

ผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

โดย

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



15 กรกฎาคม 2558

-  1 Methodology
-  2 Thailand e-Government Readiness Framework
-  3 Government Policy and Vision
-  4 Government Infrastructure/ Network
-  5 Government Public Service
-  6 Back Office/ e-Governance
-  7 Trends/ Emerging Issues

Methodology

1

การสำรวจ

- มีข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
- มีทิศทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ

2

การจัดกิจกรรมสัมมนา

- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจ
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย

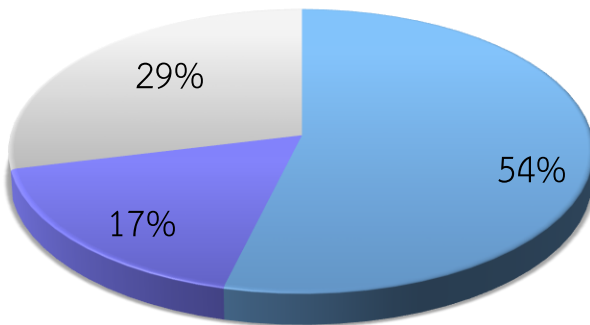
สำรวจโดยบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

ระหว่างวันที่ 18 มี.ค. – 30 เม.ย. 2558

271 หน่วยงานภาครัฐระดับกรม

จำนวนหน่วยงานทั้งหมด

N=271

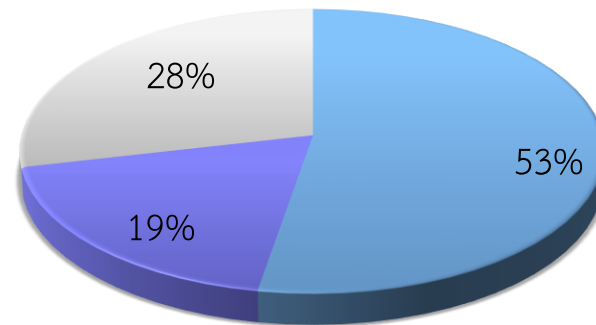


■ รัฐ
■ รัฐวิสาหกิจ
■ องค์การมหาชน/ หน่วยงานอิสระ

จำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ

n=203

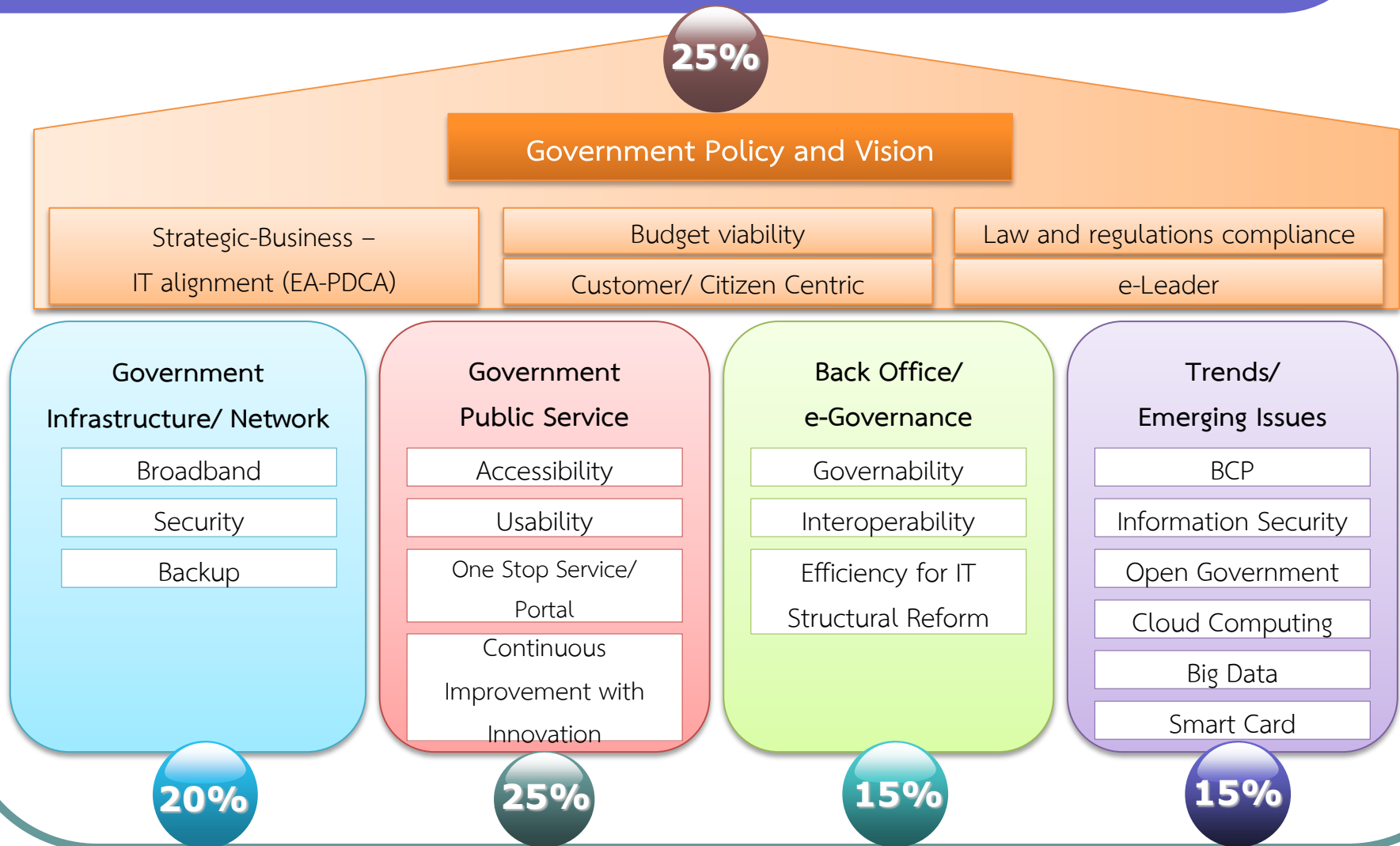
(คิดเป็น 74.9% ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด)



■ รัฐ
■ รัฐวิสาหกิจ
■ องค์การมหาชน/ หน่วยงานอิสระ

หมายเหตุ: 271 หน่วยงาน ไม่รวมถึงสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

Thailand e-Government Readiness Framework: 100 คะแนน



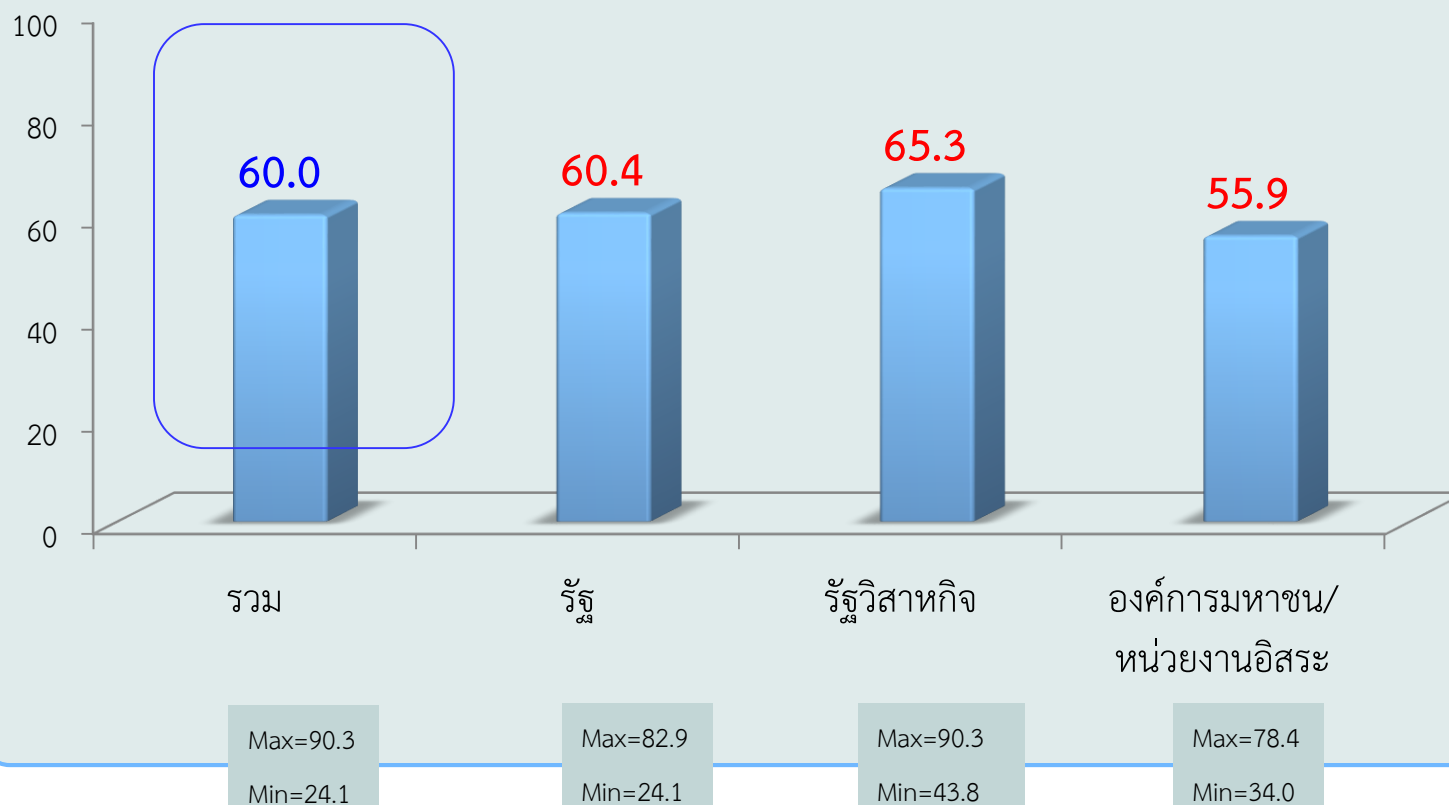
ผลการสำรวจ

Thailand e-Government Readiness Framework



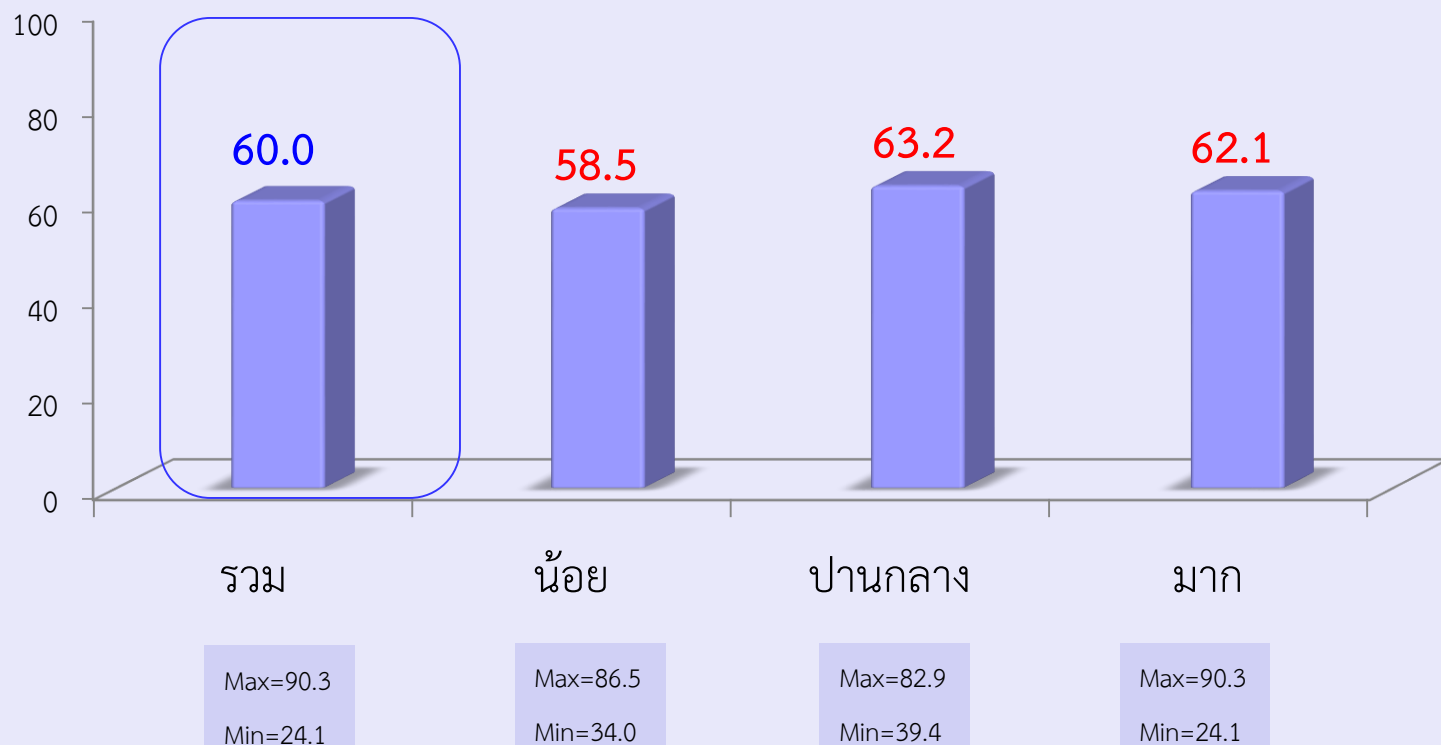
หน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมมีความพร้อมที่ระดับ 60 คะแนน โดยรัฐวิสาหกิจมีความพร้อมมากที่สุด

