



EGA
e-Government Agency

รายงานผลสำรวจ
ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย
ประจำปี ๒๕๖๐



โดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)

สารบัญ

บทนำ	๑
ความแตกต่างระหว่าง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, รัฐบาลดิจิทัล, และรัฐบาล ๔.๐	๑
โครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐	๕
วัตถุประสงค์ของโครงการ	๕
การพัฒนารอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐	๕
ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า	๗
ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัด	๑๒
ประเด็นสำคัญจากผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐	๑๕
บรรณานุกรม	๒๓

รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๐

บทนำ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่มุ่งมั่นผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งที่ผ่านมา รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยหนึ่งในนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ นโยบายการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๑) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

นอกจากนี้ ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการให้ทุกหน่วยงานภาครัฐสำรวจการนำดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในภารกิจของหน่วยงานและภารกิจเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แนวนโยบายและข้อสั่งการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยที่ผ่านมา สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. ได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลที่สะท้อนสถานภาพการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ที่สามารถสะท้อนภาพและประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำนโยบายระดับประเทศ โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลจะสามารถสะท้อนถึง ปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบาย ได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายที่เหมาะสม

ความแตกต่างระหว่าง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, รัฐบาลดิจิทัล, และรัฐบาล ๔.๐

บริษัทการ์ทเนอร์ (Gartner) ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้นำเสนอระดับการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (Maturity Model) ๕ ระดับ คือ ระดับที่ ๑ E-Government, ระดับที่ ๒ Open, ระดับที่ ๓ Data-Centric, ระดับที่ ๔ Fully Digital และระดับที่ ๕ Smart¹ ดังภาพ

¹ Andrea Di Maio and Rick Howard, “Introducing the Gartner Digital Government Maturity Model 2.0”, 2017, [https://www.gartner.com/doc/3764382/introducing-gartner-digital-government-maturity]

	E-Government		Open		Data-Centric	Fully Digital	Smart
Maturity Level	01 Initial	02 Developing	03 Defined	04 Managed	05 Optimizing		
Value Focus	Compliance, efficiency	Transparency and openness	Constituent value	Transformation	Sustainability		
Channel Strategy	Portal	Government as a platform	Nongovernment channels	Truly multichannel	Automation replaces portals		
Leadership	CIO/CTO	CDO	Departments	CIO and departments	CIO ^{plus}		
Technology Focus	Service-oriented architecture	Open data, open service	Open any data	Things as data	Smart machines		
Sourcing Strategy	Mixed	Reinsourced, cloud first	Multisourced	Partner-sourced	Outsourced		
Key Metrics	% services online	% open data	Number of data-driven services	% data from things	% decrease of services		

ขั้นที่ ๑ : E-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาบริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ หรือช่องทางอื่นๆ ให้มากขึ้น (Portals) โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามนโยบาย (Compliance efficiency) เน้นการสร้างระบบเพื่อการบริการประชาชนเป็นหลัก (Service-oriented architecture) ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้ก็คือผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO/CTO) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีในหน่วยงาน โดยตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับนี้ก็คือสัดส่วนของการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

ขั้นที่ ๒ : Open หน่วยงานจะต้องมีการยกระดับการพัฒนาขึ้นมาสู่การดำเนินการในเรื่องของ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐแก่สาธารณชน หรือ Open Government Data โดยให้ความสำคัญกับการเข้าถึงข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Openness) ภาครัฐจะมีบทบาทในการสร้างช่องทางให้ภาคส่วนต่างๆ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลภาครัฐได้อย่างเปิดเผยและทั่วถึง เพื่อให้ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน รวมถึงนักพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันสามารถนำข้อมูลที่เปิดเผยมานี้ไปใช้ประโยชน์ได้ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้ก็คือ CDO ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านข้อมูลดิจิทัลต่างๆ ของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือสัดส่วนของข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณชน

ขั้นที่ ๓ : Data Centric หน่วยงานจะต้องนำข้อมูลที่มีมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิม (Constituent Value) โดยหน่วยงานที่ดำเนินการไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐบาล (Nongovernment channels) ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้คือหน่วยงานต่างๆ (Departments) ที่จะเป็นผู้ริเริ่มนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระดับนี้คือการใช้งานข้อมูลอย่างหลากหลาย (Multisourced) ทั้งข้อมูลสาธารณะที่รัฐบาลเผยแพร่ และข้อมูลขององค์กรธุรกิจ (Open any Data) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจและนำมาพัฒนาแอปพลิเคชันทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือจำนวนของบริการที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ

ขั้นที่ ๔ : Fully Digital หน่วยงานจะต้องมีการนำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกมาเข้าสู่กระบวนการบริหารข้อมูลและดำเนินการเพื่อนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และคาดการณ์ (Transformation) โดยจะมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Partner-sourced) ทำให้ประชาชนใช้บริการต่างๆ ได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลได้จากหลากหลายช่องทางที่ไม่มีการจำกัดเฉพาะภาครัฐเท่านั้น (Truly multichannel) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นการยุติบริการภาครัฐแบบเดิมๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพแต่กลับมีต้นทุนที่สูง ในขั้นตอนนี้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี IoT เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นจากอุปกรณ์ที่มีการเชื่อมต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ กล้องวงจรปิด เป็นต้น (Things as Data) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ใน

การวิเคราะห์และการสร้างบริการในรูปแบบอัตโนมัติมากขึ้น ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือ สัดส่วนของข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ (Data from things)

ขั้นที่ ๕ : Smart หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับความยั่งยืนเป็นหลัก (Sustainability) การให้บริการแก่ประชาชนแบบเดิมโดยเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation replaces portals) ที่มีความสามารถในการคาดการณ์และตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ ไปจนถึงการป้องกันเหตุฉุกเฉินด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะที่มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัว เช่น AI และ Machine Learning (Smart Machine) ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO plus) จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาในระดับนี้ขึ้น โดยตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับการพัฒนาในระดับนี้คือ สัดส่วนของบริการที่ลดลงจากการแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เป็นระดับการพัฒนาขั้นแรกของการพัฒนา **รัฐบาลดิจิทัล** เน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐจากการใช้กระดาษ เป็นการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสำคัญ ซึ่งทำให้การทำงานหรือ การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การทำงานและการให้บริการ ประชาชนยังคงเป็นแบบแยกส่วนตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ขาดการเชื่อมโยงระบบและข้อมูล ระหว่างกัน ส่งผลให้ยังไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการประชาชนและสนับสนุนการ ตัดสินใจเชิงนโยบายได้มากเท่าที่ควร

