

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงาน  
ภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)  
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

01

ศึกษา ทบทวน และพัฒนาแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์สำหรับใช้ในการประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

02

สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด

03

ทราบถึงปัจจัยที่ใช้ในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

04

เผยแพร่ข้อมูลสถานภาพการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนจัดทำนโยบาย วางมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

## ขั้นตอนการศึกษา



1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ



2. การสัมภาษณ์เชิงลึก



3. การจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ

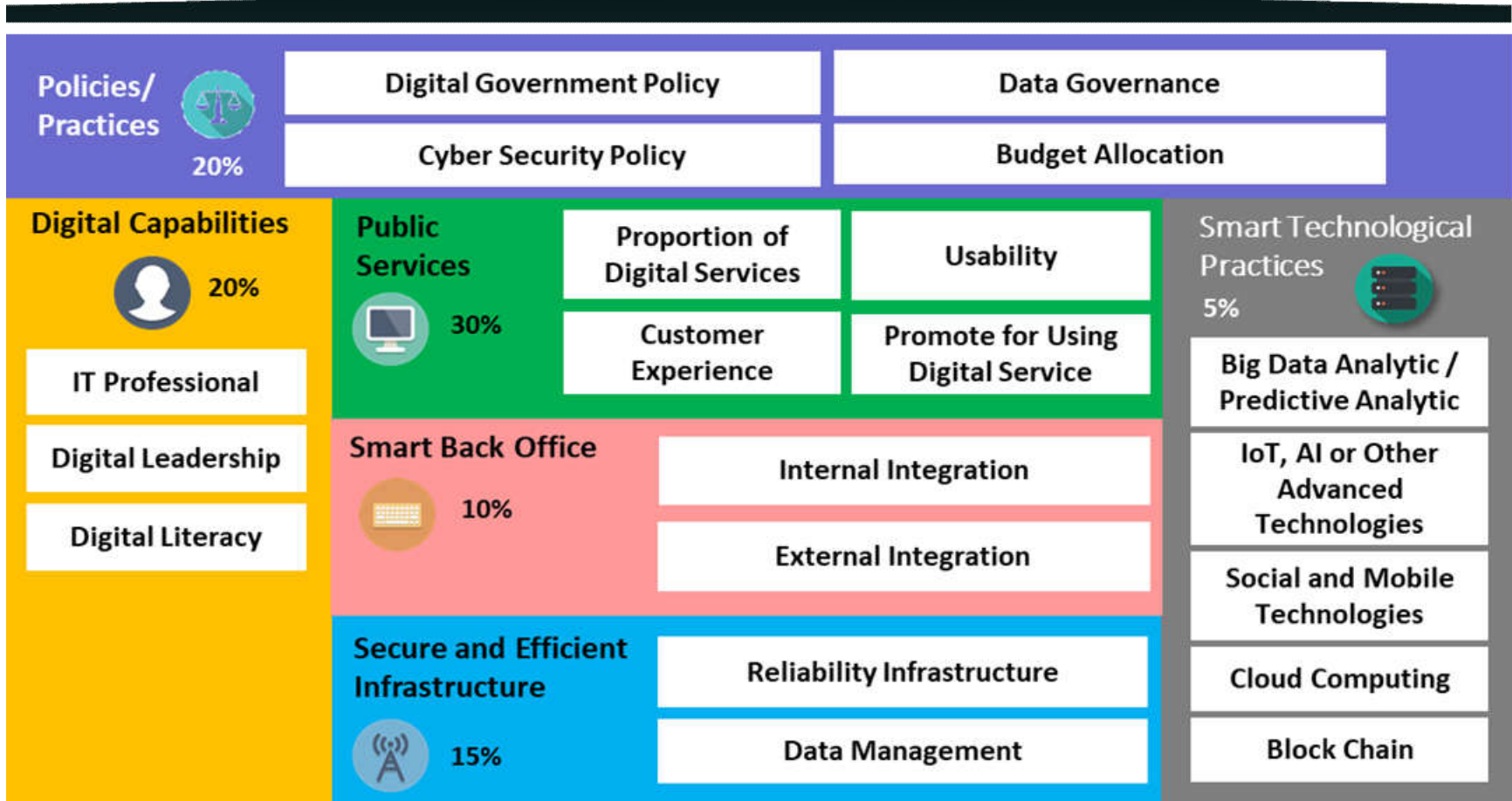


5. การสำรวจออนไลน์



6. การติดตาม / สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์





## ผลการสำรวจ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2561

# ข้อมูลอัตราตอบกลับ

จากการสำรวจทั้งหมด 1,763 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น 1,524 หน่วยงาน

86%



หน่วยงานระดับกรม

จากที่ติดต่อ จำนวน 319 หน่วยงาน มีการตอบกลับ 287 หน่วยงาน

90%



หน่วยงานระดับจังหวัด

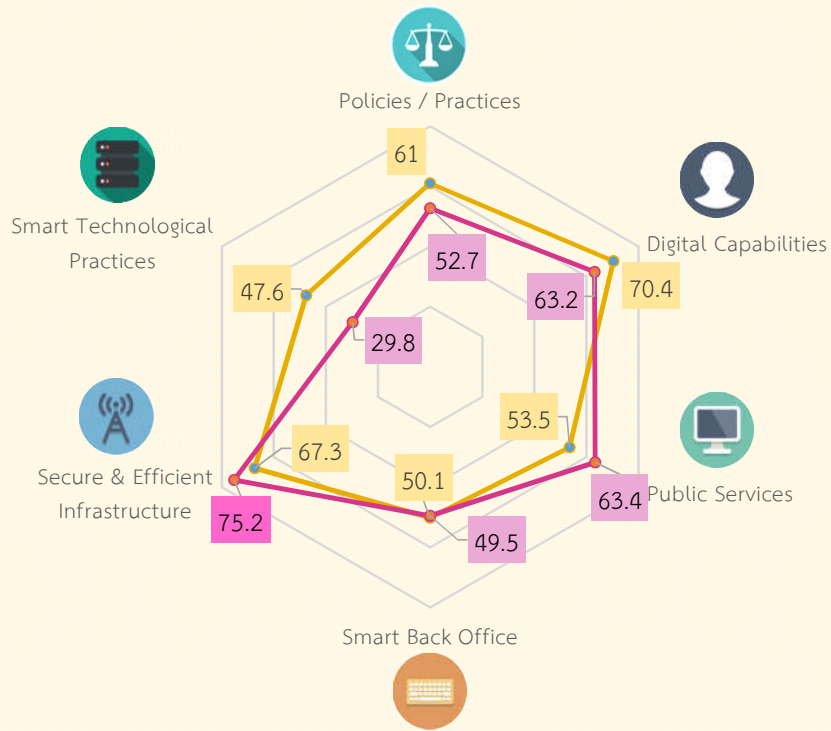
จากที่ติดต่อ จำนวน 1,444 หน่วยงาน มีการตอบกลับ 1,237 หน่วยงาน

86%

# คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัด

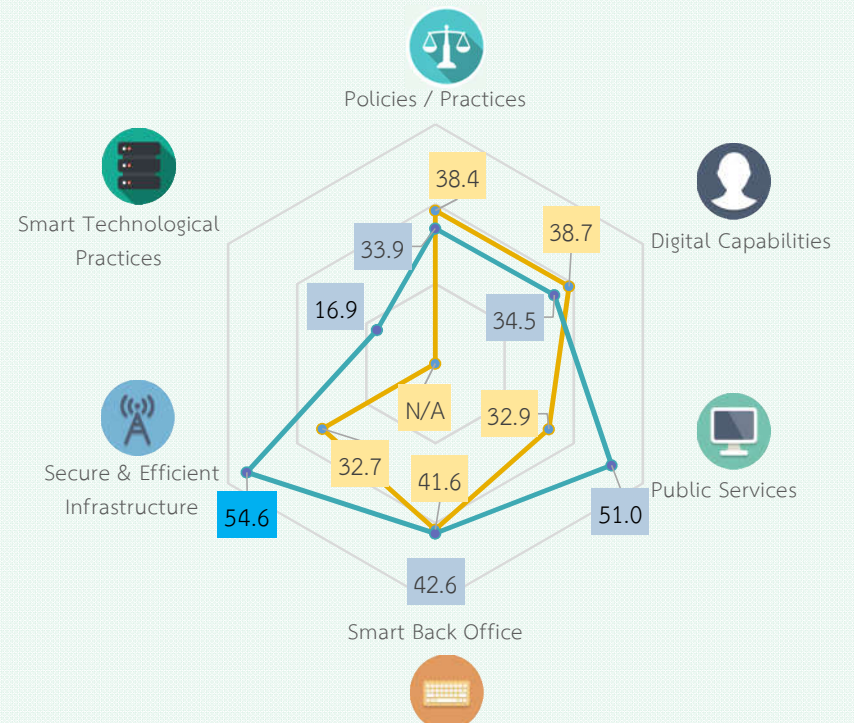
## คะแนนระดับกรม

ปี 2560 คะแนนรวม 60.3      ปี 2561 คะแนนรวม 59.9



## คะแนนระดับจังหวัด

ปี 2560 คะแนนรวม 36.2      ปี 2561 คะแนนรวม 42.3



หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดรอง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์ 6

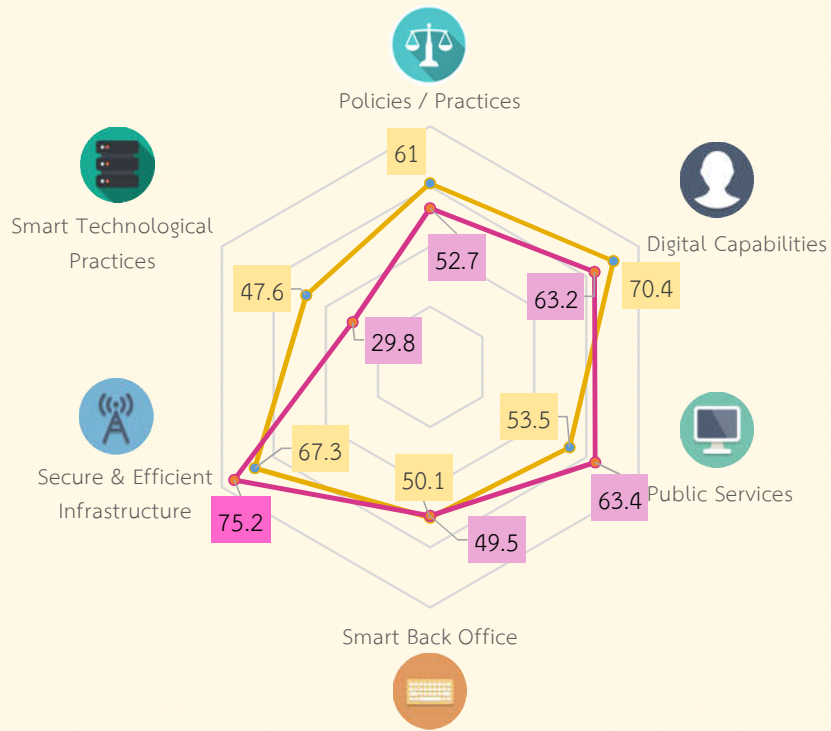


# คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรม



## คะแนนระดับกรม

— ปี 2560 คะแนนรวม 60.3      — ปี 2561 คะแนนรวม 59.9

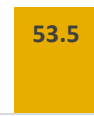


มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน

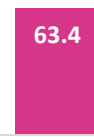
มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน



มิติที่ 3 บริการภาครัฐ



2560

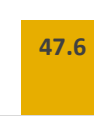


2561

เพิ่มขึ้น  
9.9%



มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะ



2560



2561

ลดลง  
17.8%

หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดตรง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์ มีการเพิ่มตัวชี้วัด Cloud Computing & Block Chain

## คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับกรม



### Policies / Practices

#### Policies / Practices

52.7

Digital Government Policy

60.7

Data Governance

30.6

Cyber Security Policy

48.1

Budget Allocation

74.6



### Digital Capabilities

#### Digital Capabilities

63.2

IT Professional

79.9

Digital Leadership

44.4

Digital Literacy

49.4



### Public Services

#### Public Services

63.4

Proportion of Digital Services

60.6

Customer Experience

74.6

Promote for Using Digital Service

58.0

Usability

57.5



## คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับกรม



### Smart Back Office

#### Smart Back Office

49.5

#### Internal Integration

55.0

#### External Integration

44.0



### Secure and Efficient Infrastructure

#### Secure and Efficient Infrastructure

75.2

#### Reliability Infrastructure

73.3

#### Data Management

87.5



### Smart Technological Practices

#### Smart Technological Practice

29.8

#### Big Data Analytic / Predictive Analytic

33.1

#### IoT, AI or other Advanced Technologies

9.9

#### Social & Mobile Technologies

56.0

#### Cloud Computing

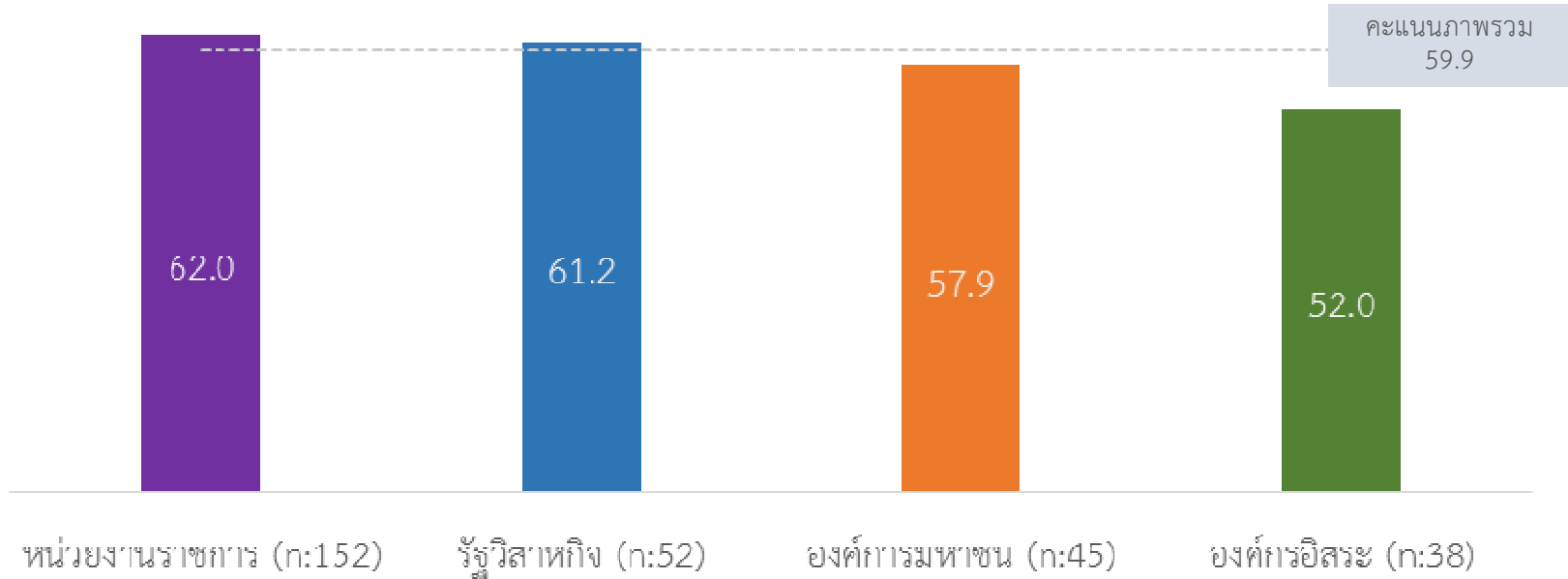
41.8

#### Blockchain

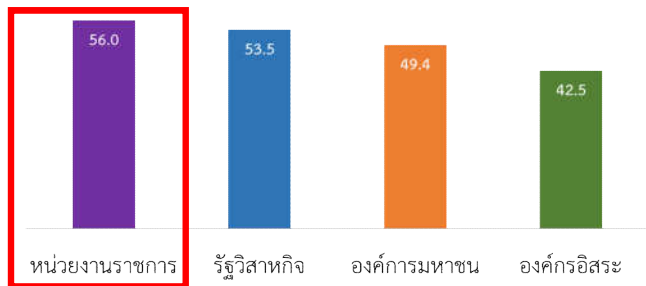
2.7

# คะแนนหน่วยงานระดับกรม เปรียบเทียบตามประเภทหน่วยงาน

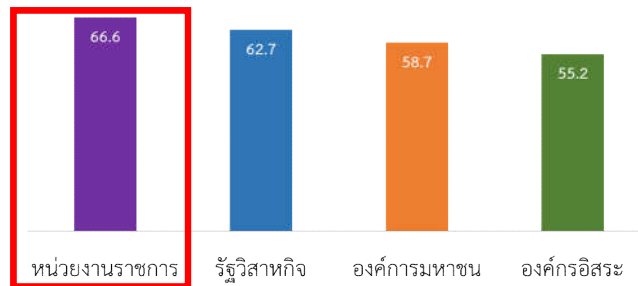
คะแนนระดับกรม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



