

รายงาน

ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563



โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ บริษัท Bluebik Group

สารบัญ

วิธีการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล และการพัฒนาแบบสำรวจ	3
ผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม	12
Fact Finding ที่น่าสนใจจากผลการสำรวจ	21
• ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)	22
• ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)	35
• ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)	43
• ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)	53
• ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	67
• ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)	78
ข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	83
• ข้อเสนอแนะจากผลสำรวจ	84
• ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลสำรวจ	100
• ข้อเสนอแนะต่อยอดจากผลสำรวจ	101



วิธีการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาล ดิจิทัล และการพัฒนาแบบสำรวจ



วิธีการและขั้นตอนการสำรวจประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก

กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 1,926 หน่วยงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 315 หน่วยงาน
2. หน่วยงาน อปท.จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพัทยา
3. หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดภายใต้สังกัดกรมจำนวน 1,609 หน่วยงาน

กำหนดรูปแบบวิธีการสำรวจ

- สำรวจด้วยแบบสำรวจออนไลน์เป็นหลัก แต่จะเตรียมแบบสำรวจในรูปแบบเอกสารกระดาษให้หน่วยงานที่ไม่พร้อม หรือมีข้อขัดข้องในการตอบแบบสำรวจออนไลน์
- ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์และมีการตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานของหน่วยงานที่เข้มงวดขึ้นจากปี 2562

พัฒนาแบบสำรวจการวัดระดับความพร้อมฯ




- พัฒนาและปรับปรุงกรอบที่ใช้สำหรับการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563
- พัฒนาและปรับปรุงแบบสำรวจ โดยออกแบบให้หน่วยงานตอบคำถามให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินใหม่
- พัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นเครื่องมือให้หน่วยงานใช้เปรียบเทียบศักยภาพหน่วยงานของตนเองกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้
- ปรับเปลี่ยนน้ำหนักการคำนวณคะแนน
- การกำหนดประเด็นการสำรวจ พร้อมวิธีการเก็บหลักฐานประกอบ

กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจแบ่งเป็น 3 ระดับ

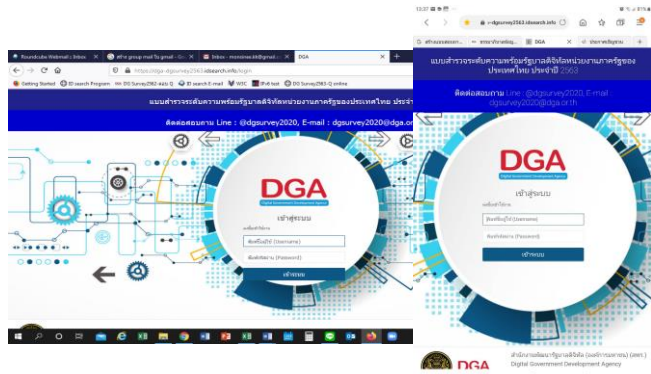
กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 1,926 หน่วยงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 315 หน่วยงาน
2. หน่วยงาน อปท.จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพัทยา
3. หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดภายใต้สังกัดกรมจำนวน 1,609 หน่วยงาน

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนที่ส่งแบบสำรวจ	จำนวนแบบสำรวจที่ต้องเก็บข้อมูลสำเร็จ
 <p>หน่วยงานระดับกรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ • ครอบคลุมทุกกระทรวง/เทียบเท่า 	315 หน่วยงาน	อย่างน้อย 284 หน่วยงาน (ร้อยละ 90)
 <p>หน่วยงาน อปท.</p> <ul style="list-style-type: none"> • กรุงเทพมหานคร และพัทยา 	2 หน่วยงาน	ร้อยละ 100
 <p>หน่วยงานระดับจังหวัด (ภายใต้สังกัดกรม)</p>	1,609 หน่วยงาน • สำรวจเพิ่มจากปี 2562 จำนวน 76 หน่วยงาน	อย่างน้อย 1,287 หน่วยงาน (ร้อยละ 80) โดยสำรวจอย่างน้อยร้อยละ 80 ของแต่ละจังหวัด

การสำรวจทำผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการนำมาวิเคราะห์ผลลัพธ์สุดท้าย