ส่วน **รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)** นั้น นอกจากจะมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐเช่นเดียวกับรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังมีหลักการสำคัญเพิ่มเติมอีกหลายประเด็น ประกอบด้วย การยึดถือ ประโยชน์สุข สิทธิเสรีภาพ และความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ การใช้ทรัพยากรร่วมกันของ หน่วยงานภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ ละคนได้อย่างเหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อสร้างความโปร่งใส รวมทั้งเปิด โอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมตรวจสอบและมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐได้โดยสะดวก มีระบบ การบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและมั่นคงปลอดภัย นำไปสู่การวิเคราะห์และใช้ ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อให้บริการประชาชน และตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand 4.0)” ของรัฐบาลที่มีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นนายกรัฐมนตรี ที่มุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการเพิ่ม มูลค่าของสินค้าและบริการของประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้สูง (High Income Country) บนพื้นฐานของความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” จึงมีการบัญญัติคำว่า “รัฐบาล ๔.๐ (Government 4.0)” ขึ้น โดย ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ ขณะดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ได้กล่าวในบรรยายหัวข้อ “ระบบ ราชการ ๔.๐ กับการขับเคลื่อน ป.ย.ป.” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดิน ตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดยอธิบาย “รัฐบาล ๔.๐” ไว้ว่า เป็นรัฐบาลที่ “ต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล

โดยต้องเป็นที่พึงของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ”² โดยมีลักษณะสำคัญคือ

๑. เป็นรัฐบาลที่ยึดถือความสะดวกและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญโดยมุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก

๒. เปิดเผยและเชื่อมโยงกัน

๓. บริหารงานอย่างชาญฉลาด และมีขีดความสามารถสูง

สรุป ความหมายและลักษณะสำคัญของ “รัฐบาล ๔.๐” สอดคล้องกับความหมายของคำว่า “รัฐบาลดิจิทัล”

² สุวิทย์ เมษินทรีย์. เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ “ระบบราชการ ๔.๐ กับการขับเคลื่อน ป.ย.ป.” ในกรอบรมหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง, [<http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/25600302-59601-rsr-suwit-gov-system-4-0.pdf>]

โครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐

การดำเนินงานสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐ สรอ. มุ่งเน้นให้ได้ข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพร้อมของรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศ และแสดงถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางกับหน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาค โดยในปีนี้มี การพัฒนากรอบการสำรวจและเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อศึกษา ทบทวน และพัฒนากรอบการประเมินความพร้อมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย รวมถึงตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อแนวทางการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

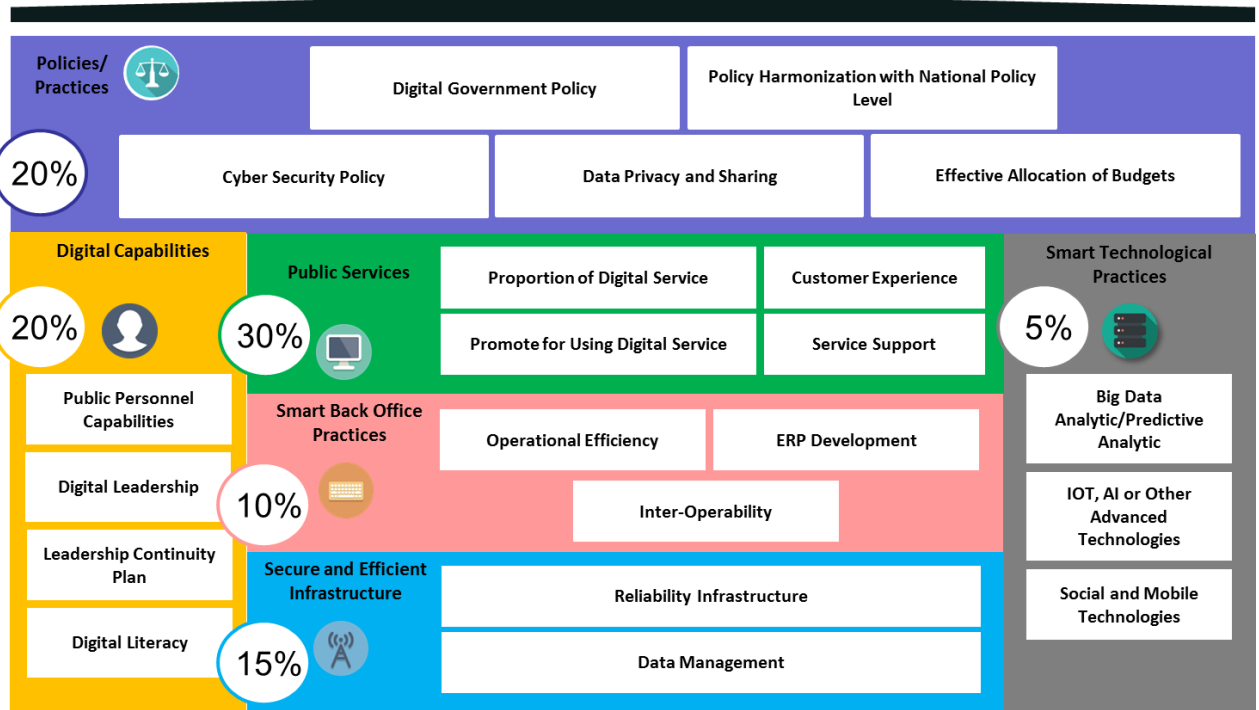
๒. สำรวจระดับการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงในการดำเนินงานด้านการจัดทำนโยบายและพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ

๓. เผยแพร่ข้อมูลสถานภาพความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลระดับประเทศ

การพัฒนารอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐

การพัฒนารอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐ ได้มีการศึกษาและทบทวนกรอบการประเมินฯ ที่ใช้ในปี ๒๕๕๙ ร่วมกับการศึกษาแผนนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔, แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, แผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑) และ (ร่าง) แผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนแนวทางการพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากประเทศต้นแบบ เช่น ประเทศเอสโตเนีย ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศสิงคโปร์ รวมถึงได้มีการศึกษาทบทวนการจัดอันดับของหน่วยงานต่างประเทศ เช่น UN, Waseda, WJP, OKI, และ World Wide Web Foundation รวมถึงนำมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลและมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบการสำรวจฯ และตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๐ ซึ่งในช่วงของการพัฒนารอบการสำรวจฯ ตัวชี้วัด และแบบสำรวจนั้น ได้มีการจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงกรอบการสำรวจฯ ตัวชี้วัด และแบบสำรวจ ก่อนดำเนินการสำรวจ

การพัฒนารอบการประเมินการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี ๒๕๖๐ แบ่งออกเป็นทั้งหมด ๖ มิติ และมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ ๑ กรอบการประเมินการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี ๒๕๖๐

มิติที่ ๑ แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices) คำนวณร้อยละ ๒๐ โดยประเมินความพร้อมในการจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ว่ามีความสอดคล้องกับนโยบาย แผนระดับชาติ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ แนวทางการปกป้องคุ้มครองและการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มิติที่ ๒ ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) คำนวณร้อยละ ๒๐ โดยประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) และการส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของหน่วยงาน

มิติที่ ๓ บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) คำนวณร้อยละ ๓๐ โดยประเมินสัดส่วนจำนวนบริการในรูปแบบดิจิทัลต่อบริการภาครัฐทั้งหมด การให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงช่องทางการเข้าถึงและแนวทางการสนับสนุนบริการของภาครัฐ

มิติที่ ๔ การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) คำนวณร้อยละ ๑๐ โดยประเมินการนำระบบดิจิทัลและ ERP เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายใน รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ