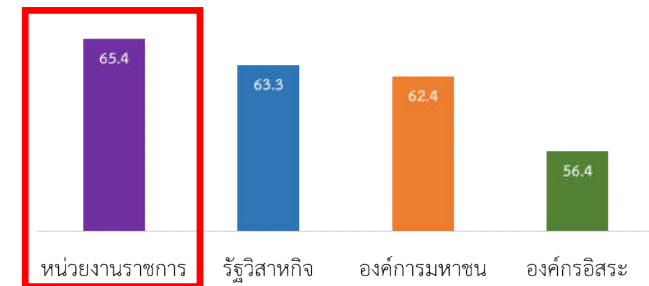
Pillar 1: Policies /Practices



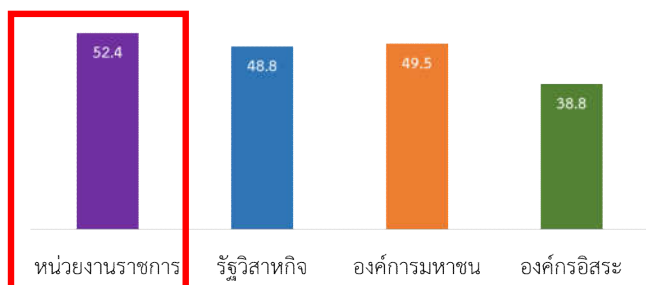
Pillar 2: Digital Capabilities



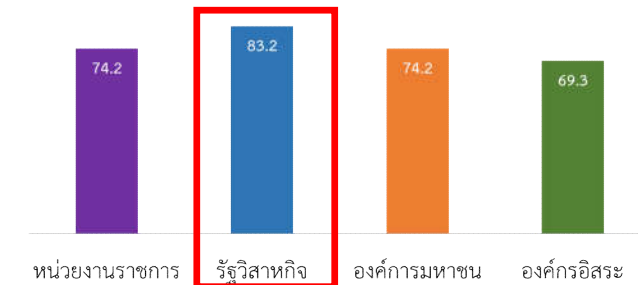
Pillar 3: Public Services



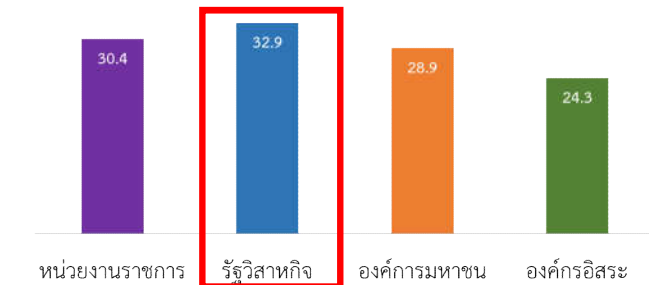
Pillar 4: Smart Back Office



Pillar 5: Secure and Efficient Infrastructure



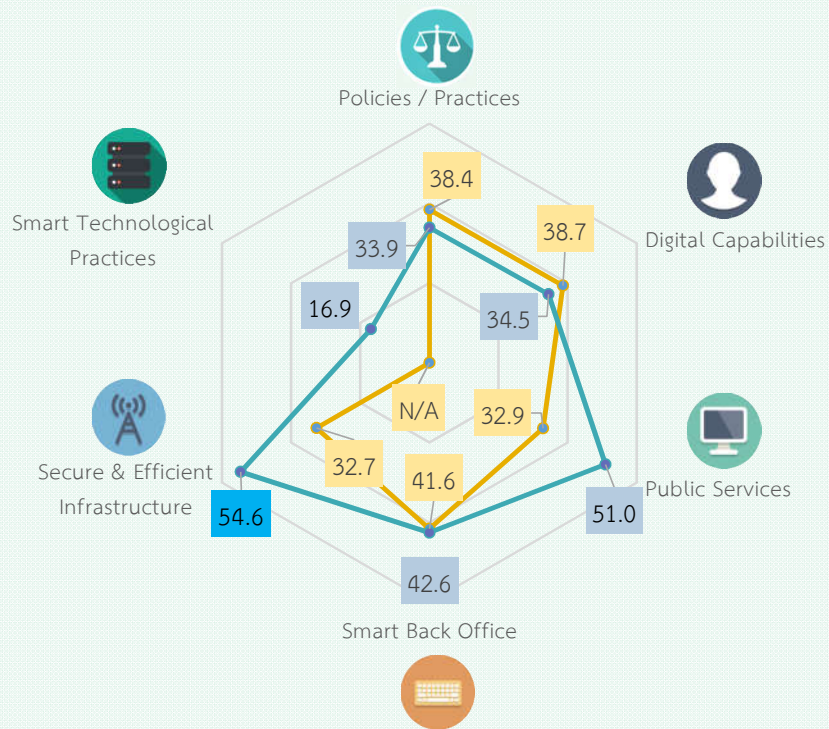
Pillar 6: Smart Technological Practices



# คะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับจังหวัด

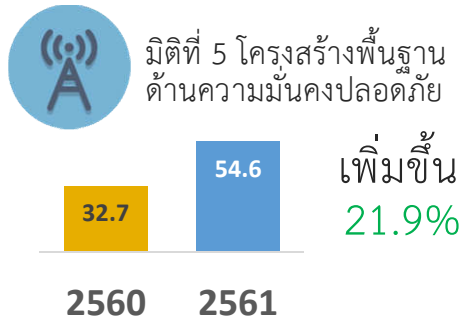
## คะแนนระดับจังหวัด

ปี 2560 คะแนนรวม 36.2      ปี 2561 คะแนนรวม 42.3



## มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน

## มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน



หมายเหตุ: ภาพที่แสดงเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดรอง และหัวข้อคำถามจากแบบสำรวจจากปี 2560 ทำให้การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างปีไม่สามารถเปรียบเทียบได้อย่างสมบูรณ์ ประเด็นตัวชี้วัดลดลงและมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดิจิทัล

## คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับจังหวัด



### Policies / Practices

#### Policies / Practices

33.9

Digital Government Policy

44.2

Data Governance

19.8

Cyber Security Policy

37.9

Budget Allocation

24.7



### Digital Capabilities

#### Digital Capabilities

34.5

IT Professional

29.7

Digital Leadership

34.4

Digital Literacy

47.8



### Public Services

#### Public Services

51.0

Proportion of Digital Services

50.5

Customer Experience

60.7

Promote for Using Digital Service

47.7

Usability

41.2



## คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับจังหวัด



### Smart Back Office

#### Smart Back Office

42.6

#### Internal Integration

41.7

#### External Integration

43.5



### Secure and Efficient Infrastructure

#### Secure and Efficient Infrastructure

54.6

#### Reliability Infrastructure

51.0

#### Data Management

78.0



### Smart Technological Practices

#### Smart Technological Practice

16.9

#### Big Data Analytic / Predictive Analytic

26.2

#### IoT, AI or other Advanced Technologies

1.0

#### Social & Mobile Technologies

35.0

#### Cloud Computing

6.4

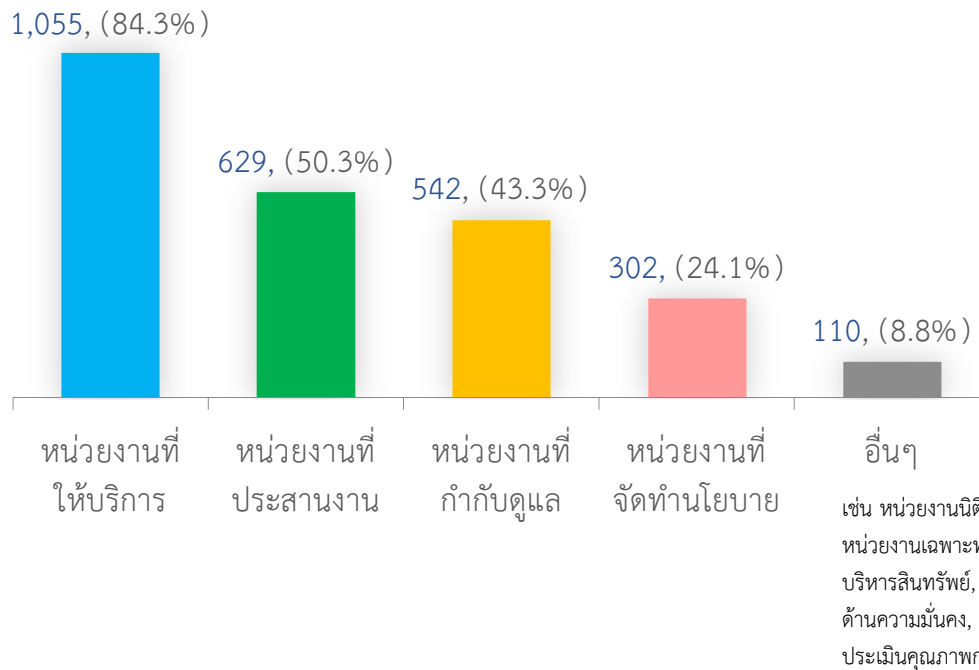
#### Blockchain

0

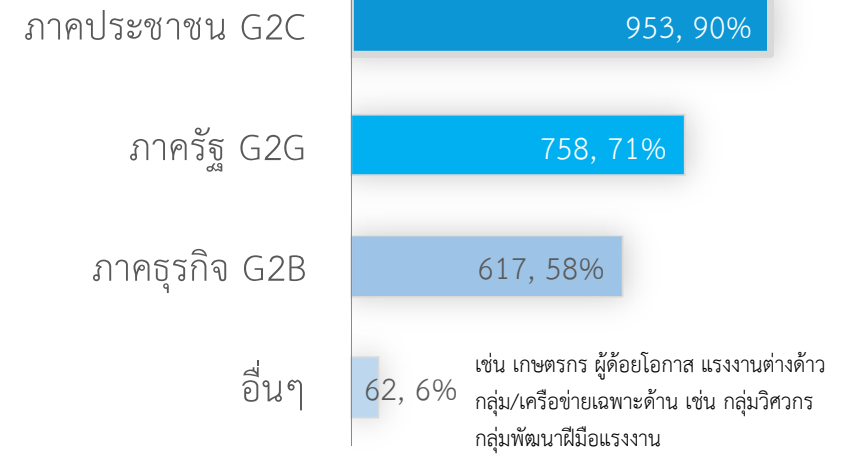
Fact Finding: ประเด็นที่น่าสนใจจากการสำรวจ



## หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจจำแนกตามภารกิจ



## กลุ่มผู้รับบริการ



หมายเหตุ: \*หนึ่งหน่วยงานสามารถมีมากกว่า 1 ภารกิจ  
\*\*สัดส่วนเปอร์เซ็นต์ถูกคำนวณจากหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจโดยระดับกรมอยู่ที่ 287 หน่วยงาน และ หน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ที่ 1,237 หน่วยงาน

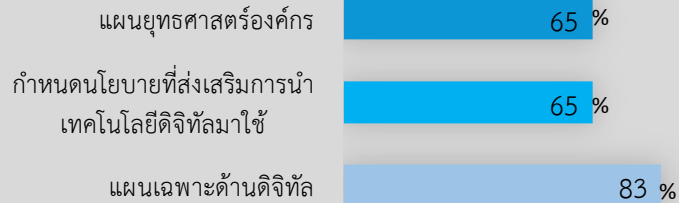


# มติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/Practices)

## แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

>84%

มีการจัดทำแผน



มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัย

88 %

มีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

56 %

มีโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

84 %

47

หน่วยงานที่ยังไม่มี  
โครงการ

หน่วยงานระดับกรม

มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัย

87 %

มีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

62 %

มีโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

35 %

790

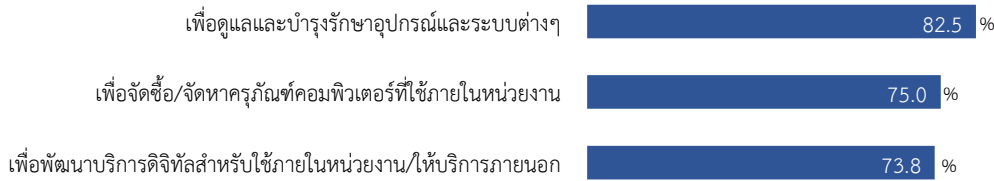
หน่วยงานที่ยังไม่มี  
โครงการ

หน่วยงานระดับจังหวัด

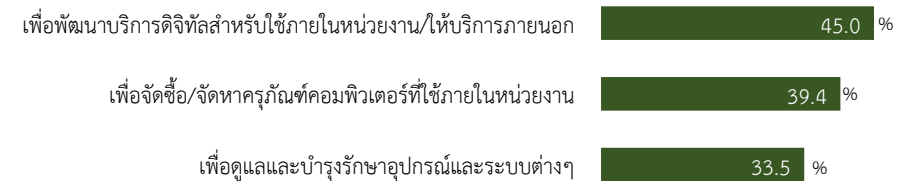


## แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

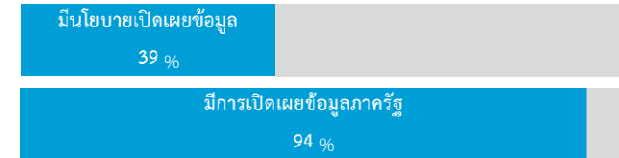
งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 14% ของงบประมาณทั้งหมด



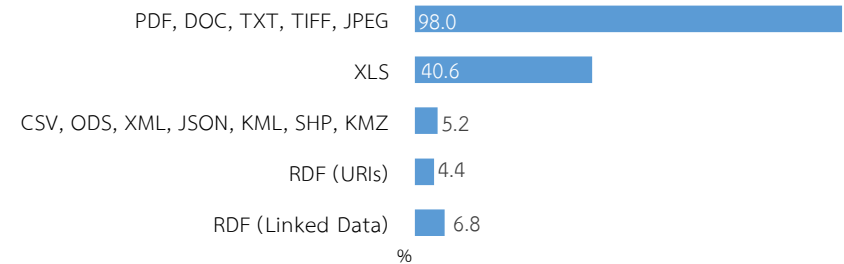
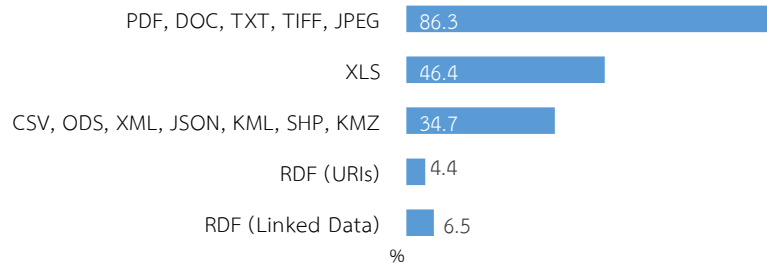
งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 24% ของงบประมาณทั้งหมด