กำหนดรูปแบบวิธีการสำรวจ

- สำรวจด้วยแบบสำรวจออนไลน์เป็นหลัก แต่จะเตรียมแบบสำรวจในรูปแบบเอกสารกระดาษให้หน่วยงานที่ไม่พร้อม หรือมีข้อขัดข้องในการตอบแบบสำรวจออนไลน์
- ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์และมีการตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานของหน่วยงานที่เข้มงวดขึ้นจากปี 2562

- 1) แบบสำรวจมีการแสดงผลที่เหมาะสมกับขนาดหน้าจอที่ต่างกันของอุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสำรวจ
- 2) ผู้ตอบแบบสำรวจออนไลน์ สามารถเข้าทำแบบสำรวจผ่านการ Login ด้วย Username และ Password แยกแต่ละหน่วยงาน

- 1) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์และชัดเจนของข้อมูลที่หน่วยงานตอบมา
- 2) ตรวจสอบความสมเหตุสมผลของข้อมูลที่หน่วยงานตอบมา
- 3) ติดต่อผู้ประสานงานของหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ เพื่อสอบถามและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

วิธีการและขั้นตอนการสำรวจ

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563 มีการปรับปรุงเครื่องมือและวิธีการวัดผลคะแนนจากปี 2562 หลักๆ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสำรวจ	แบบสำรวจ
<p>กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจมีจำนวนทั้งสิ้น 1,926 หน่วยงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 315 หน่วยงาน2. หน่วยงาน อปท.จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพัทยา3. หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดภายใต้สังกัดกรมจำนวน 1,609 หน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none">• สำรวจด้วยแบบสำรวจออนไลน์เป็นหลัก แต่จะเตรียมแบบสำรวจในรูปแบบเอกสารกระดาษให้หน่วยงานที่ไม่พร้อม หรือมีข้อขัดข้องในการตอบแบบสำรวจออนไลน์• ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์และมีการตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานของหน่วยงานที่เข้มงวดขึ้นจากปี 2562	<ul style="list-style-type: none">• พัฒนาและปรับปรุงกรอบที่ใช้สำหรับการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563• พัฒนาและปรับปรุงแบบสำรวจ โดยออกแบบให้หน่วยงานตอบคำถามให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ความสอดคล้องกับกรอบการประเมินใหม่• พัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นเครื่องมือให้หน่วยงานใช้เปรียบเทียบศักยภาพหน่วยงานของตนเองกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้• ปรับเปลี่ยนน้ำหนักการคำนวณคะแนน• การกำหนดประเด็นการสำรวจ พร้อมวิธีการเก็บหลักฐานประกอบ

แบบสำรวจในปีนี้ออกแบบเพื่อตอบโจทย์ตามกรอบการสำรวจ และแบบจำลองวัดระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงาน

1

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล



- กำหนดดัชนีชี้วัดภายใต้กรอบใหญ่ตามกรอบการสำรวจในปี 2562
- ออกแบบภายใต้บริบทขององค์กรภาครัฐไทย และกรอบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- กำหนด และจัดกลุ่มหัวข้อในการประเมินโดยใช้ข้อมูลจากงานวิจัยของหน่วยงานในระดับนานาชาติเป็นต้นแบบในการพัฒนา
- ปรับเปลี่ยนรายละเอียดภายใต้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อสร้างความชัดเจนในหัวข้อที่ต้องการประเมิน