มิติที่ ๕ โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) คำนวณร้อยละ ๑๕ โดยประเมินความเพียงพอและความสามารถในการทำงานได้ต่อเนื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล พร้อมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลของหน่วยงาน

มิติที่ ๖ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) คำนวณร้อยละ ๕ โดยประเมินแนวทางการประยุกต์ใช้ IoT, Big Data และ Mobile Technology ของหน่วยงาน

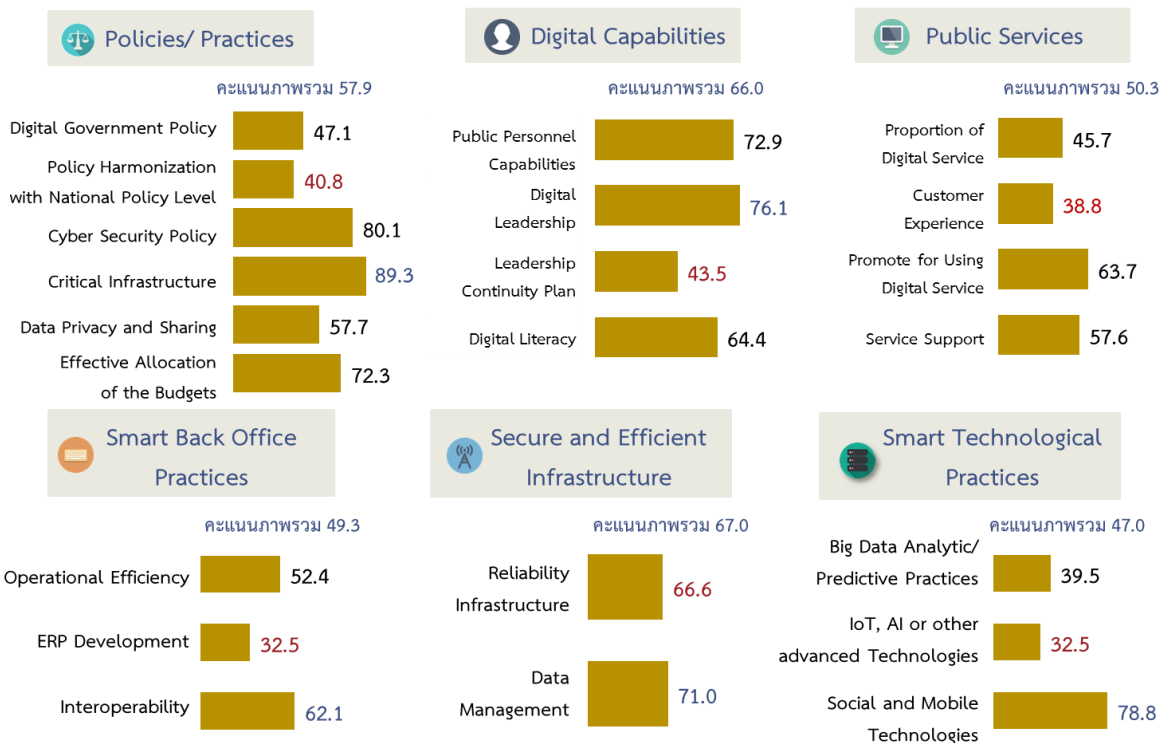
จากกรอบการประเมินและตัวชี้วัดระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลนี้ นำไปสู่การพัฒนาแบบสำรวจและ สรอ. ได้ดำเนินการสำรวจกับหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศในระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๒๖ กรกฎาคม - ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ (รวม กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๐๒ หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับมา ๒๗๔ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑) มีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีค่าเท่ากับ ๕๗.๘ คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	คะแนนรวม	Policies/ Practices	Digital Capabilities	Public Services	Smart Back Office	Secure and Efficient Infrastructure	Smart Technological Practices
ภาพรวมหน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า	57.8	57.9	66.0	50.3	49.3	67.0	47.0

สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า ตัวชี้วัดด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีระดับความพร้อมมากที่สุด ๖๗.๐ คะแนน รองลงมาคือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ๖๖.๐ คะแนน ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices) ๕๗.๙ คะแนน ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) ๕๐.๓ คะแนน ด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) ๔๙.๓ คะแนน และด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนน้อยที่สุด ๔๗.๐ คะแนน โดยมีรายละเอียดของตัวชี้วัดรองดังนี้



ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสำหรับการกำหนดทิศทางและมาตรฐานของหน่วยงานในการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล โดยในเสาหลักที่ ๑ มีการสำรวจเรื่องแนวนโยบายและหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านดิจิทัล ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับกรมอยู่ที่ ๕๗.๙ คะแนน ซึ่งประกอบด้วย ๖

โดยที่ตัวชี้วัดที่มีคะแนนมากที่สุด ๒ อันดับ คือ การจัดการโครงสร้างพื้นฐานวิกฤต (Critical Infrastructure) และการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Policy) ได้คะแนน ๘๙.๓ และ ๘๐.๑ ตามลำดับ ตามมาด้วยด้านการจัดสรรงบประมาณดิจิทัล (Effective Allocation of the Budgets) ได้คะแนน ๗๒.๓ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูล (Data Privacy and Sharing) ได้คะแนน ๕๗.๗ ด้านนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Policy) ได้คะแนนคือ ๔๗.๑ และตัวชี้วัดย่อยด้านความสอดคล้องต่อนโยบายระดับชาติ (Policy Harmonization with National Policy Level) ได้รับคะแนนต่ำที่สุดโดยได้คะแนนเพียง ๔๐.๘ คะแนน

จากผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานภาครัฐไทยให้ความสำคัญต่อมาตรการรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน และมีการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และมีกรอบแนวทางและกรอบเวลาที่ชัดเจนนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ถูกกำหนดให้เป็นหน่วยงานที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ มีการจัดทำแนวนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศครบทุกหัวข้อ สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักเรื่องความปลอดภัยได้ในระดับแรก

สำหรับด้านการจัดสรรงบประมาณดิจิทัล จากค่าคะแนนแสดงให้เห็นถึงหน่วยงานระดับกรม ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลดิจิทัล และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง แต่การจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานส่วนใหญ่ลงไปสู่การนำไปพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประจำสำนักงาน มากกว่าที่จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยและพัฒนาบริการ

สำหรับด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการเปิดเผยข้อมูล มีเพียงหน่วยงานร้อยละ ๒๘ ของจำนวนหน่วยงานระดับกรม ที่มีการจัดทำแนวนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครบถ้วน และดำเนินการตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งจากจำนวนดังกล่าว อาจนำไปสู่อุปสรรคการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลด้านความเชื่อมั่นการเข้าใช้บริการกับภาครัฐของผู้ใช้บริการเรื่องความคุ้มครองข้อมูลส่วนตัว