คะแนนภาพรวม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



งบประมาณด้าน IT ของหน่วยงานมีผลบ้างแต่ไม่ใช่เป็นตัวแปรตรงต่อมี ความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

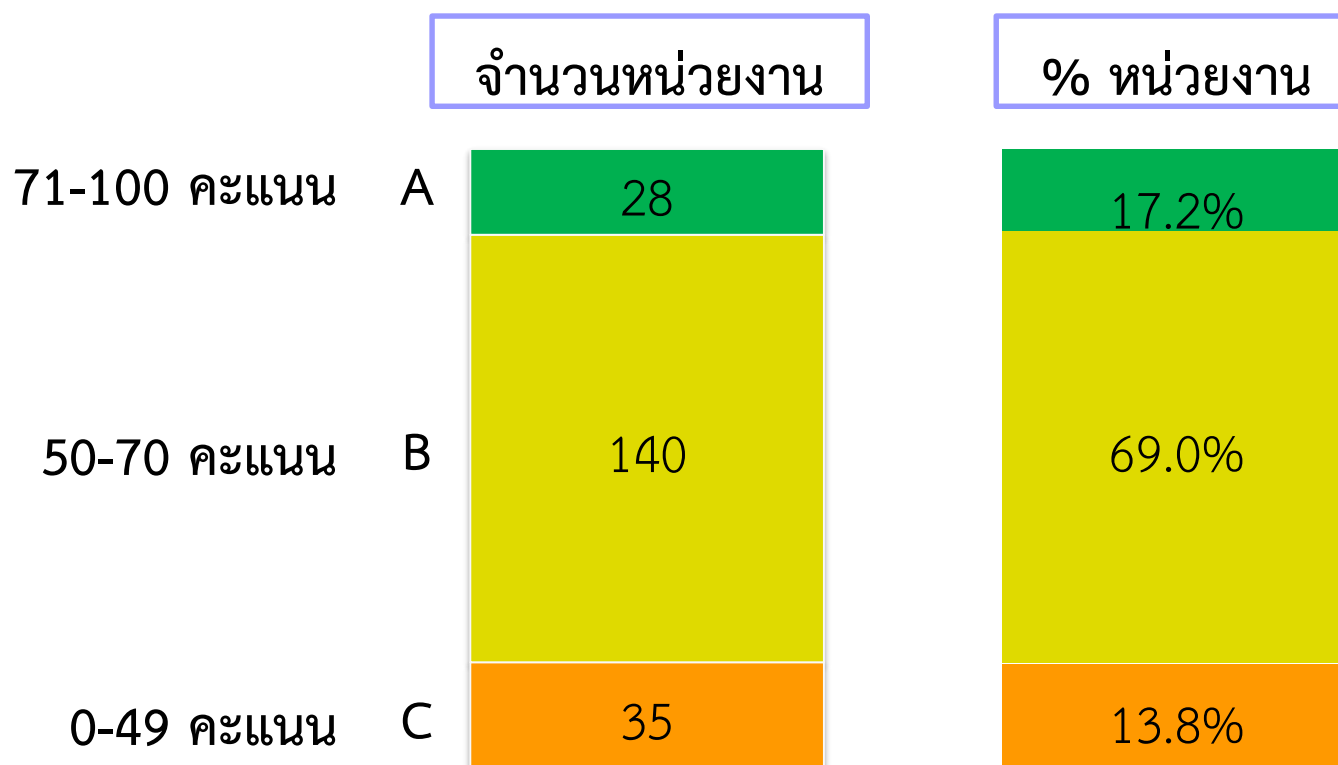
คะแนนภาพรวม จำแนกตามงบประมาณด้าน IT



หมายเหตุ: งบประมาณด้าน IT น้อย หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด น้อยกว่า 5% ซึ่งมีจำนวน 132 หน่วยงาน
งบประมาณด้าน IT ปานกลาง หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด 5-10% ซึ่งมีจำนวน 36 หน่วยงาน
งบประมาณด้าน IT มาก หมายถึง มีงบประมาณด้าน IT เทียบกับงบประมาณทั้งหมด มากกว่า 10% ซึ่งมีจำนวน 35 หน่วยงาน

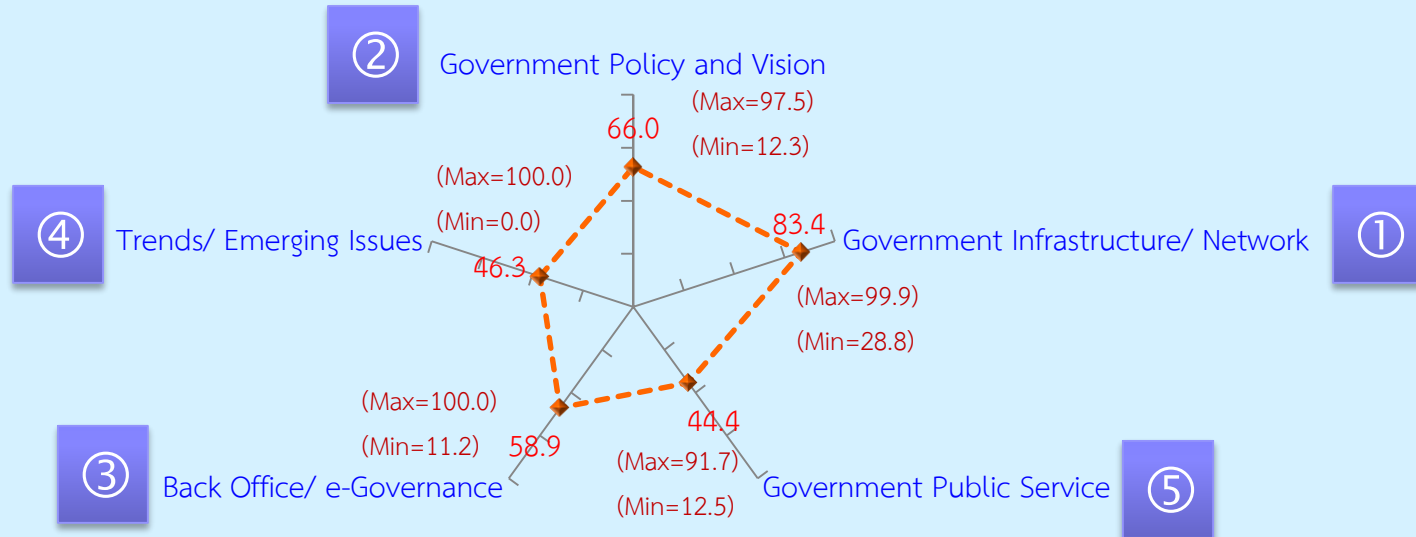
หน่วยงานภาครัฐ ส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับ B

การจัดกลุ่มคะแนนความพร้อมของหน่วยงาน

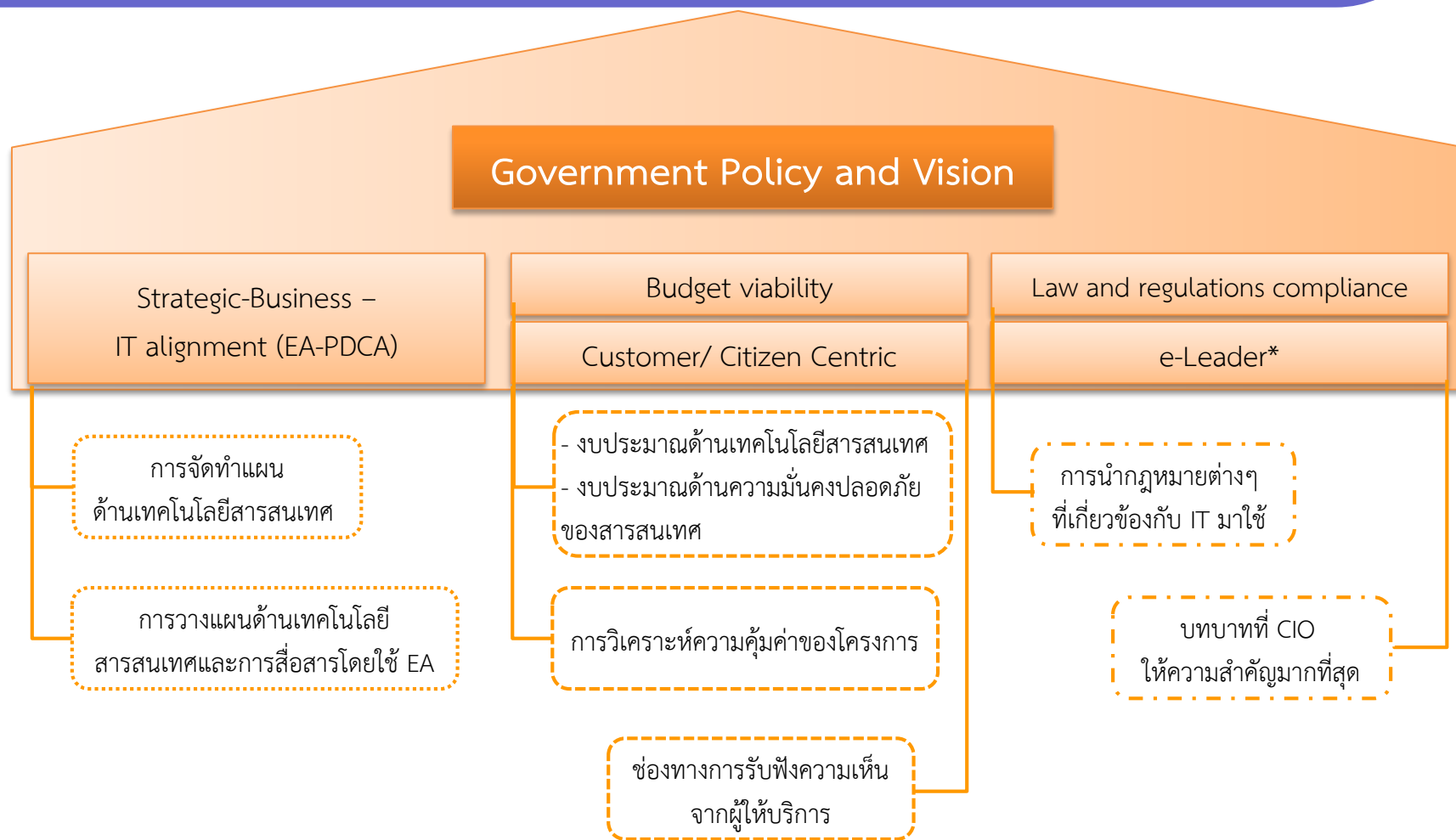


หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด แต่มีความพร้อมด้านการบริการของหน่วยงานน้อยที่สุด

คะแนนภาพรวม



Thailand e-Government Readiness Framework	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน
Government Infrastructure/ Network	83.4	81.7	87.9	83.6
Government Policy and Vision	66.0	63.8	74.6	64.4
Back Office/ e-Governance	58.9	67.9	52.3	46.3
Trends/ Emerging Issues	46.3	45.8	55.3	41.3
Government Public Service	44.4	44.2	51.6	39.9