### การเปิดเผยข้อมูล



### รูปแบบไฟล์ที่เปิดเผยข้อมูล



หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

## ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล



data.go.th  
33.1

เว็บไซต์หน่วยงาน  
94

อื่นๆ  
16.1

หน่วยงานระดับกรม

data.go.th  
22.7

เว็บไซต์หน่วยงาน  
94.7

อื่นๆ  
23.9

หน่วยงานระดับจังหวัด

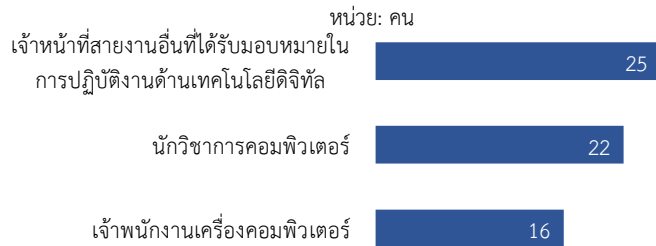


## มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

## ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

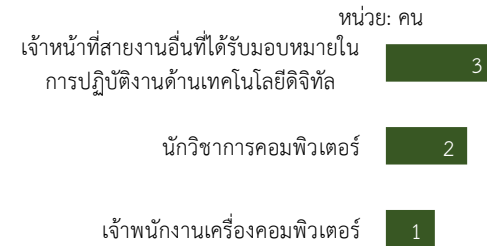
จำนวนเจ้าหน้าที่ IT รวม 15,764 คน

สัดส่วนเจ้าหน้าที่ IT เฉลี่ยอยู่ที่ 9%



จำนวนเจ้าหน้าที่ IT รวม 1,196 คน

สัดส่วนเจ้าหน้าที่ IT เฉลี่ยอยู่ที่ 6%



### การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 2 ปี

ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 37.7%

เข้ารับการฝึกอบรม 34.8%



มีการนำแนวคิดดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ 98%

หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม

หน่วยงานระดับกรม

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 1.8 ปี

ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 6.8%

เข้ารับการฝึกอบรม 18.6%



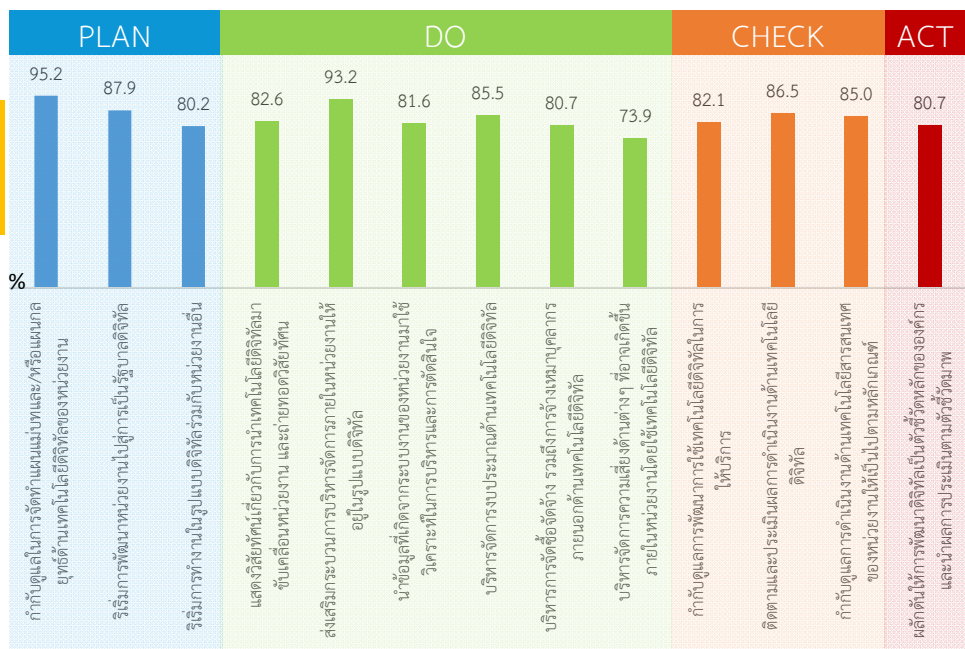
มีการนำแนวคิดดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ 86%

หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม

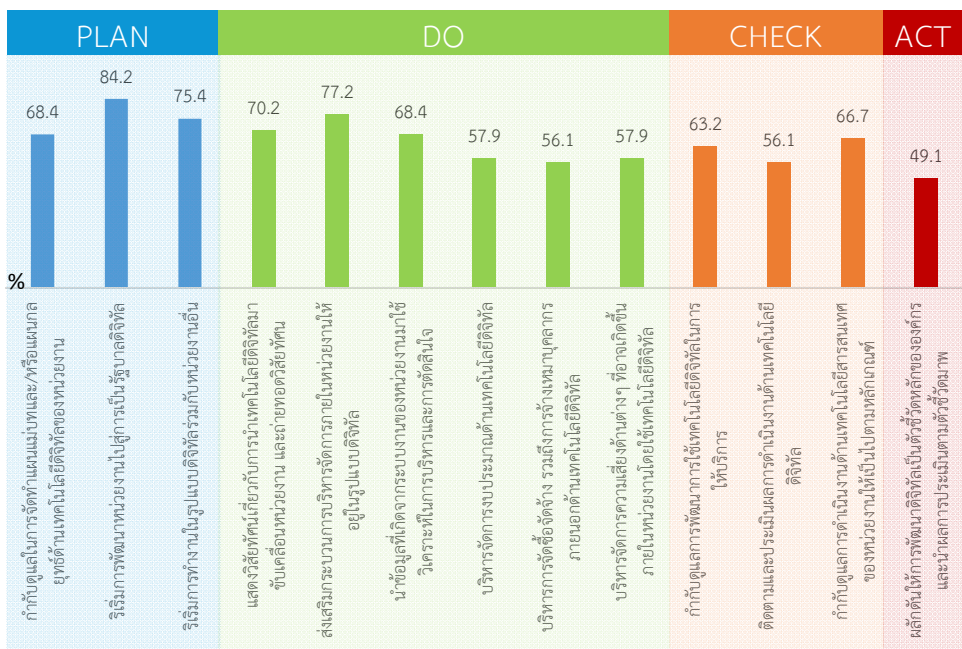
หน่วยงานระดับจังหวัด

## บทบาทหน้าที่ของ CIO

Pillar 2



หน่วยงานระดับกรม



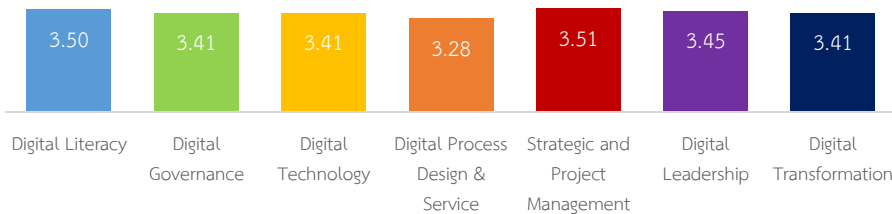
หน่วยงานระดับจังหวัด





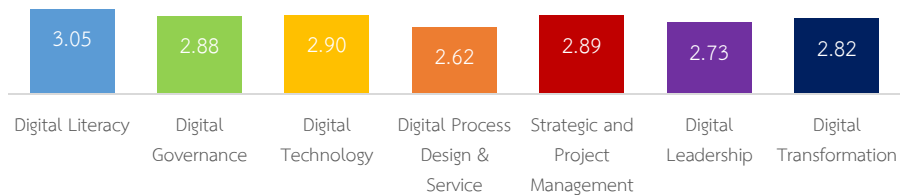
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ค่าเฉลี่ย  
คะแนน  
เต็ม 5



หน่วยงานระดับกรม

ค่าเฉลี่ย  
คะแนน  
เต็ม 5



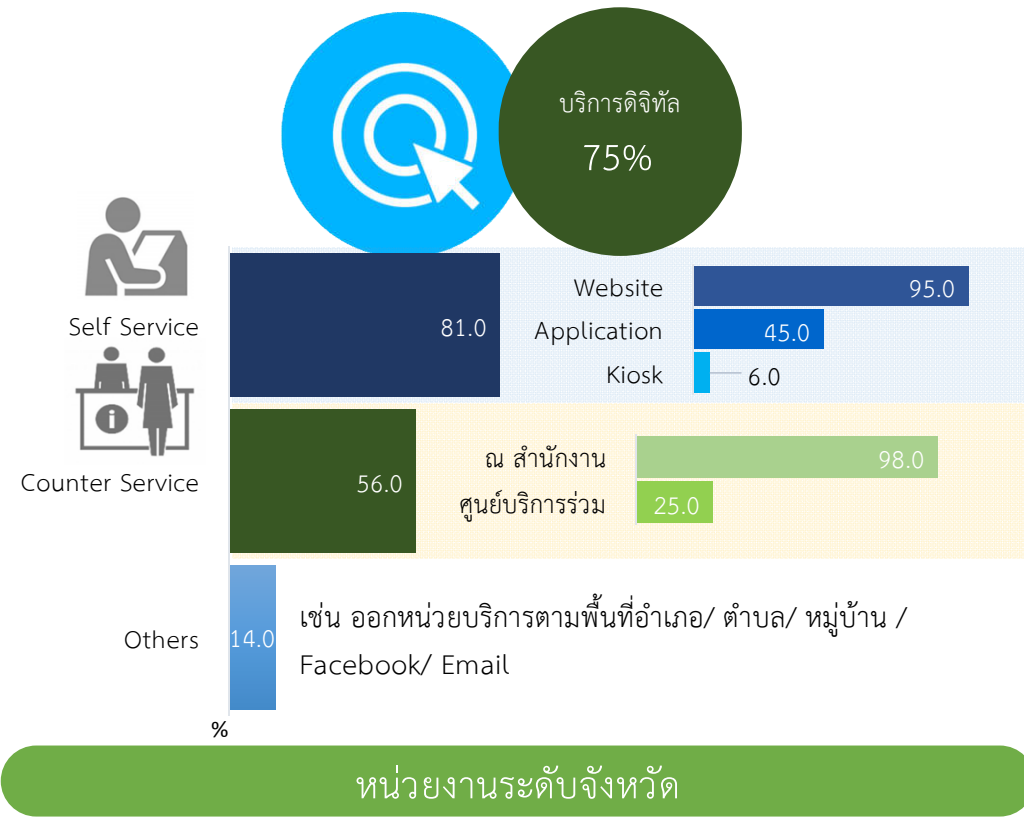
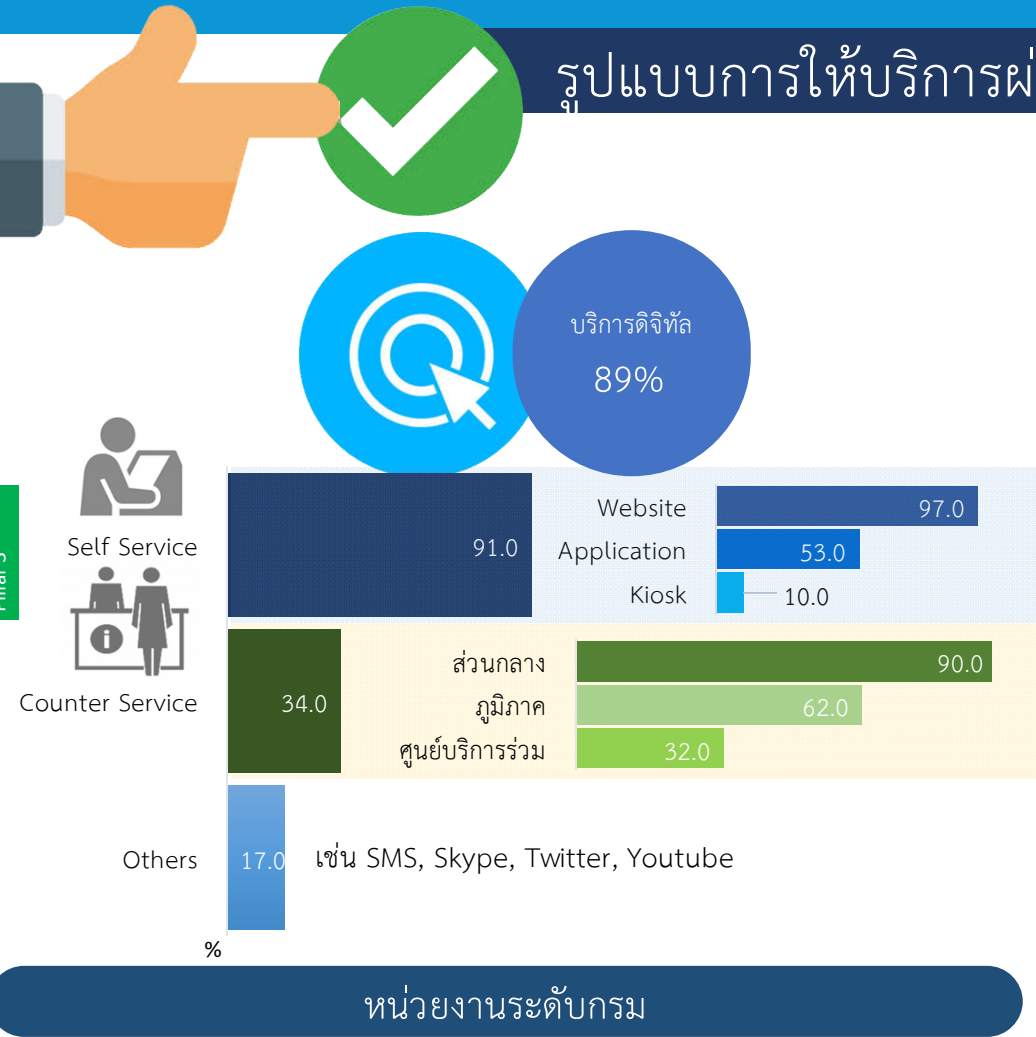
หน่วยงานระดับจังหวัด



# มิติที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

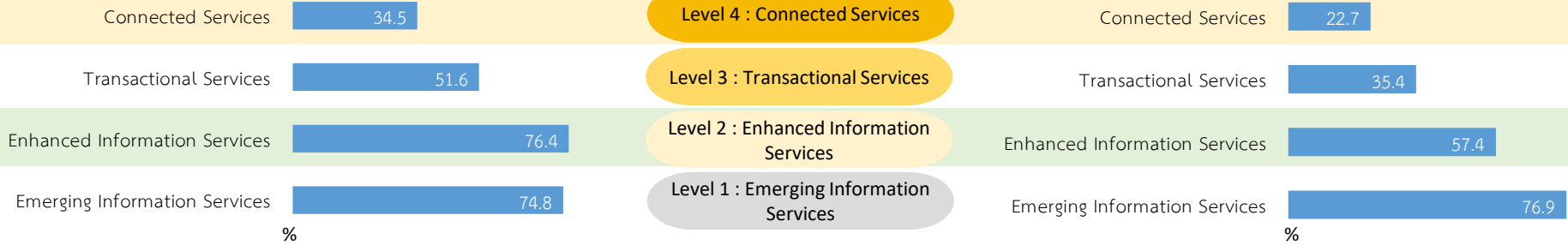
## รูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน (%)

Pillar 3



# บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

ระดับของการให้บริการดิจิทัล [UN]

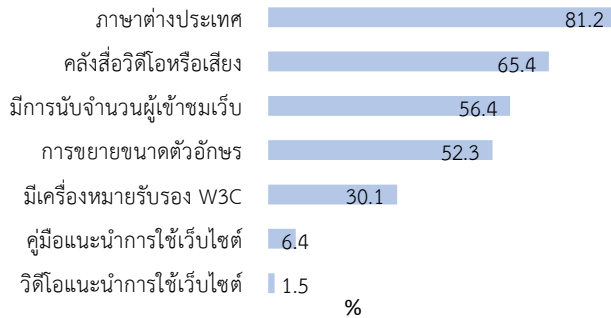


หน่วยงานระดับกรม

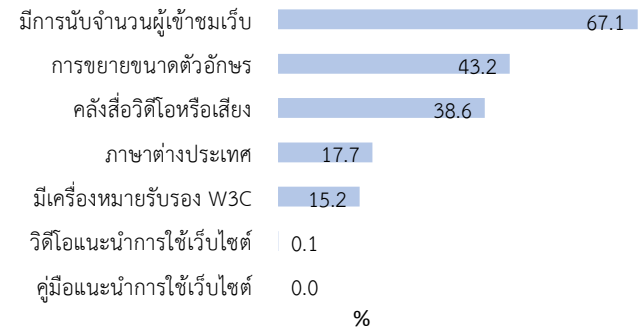
หน่วยงานระดับจังหวัด

## บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

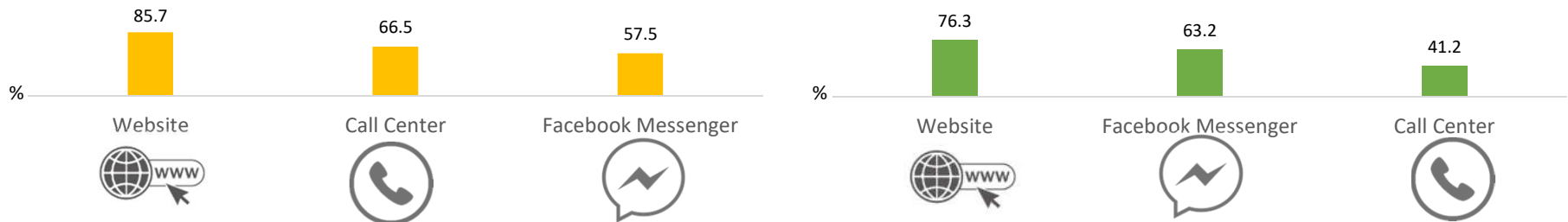
รูปแบบการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์  
 (จำนวน : หน่วยงาน)



รูปแบบการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์  
 (จำนวน : หน่วยงาน)



### ช่องทางที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารมากที่สุด



หน่วยงานระดับกรม

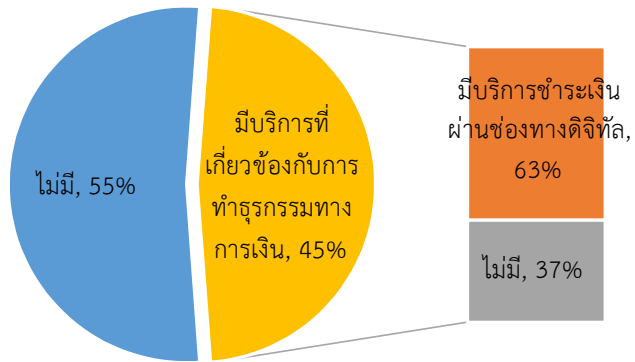
หน่วยงานระดับจังหวัด





## บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

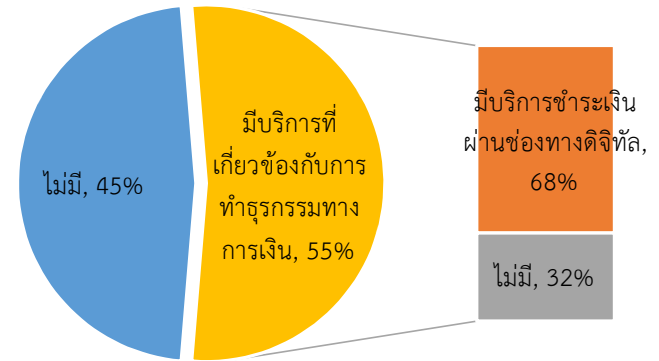
หน่วยงานมีบริการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน



จำนวนผู้ตอบ: 286

จำนวนผู้ตอบ: 127

หน่วยงานระดับกรม



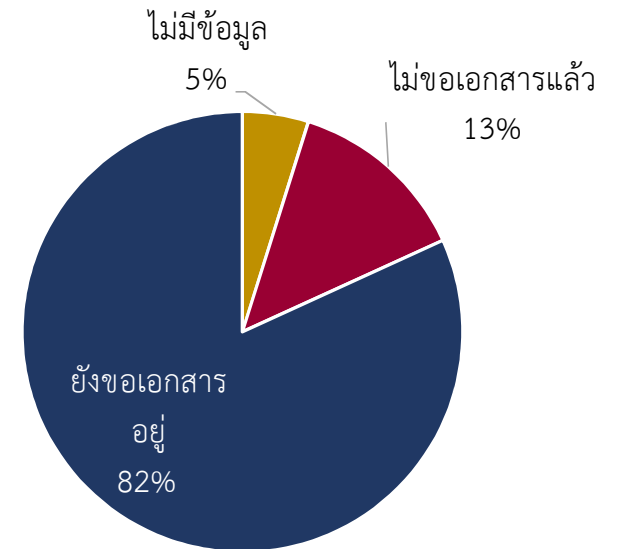
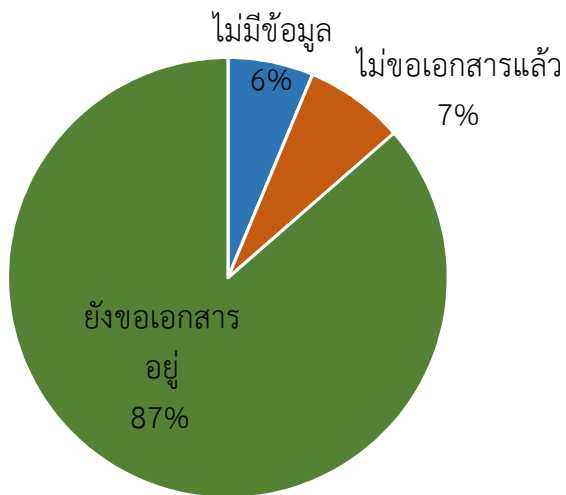
จำนวนผู้ตอบ: 1,233

จำนวนผู้ตอบ: 677

หน่วยงานระดับจังหวัด

## บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

การยกเลิกการขอสำเนาเอกสาร (หน่วย: % ของหน่วยงาน)



\*หมายเหตุ: อ้างอิงจากผลสำรวจโครงการปิดกั้นและยกเลิกสำเนาเอกสาร  
 กราฟแสดง % การยกเลิกข้อมูลของหน่วยงาน

หน่วยงานระดับกรม

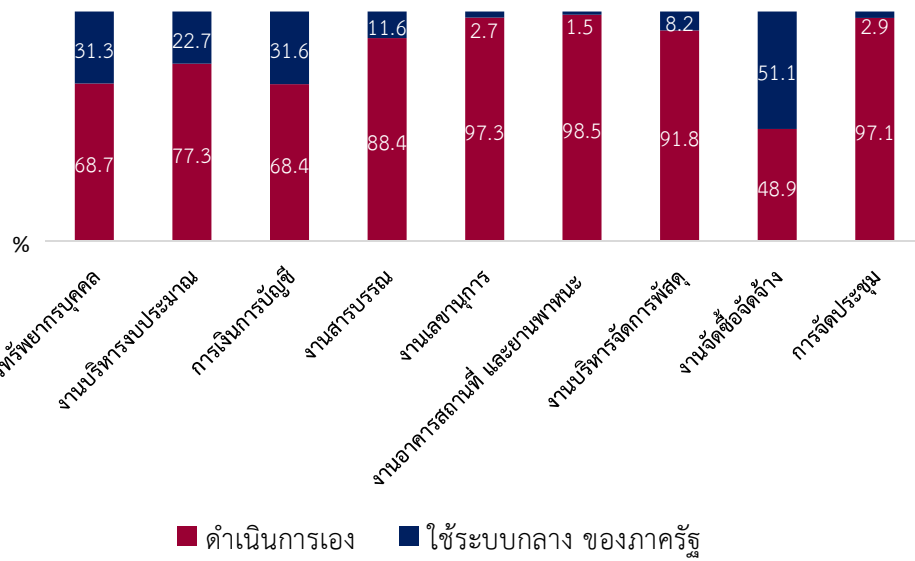
หน่วยงานระดับจังหวัด



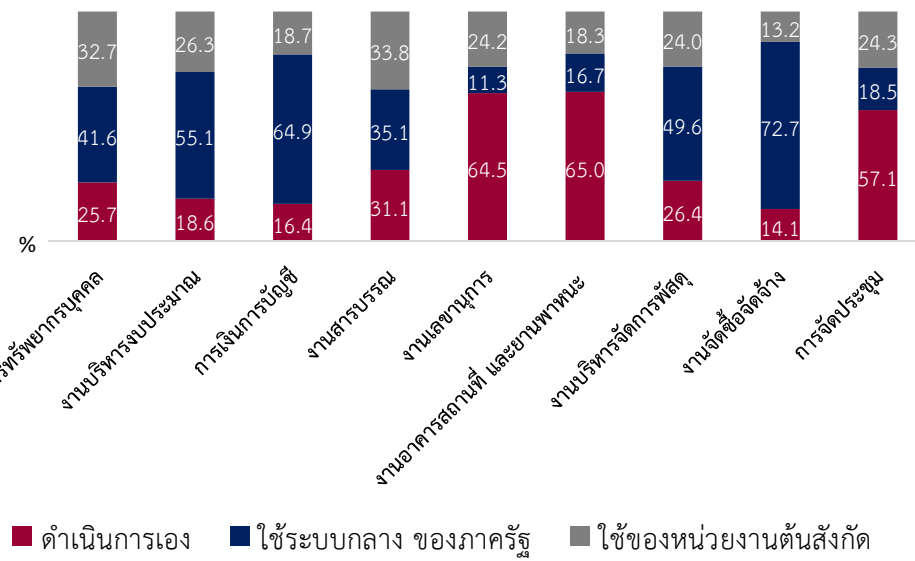
# มิติที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

# การบริหารจัดการภายในรูปแบบดิจิทัล

## รูปแบบระบบบริหารจัดการภายใน

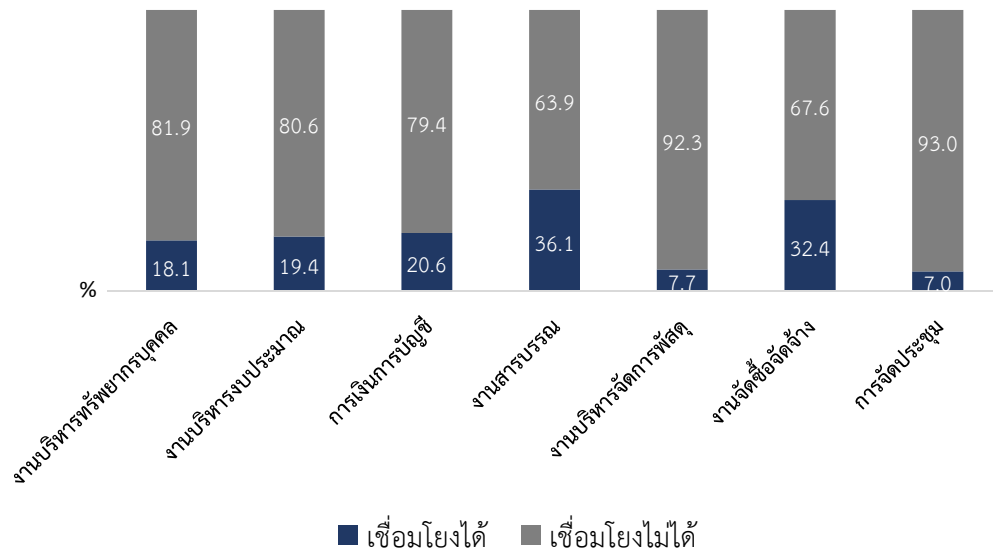


หน่วยงานระดับกรม



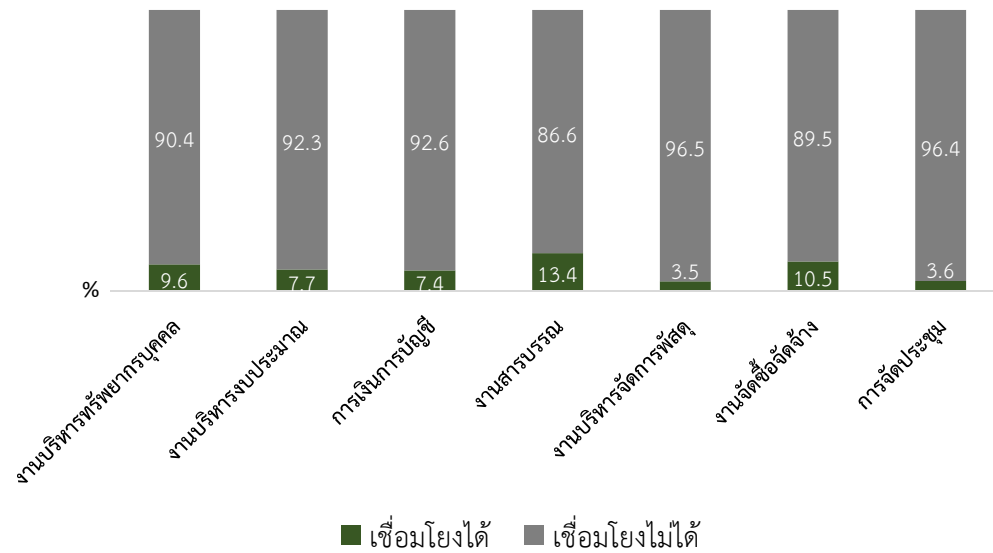
หน่วยงานระดับจังหวัด

## การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอก



■ เชื่อมโยงได้ ■ เชื่อมโยงไม่ได้

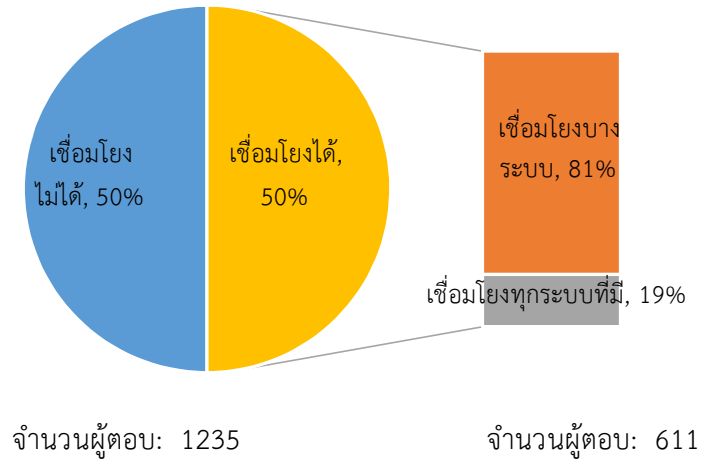
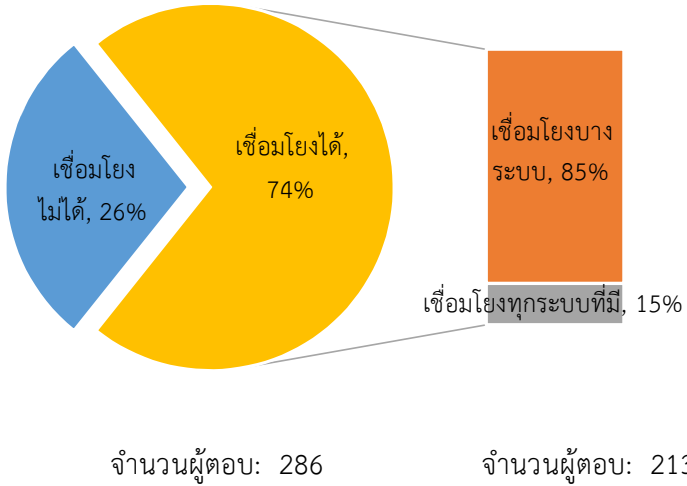
หน่วยงานระดับกรม