ด้านนโยบายรัฐบาลดิจิทัล มีหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเป็นที่เรียบร้อยแล้วเพียงร้อยละ ๒๒ ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อย โดยอาจมีความสับสนในหน่วยงานภาครัฐระหว่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมและแผนปฏิบัติการดิจิทัลใหม่ ถึงแนวทางและความชัดเจนในการจัดทำ จึงส่งผลให้ค่าคะแนน ด้านความสอดคล้องต่อนโยบายระดับชาติน้อยลงไปตามลำดับ ทั้งนี้นอกจากแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่ไม่ชัดเจน และยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการส่งผ่านนโยบายระดับชาติลงสู่หน่วยงานภาคปฏิบัติที่ภาครัฐไทยต้องเร่งพัฒนา เพื่อสร้างและกำหนดเป้าหมายของประเทศให้ไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล เจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวก ตลอดจนเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานในหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้น จึงมีกรอบแนวคิดในการนำศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัลเป็นตัวชี้วัดหลักในการประเมินความพร้อมๆ โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐในระดับต่างๆ ตั้งแต่ผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer) หรือ CIO บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ และบุคลากรทั่วไป โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๔ ตัวชี้วัดย่อย เพื่อประเมินถึงความพร้อมของหลักปฏิบัติในการยกระดับศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

ภาพรวมของศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัลของหน่วยงานกลางในระดับกรมของประเทศในปี ๒๕๖๐ พบว่ามีระดับความพร้อมอยู่ที่ร้อยละ ๖๖ ซึ่งเป็นเสาที่มีความพร้อมสูงสุดเป็นอันดับที่สองรองจากด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพที่มีความพร้อมเป็นอันดับหนึ่ง ที่ร้อยละ ๖๗ ในส่วนของตัวชี้วัดย่อยทั้ง ๔ ของศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล มีคะแนนด้านความเป็นผู้นำของผู้บริหาร

ดิจิทัล (Digital Leadership) สูงที่สุดที่ร้อยละ ๗๖.๑ รองลงมาเป็นคะแนนด้านทักษะของเจ้าหน้าที่รัฐ (Public Personnel Capabilities) ที่ร้อยละ ๗๒.๙ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และความพร้อมด้านความต่อเนื่องของผู้บริหารดิจิทัล (Leadership Continuity Plan) ที่ร้อยละ ๖๔.๔ และ ๔๓.๕ ตามลำดับ

จากผลสำรวจสามารถสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่รัฐมีศักยภาพด้านดิจิทัล เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรด้านดิจิทัล นักวิชาการด้านดิจิทัล เจ้าหน้าที่ด้านดิจิทัลดูแลโดยตรง รวม ๑๐,๓๓๕ ตำแหน่ง แต่อาจยังกระจุกตัวอยู่ในบางหน่วยงานและยังไม่กระจายตัวลงถึงหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก และในด้านความเป็นผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงานเป็นด้านที่ได้รับค่าคะแนนสูง โดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเดิมโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามปัญหาด้านความต่อเนื่องของนโยบายด้านดิจิทัลจากแผนบริหารความต่อเนื่องของผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญต่อการยกระดับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงาน

การสร้างทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือ Digital Literacy เริ่มได้รับความสนใจและเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและสามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลได้ โดยจากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการจัดอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล มากที่สุด

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย ปัจจุบันด้วยการเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องเริ่มตัวโดยการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นเข้ามาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการแบบเดิมๆ ให้สนองต่อความต้องการของประชาชนที่ต้องการรับบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่เสาที่ ๓ ด้านบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ของหน่วยงานภาครัฐระดับกรม พบว่า ได้รับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๕๐.๓ คะแนน โดยที่แบ่งตัวชี้วัดย่อยออกเป็น ๔ ตัวชี้วัดย่อย โดยที่ตัวชี้วัดที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์การใช้บริการดิจิทัล (Promote for Using Digital Service) ซึ่งได้คะแนน ๖๓.๗ รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนการบริการ (Service Support) ซึ่งได้คะแนน ๕๗.๖ ลำดับถัดมา ด้านสัดส่วนการให้บริการดิจิทัล (Proportion of Digital Service) ซึ่งได้คะแนน ๔๕.๗ และด้านสัดส่วนการให้บริการดิจิทัล (Proportion of Digital Service) ที่ได้คะแนน ๔๕.๗ คะแนน ในด้านที่ได้ค่าคะแนนน้อยสุด คือ การคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้งาน (Customer Experience) ที่ได้คะแนนเพียง ๓๘.๘

จากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐริเริ่มดำเนินโครงการและการบริหารของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัลแล้ว ตามสัดส่วนการให้บริการดิจิทัลที่มีมากถึงร้อยละ ๘๒ แต่ในบริการดังกล่าวยังไม่มีสามารถให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยยังมีการกรอกเอกสารขอรับบริการที่เป็นกระดาษ หรือแม้แต่การขอสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับค่าคะแนนของการคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้งาน ซึ่งเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ที่ยังคงเป็นประเด็นท้าทายภาครัฐต้องเร่งพัฒนาบริการต่างๆ ภายใต้ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อาทิ การบริการออนไลน์ของหน่วยงานควรมีการอำนวยความสะดวกผู้รับบริการในการค้นหาข้อมูล (Search Engine) ภาษาต่างประเทศ คู่มือการรับบริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐเริ่มมีความตระหนักและตื่นตัวต่อการพัฒนาบริการดิจิทัลของหน่วยงานตนเอง เห็นได้จากมิติด้านการสนับสนุนบริการที่กล่าวถึงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งการจัดทำภาวะวิเคราะห้เป็นรายปี และประเมินหลังการรับบริการทันที เพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับการส่งเสริมประชาสัมพันธ์การใช้บริการดิจิทัลได้ค่าคะแนนสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงการให้

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์บริการและข่าวสารของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัลที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกอย่างสื่อโซเชียลมีเดีย และช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ Facebook และ Youtube

ด้านระบบบริหารจัดการภายในอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมิติด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back office Practice) ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่อรองรับการทำงานของหน่วยงาน โดยในเสาด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้คะแนนรวมเท่ากับ ๔๙.๓ คะแนน ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการข้ามหน่วยงาน (Interoperability) ที่กล่าวถึงการส่งเอกสารข้ามหน่วยงานซึ่งมีมิติด้านมีความโดดเด่นมากที่สุด โดยค่าคะแนนสูงถึง ๖๒.๑ คะแนน และรองลงมาคือมิติด้านระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ (Operational Efficiency) หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการบริหารจัดการภายใน ๕๒.๔ คะแนน และในมิติด้านการพัฒนาระบบ ERP (ERP Development) ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับใช้ระบบ ERP ซึ่งถือเป็นมิติที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุด ๓๒.๕ คะแนน

การผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐไทยมีการปรับใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานภายในสำนักงานให้คล่องตัวมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าระบบงานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการบริหารงานภายในที่ยังไม่ได้ถูกนำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่อย่างไรก็ตามรายละเอียดของข้อมูลในด้าน Operation Efficiency ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารภายในที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ สะท้อนให้เห็นถึงการลงทุนในระบบบริหารจัดการภายในที่เกิดความซ้ำซ้อนและไม่สอดคล้องต่อการทำงานภายใต้สถานการณ์จริง โดยสะท้อนจากการลงทุนระบบของแต่ละหน่วยงาน และลงทุนระบบกลางของภาครัฐ ในภารกิจงานเดียวกัน