2

แบบจำลองการวัดระดับความพร้อม

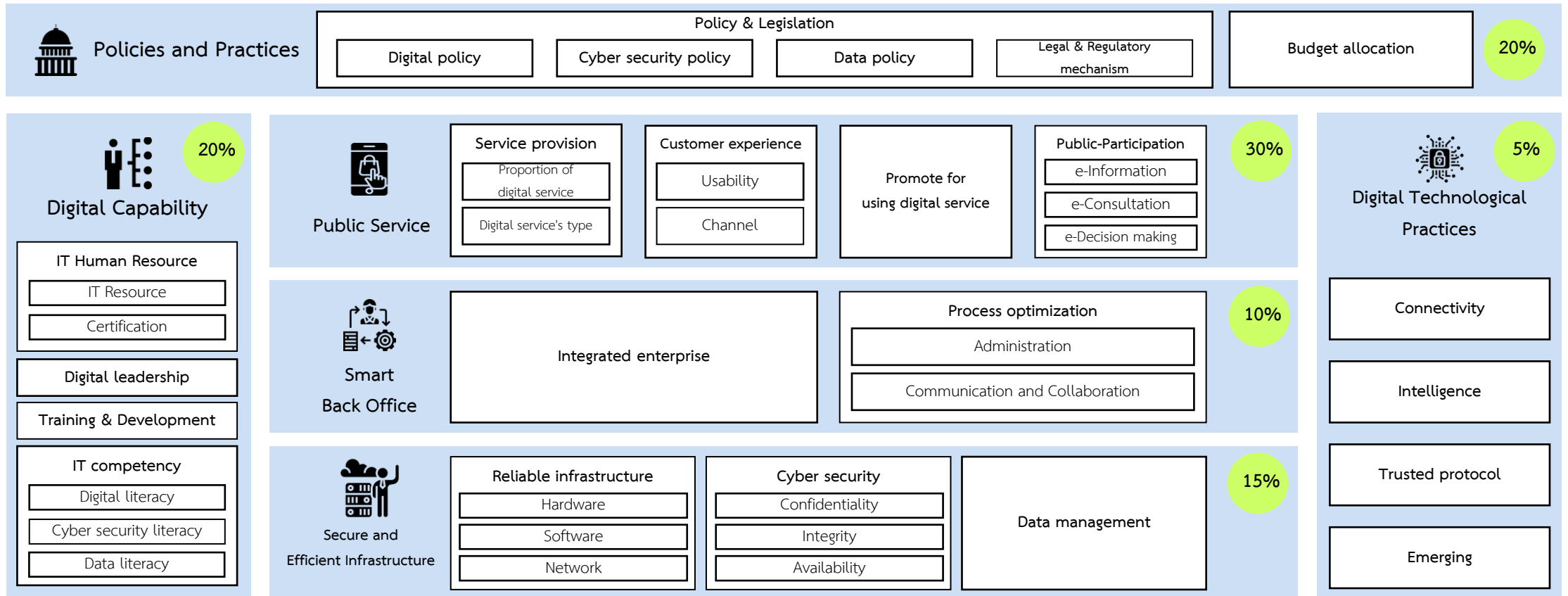
Factors	Levels	Initial (E-Governant)	Developing (Open)	Defined (Data-centric)	Integrated (Fully Digital)	Optimizing (Smart)
Policies and Practices		Compliance (มีกระบวนการที่ชัดเจนและปฏิบัติตาม)	Transparency (เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง)	Consistent value (มีความสอดคล้องกัน)	Insight-driven transformation (ใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง)	Sustainability (มีความยั่งยืน)
Digital Capability		Inefficient (ไม่มีประสิทธิภาพและไม่คุ้มค่า)	Elementary (ขั้นพื้นฐาน)	Intermediate (ขั้นกลาง)	Effective (มีประสิทธิภาพ)	Digital story (มีเรื่องราวดิจิทัล)
Public Service		Reactive (ตอบสนอง)	Intermediate (ขั้นกลาง)	Proactive (เชิงรุก)	Enhanced (เพิ่มประสิทธิภาพ)	Predictive (เชิงพยากรณ์)
Smart Back Office		Basic (พื้นฐาน)	Co-ordinated (ประสานงาน)	Digital (ดิจิทัล)	Strategic (เชิงกลยุทธ์)	Transformational (การเปลี่ยนแปลง)
Secure & Efficient Infrastructure		Obsolete (ล้าสมัย)	Fundamental (พื้นฐาน)	Core-channel (ช่องทางหลัก)	Integrated (บูรณาการ)	Digital (ดิจิทัล)
Digital Technology Practices		Outdated (ล้าสมัย)	Standard (มาตรฐาน)	Disruptive-tech (เทคโนโลยีทำลายล้าง)	Leading tech (เทคโนโลยีล้ำหน้า)	Future-tech (เทคโนโลยีอนาคต)

- พัฒนาแนวทางการวัดระดับโดยยึดแนวคิดของ Gartner’s Digital government maturity model เป็นต้นแบบในการพัฒนา
- ออกแบบโดยยึดดัชนีชี้วัดจากกรอบการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการวัดผลและจัดทำข้อเสนอแนะ

วิธีการและขั้นตอนการสำรวจ

กรอบการสำรวจวัดระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประจำปี 2563

กรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(Digital Government Framework)



มีการเพิ่มตัวชี้วัดย่อยที่กรอบการประเมินปีที่แล้วยังไม่ครอบคลุม และมีการยุบรวมหรือจัดกลุ่มหัวข้อใหม่

วิธีการและขั้นตอนการสำรวจ

แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Maturity model)

โดยในการสำรวจระดับความพร้อมประจำปี 2563 มีการพัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนาต่อยอดจากกรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลอีกทีหนึ่งเพื่อเป็นเสมือนเครื่องมือให้หน่วยงานภาครัฐ และเป็นแนวทางในเบื้องต้นเพื่อก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่ตอบโจทย์แผนพัฒนาของประเทศชาติและมีความสากลอยู่ในขณะเดียวกัน

ทั้งนี้แบบจำลองระดับความพร้อมฯ จะใช้ตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยบางส่วนตามกรอบการสำรวจฯ มาเป็นตัวตั้งต้นในการออกแบบระดับความพร้อมในแต่ละขั้นเพื่อให้มีความสอดคล้องของเนื้อหาต่อแผนพัฒนาฯ และเน้นถึงส่วนที่เป็นสาระสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล โดยแต่ละตัวชี้วัดหลักจะมีระดับคะแนน 5 ระดับ

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย
Policies and Practices	Digital policy / Data policy
Digital Capability	Digital leadership / Training & Development / IT Competency
Public Services	Service Provision / Customer experience / Public-participation
Smart Back Office	Integrated enterprise / Process optimization
Secure and Efficient Infrastructure	Reliable infrastructure / Cyber security / Data Management
Digital Technological Practices	Connectivity / Intelligence / Trusted Protocol

แบบจำลองระดับความพร้อมจะวัดจาก 6 ตัวชี้วัดตามกรอบการสำรวจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Factors	Initial (E-Government)	Developing (Open)	Defined (Data-centric)	Integrated (Fully Digital)	Optimizing (Smart)
Policies and Practices	Compliance	Transparency	Constituent value	Insight-driven transformation	Sustainability
Digital Capability	Inefficient	Elementary	Intermediate	Effective	Digital savvy
Public Service	Reactive	Intermediated	Proactive	Embedded	Predictive
Smart Back Office	Basic	Co-ordinated	Digital	Strategic	Transformational
Secure & Efficient Infrastructure	Obsolete	Fundamental	Cross-channel	Integrated	Digitized
Digital Technological Practices	Outdated	Standard	Disruptive-tech	Leading-tech	Future-tech



ผลการสำรวจระดับความพร้อมการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม



การสำรวจในปีี้สามารถเก็บข้อมูลจากหน่วยงานได้มากกว่า 96% ของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ

จากการติดต่อทั้งหมด 1,926 หน่วยงาน มีการตอบกลับทั้งสิ้น **1,850** หน่วยงาน

96.1%



หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

จากการสำรวจทั้งสิ้น 315 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **292** หน่วยงาน

92.7%



หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

จากการสำรวจทั้งสิ้น 2 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **2** หน่วยงาน

100.0%



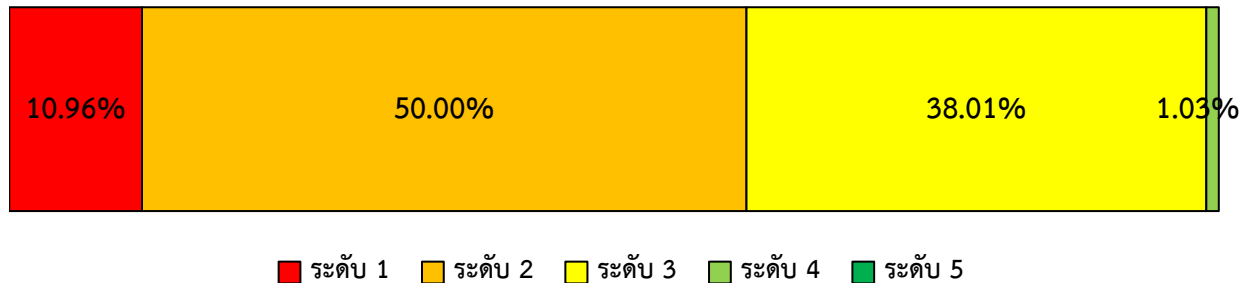
หน่วยงานระดับจังหวัด

จากการสำรวจทั้งสิ้น 1,609 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **1,556** หน่วยงาน