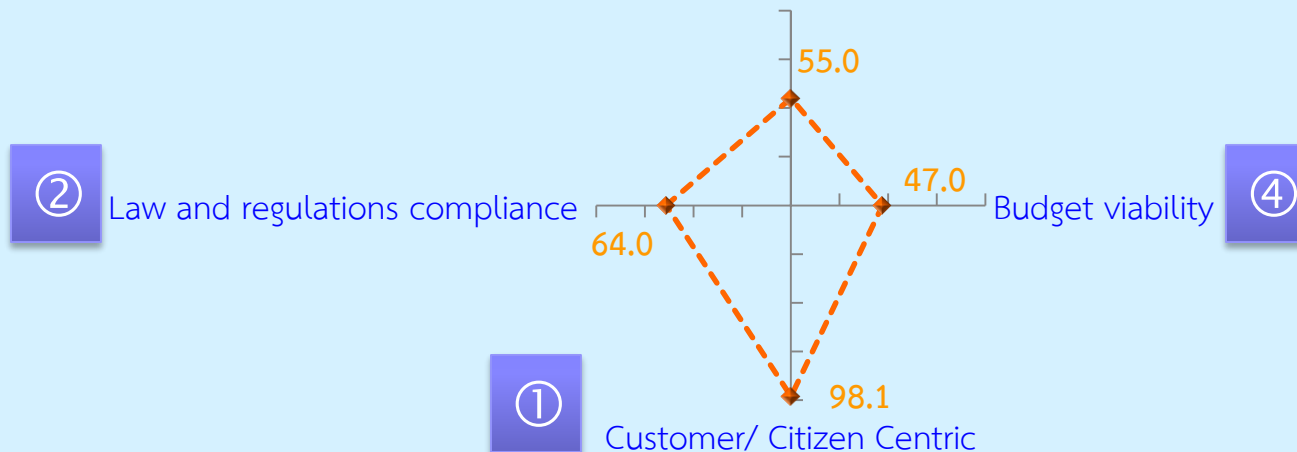


หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Customer/ Citizen Centric มีมากที่สุด และโดดเด่นมากกว่าด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน

คะแนนด้านนโยบายและวิสัยทัศน์

Strategic-Business – IT alignment (EA-
PDCA) ③



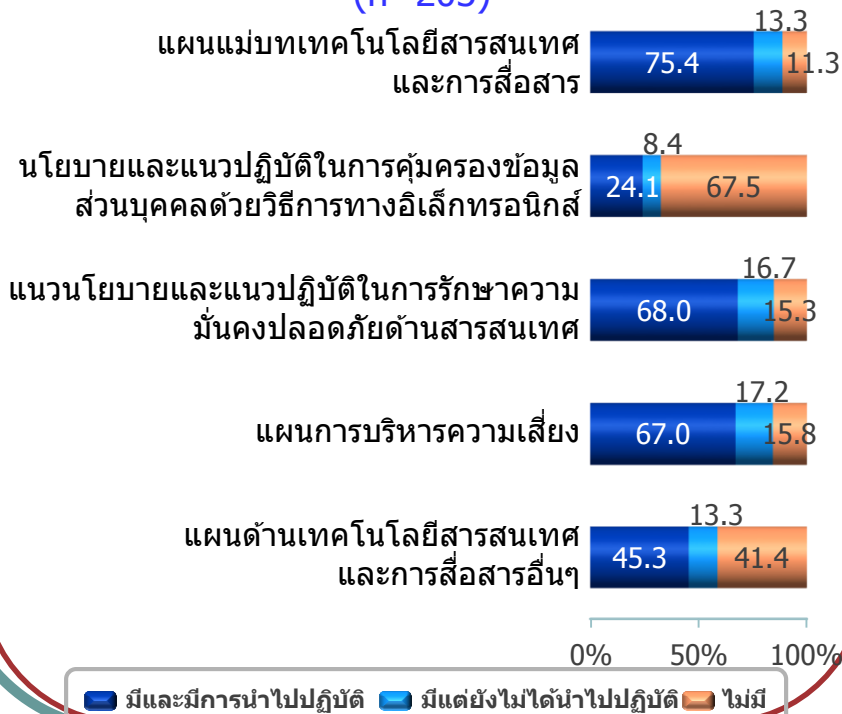
Government Policy and Vision	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน
Customer/ Citizen Centric	98.1	96.3	100.0	100.0
Law and regulations compliance	64.0	64.0	73.8	57.4
Strategic-Business – IT alignment (EA-PDCA)	55.0	52.6	63.7	53.9
Budget viability	47.0	42.6	61.1	46.1



Strategic-Business – IT alignment (EA-PDCA)

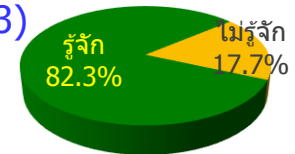
ส่วนใหญ่มีแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่มีจำนวนน้อยที่มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

แผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (n=203)



ส่วนใหญ่รู้จัก EA โดยกำลังมีแผนที่จะเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับ EA มากที่สุด

Enterprise Architecture: EA (n=203)



แนวทางการดำเนินการ

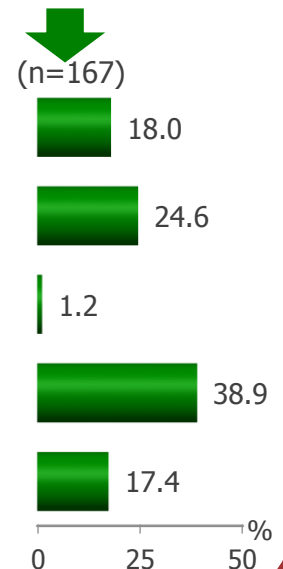
ปัจจุบันมีการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว

กำลังเริ่มดำเนินการ

เคยมีการดำเนินการในอดีต แต่ปัจจุบันไม่ได้ดำเนินการแล้ว

กำลังมีแผนที่จะเริ่มดำเนินการดังกล่าว

ไม่มีแผนที่จะทำ





Budget viability

ส่วนใหญ่มีงบประมาณด้าน IT
เทียบกับงบประมาณทั้งหมด น้อยกว่า 5%

ส่วนใหญ่มีงบประมาณด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
เทียบกับงบประมาณด้าน IT ทั้งหมด น้อยกว่า 10%

หน่วยงานภาครัฐเพียงร้อยละ 15.3 มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า
ในโครงการ

งบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(n=203)

ไม่มี (0%) 9.4

< 5% 52.7

5 - 9.9% 11.3

10 - 19.9% 13.8

20 - 49.9% 6.4

ไม่น้อยกว่า 50% 3.4

0 45 90 %

งบประมาณด้าน ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

(n=203)

ไม่มี (0%) 25.6

< 9.9% 34.0

10 - 19.9% 12.8

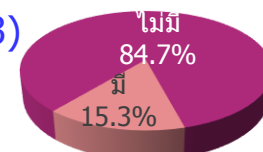
20 - 49.9% 14.3

ไม่น้อยกว่า 50% 8.9

0 30 60 %

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในโครงการ

(n=203)



เกณฑ์การคัดเลือกมูลค่าโครงการ

ที่จัดทำ Cost Benefit

(n=31)

ไม่เกิน 5 ล้าน บาท 35.5

5.1 - 10 ล้าน บาท 22.6

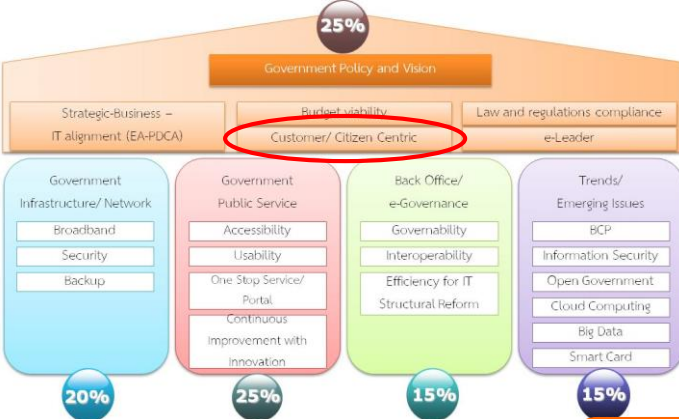
10.1 - 30 ล้าน บาท 12.9

30.1 - 50 ล้าน บาท 6.5

มากกว่า 50 ล้าน บาท 6.5

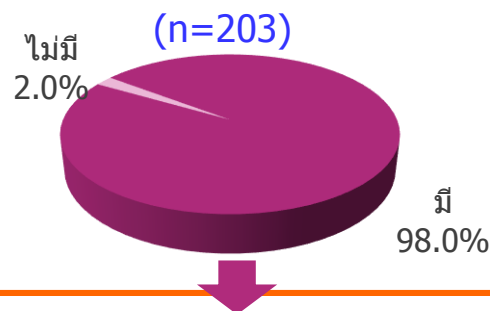
ไม่ระบุ 16.1

0 40 80 %



Customer/ Citizen Centric

การรับฟังความเห็นจากผู้มาใช้บริการ

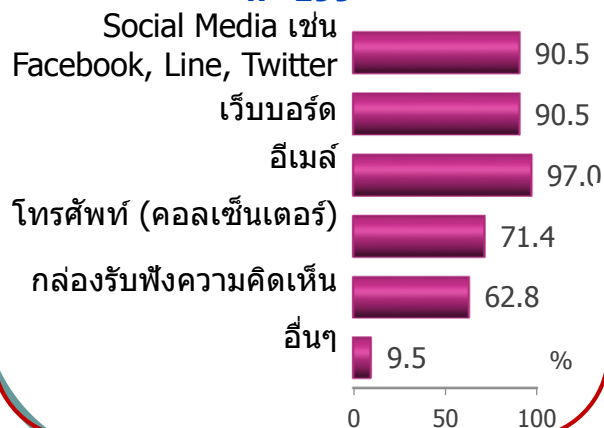


- ✓ หน่วยงานเกือบทั้งหมดมีการรับฟังความเห็นจากผู้ใช้บริการ
- ✓ ช่องทางที่รับฟังความเห็นส่วนใหญ่เป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าช่องทางทั่วไป

- ✓ เรื่องที่รับฟังความเห็นส่วนใหญ่มีทั้งความพึงพอใจต่อบริการ ขอร้องเรียน และข้อเสนอแนะ
- ✓ ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับนำมาปรับปรุงบริการ และวางแผนการดำเนินงานมากที่สุด