จากเหตุผลข้างต้น ระบบงานภายในที่อาจก่อให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนกันได้ จึงส่งผลต่อการพัฒนาระบบ Enterprise Resource Planning หรือ ERP ที่เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กร ให้มีการทำงานร่วมกันและสามารถอธิบายสถานการณ์ ปัญหาของงานต่างๆ ได้อย่างทันที โดยในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐเพียงร้อยละ ๗ ที่สามารถพัฒนาระบบ ERP ได้อย่างสมบูรณ์

สำหรับการติดต่อสื่อสารราชการกับสำนักงานอื่นๆ หรือการส่งผ่านข้อมูลระหว่างสำนักงานที่เป็นทางการปัจจุบันภาครัฐมีการใช้การส่งเอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว โดยผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผสมผสานควบคู่ไปกับการส่งเอกสารแบบเดิมที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์อยู่

ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความมั่นคงปลอดภัย อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ทั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น) และซอฟต์แวร์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพ ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและอุปกรณ์ต่างๆ นับเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของการดำเนินงานของภาครัฐ จึงมีกรอบแนวคิดในการนำโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพเป็นตัวชี้วัดหลักในการประเมินความพร้อมๆ ด้วยโดยตัวชี้วัดด้านโครงสร้างพื้นฐานฯ นี้ได้ค่าคะแนนระดับความพร้อมอยู่ที่ร้อยละ ๖๗.๐ ซึ่งเป็นเสาหลักที่มีความพร้อมสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่งจากเสาหลักจากการสำรวจ โดยในส่วนของตัวชี้วัดย่อยทั้ง ๒ ของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารข้อมูลของรัฐ (Data Management) ที่มีคะแนนสูงที่สุดในตัวชี้วัดย่อยที่ร้อยละ ๗๑ และ โครงสร้างพื้นฐานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่น (Secure and Efficient Infrastructure) อยู่ที่ร้อยละ ๖๖.๖

ภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพของหน่วยงานระดับกรมของประเทศในปี ๒๕๖๐ พบว่า เกือบทุกหน่วยงานภาครัฐมีการบำรุงรักษา ดูแล และติดตามด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ โดยวิธีที่ได้รับความนิยมมากคือการจ้างหน่วยงานภายนอก และการดำเนินการด้วยตนเอง และมีเพียงร้อยละ ๓ เท่านั้นที่ยังไม่มีการบำรุงรักษาเรื่องดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่าขาดงบประมาณ ขาดนโยบาย และไม่มีบุคลากรสนับสนุน นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานอุบัติเหตุ (Incident Report) เพื่อจุดบันทึกเหตุการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากถึงร้อยละ ๖๒ แต่สำหรับแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (Business Continuity Plan : BCP) กลับมีเพียงร้อยละ ๒๐ เท่านั้น ที่ดำเนินการจัดทำแผนครบถ้วนสมบูรณ์

ด้านการจัดการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า มีจำนวนการสำรองข้อมูลในภาวะฉุกเฉินมากถึงร้อยละ ๙๒ ของหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ โดยนิยมสำรองข้อมูลไว้ที่ Data Center ณ หน่วยงานเอง และสำรองข้อมูลไว้ที่พื้นที่ห่างไกลโดยผ่านระบบ Cloud หรือ DR sited มากเป็น ๒ อันดับแรก แต่จากการสำรวจพบว่า มีเพียงร้อยละ ของหน่วยงานที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่เก็บรักษา

ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ การยกระดับความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ จึงมีกรอบแนวคิดในการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้เป็นเสาหลักในการประเมินความพร้อมฯ ด้วย โดยตัวชี้วัดนี้มีตัวชี้วัดย่อย ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ (Big Data Analytics/Predictive Analytics) ด้านเทคโนโลยีอุบัติใหม่ (IoT, AI and Other Advanced Technologies) และการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Social and Mobile Technologies)

ภาพรวมของการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในหน่วยงานกลางระดับกรมของประเทศในปี ๒๕๖๐ อยู่ที่ร้อยละ ๔๗.๐ ซึ่งเป็นเสถียรภาพประเมินที่มีคะแนนต่ำที่สุดจากทั้งหมด ๖ เสา ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความพร้อมในมิติอื่นๆ ของภาครัฐ ซึ่งถือเป็นความพร้อมพื้นฐานที่รองรับการทำงานและรองรับการต่อยอดเพื่อสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาเพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อการทำงานในอนาคต เช่น ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

สำหรับผลการสำรวจ พบว่า ส่วนของตัวชี้วัดย่อยทั้ง ๓ ส่วนของเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์และการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีคะแนนสูงที่สุดในตัวชี้วัดย่อยที่ร้อยละ ๗๘.๘ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ มีคะแนนรองลงมาที่ร้อยละ ๓๙.๕ และการใช้เทคโนโลยีอุบัติใหม่ที่มีคะแนนน้อยที่สุดที่ร้อยละ ๓๒.๕ โดยแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐมีการนำเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนผู้ใช้บริการมาใช้อยู่เป็นประจำ โดยสามารถให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ อย่างไรก็ตามยังไม่มีการใช้เทคโนโลยี Big Data มากนักเนื่องจากยังขาดความพร้อมในหลายประการ สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Artificial Intelligent หรือ IoT ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก (คะแนนรายละเอียดตามภาคผนวก ๒)

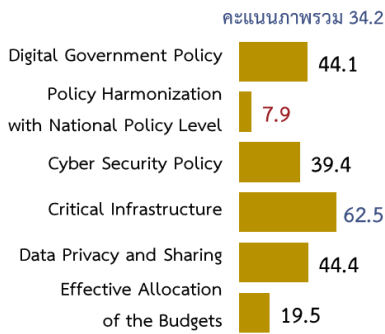
ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัด

จากการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ และพัทยา) ไม่เพียงแต่สำรวจหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทย แต่ยังเลือกสำรวจหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๑) โดยสำรวจจังหวัดละ ๑๙ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานพลังงานจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สำนักงานสถิติจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานศึกษาจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นหน่วยงานตัวแทนสำคัญในการสะท้อนภาพความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของจังหวัด รวมส่งแบบสำรวจออก ๑,๔๔๔ หน่วยงาน และได้รับแบบสำรวจกลับมาจำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๗๙ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๘๒) โดยการสำรวจหน่วยงานระดับจังหวัดจะยังไม่มีการสำรวจด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) ซึ่งมีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัด มีค่าเท่ากับ ๓๔.๔ คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

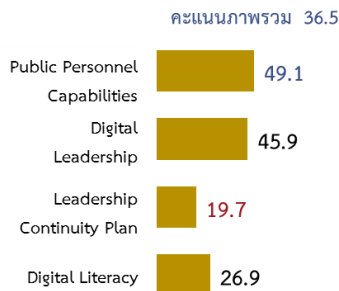
ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	คะแนนรวม	Policies/Practices	Digital Capabilities	Public Services	Smart Back Office	Secure and Efficient Infrastructure
ภาพรวมหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด	34.4	34.2	36.5	31.0	41.6	32.8

สำหรับหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด มิติด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) มีระดับความพร้อมมากที่สุด ๔๑.๖ คะแนน รองลงมาคือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ๓๖.๕ คะแนน ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/Practices) ๓๔.๒ คะแนน ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ๓๒.๘ คะแนน และด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) มีคะแนนน้อยที่สุด ๓๑.๐ คะแนน โดยมีรายละเอียดของตัวชี้วัดรองดังนี้

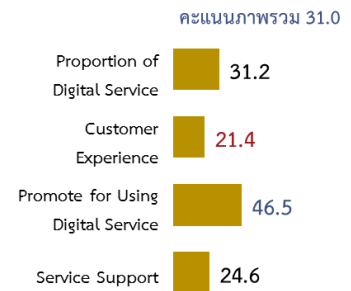
Policies/ Practices



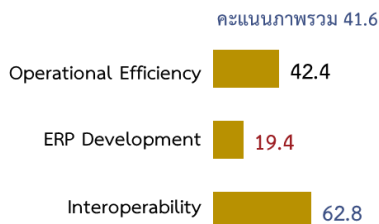
Digital Capabilities



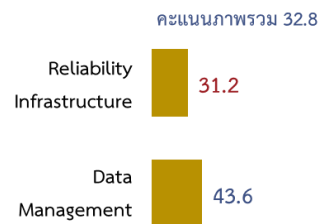
Public Services



Smart Back Office Practices



Secure and Efficient Infrastructure



ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ ได้ ๓๔.๒ คะแนน โดยที่ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ Critical Infrastructure ซึ่งได้คะแนน ๖๒.๕ ซึ่งเห็นได้ว่าหน่วยงานระดับจังหวัดนั้นมีความตระหนักรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉินในระดับหนึ่ง ส่วนตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือเรื่องข้อ Policy Harmonization with National Policy Level โดยได้คะแนนเพียง ๗.๙ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานระดับจังหวัดแทบจะไม่มีแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนระดับชาติ ทำให้แนวทางในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานระดับจังหวัดยังไม่ดีเท่าที่ควร

ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล ได้ ๓๖.๕ คะแนน โดยที่ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ Public Personnel Capabilities ซึ่งได้คะแนน ๔๙.๑ และตัวชี้วัดย่อยที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือเรื่อง Leadership Continuity Plan ได้คะแนนเพียง ๑๙.๗ สะท้อนให้เห็นภาพการดำเนินงานของหน่วยงานระดับจังหวัดที่ไม่มีตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดจะรับนโยบายมาจากหน่วยงานต้นสังกัด

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย ได้ ๓๑.๐ คะแนน โดยที่ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ Promote for Using Digital Service ซึ่งได้คะแนน ๔๖.๕ ส่วนตัวชี้วัดย่อยที่ได้คะแนนน้อยที่สุดกลับเป็นเรื่อง Customer Experience เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ที่ได้คะแนนเพียง ๒๑.๔ สะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานจะมีความสามารถในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์แต่ยังขาดการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการของประชาชน

ด้านระบบบริหารจัดการภายในอิเล็กทรอนิกส์ ได้ ๔๑.๖ คะแนน โดยที่ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ Interoperability ซึ่งได้คะแนน ๔๒.๔ ซึ่งพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต้นสังกัด ส่วนตัวชี้วัดย่อยที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือเรื่อง ERP Development ที่ได้คะแนนเพียง ๑๙.๔ ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่า หน่วยงานต่างๆ ยังไม่มีการบูรณาการข้อมูลภายในให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และสามารถเชื่อมโยงระบบงานเข้าด้วยกัน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความมั่นคงปลอดภัย ได้ ๓๒.๘ คะแนน โดยที่ตัวชี้วัดย่อยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ Data Management ซึ่งได้คะแนน ๔๓.๖ ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานต่างๆ มีการบริหารจัดการข้อมูลที่มีอยู่ในหน่วยงานในระดับหนึ่ง ส่วนตัวชี้วัดย่อยเรื่อง Reliability Infrastructure ที่ได้คะแนน ๓๑.๒ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานมีความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ

ประเด็นสำคัญจากผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๐

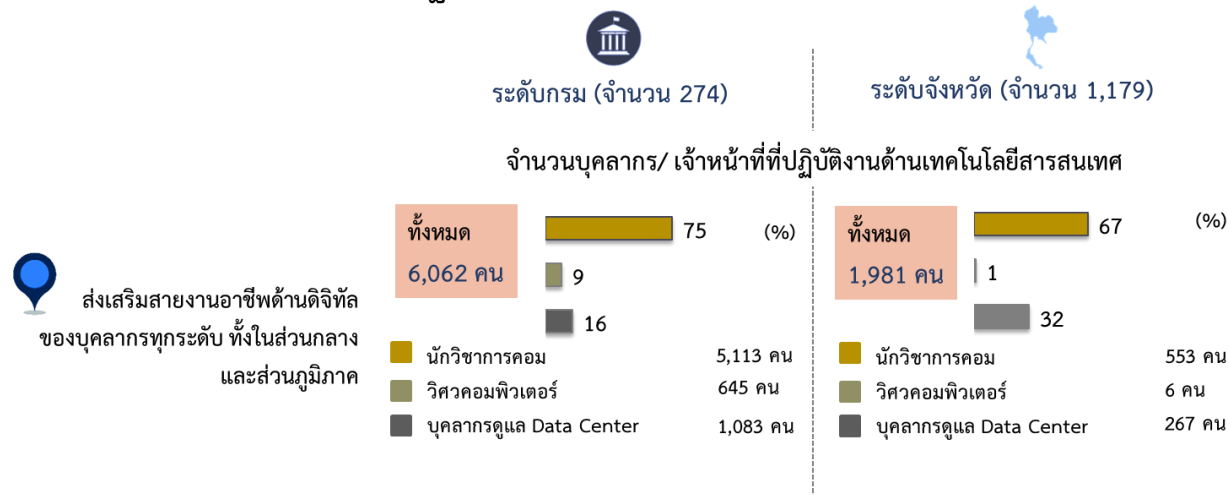
ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices)



หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาวิเคราะห์รวม และในบางคำถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- มีหน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเสร็จและอยู่ระหว่างการจัดทำแผน รวมกันร้อยละ ๗๐ ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดจะรับนโยบายมาจากส่วนกลาง หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนมากจึงไม่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเป็นของตนเอง ดังนั้น หน่วยงานกลางจึงควรจัดทำแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัล และสื่อสารแผนปฏิบัติการไปยังหน่วยงานในระดับจังหวัดให้ชัดเจน รวมถึงการกำหนดกลไกการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- หน่วยงานภาครัฐควรจัดลำดับความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัลให้เหมาะสม โดยในปัจจุบันงบประมาณส่วนใหญ่ถูกจัดสรรไปสำหรับการพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน ดังนั้น ควรมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ และการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ

ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

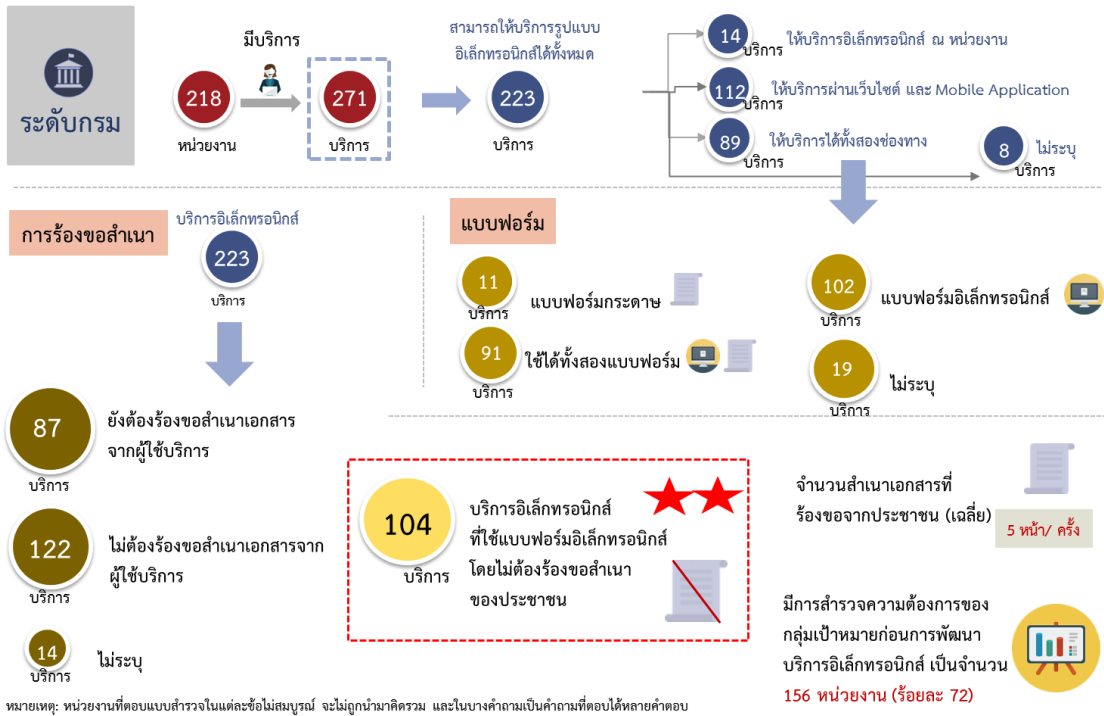


หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาวิเคราะห์รวม และในบางคำถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

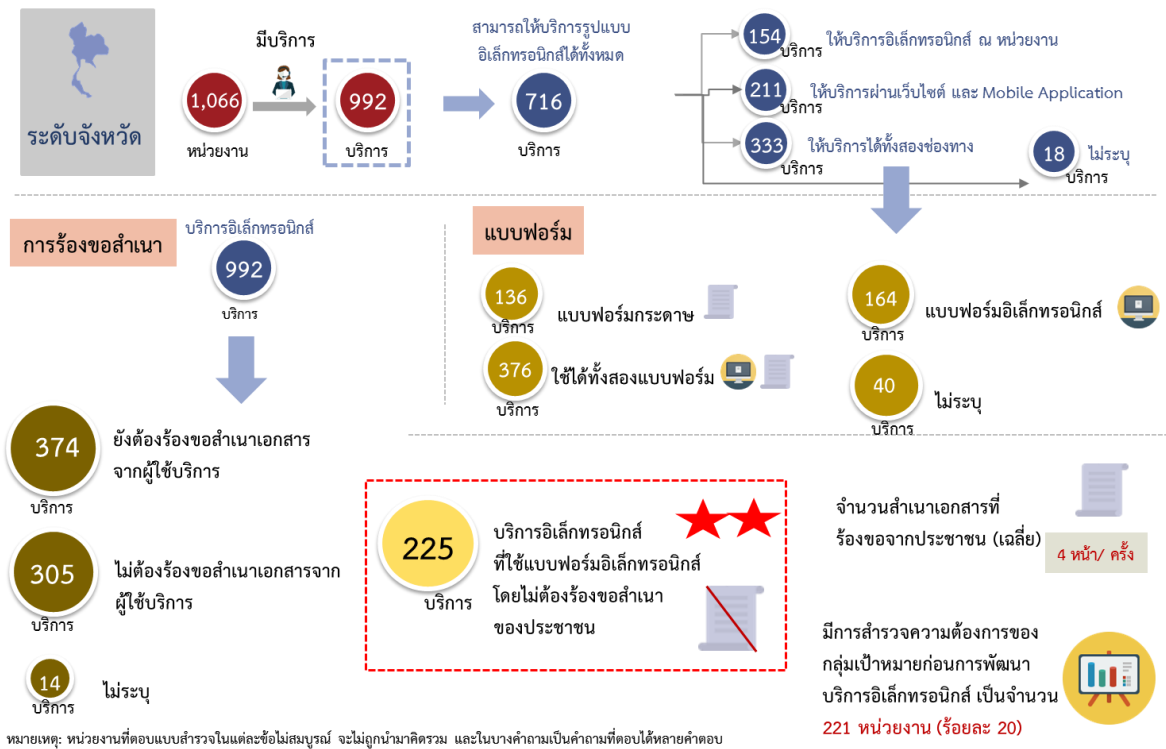
- หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ร้อยละ ๘๙.๐ ตระหนักถึงความสำคัญด้านดิจิทัล โดยมีการส่งเสริมการอบรมความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy ให้แก่บุคลากร ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ร้อยละ ๔๖.๖ เริ่มมีการจัดอบรมแล้วแต่ยังมีความถี่ในการอบรมด้านดิจิทัลน้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐไทยควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมและให้ความรู้ด้านดิจิทัลให้ทั่วถึงและเพียงพอ เพื่อการรองรับการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น
- หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลหรือหน่วยงานด้านนโยบายควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ให้ชัดเจน และพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (e-Government Leadership) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงาน อีกทั้งสร้างความเข้าใจในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและประสานงานให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Public Services)

สถานการณ์ใช้กระดาษในการให้บริการภาครัฐ - ระดับกรม



สถานการณ์ใช้กระดาษในการให้บริการภาครัฐ - ระดับจังหวัด





- หน่วยงานระดับกรม ๒๑๘ หน่วยงาน จาก ๒๓๔ หน่วย มีการให้บริการรวมทั้งสิ้น ๒๗๑ บริการ ในจำนวนนี้ให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๒๒๓ บริการ ซึ่งการพัฒนาบริการของภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มรูปแบบ กล่าวคือ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากยังคง



ใช้แบบฟอร์มกระดาษและร้องขอสำเนาเอกสารประกอบเพื่อยืนยันตัวตน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายและการใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลหรือยินยอมให้หน่วยงานอื่นใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แนวทางการพัฒนาการบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความต้องการการใช้บริการของประชาชนก่อนการพัฒนาบริการ (Citizen Centric Service) และคำนึงถึงรูปแบบการเข้าถึงและใช้บริการที่ความสะดวกเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจภาคประชาชนในเขต กทม. ต่อการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐ พบว่า ประชาชนถึงร้อยละ ๘๗ ต้องการให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ คือ มีจำนวนบริการดิจิทัลที่มากขึ้น และด้านคุณภาพ คือ สามารถใช้บริการดิจิทัลโดยไม่ร้องขอสำเนาเอกสาร