■ เชื่อมโยงได้ ■ เชื่อมโยงไม่ได้

หน่วยงานระดับจังหวัด

## การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน

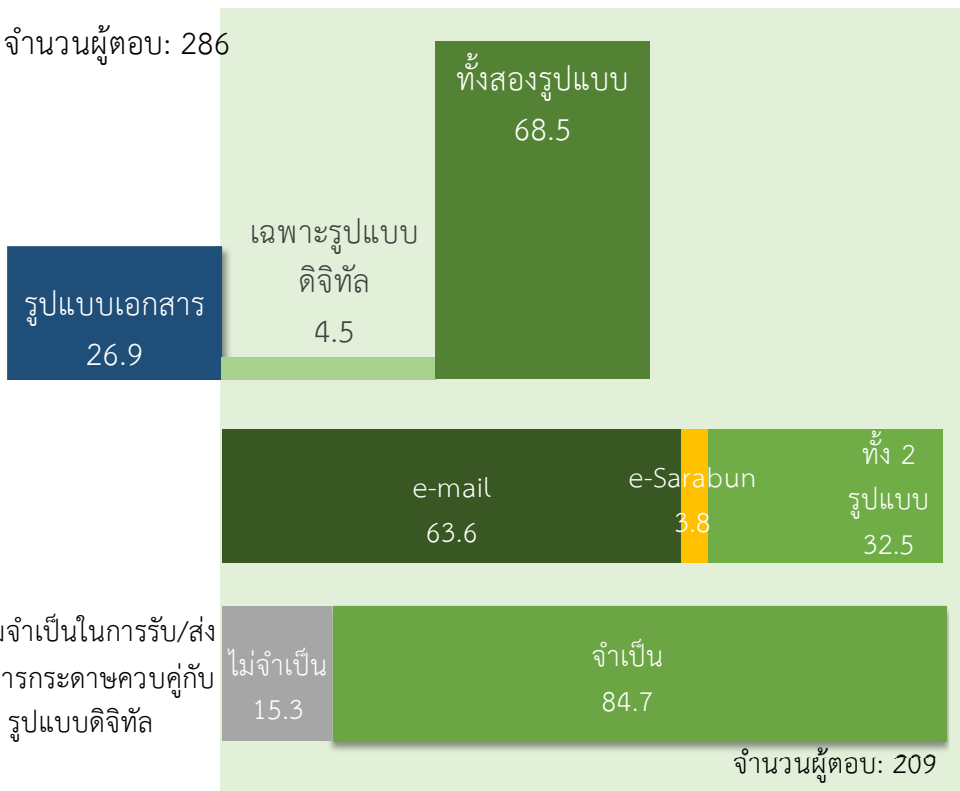


หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

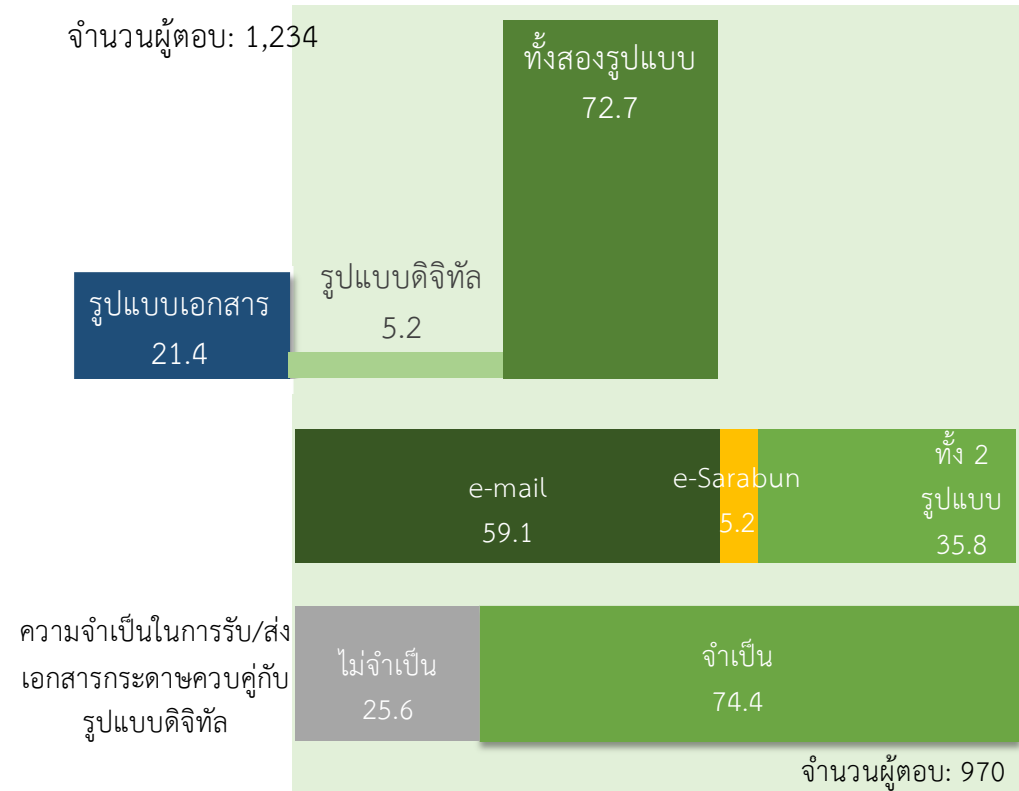
## รูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ

จำนวนผู้ตอบ: 286



หน่วยงานระดับกรม

จำนวนผู้ตอบ: 1,234



หน่วยงานระดับจังหวัด

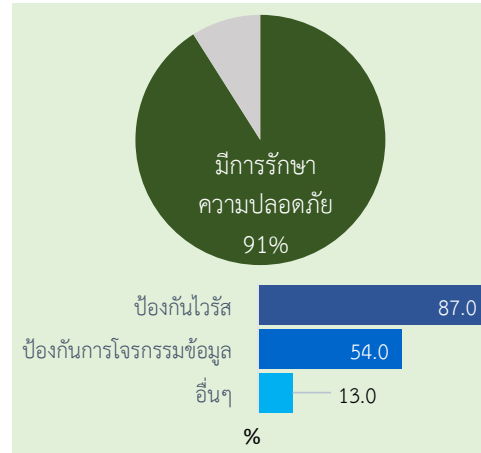
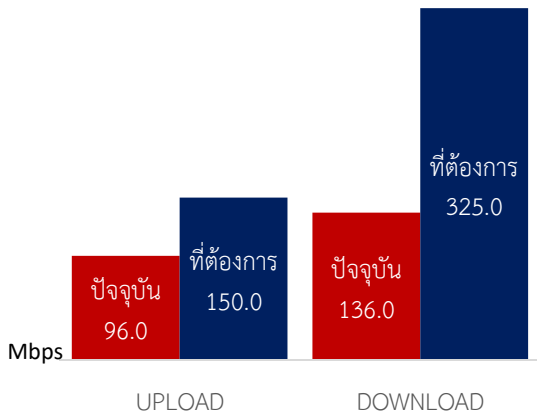


มติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ  
(Secure and Efficient Infrastructure)

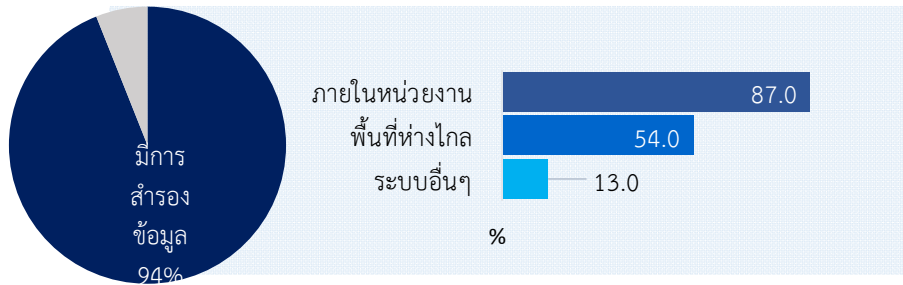
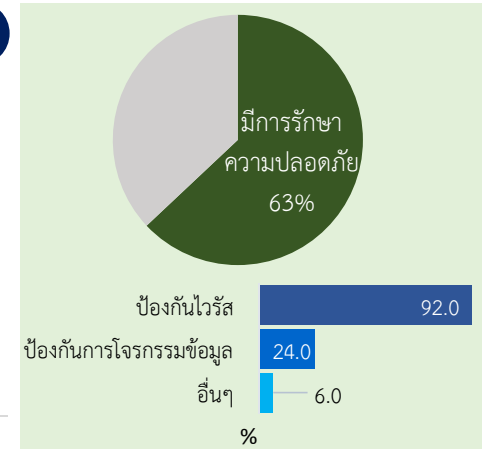
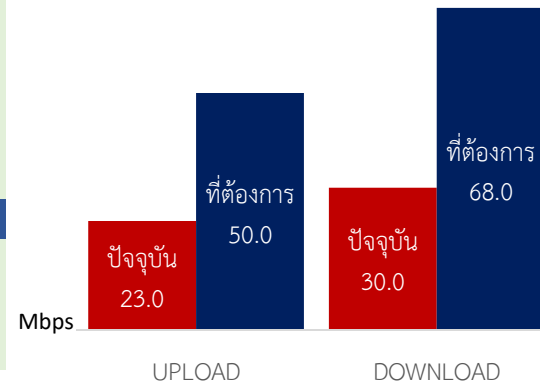


# โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

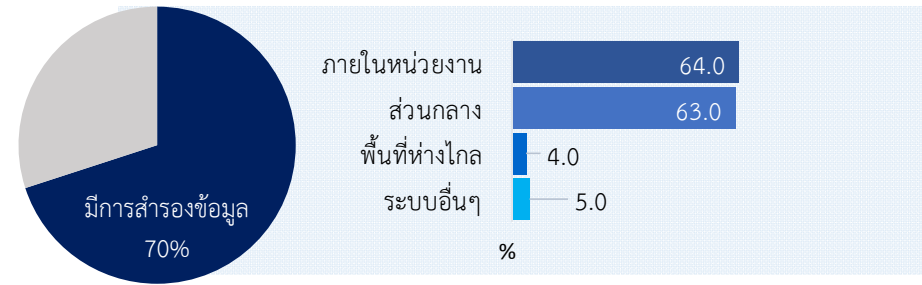
ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download



ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download

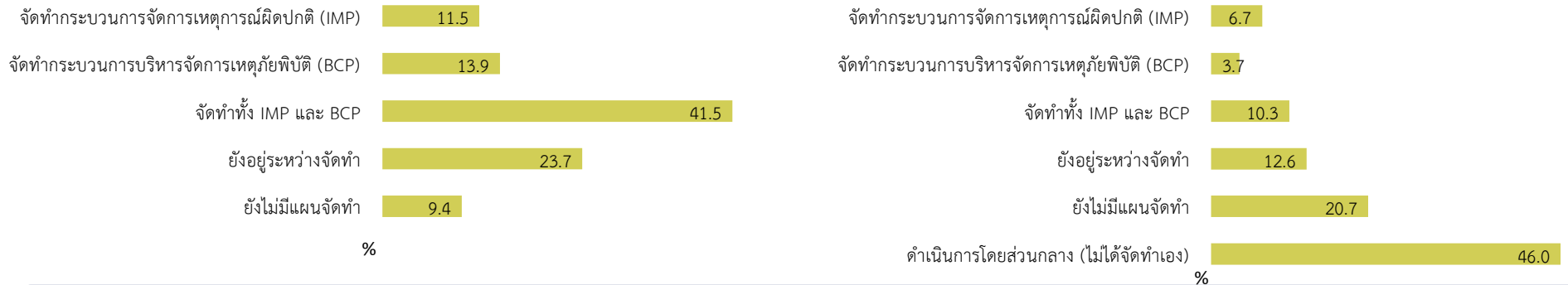


หน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับจังหวัด

### การจัดทำกระบวนการ IMP และ BCP



### การยืนยันตัวตน



หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

## Data Management: การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลของหน่วยงาน



หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

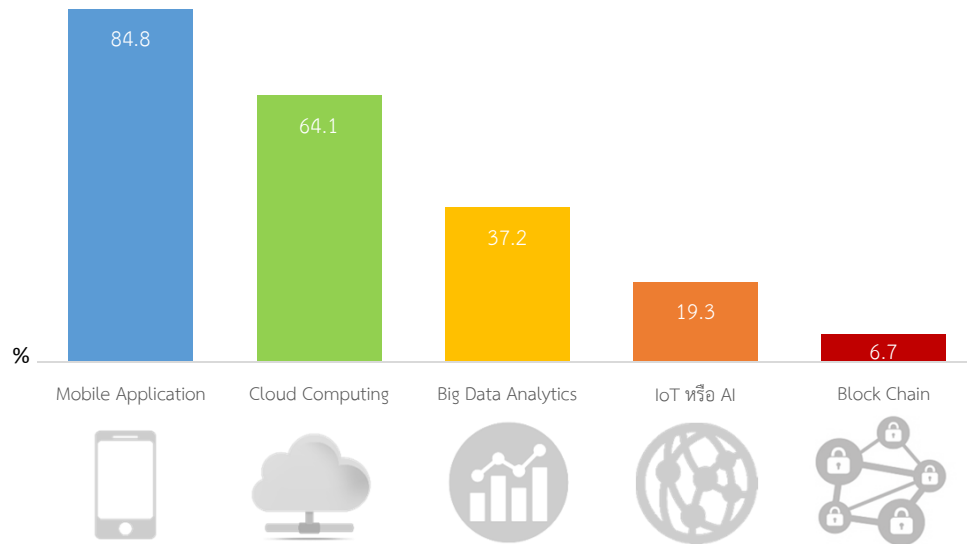




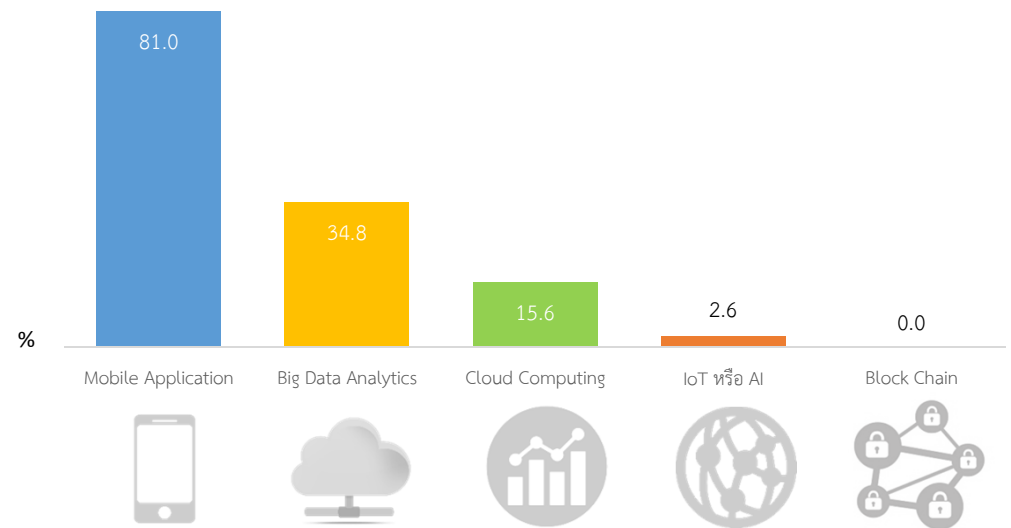
# มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)

## เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

ร้อยละของหน่วยงานที่เอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

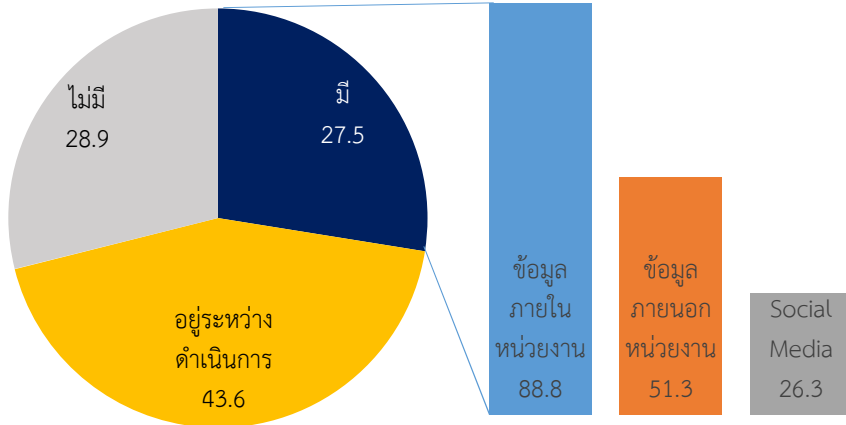


หน่วยงานระดับกรม



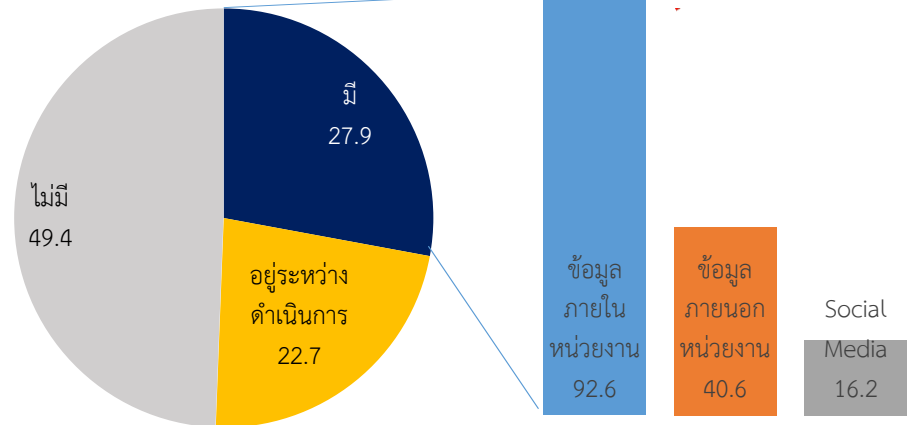
หน่วยงานระดับจังหวัด

## การมีชุดข้อมูล Big Data สำหรับใช้ภายในหน่วยงาน



จำนวนผู้ตอบ: 287

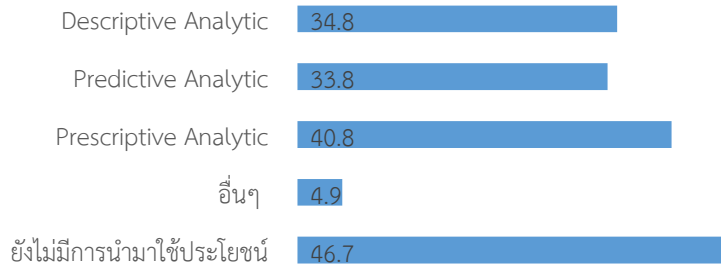
จำนวนผู้ตอบ: 80



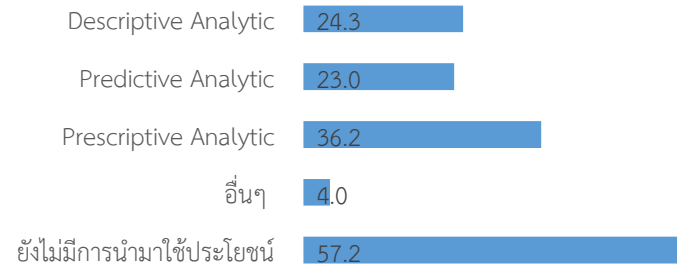
จำนวนผู้ตอบ: 1,233

จำนวนผู้ตอบ: 340

## การนำชุดข้อมูล Big Data ไปใช้ประโยชน์



หน่วยงานระดับกรม



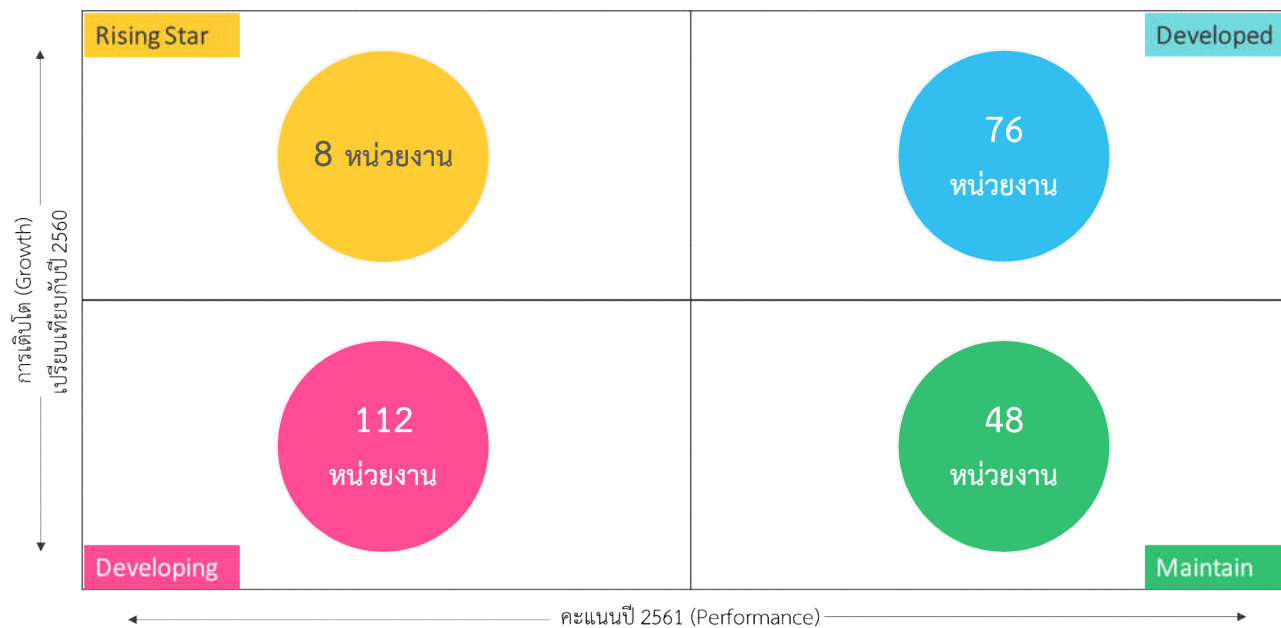
หน่วยงานระดับจังหวัด

# Cluster Analysis

# การจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรม 4 กลุ่ม

เปรียบเทียบได้ 244 หน่วยงาน (85% จากหน่วยงานที่ตอบในปี 2561)

เปรียบเทียบกับผลการศึกษาศึกษาปี 2560



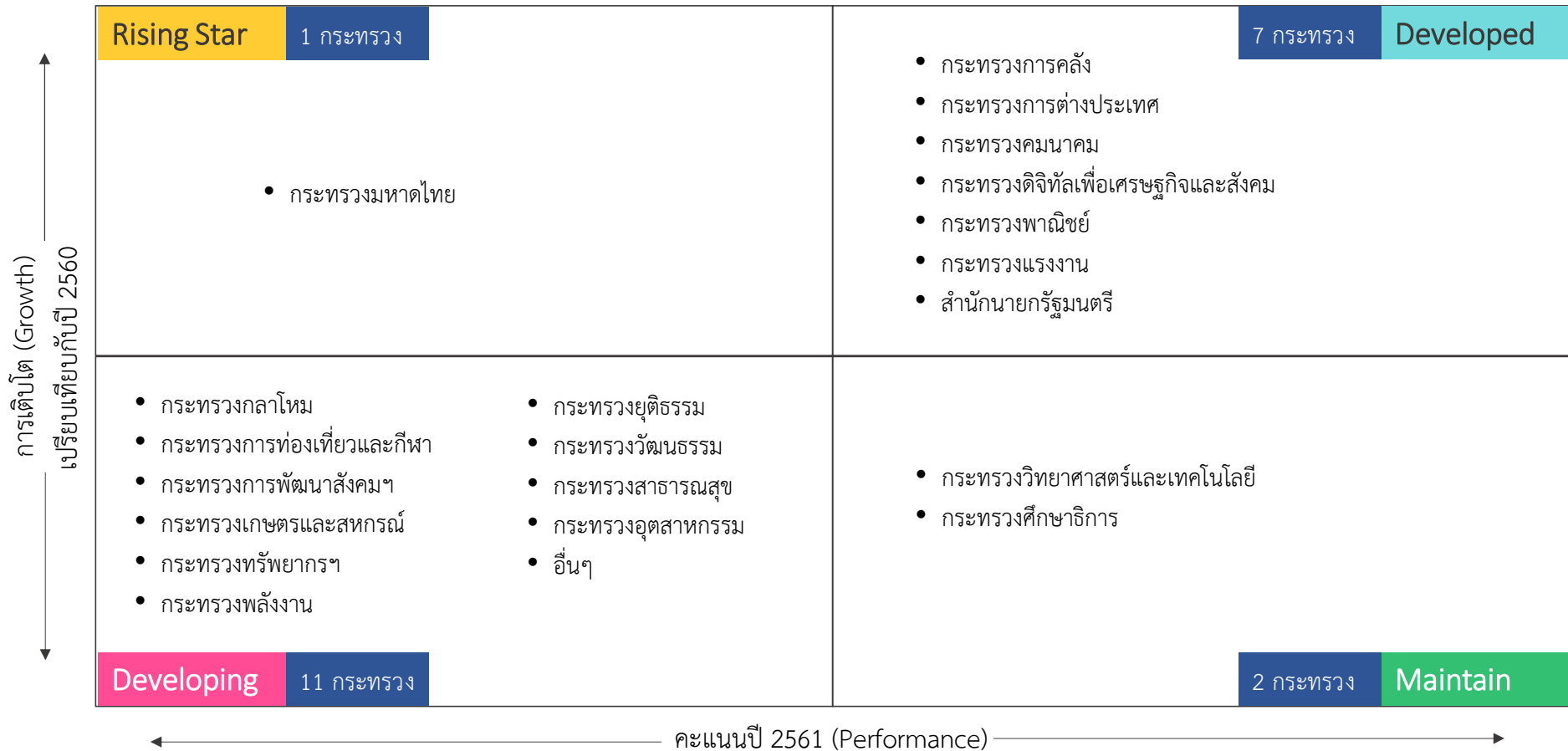
1. Developed - กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง และมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่นเช่นกัน

2. Rising Star - กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลขึ้นจากปีที่แล้วในระดับสูง

3. Maintain - กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง

4. Developing - กลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล





## E-Government

ขั้นเริ่มต้นของพัฒนาการ Digital ปฏิบัติตามนโยบายรัฐ เริ่มเปิดการติดต่อกับภายนอกผ่านช่องทาง Digital เช่น Website แบบ Reactive

## Open

การเปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และทำให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้

## Data Centric

การเปลี่ยนแปลงไปสู่ digital มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการให้สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัล

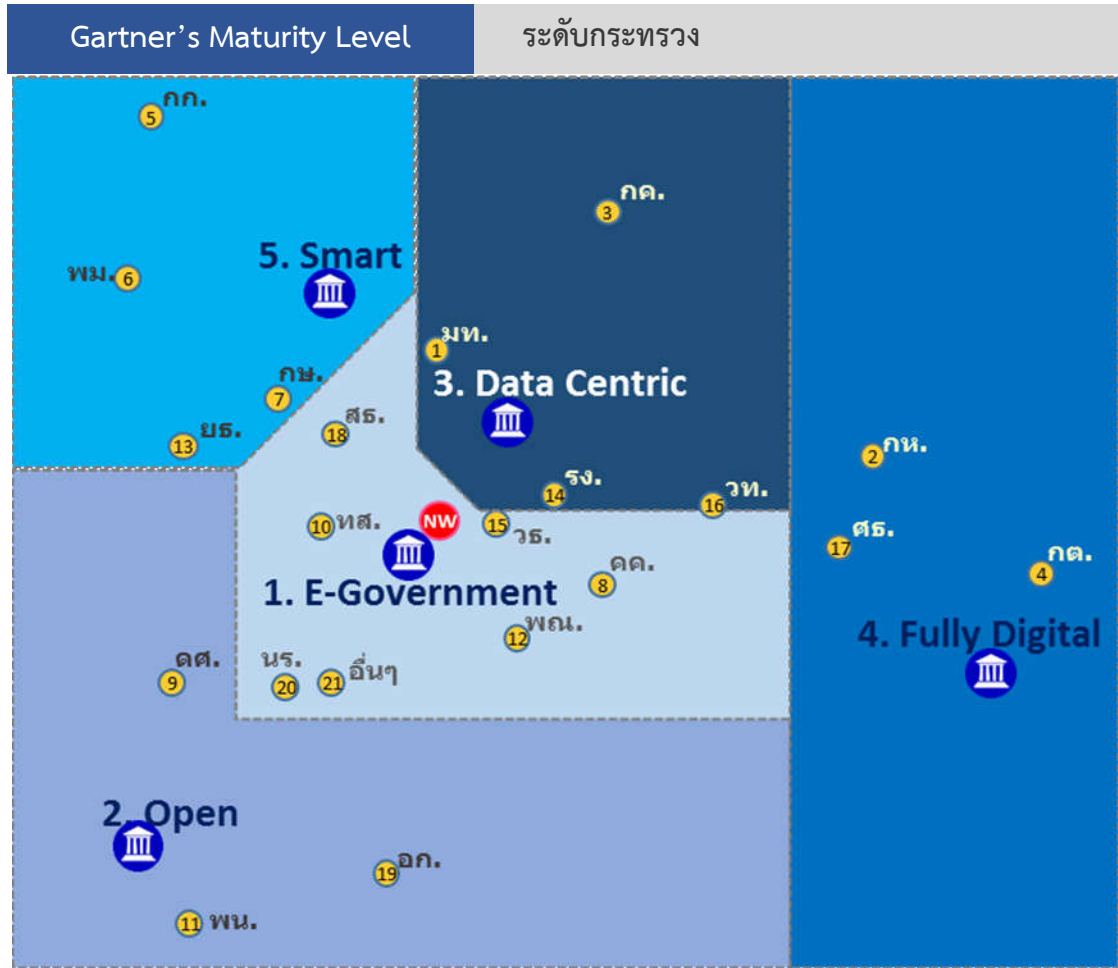
## Fully Digital

ให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล โดยการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง สร้างนวัตกรรมใหม่จากข้อมูลเปิดและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

## Smart

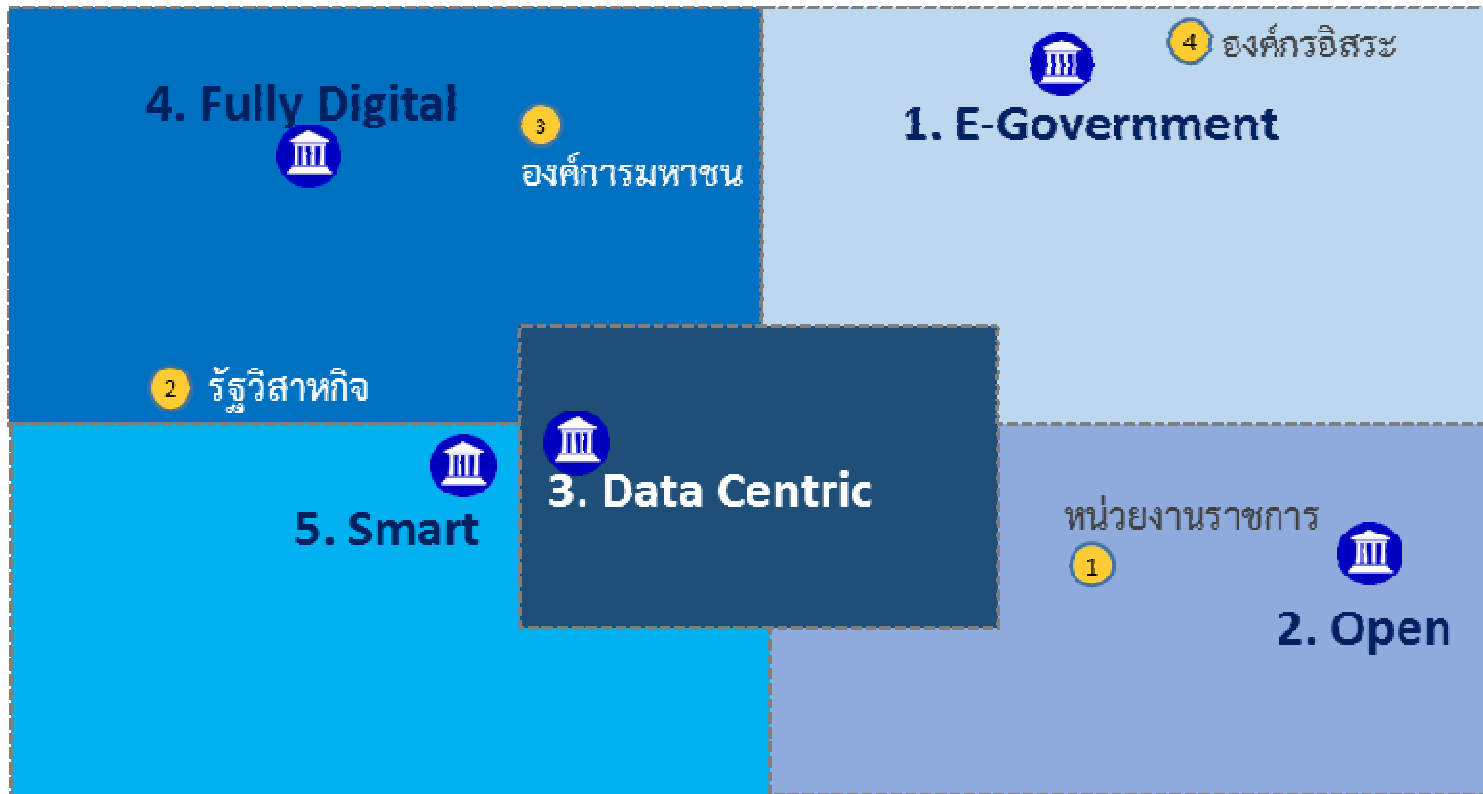
การเปลี่ยนแปลงเป็น Digital อย่างเต็มรูปแบบ

1. E-Government	8. คมนาคม (คค.) 10. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) 12. พาณิชยกรรม (พณ.) 15. วัฒนธรรม (วธ.) 18. สาธารณสุข (สธ.) 20. สำนักนายกรัฐมนตรี (นร.) 21. อื่น ๆ NW รวมหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด
2. Open	9. ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) 11. พลังงาน (พณ.) 19. อุตสาหกรรม (อก.)
3. Data-Centric	1. มหาดไทย (มท.) 14. แรงงาน (รง.) 16. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) 3. การคลัง (กค.)
4. Fully Digital	2. กลาโหม (กท.) 17. ศึกษาธิการ (ศธ.) 4. การต่างประเทศ (กต.)
5. Smart	7. เกษตรและสหกรณ์ (กษ.) 13. ยุติธรรม (ยธ.) 6. การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) 5. การท่องเที่ยวและกีฬา (กก.)