96.7%

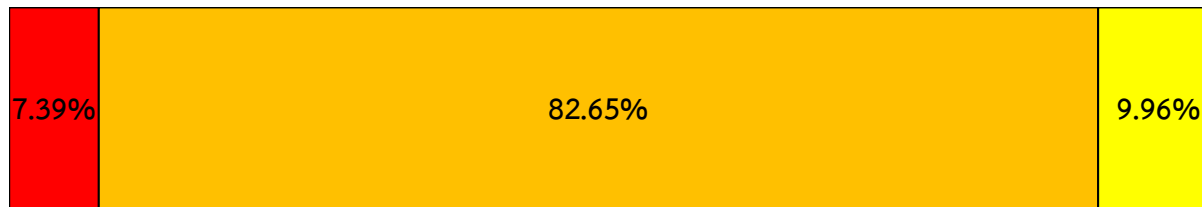
ภาพรวมระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม
292 หน่วยงาน



■ ระดับ 1 ■ ระดับ 2 ■ ระดับ 3 ■ ระดับ 4 ■ ระดับ 5

หน่วยงานระดับจังหวัด
1,556 หน่วยงาน



■ ระดับ 1 ■ ระดับ 2 ■ ระดับ 3 ■ ระดับ 4 ■ ระดับ 5

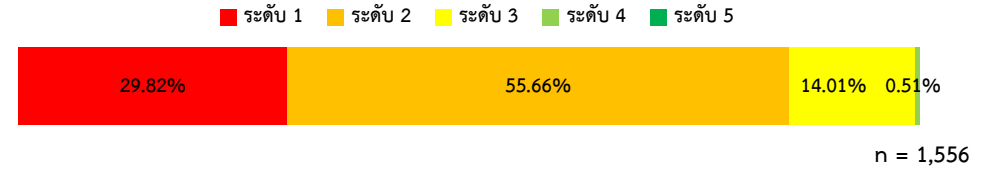
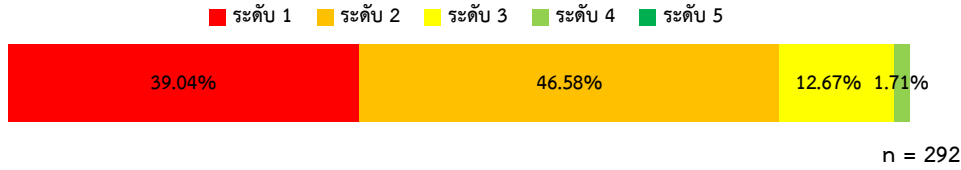
- ภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมมีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานระดับจังหวัดโดย
 - มีระดับความพร้อมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3 ในสัดส่วนมากกว่าเกือบ 4 เท่า
 - มีหน่วยงานระดับกรมบางส่วนที่อยู่ในระดับที่ 4

ระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลรายตัวชี้วัด

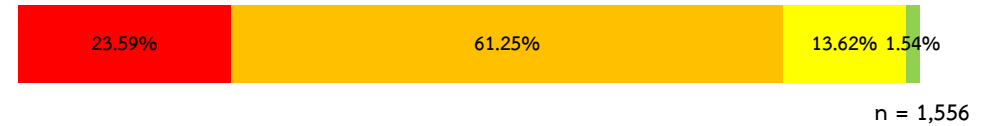
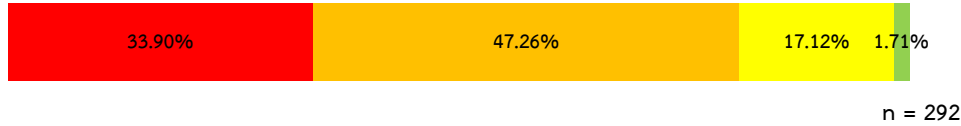
หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1
Policies and Practices