ช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media ที่ได้รับความนิยมสูงสุด


 หน่วยงานระดับกรม 274 หน่วยงาน
 เป็นหน่วยงานที่มีบริการ 218 หน่วยงาน

 192 หน่วยงาน (ร้อยละ 88)
 109 หน่วยงาน (ร้อยละ 50)


 หน่วยงานระดับจังหวัด 1,179 หน่วยงาน
 เป็นหน่วยงานที่มีบริการ 1,066 หน่วยงาน

 708 หน่วยงาน (ร้อยละ 66)
 534 หน่วยงาน (ร้อยละ 50)

- หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการให้บริการของหน่วยงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยหน่วยงานภาครัฐระดับกรมที่มีบริการมีการใช้ Facebook ๑๙๒ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๘๘ และใช้ YouTube ๑๐๙ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๕๐ ส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ Facebook ๗๐๘ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๖๖ และใช้ Line Application ๕๓๔ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๕๐ อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรจัดทำแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ โดยมีเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เช่น เผยแพร่คู่มือการให้บริการ สื่อวิดีโอหรือเสียงภาษาต่างประเทศ เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐควรเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นด้านนโยบายหรือโครงการต่างๆ จากทุกภาคส่วน พร้อมระบบการติดตามสถานะ

	 ระดับกรม (218 หน่วยงาน)	 ระดับจังหวัด (1,066 หน่วยงาน)
1. จำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์	 <p> มีการจัดทำประเมิน 152 หน่วยงาน อยู่ระหว่างการจัดทำ 35 หน่วยงาน ไม่มีการจัดทำประเมิน 31 หน่วยงาน </p>	 <p> มีการจัดทำประเมิน 391 หน่วยงาน อยู่ระหว่างการจัดทำ 127 หน่วยงาน ไม่มีการจัดทำประเมิน 526 หน่วยงาน ไม่ระบุ 22 หน่วยงาน </p>
2. จำนวนหน่วยงานที่ได้มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาปรับปรุงคุณภาพของบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	<p>นำผลประเมินฯ มาปรับปรุงบริการ จำนวน 114 หน่วยงาน (ร้อยละ 75)</p> <p>อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 37 หน่วยงาน (ร้อยละ 24)</p> <p>ไม่ระบุ จำนวน 1 หน่วยงาน (ร้อยละ 1)</p>	<p>นำผลประเมินฯ มาปรับปรุงบริการ จำนวน 265 หน่วยงาน (ร้อยละ 68)</p> <p>อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 91 หน่วยงาน (ร้อยละ 23)</p> <p>ไม่มีการนำผลประเมินฯ มาปรับปรุงบริการ จำนวน 31 หน่วยงาน (ร้อยละ 8)</p> <p>ไม่ระบุ จำนวน 4 หน่วยงาน (ร้อยละ 1)</p>

- หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ร้อยละ ๗๐ และหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ร้อยละ ๓๗ มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และเกือบทั้งหมดมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจไปวางแผนปรับปรุงการให้บริการ หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจึงควรมีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานที่มีการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต้องทำการประเมินความพึงพอใจ และจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยควรทำการประเมินผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกต่อการประมวลผล การลดการใช้กระดาษ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวออกสู่สาธารณะ

ด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office)



ระดับกรม (274 หน่วยงาน)



ระดับจังหวัด (1,179 หน่วยงาน)

ประสิทธิภาพการใช้งาน
ของระบบ ERP



ประเภทการใช้งาน	ระดับกรม (274 หน่วยงาน)	ระดับจังหวัด (1,179 หน่วยงาน)
1. จำนวนหน่วยงานที่ใช้แนวคิด ERP ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งระบบ	20 หน่วยงาน (7%)	0 หน่วยงาน (0%)
2. จำนวนหน่วยงานที่ใช้แนวคิด ERP บางส่วน	98 หน่วยงาน (36%)	342 หน่วยงาน (29%)
3. จำนวนหน่วยงานที่ ไม่มี การใช้ERP เลย	121 หน่วยงาน (44%)	688 หน่วยงาน (58%)

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

- ระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นสิ่งจำเป็นในการผลักดันให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แต่จากการสำรวจพบว่า มีหน่วยงานระดับกรมเพียงร้อยละ ๗ เท่านั้น ที่ใช้แนวคิด ERP ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกกระบวนการ และหน่วยงานระดับกรม ร้อยละ ๔๔ ไม่มีการปรับใช้ระบบ ERP เลย ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานในระดับจังหวัด ไม่มีหน่วยงานใดที่มีการใช้ ERP โดยสมบูรณ์ โดยมีหน่วยงานเพียงร้อยละ ๒๙ ที่นำแนวคิด ERP มาประยุกต์ใช้ในระบบงานเป็นบางส่วน จากผลสำรวจเชิงปริมาณข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิดเรื่อง ERP มาใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานในระดับนโยบายอาจกำหนดมาตรฐาน ERP ที่ต้องมีในหน่วยงานภาครัฐ หรือพัฒนาการให้บริการ ERP เป็นบริการกลางสำหรับภาครัฐใช้ร่วมกัน และหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ควรเข้าถึงผ่านระบบ Single Sign on ร่วมกัน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)



หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาวิเคราะห์รวม และในบางคำถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- หน่วยงานภาครัฐระดับกรม ร้อยละ ๙๒ และหน่วยงานระดับจังหวัด ร้อยละ ๔๔ มีการสำรองข้อมูลในภาวะฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังคงต้องลงทุนด้านทรัพยากรและกำลังคนในการดูแล ดังนั้นภาครัฐควรบูรณาการการใช้ทรัพยากรดังกล่าว โดยผลักดันให้ใช้บริการ G-Cloud และ Data Center ของหน่วยงานกลางเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)



ระดับกรม (274 หน่วยงาน)



ริเริ่มการนำเทคโนโลยี Big Data มาปรับ
ใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อวางแผนและ
แก้ไขปัญหาได้อย่างแม่นยำ

การที่นำ Big Data มาใช้พัฒนาในหน่วยงานภาครัฐ



หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาวิเคราะห์รวม และในบางคำถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ควรมีการส่งเสริมให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคโนโลยีอัจฉริยะ ไม่ว่าจะเป็น Mobile Application, Big Data และ IoT และส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้อย่างแท้จริง
- ควรมีการส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ความรู้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ (Disruptive technologies) กับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ

บรรณานุกรม

Andrea Di Maio and Rick Howard, “Introducing the Gartner Digital Government Maturity Model 2.0”, 2017, [<https://www.gartner.com/doc/3764382/introducing-gartner-digital-government-maturity>]

สุวิทย์ เมษินทรีย์. เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ “ระบบราชการ ๔.๐ กับการขับเคลื่อน ป.ย.ป.” ใน การอบรมหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง, [<http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/25600302-59601-rsr-suwit-gov-system-4-0.pdf>]

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๙