Gartner's Maturity Level

ประเภทหน่วยงาน



การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มประชาชน จำนวน 531 ราย

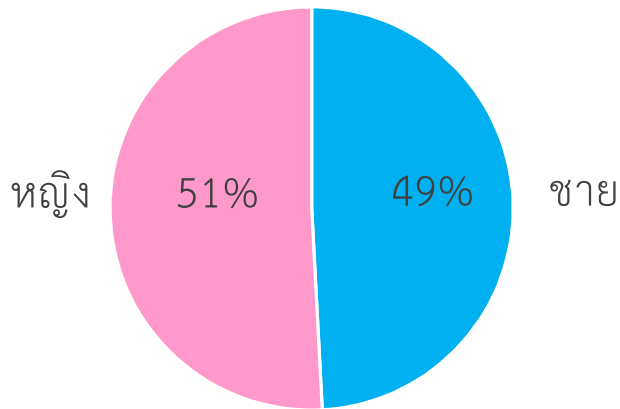
# พื้นที่การเก็บข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง

## พื้นที่การเก็บข้อมูล

พื้นที่: กทม. ทั้งหมด  
 สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ  
 เก็บข้อมูล 1 คน เว้น 5 คน

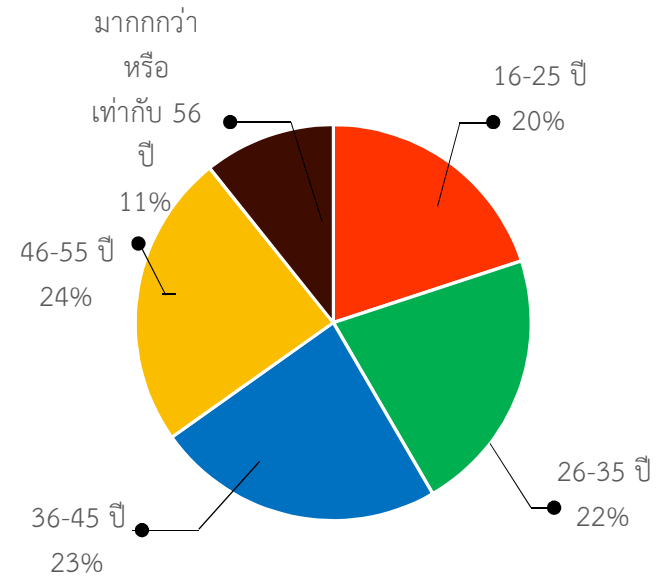
## เพศ

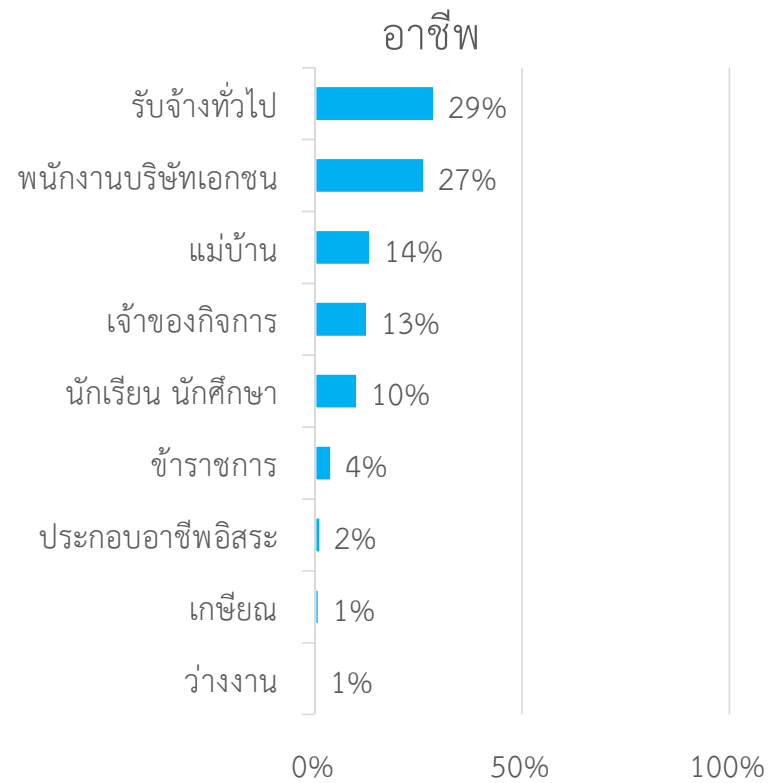
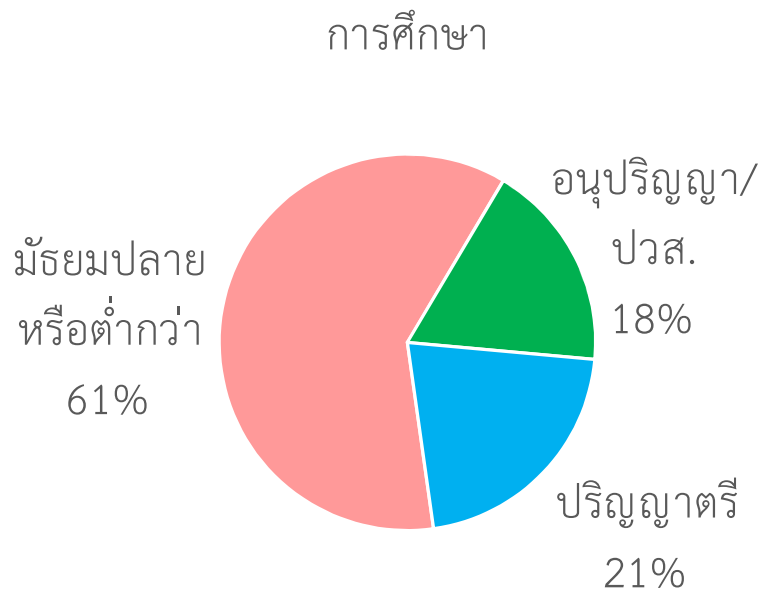
กำหนดชายและหญิงในสัดส่วน  
 เท่าๆกัน



## อายุ

กำหนดให้มีการกระจายผู้ตอบให้  
 ครอบคลุมทุกช่วงอายุ

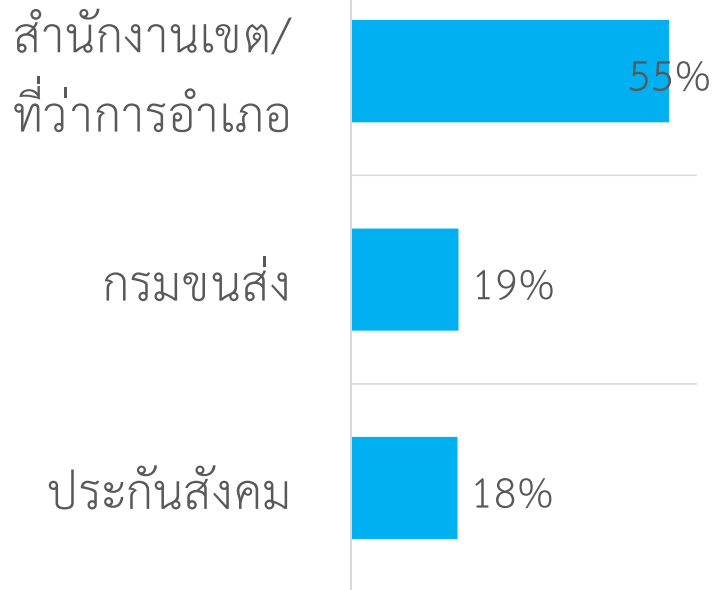




# หน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก

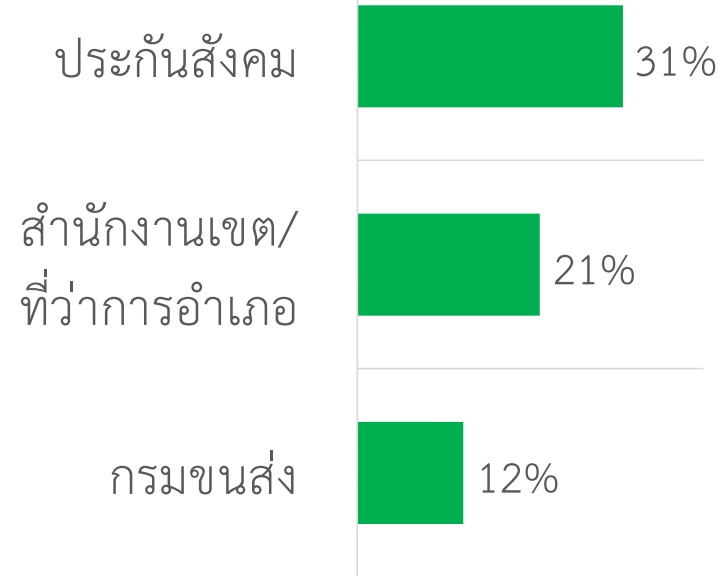
บริการทั่วไป (%)

\* สามารถตอบได้หลายหน่วยงาน



บริการดิจิทัล (%)

\* สามารถตอบได้หลายหน่วยงาน



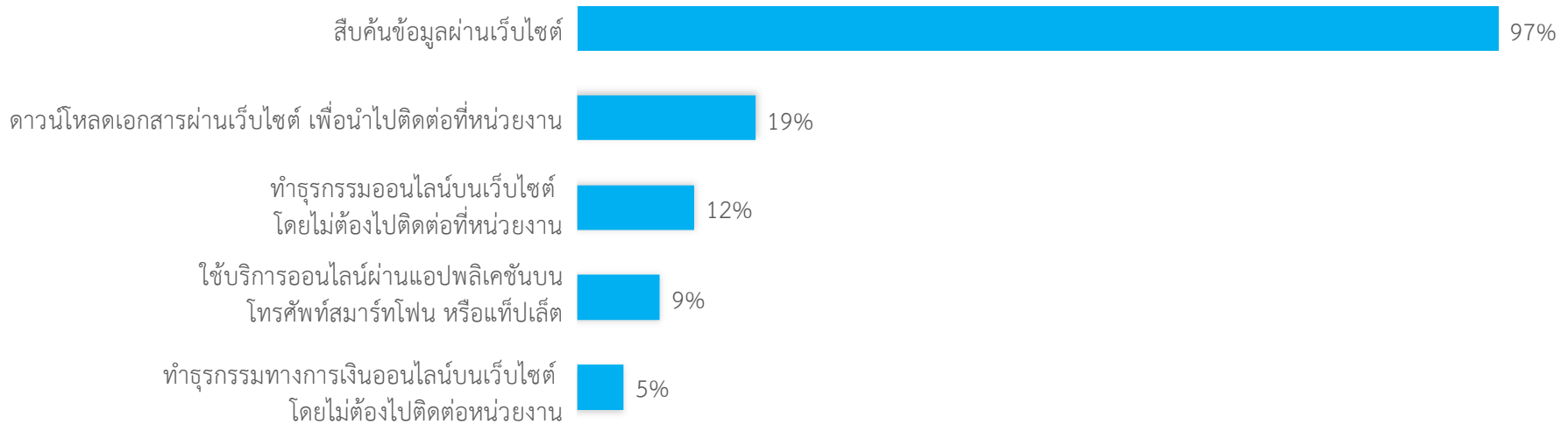
หน่วยงานของรัฐที่ประชาชนเคยใช้บริการดิจิทัลส่วนใหญ่คือ สำนักงานประกันสังคม