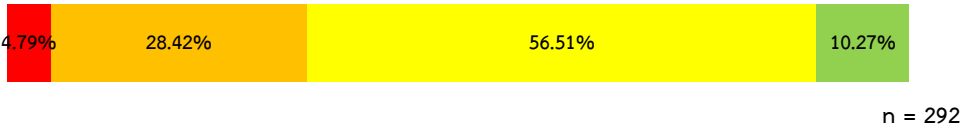
ตัวชี้วัดที่ 2
Digital Capability



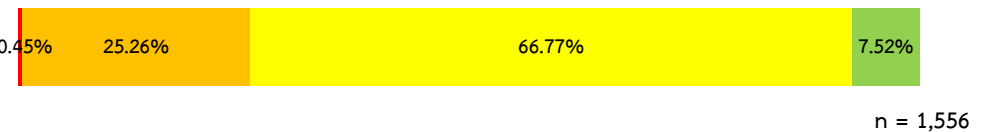
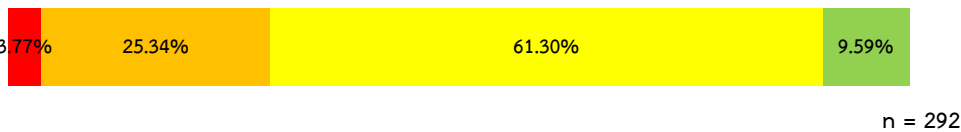
ตัวชี้วัดที่ 3
Public Service



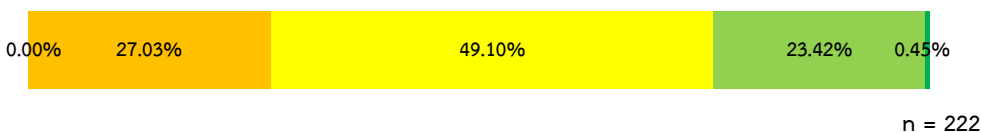
ตัวชี้วัดที่ 4
Smart Back Office



ตัวชี้วัดที่ 5
Secure and Efficient Infrastructure



ตัวชี้วัดที่ 6
Digital Technological Practices



ผลลัพธ์จากการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการจัดกลุ่มหน่วยงาน

การจัดกลุ่มหน่วยงานมีจุดประสงค์เพื่อแบ่งกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ โดยอิงคะแนนของหน่วยงานทั้งหมดที่ทำแบบสำรวจในปีนั้น ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบคะแนนของแต่ละหน่วยงาน โดยใช้ช่องว่างระหว่างคะแนนสูงที่สุดกับคะแนนต่ำที่สุด เป็นกรอบในการเปรียบเทียบผ่านการคำนวณคะแนนปกติ (Normalization) โดยใช้วิธีการคำนวณคะแนนปกติคือ Min – Max Normalization เพื่อดูความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบของคะแนนหน่วยงานในปีนั้น เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างปี และเป็นวิธีการที่ใช้โดย UN ในการจัดกลุ่มประเทศ ตามวิธีการคำนวณดังต่อไปนี้