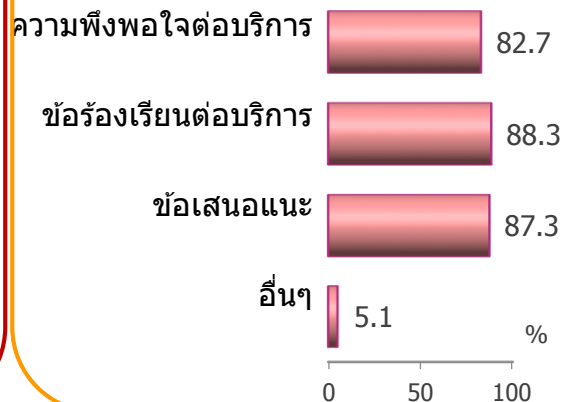
ช่องทางรับฟังความเห็น

n=199



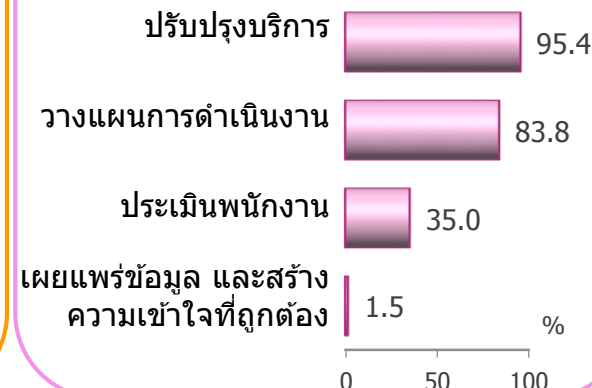
เรื่องที่รับฟังความเห็น

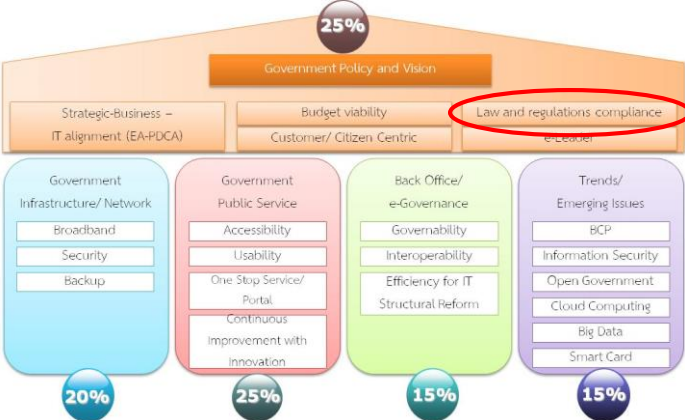
n=197



ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับ

n=197



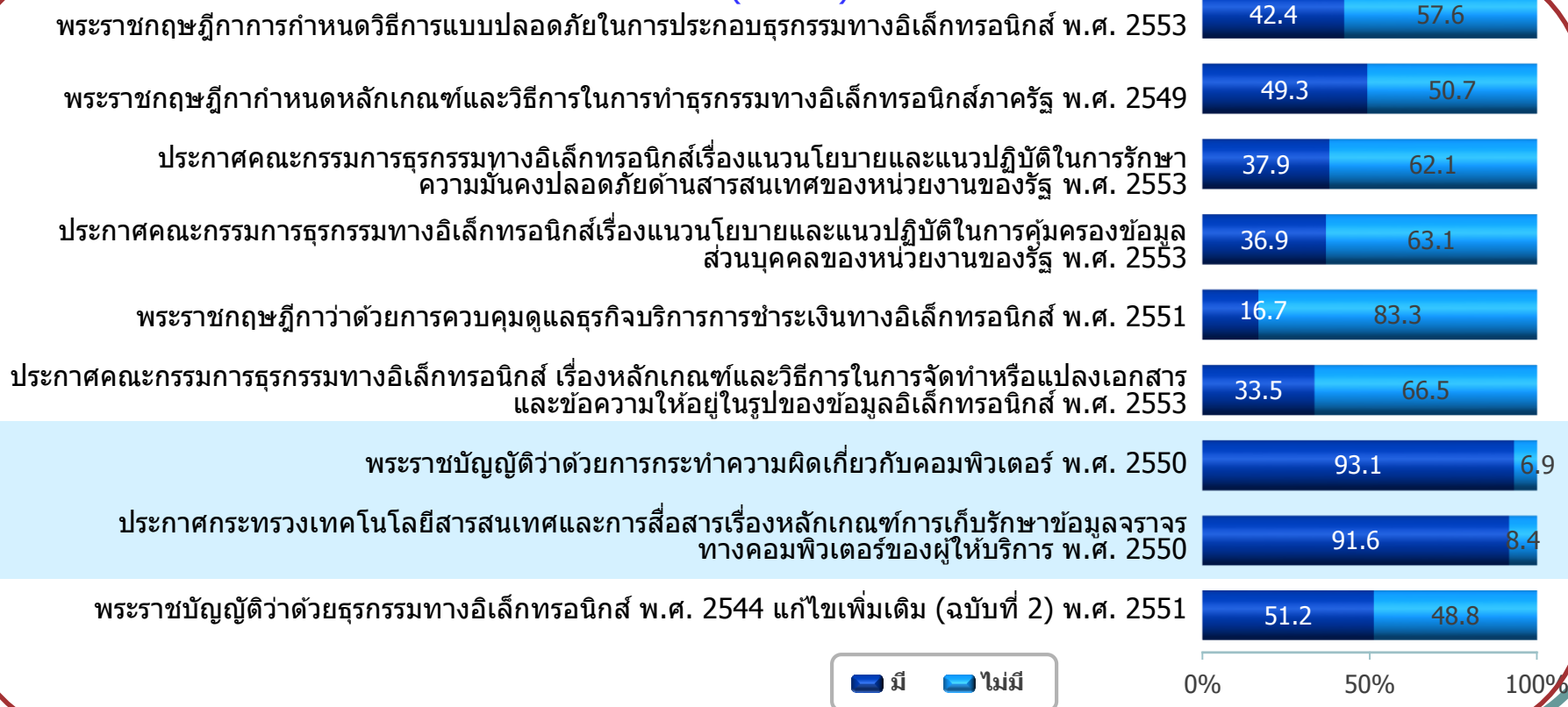


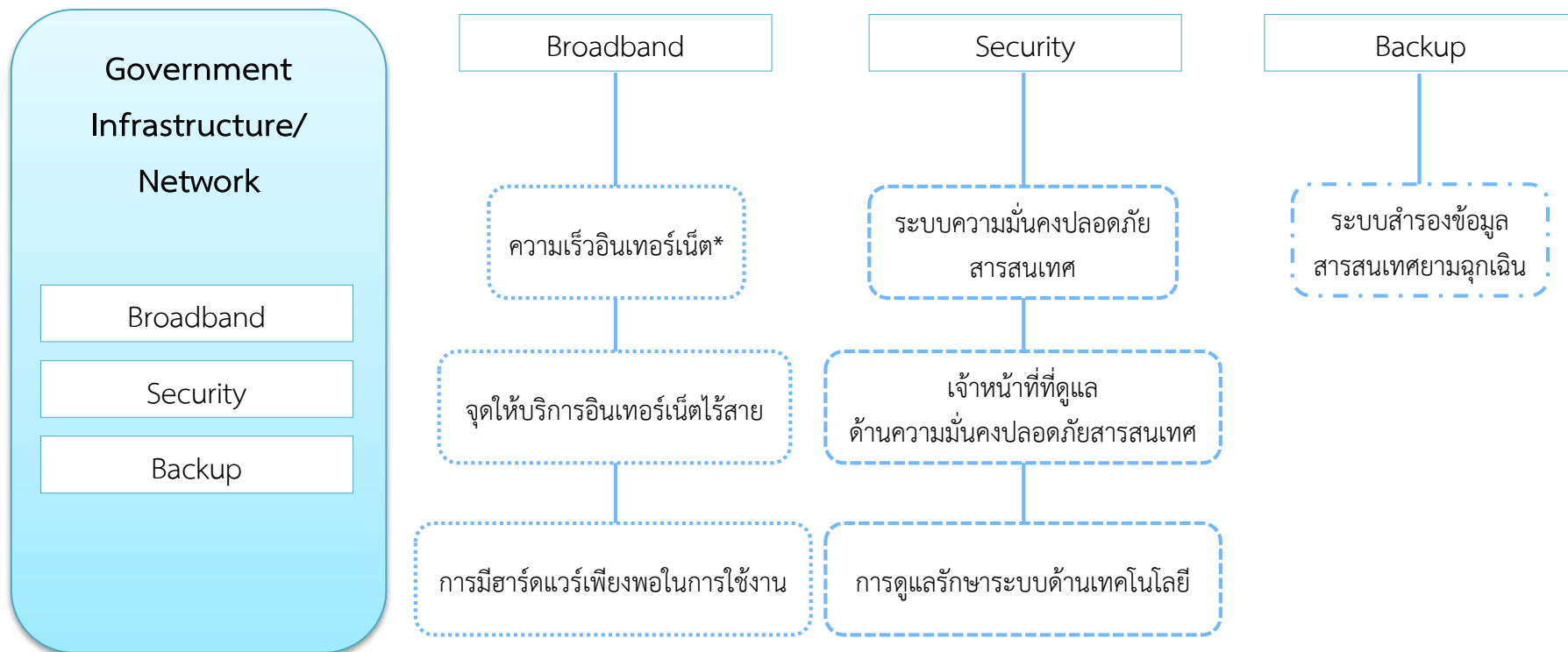
Law and regulations compliance

พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 มีการนำมาใช้มากที่สุด ส่วนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 มีการนำมาใช้น้อยที่สุด

การนำกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน IT มาใช้

(n=203)

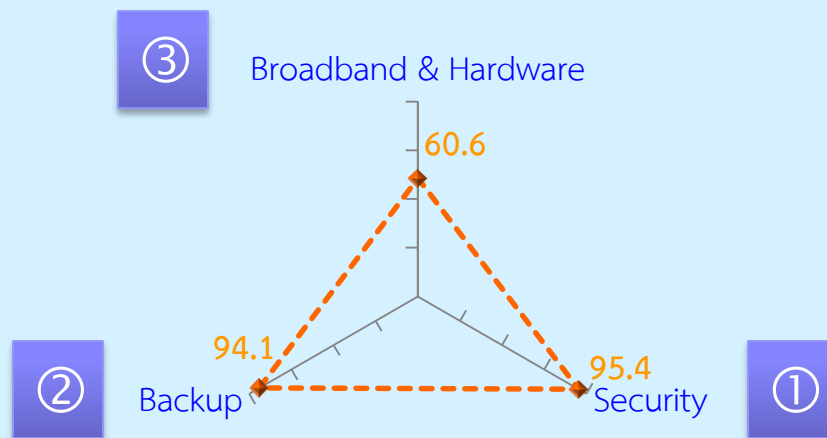




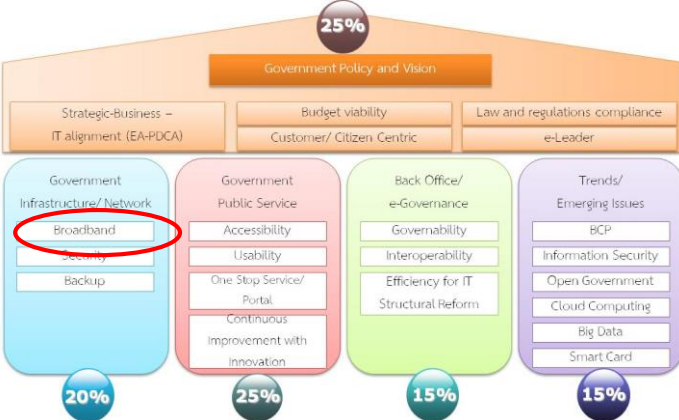
หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Security และ Backup มีมากที่สุด ส่วนด้าน Broadband & Hardware มีความพร้อมน้อยที่สุด

คะแนนโครงสร้างพื้นฐาน



Government Infrastructure/ Network	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรมหาชน
Security	95.4	93.8	97.2	97.4
Backup	94.1	96.2	99.9	86.1
Broadband & Hardware	60.6	55.1	66.5	67.2



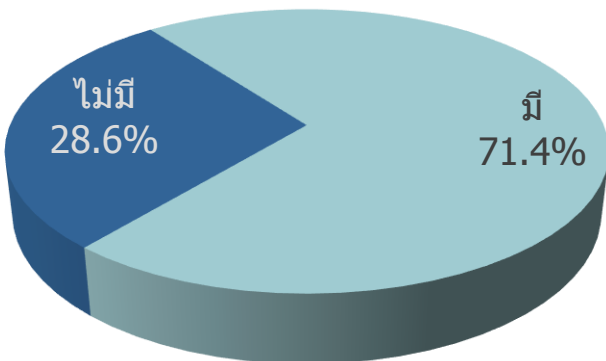
Broadband & Hardware

ส่วนใหญ่มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

และจะต้องลงทะเบียนก่อนใช้งานเป็นส่วนใหญ่

จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi Hotspot)

(n=203)



ลงทะเบียน
ก่อนใช้งาน

n= 145

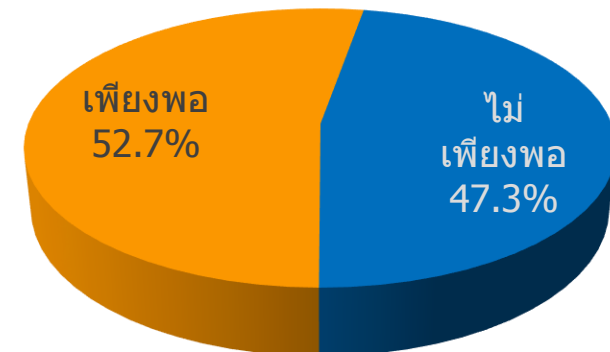
92.4%

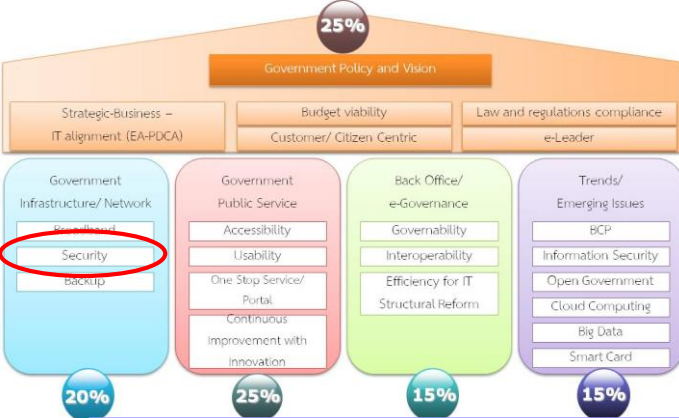
ไม่ต้องลงทะเบียน
ก่อนใช้งาน

7.6%

มีฮาร์ดแวร์สำหรับใช้งานมากกว่ามีไม่เพียงพอเล็กน้อย

ความเพียงพอของฮาร์ดแวร์ (n=203)





มีระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมากในทุกระบบ
ระบบกำหนดสิทธิ์ฯ โดยการใช้รหัสหรือพาสเวิร์ดมากที่สุด

ระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (n=203)

ระบบ Firewall 99.0 1.0

ระบบตรวจสอบไวรัส (Anti Virus) 97.0 3.0

ระบบกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง อุปกรณ์/เครือข่าย 92.1 7.9

มี 0% 50% 100% ไม่มี

ระบบกำหนดสิทธิ์ฯ

	รวม
ใช้รหัสหรือพาสเวิร์ด	98.9%
ใช้สมาร์ทการ์ด	11.8%
ใช้ส่วนของร่างกาย	16.6%
อื่นๆ	3.7%
n	187

มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านความมั่นคง
ปลอดภัยสารสนเทศ หน่วยงานละ 2 คน
มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ (n=203)

ไม่มี (0 คน) 1.5

1 คน 13.8

2 คน 28.6

3 คน 15.3

4 คน 10.8

5 คน 9.9

มากกว่า 5 คน 18.7 %

Security

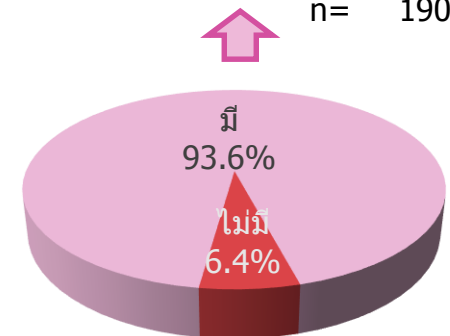
ส่วนใหญ่มีการดูแลรักษาระบบด้านเทคโนโลยี
แต่เป็นการจ้างหน่วยงานภายนอกมากกว่าดำเนินการเอง
ส่วนที่ไม่มีการดูแลรักษาเพราะขาดงบประมาณมากที่สุด

การดูแลรักษาระบบด้านเทคโนโลยี (n=203)

หน่วยงานดำเนินการเอง 68.4%

จ้างหน่วยงานภายนอก 87.4%

n= 190

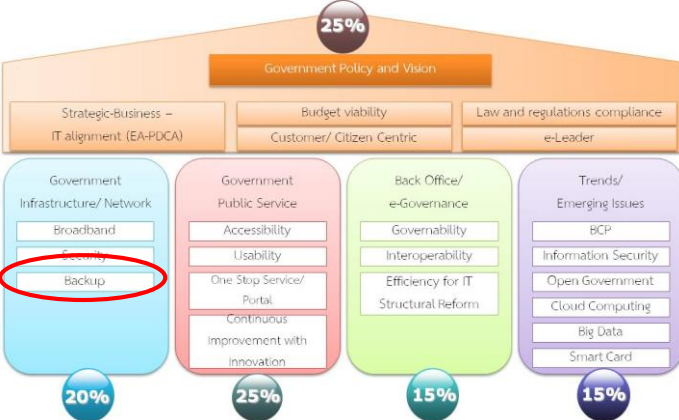


n= 13

ไม่มีนโยบายรองรับ 38.5%

ขาดงบประมาณ 76.9%

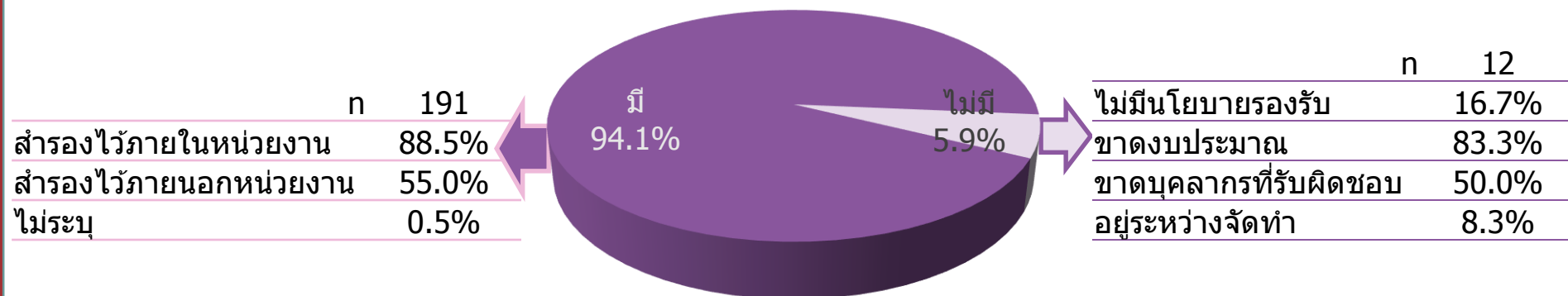
ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบ 7.7%



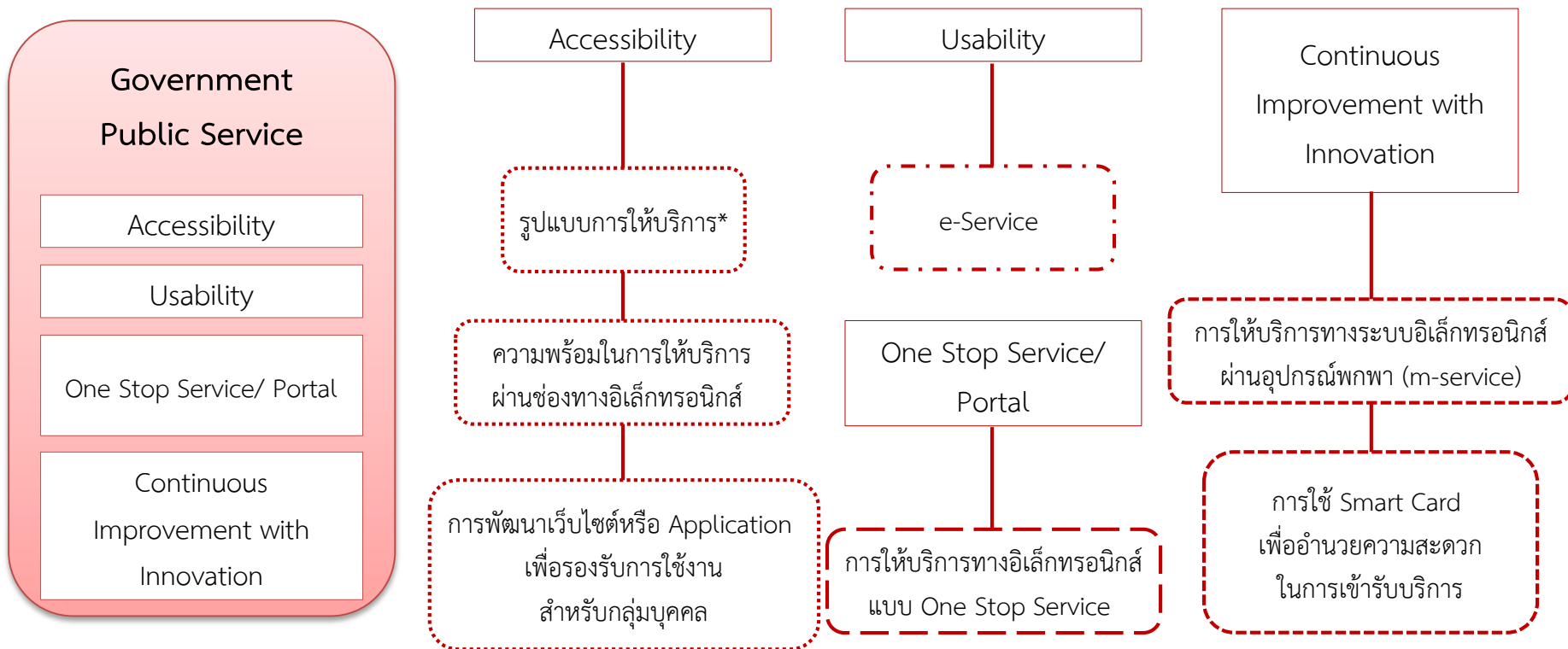
Backup

ส่วนใหญ่มีระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศยามฉุกเฉิน
โดยเป็นการสำรองไว้ภายในหน่วยงานมากกว่านอกหน่วยงาน
ส่วนที่ไม่มีระบบสำรองข้อมูลฯ เพราะขาดงบประมาณมากที่สุด

ระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศยามฉุกเฉิน (n=203)



ด้านการบริการของหน่วยงาน

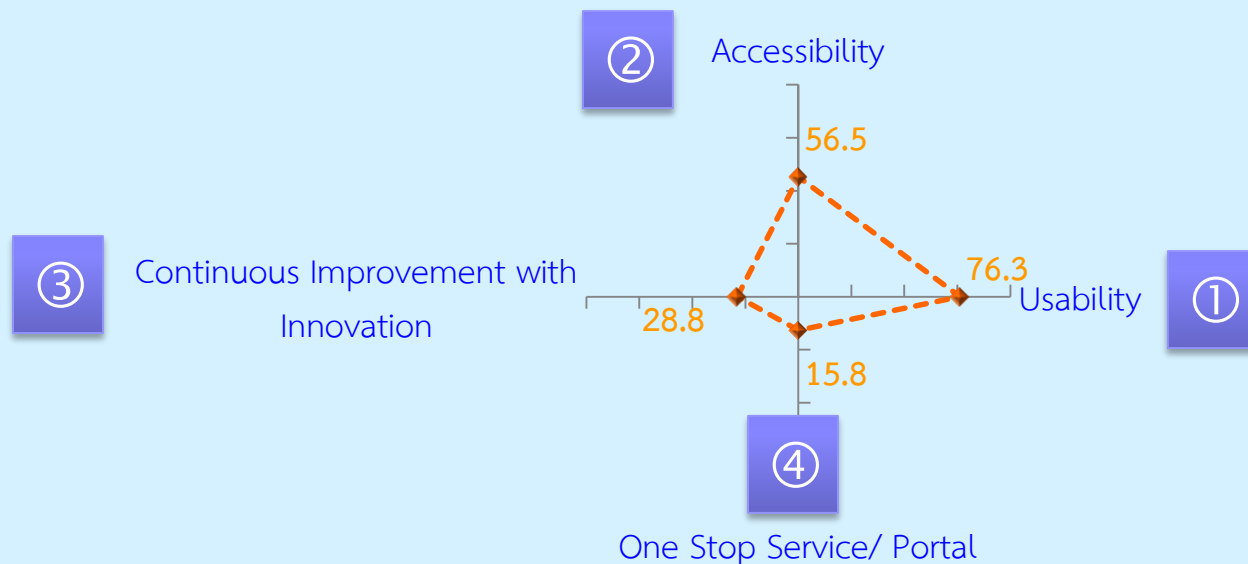


หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Usability มีมากที่สุด

ส่วนด้าน One Stop Service/ Portal มีความพร้อมน้อยที่สุด

คะแนนด้านการบริการของหน่วยงาน



Government Public Service	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรมหาชน
Usability	76.3	75.8	80.0	74.9
Accessibility	56.5	59.0	55.2	52.8
Continuous Improvement with Innovation	28.8	27.0	39.5	25.0
One Stop Service/ Portal	15.8	14.9	31.5	6.9