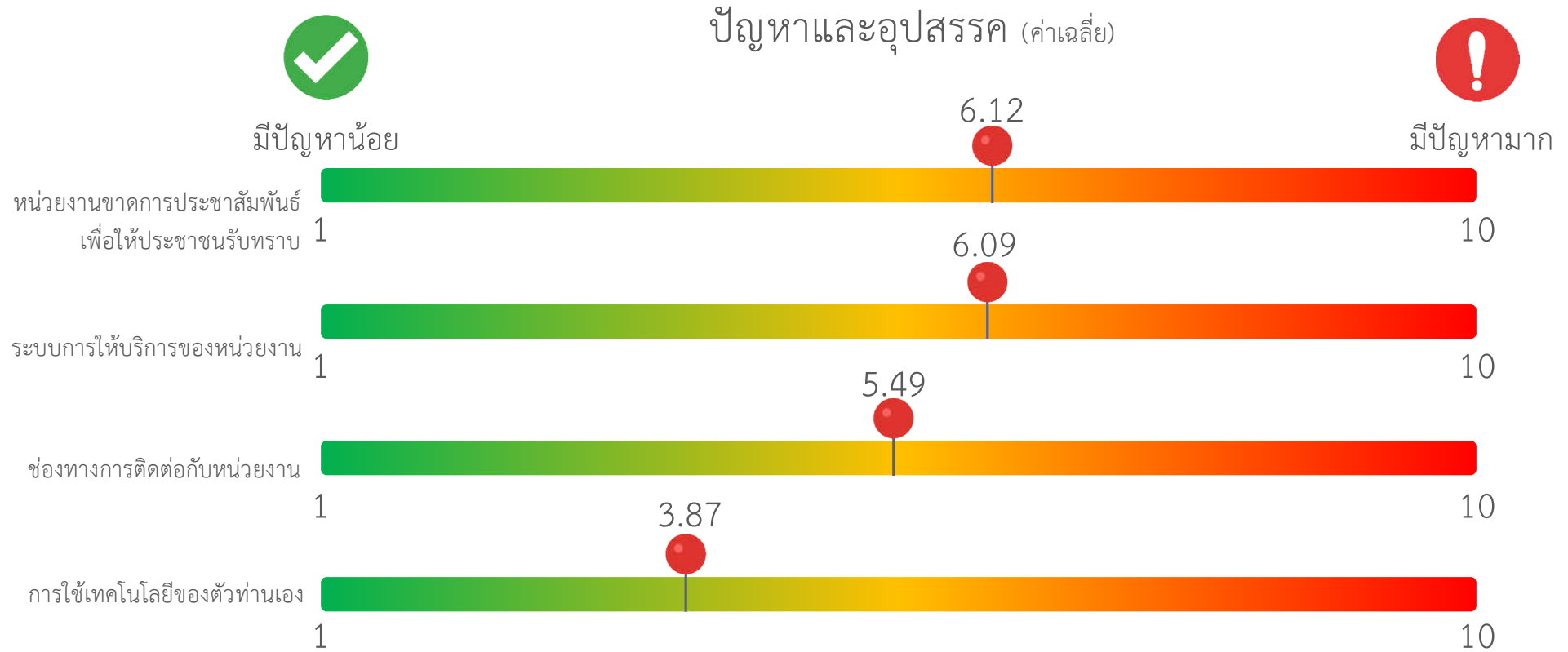
# รูปแบบบริการดิจิทัลที่ใช้บริการ

## ลักษณะการใช้บริการ (%)

\* สามารถตอบได้หลายบริการ



# ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการดิจิทัล

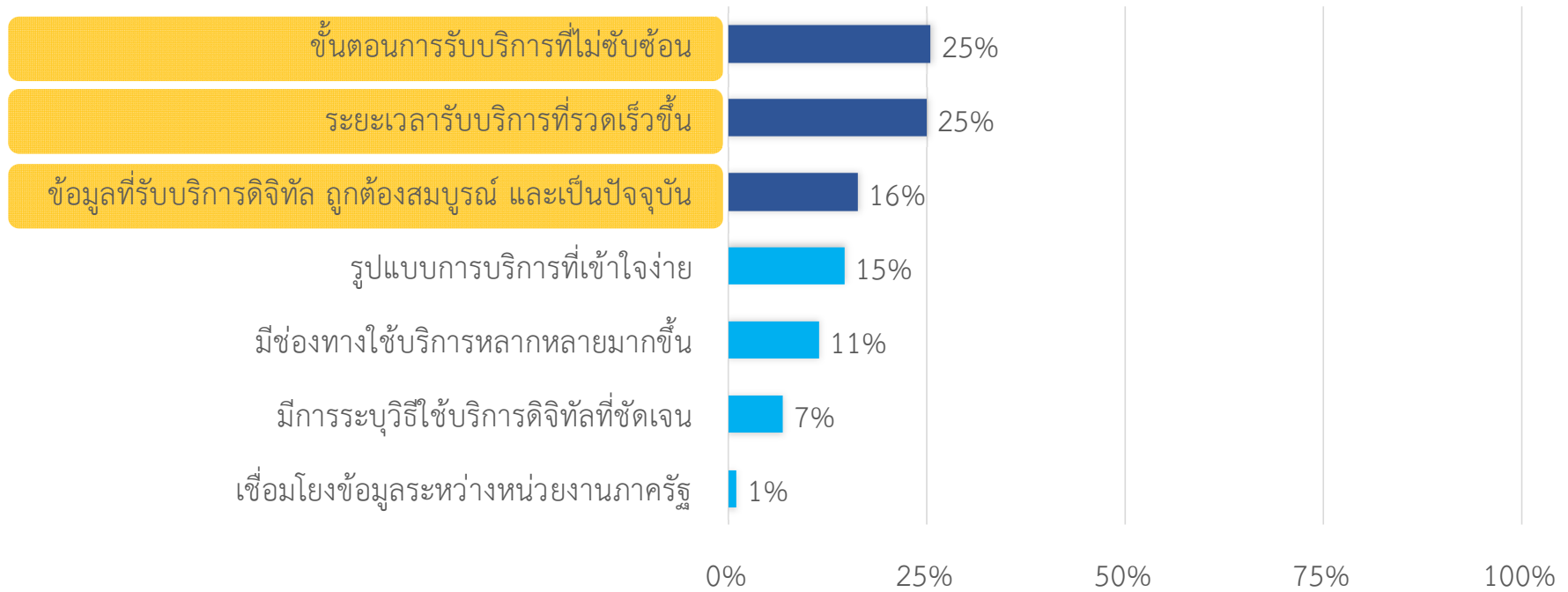


จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

# สิ่งที่ควรเร่งพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการดิจิทัล

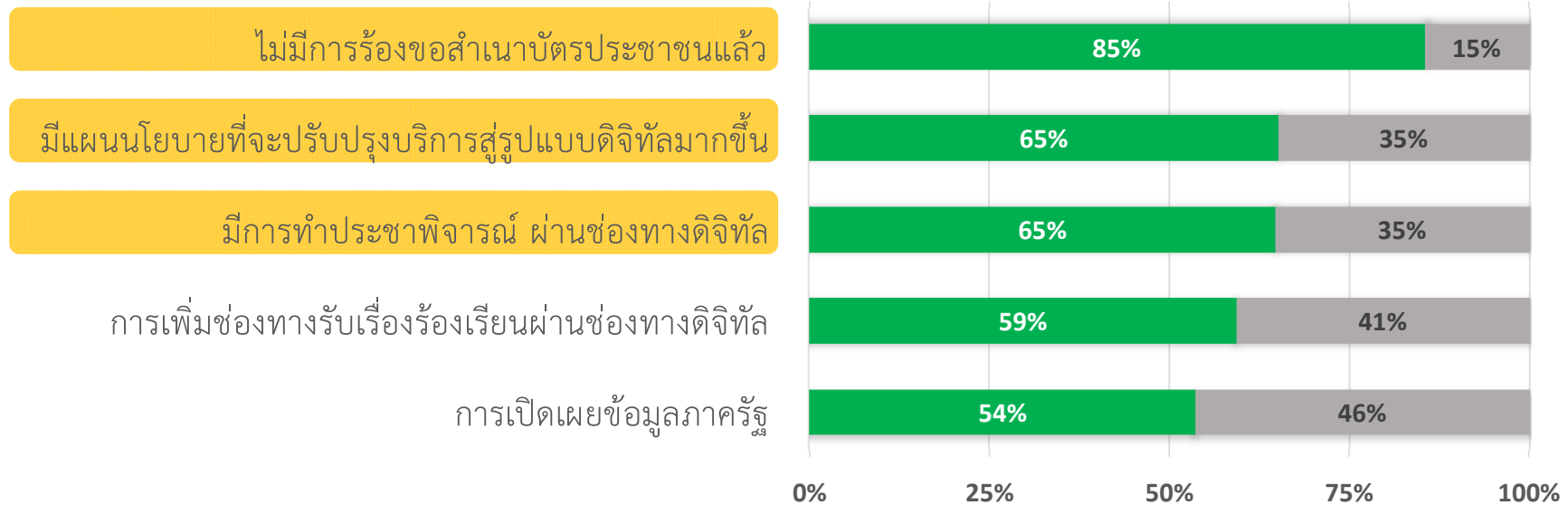
## สิ่งที่ควรเร่งพัฒนา (%)

\* เลือกตอบหนึ่งด้านที่ควรเร่งพัฒนาที่สุด



# การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

■ ทราบ ■ ไม่ทราบ (%)

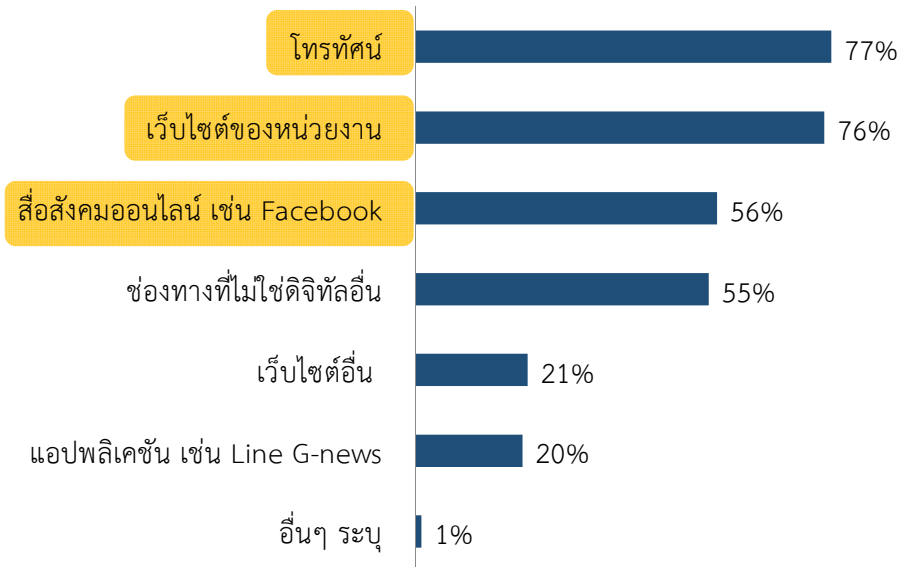


จำนวนผู้ตอบ: 531 ราย

# ช่องทางที่ได้รับข้อมูลและต้องการให้ภาครัฐติดต่อสื่อสารกับประชาชน

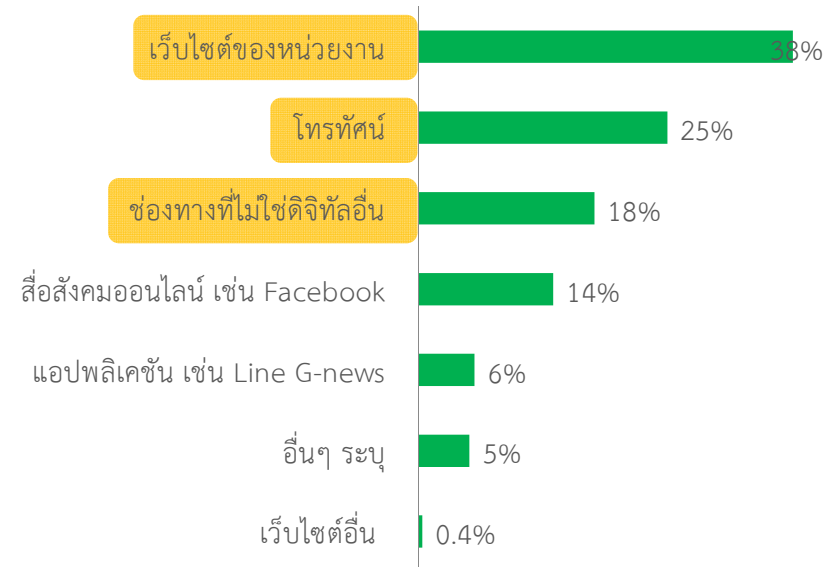
## ■ ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน

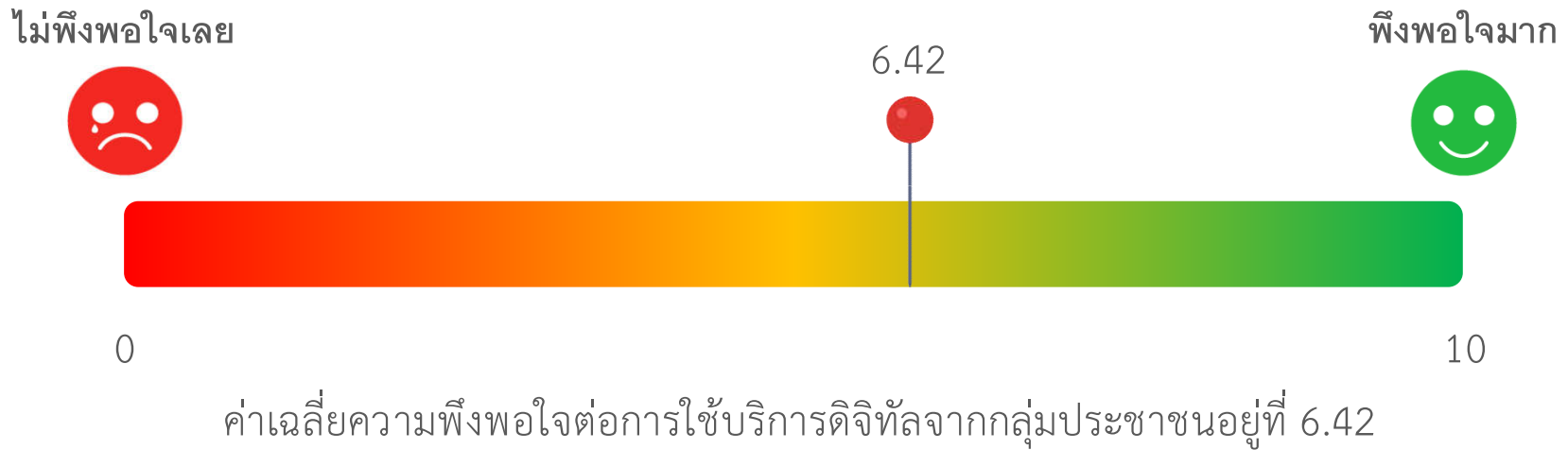
\* สามารถตอบได้หลายช่องทาง



## ■ ช่องทางที่ต้องการ

\* เลือกตอบหนึ่งช่องทางที่ต้องการมากที่สุด





ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล



- ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)

- หน่วยงานภาครัฐยังมีการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Policy) ไม่มากเท่าที่ควร หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องจึงควรเร่งสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำนโยบายดังกล่าว เพื่อยกระดับหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็น Open and Connected Government ที่มุ่งเน้นทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะนำไปใช้ประโยชน์
- ภาครัฐส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG และ XLS ซึ่งถือเป็นเพียงการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ระดับต้นเท่านั้น ดังนั้น CIO ของทุกหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs) และ RDF (Linked Data) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ (Machine Readable) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลายและง่ายต่อการใช้งาน
- ภาครัฐส่วนใหญ่เปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีเพียงส่วนน้อยที่เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลเปิดภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาข้อมูลและนำไปใช้งาน
- ภาครัฐและหน่วยงานส่วนกลางควรส่งเสริมให้หน่วยงานในระดับจังหวัดริเริ่มโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบบริการภาครัฐแก่ประชาชน การให้หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดเป็นผู้ริเริ่มโครงการ จะช่วยให้การส่งมอบบริการตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

# ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)
  - CIO ของทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะของ CIO ในด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น
  - สาเหตุหลักที่ทำให้ CIO ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่
    - CIO เพิ่งเข้ารับตำแหน่งจึงยังไม่ได้เข้ารับการอบรม ดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการวางแผนผู้สืบทอดทดแทนตำแหน่งและเตรียมการวางแผนพัฒนาทักษะให้ผู้ที่จะรับตำแหน่ง CIO คนต่อไป
    - สายงานเดิมไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT หรือ ภารกิจงานปัจจุบันไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความรู้ด้าน ICT แก่บุคลากรทุกสายงานและทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้พื้นฐานที่เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน
    - ยังไม่มีหลักสูตรที่น่าสนใจ/ยังไม่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมมากขึ้น
    - สถาบันอบรมไม่ได้ประชาสัมพันธ์/ไม่ได้แจ้งให้ CIO ทราบว่ามีหลักสูตรอบรมสำหรับ CIO ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรให้แก่หน่วยงานมากขึ้น โดยเฉพาะ CIO ของจังหวัด (รองผู้ว่าราชการจังหวัด)
  - ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง โดยทักษะของบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัดต่ำกว่าระดับกรม ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมความสามารถทางเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัด เพื่อลดช่องว่างการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานระดับกรมและระดับภูมิภาค

## ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- ด้านบริการภาครัฐ (Public Services)

- ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานที่มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้มีบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น อาทิ Mobile Banking เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดส่วนใหญ่ ยังคงมีการขอสำเนาเอกสารอยู่ ภาครัฐจึงควรมีมาตรการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและยกระดับความสามารถในการใช้งานดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถยกเลิกการขอสำเนาเอกสารได้จริงในทุกๆ ระดับ
- หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับกรมและระดับจังหวัดบางส่วน ระบุว่าไม่มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเก็บข้อมูลการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- หน่วยงานภาครัฐเพียงบางส่วนที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน และในจำนวนนั้นมีเพียงครั้งเดียวที่มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพบริการ

## ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

- ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจทำได้โดยหน่วยงานเองหรือพัฒนาระบบกลางของภาครัฐ
- ในการส่งหนังสือทางการข้ามหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐเกือบทั้งหมดยังจำเป็นต้องรับ/ส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ แม้ว่าบางหน่วยงานจะมีการรับ/ส่งด้วยระบบดิจิทัลแล้วก็ตาม ด้วยเหตุผลว่า เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน อีกส่วนหนึ่งบอกว่าเพื่อใช้สั่งการภายในหน่วยงาน ดังนั้น ภาครัฐควรพิจารณาปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบภายในของหน่วยงาน ให้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกเลิกการรับ/ส่ง เอกสารกระดาษ และใช้การสั่งการผ่านระบบดิจิทัลแทน

## ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

- ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
  - หน่วยงานที่มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน ส่วนใหญ่สำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานเห็นความสำคัญของการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มมากยิ่งขึ้น
  - หน่วยงานภาครัฐบางส่วนระบุว่า ไม่มีทั้งการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการดังกล่าว โดยอาจพิจารณาให้หน่วยงานระดับกรมที่มีสาขาในต่างจังหวัดจัดทำกระบวนการเหล่านี้ให้แก่หน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบ และถือปฏิบัติ
  
- ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)
  - หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับภูมิภาคเกือบทั้งหมด มีการนำเทคโนโลยี Mobile Application มาใช้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของภาครัฐไทยด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดังกล่าว ภาครัฐควรต่อยอดโดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานกลาง ที่ส่งเสริมการยกระดับการใช้ Mobile Application ในการให้บริการภาครัฐของไทย
  - หน่วยงานควรศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่อื่นๆ เช่น Big Data Analytic, Cloud Computing, IoT, AI หรือ BlockChain เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

## ขอขอบพระคุณ



[www.dga.or.th](http://www.dga.or.th)



[contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th)



<https://twitter.com/DGANews>



<https://www.facebook.com/DGAThailand>



[https://www.youtube.com/user/  
eGovernmentAgency](https://www.youtube.com/user/eGovernmentAgency)