$$z_i = \frac{x_i - \min(x)}{\max(x) - \min(x)}$$

z_i = คะแนนปกติของหน่วยงาน

x_i = คะแนนของหน่วยงาน

$\min(x)$ = คะแนนต่ำสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

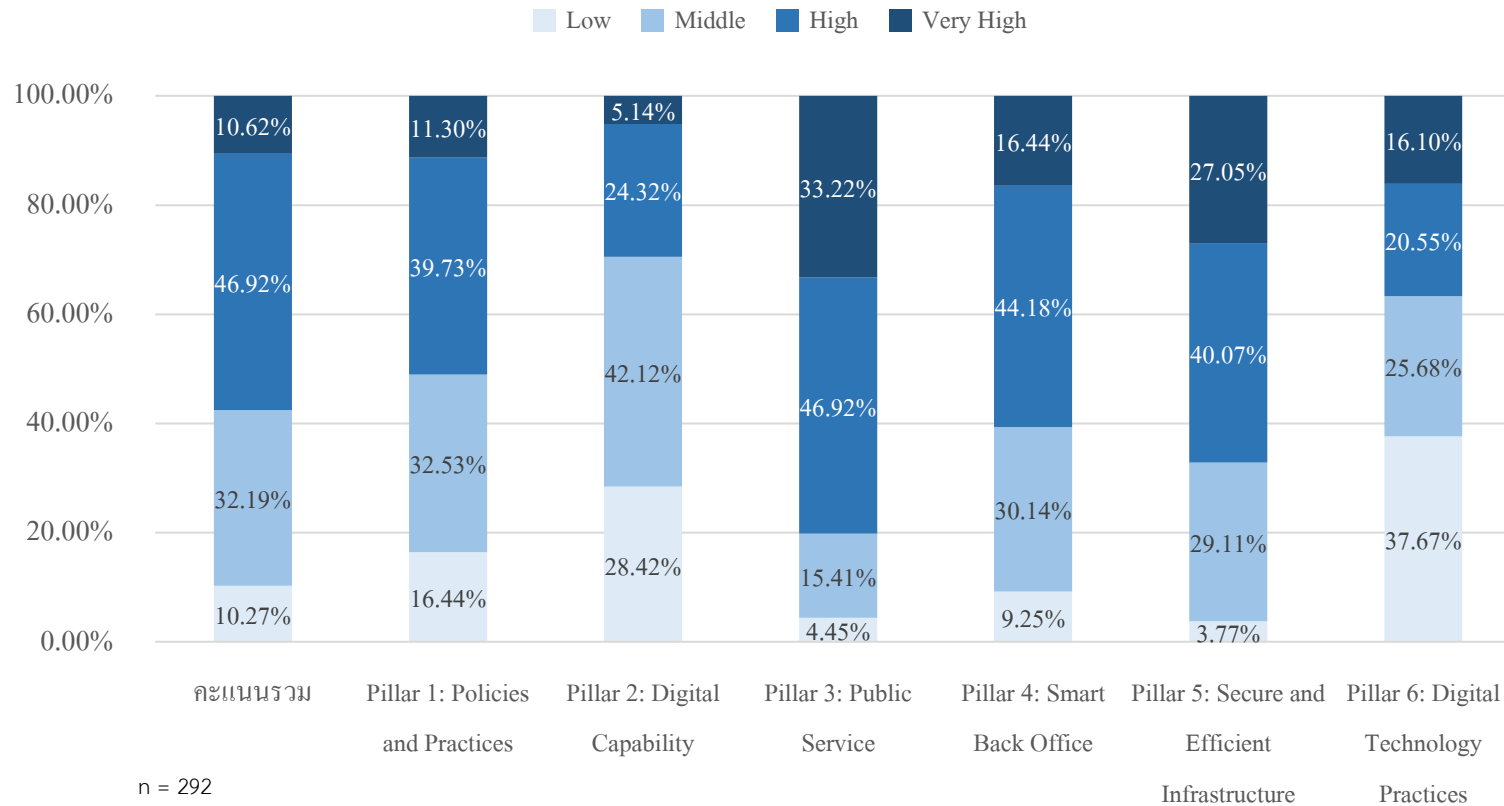
$\max(x)$ = คะแนนสูงสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เนื่องจากคะแนนดิบก่อนการคำนวณคะแนนปกติมีการแบ่งสัดส่วนน้ำหนักของคะแนนไว้ตั้งแต่การคำนวณในตอนต้นแล้ว การคำนวณคะแนนปกติที่ออกมาจึงได้รับลักษณะเดียวกันของข้อมูลมาด้วย โดยจากผลลัพธ์ที่ออกมาสามารถจัดหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่ม โดยได้ดังนี้

1. กลุ่ม Low (คะแนนปกติน้อยกว่า 0.25)
2. กลุ่ม Middle (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.25 ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 0.5)
3. กลุ่ม High (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 0.75)
4. กลุ่ม Very High (คะแนนปกติมากกว่า 0.75)