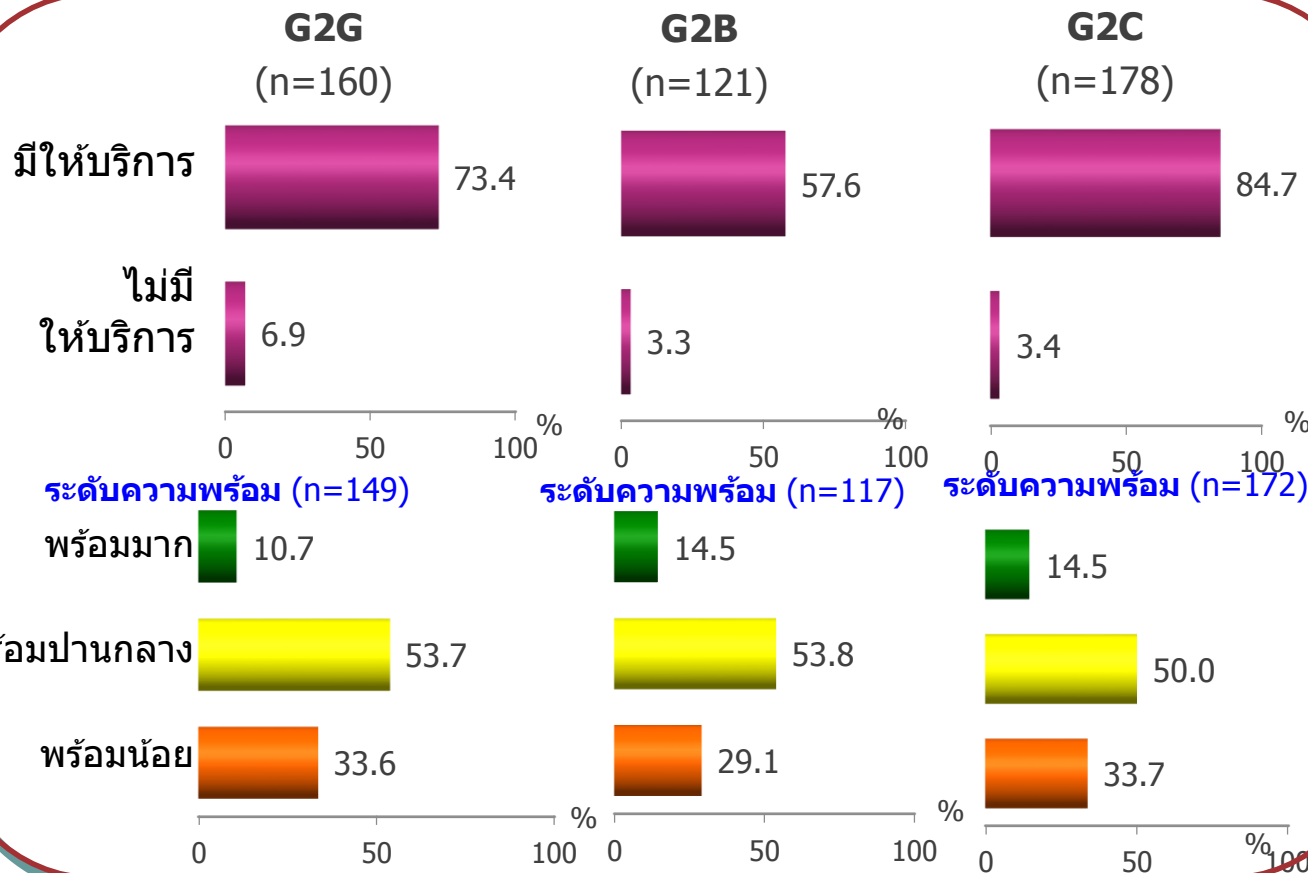
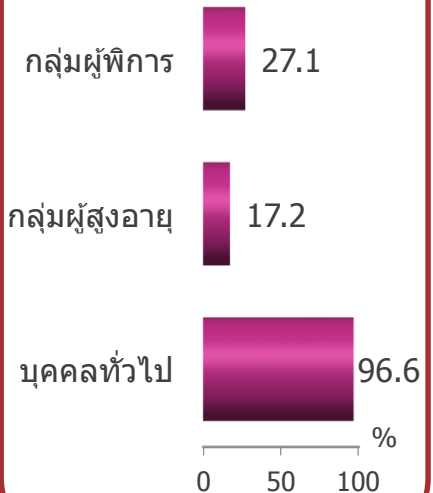


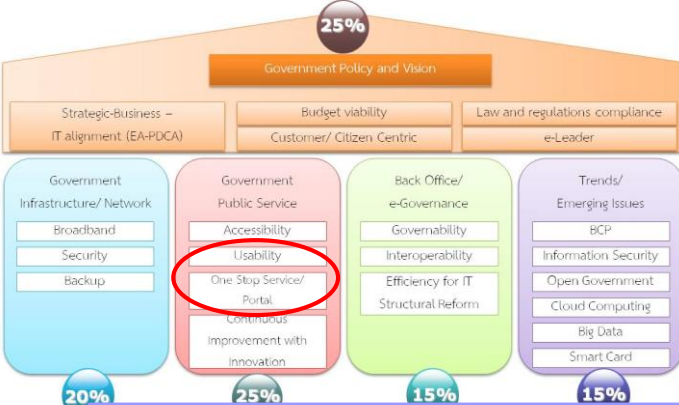
Accessibility

ระดับความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมระดับปานกลางมากที่สุดในทุกรูปแบบการให้บริการ

หน่วยงานภาครัฐมีจำนวนน้อยที่พัฒนาเว็บไซต์หรือ Application เพื่อรองรับการใช้งานสำหรับบุคคลพิเศษ

การพัฒนาเว็บไซต์หรือ Application (n=203)

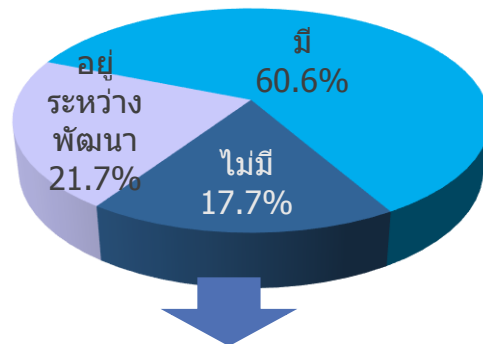




Usability & One Stop Service/ Portal

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีการให้บริการ e-Service
ส่วนที่ยังไม่มีการให้บริการ เพราะไม่มีนโยบายรองรับมากที่สุด

e-Service (n=203)



เหตุผล

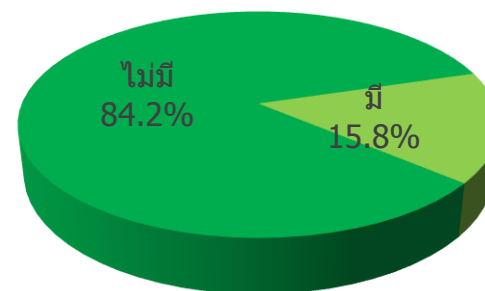
n

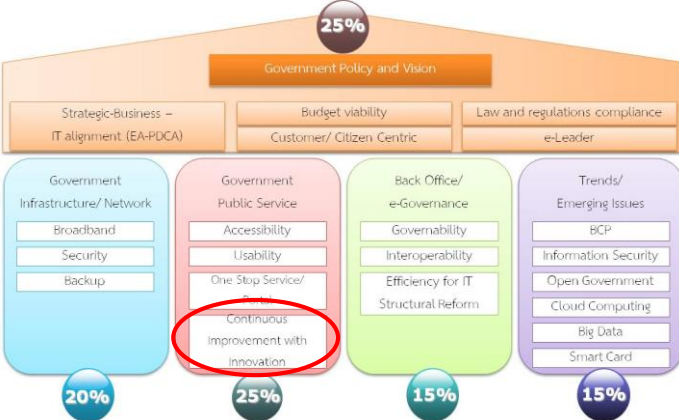
36

ไม่มีนโยบายรองรับ	52.8%
ขาดงบประมาณ	36.1%
ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบ	25.0%
ขาดความพร้อมของระบบสารสนเทศ	27.8%

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่มีการให้บริการ
แบบ One Stop Service

One Stop Service (n=203)

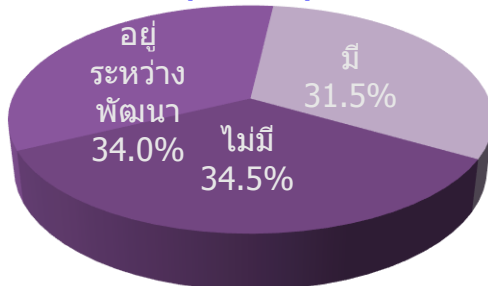




Continuous Improvement with Innovation

หน่วยงานภาครัฐยังไม่มีบริการผ่าน m-Service มากกว่า มีบริการเล็กน้อย เหตุผลหลักคือไม่มีนโยบายรองรับ

m-Service (n=203)



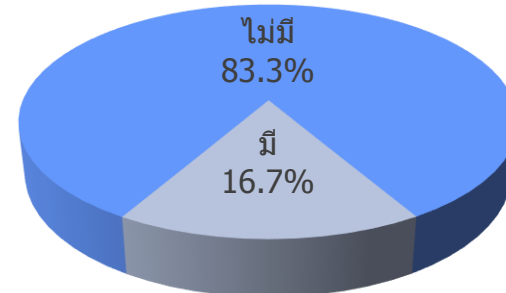
n 70

ไม่มีนโยบายรองรับ	48.6%
ขาดงบประมาณ	34.3%
ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบ	21.4%
ขาดความพร้อมของระบบสารสนเทศ	27.1%
ไม่ระบุ	8.6%

สัดส่วนการบริการ m-Service เทียบกับ บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเท่ากับ 29.0%

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่มีการให้บริการผ่าน Smart Card ส่วนที่มีการให้บริการ ส่วนใหญ่มีเพียง 1 บริการ

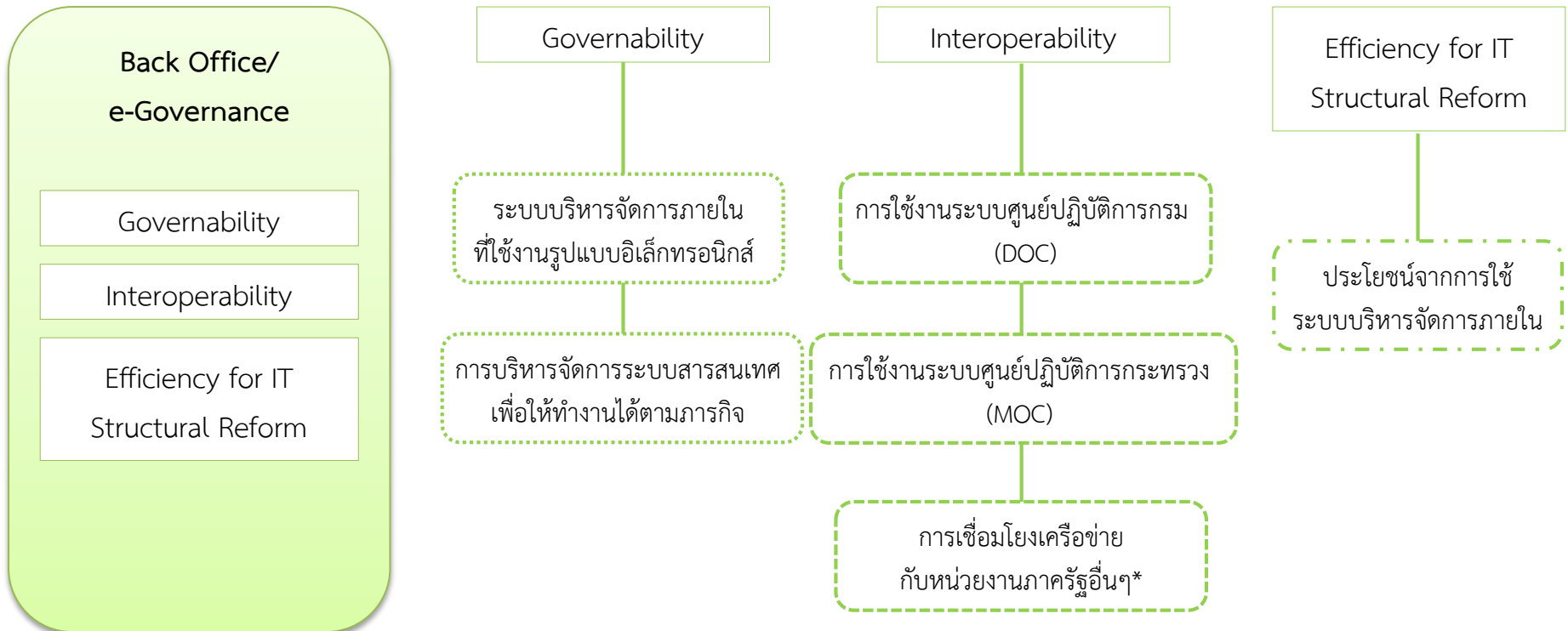
Smart Card (n=203)



n 34

1 บริการ	79.4%
2 บริการ	14.7%
ไม่ระบุ	5.9%

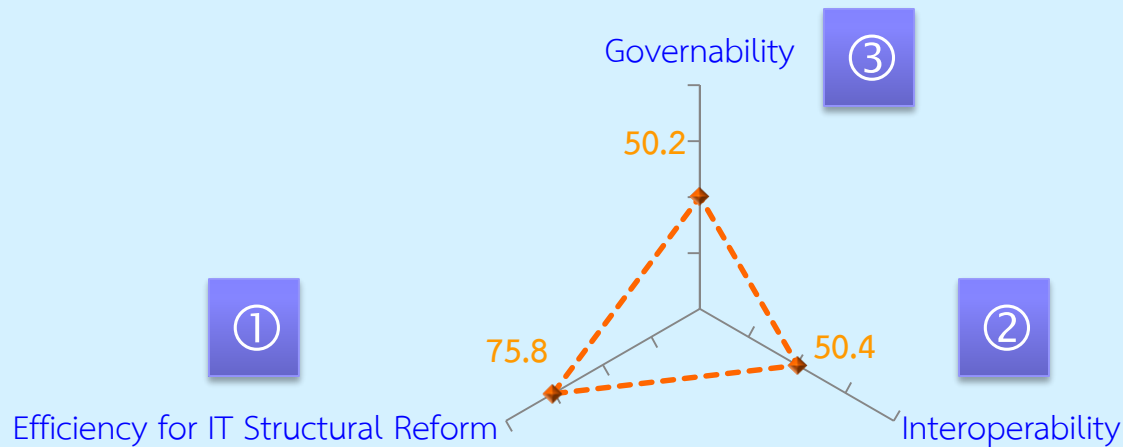
ด้านระบบบริหารจัดการภายในองค์กร



หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

ความพร้อมด้าน Efficiency for IT Structural Reform มีมากกว่า Interoperability และ Governability

