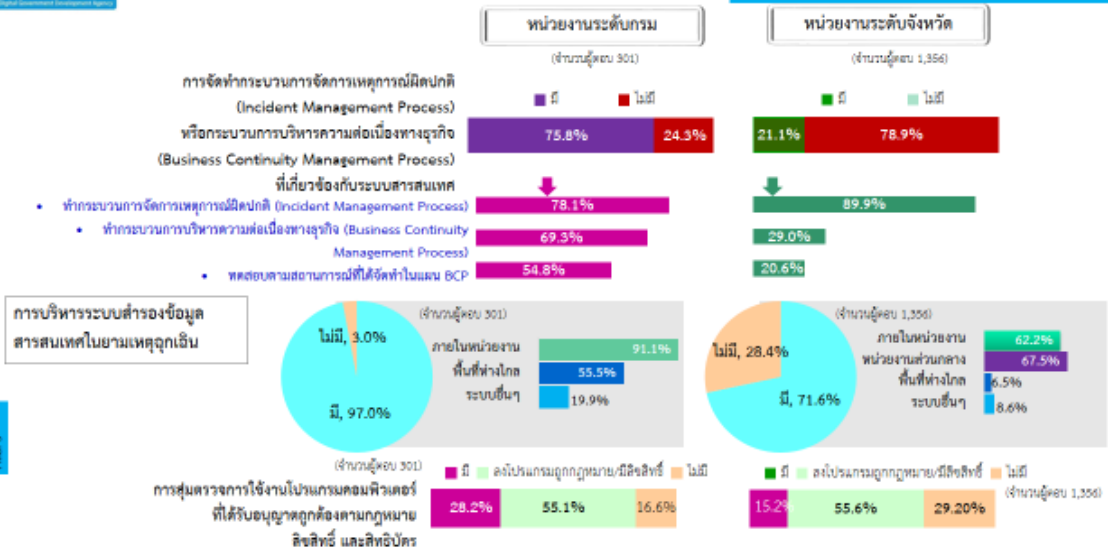


ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)

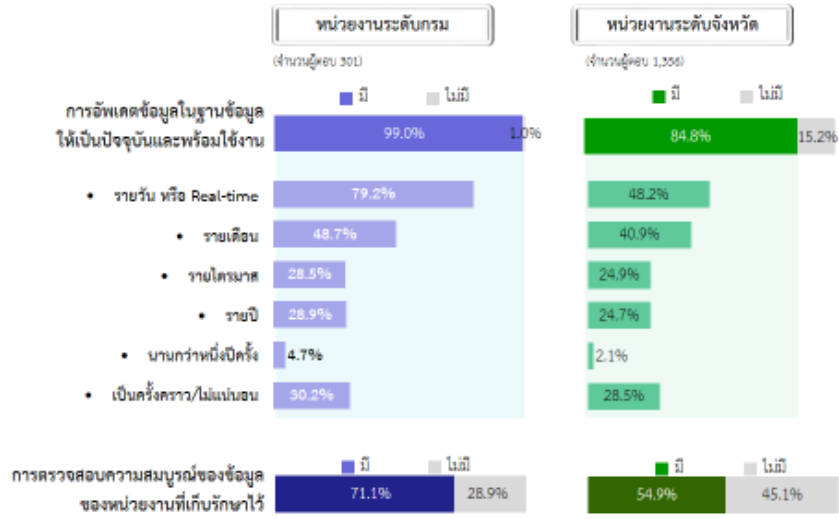


5.1 Reliability Infrastructure

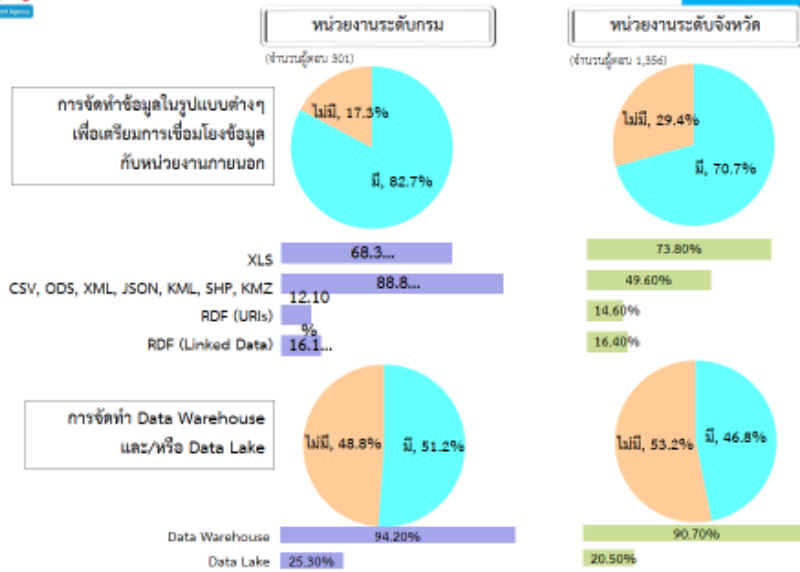
Pillar 3



Pillar 3



Pillar 3





ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

ข้อมูลนำเสนอที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)