คะแนนระบบบริหารจัดการภายในองค์กร



Back Office/ e-Governance	รวม	รัฐ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน
Efficiency for IT Structural Reform	75.8	77.2	79.8	70.4
Interoperability	50.4	77.2	22.4	19.8
Governability	50.2	49.4	54.8	48.8



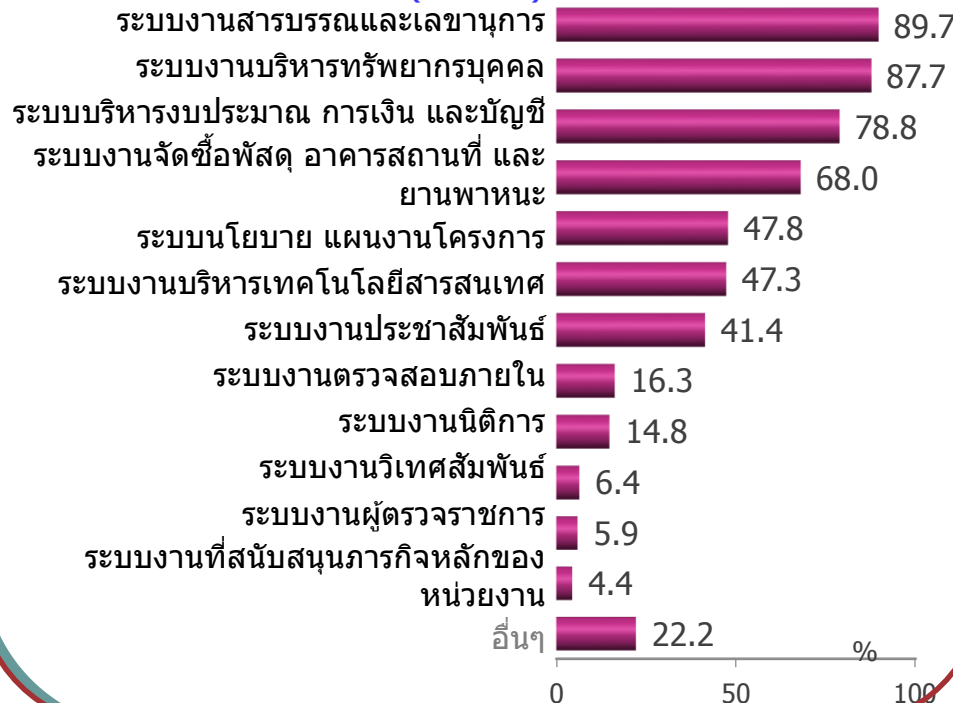
Governability

20%

หน่วยงานภาครัฐใช้ระบบสารสนเทศและเลขานุการ และระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ระบบบริหารจัดการภายในที่ใช้งานรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

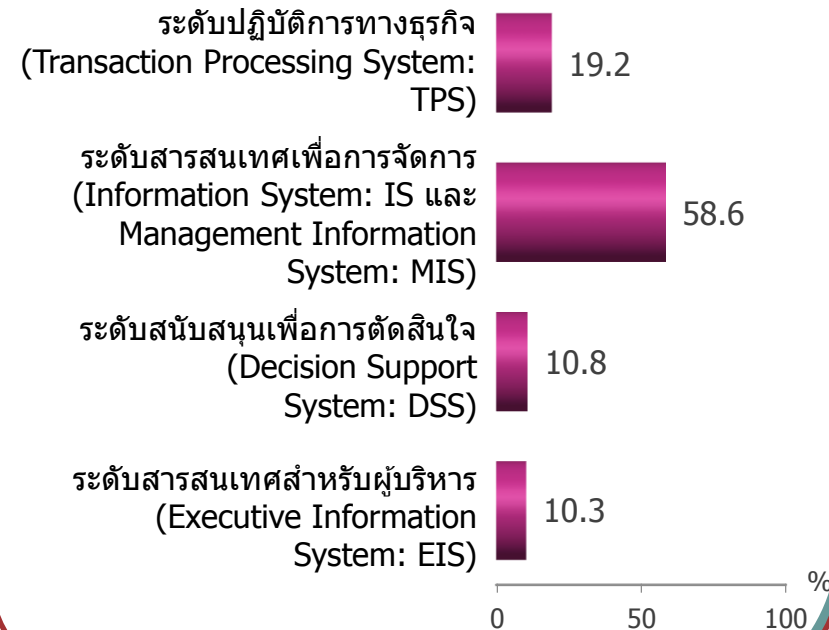
(n=203)



หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) มากที่สุด

ระดับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ

(n=203)

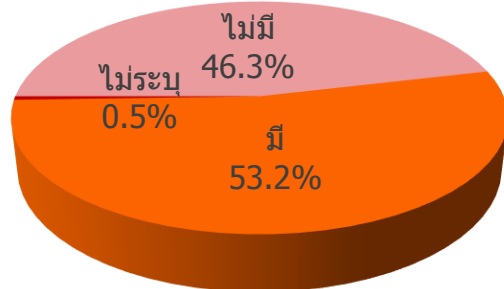




Interoperability

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มี DOC
และกรณีมี DOC จะมีการใช้งานมากที่สุด

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกรม (DOC) (n=203)

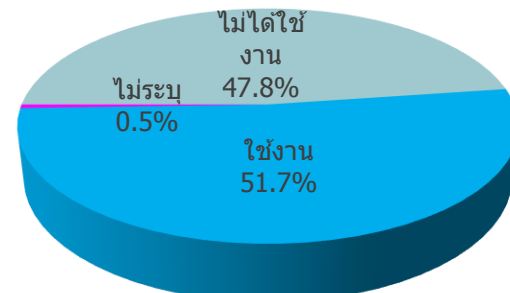


↓

	n	ร้อยละ
ใช้งาน	108	91.7%
ไม่ได้ใช้งาน		8.3%

หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มี MOC
และปัจจุบันยังมีการใช้งานอยู่มากที่สุด

การใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (MOC) (n=203)



↓

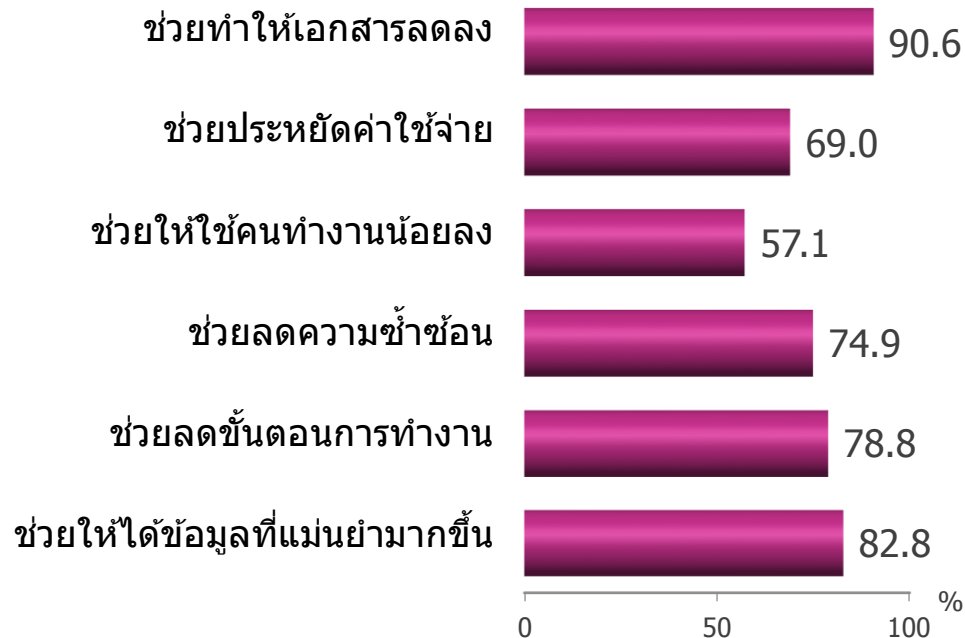
	n	ร้อยละ
ปัจจุบันไม่ได้ใช้งานแล้ว	105	4.8%
ปัจจุบันยังใช้งานอยู่		94.3%
ไม่ระบุ		1.0%



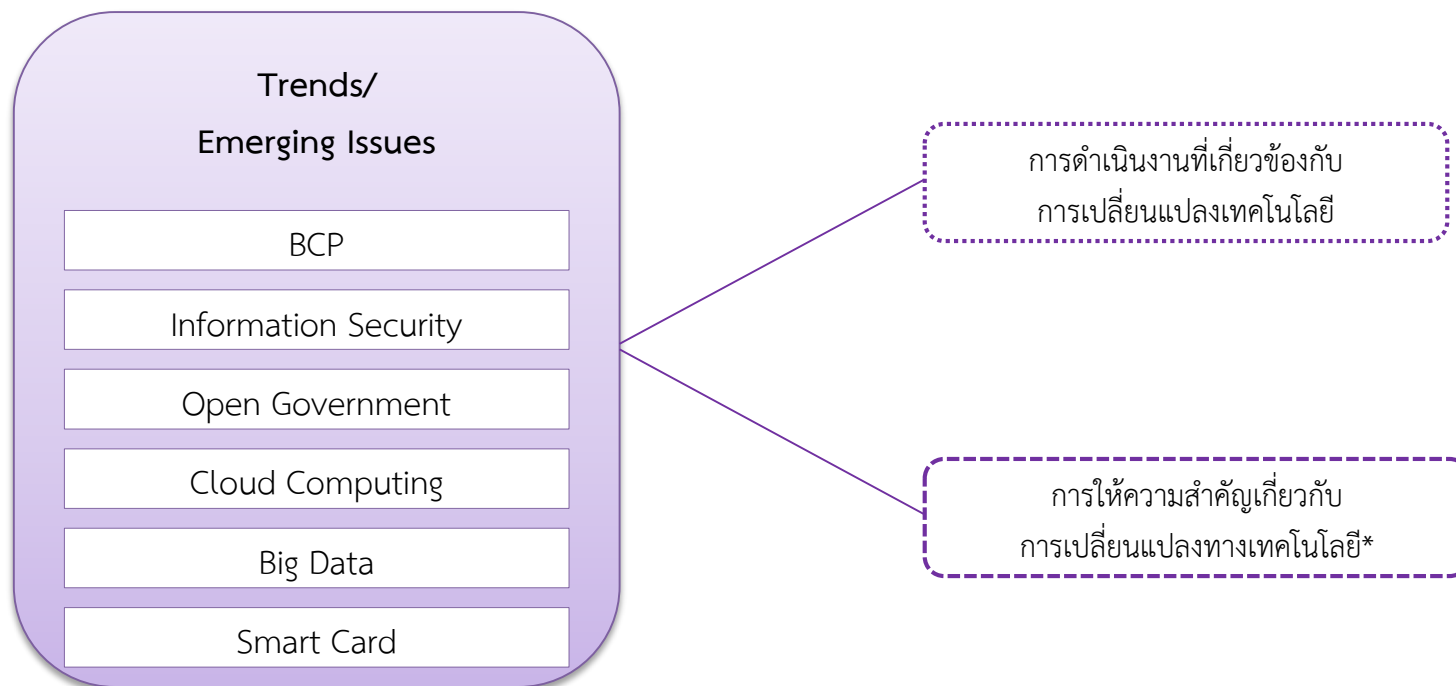
Efficiency for IT Structural Reform

ประโยชน์จากการใช้ระบบบริหารจัดการภายในมากที่สุด คือ ทำให้เอกสารลดลง

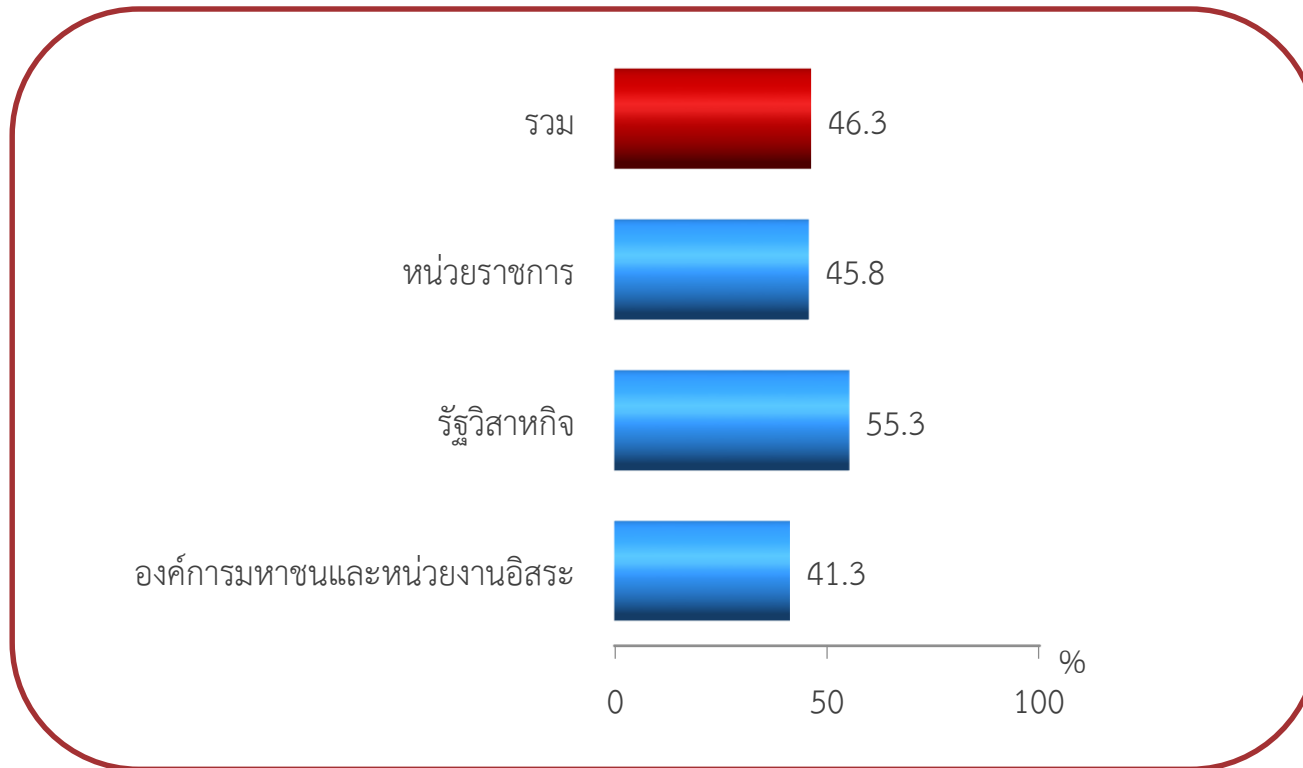
ประโยชน์จากการใช้ระบบบริหารจัดการภายใน (n=203)

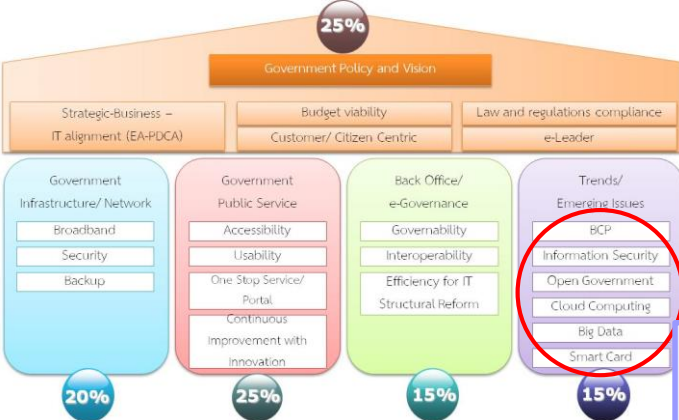


ด้านการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าวไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ





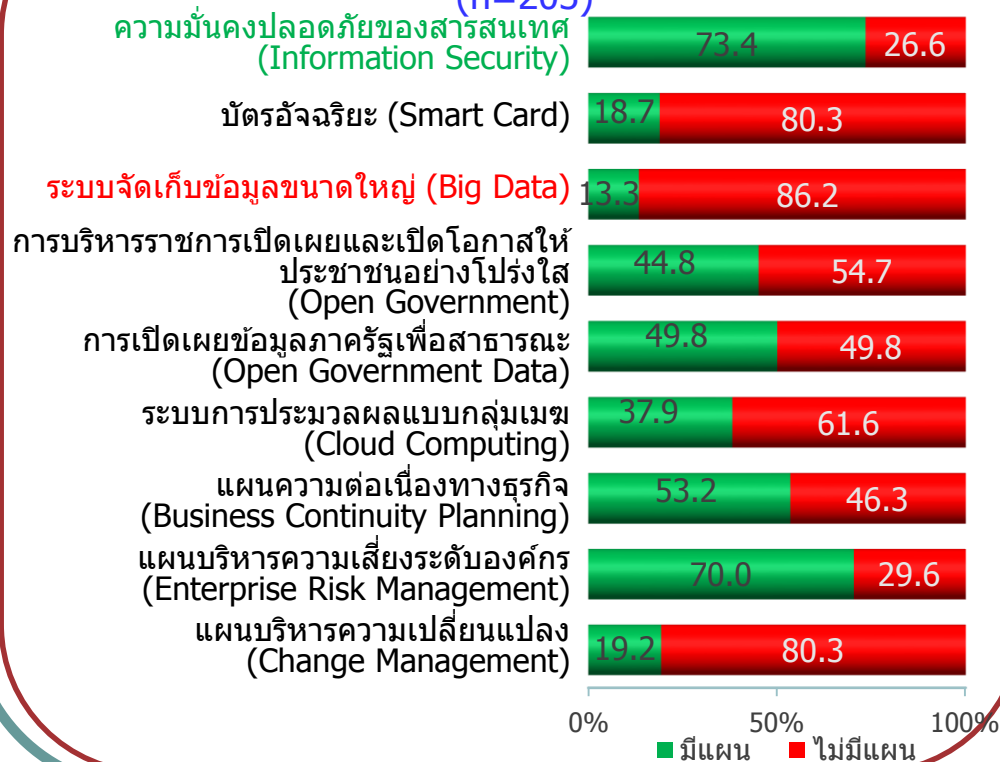
Trends/ Emerging Issues

มีระดับความพร้อม 46.3 คะแนน

หน่วยงานมีแผนความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มากที่สุด และส่วนใหญ่มีการนำแผนสู่ภาคปฏิบัติแล้ว ส่วนระบบจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ มีแผนน้อยที่สุด และส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดแน่นอนที่จะมีแผนดังกล่าว

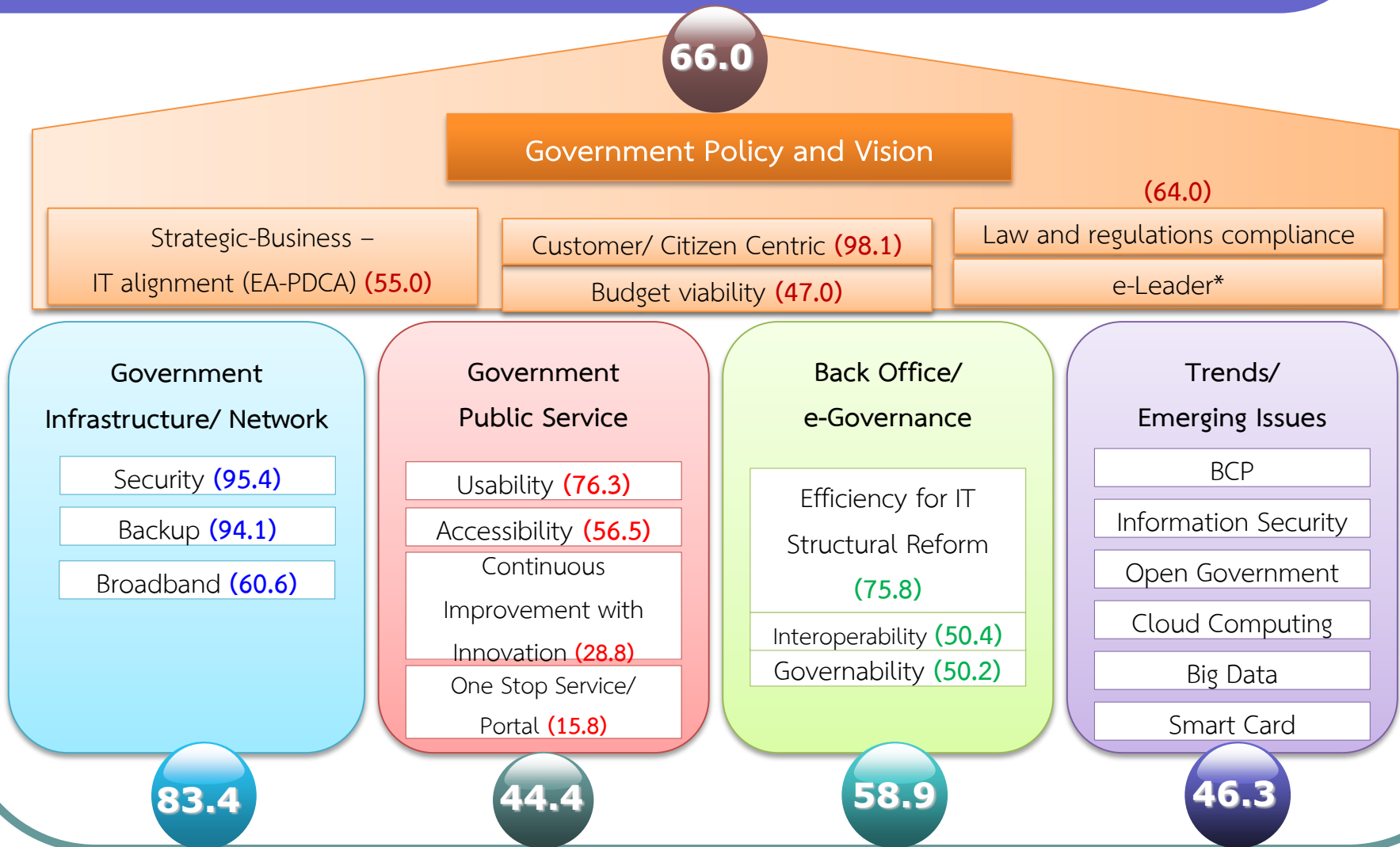
การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

(n=203)



มีแผน		ไม่มีแผน		
นำแผนสู่ภาคปฏิบัติ	มีการกำหนดนโยบายแล้ว	จะมีแผนภายใน 1 ปี	จะมีแผนภายใน 2 ปี	ยังไม่มีแน่นอน
50.7%	22.7%	13.8%	5.9%	6.9%
14.3%	4.4%	5.4%	6.4%	68.5%
9.4%	3.9%	8.9%	19.2%	58.1%
30.0%	14.8%	12.3%	8.4%	34.0%
34.5%	15.3%	11.8%	7.4%	30.5%
23.6%	14.3%	15.8%	13.3%	32.5%
35.0%	18.2%	10.3%	5.9%	30.0%
40.4%	29.6%	8.4%	4.4%	16.7%
12.8%	6.4%	9.9%	11.3%	59.1%

สรุปคะแนนความพร้อมในแต่ละด้าน



หมายเหตุ: * หมายถึง เรื่องดังกล่าว
ไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ยรวมกับด้านอื่นๆ

Top 10 หน่วยงานระดับกระทรวงที่ได้คะแนนรวมสูงที่สุด