ภาพรวมของสัดส่วนจำนวนหน่วยงานในระดับกรมตามกลุ่มคะแนนจากผลของการสำรวจ

กราฟแสดงคะแนนระดับกรม แบ่งตามการจัดกลุ่มหน่วยงาน

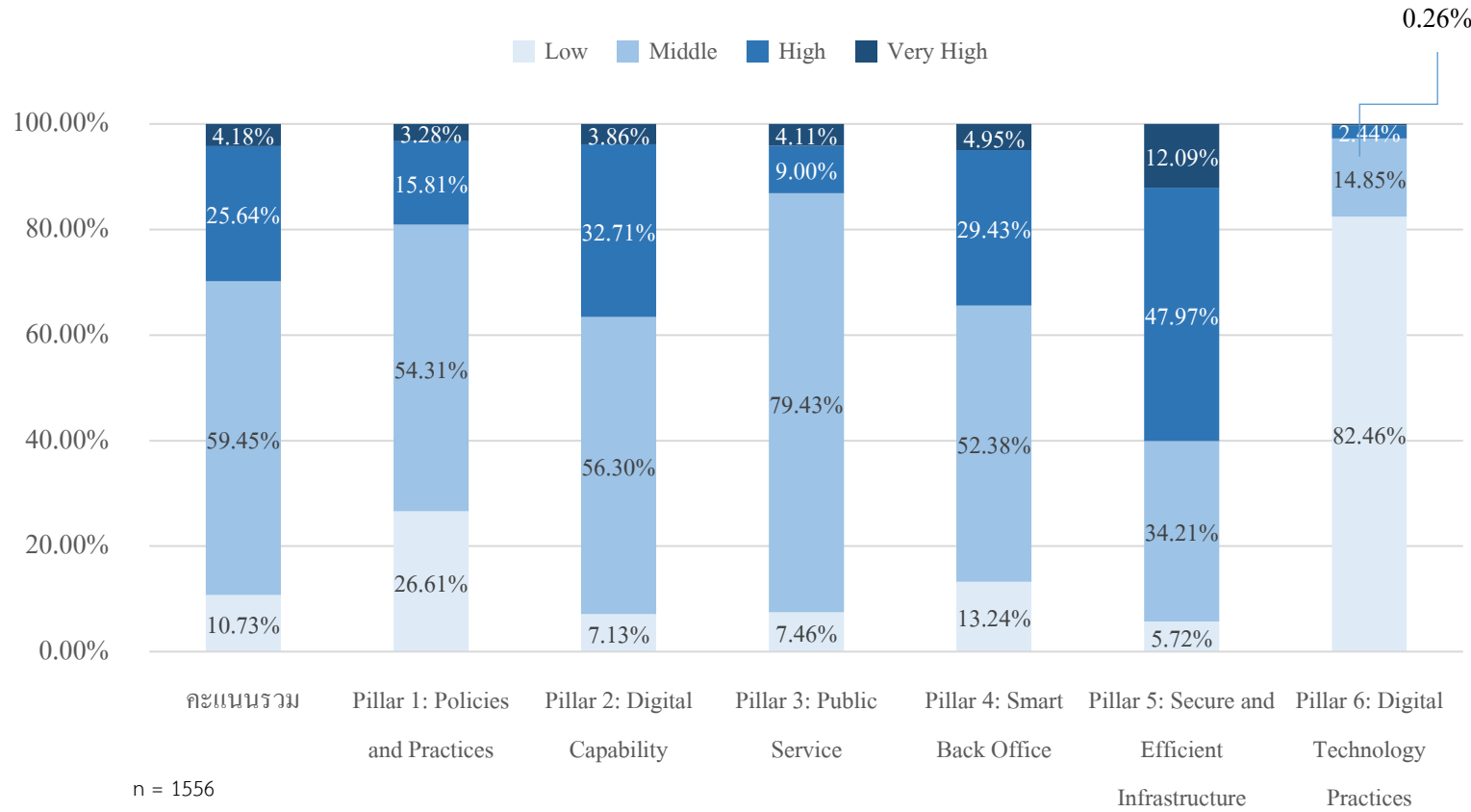


- หน่วยงานระดับกรมมีคะแนนที่โดดเด่นในตัวชี้วัดด้านการบริการ และโครงสร้างพื้นฐานโดยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกันในมุมมองของการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดีเพื่อตอบสนองต่อการบริการที่ปรับเปลี่ยนมาเป็นดิจิทัลมากขึ้น
- ตัวชี้วัดที่โดดเด่นรองลงมาคือระบบการทำงานภายใน ที่ต้องรองรับการให้บริการในรูปแบบที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น
- ด้านศักยภาพของบุคลากร และด้านการปรับใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานระดับกรมเป็นตัวชี้วัดที่โดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลอาจมีส่วนในการทำให้การปรับใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรมีความโดดเด่นน้อยตามลงมา
- หน่วยงานในระดับกรมโดยรวมมีการจัดทำแผน และการดำเนินการที่สอดคล้องกับกรอบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



ภาพรวมของสัดส่วนจำนวนหน่วยงานในระดับหน่วยงานจังหวัดตามกลุ่มคะแนนจากผลของการสำรวจ

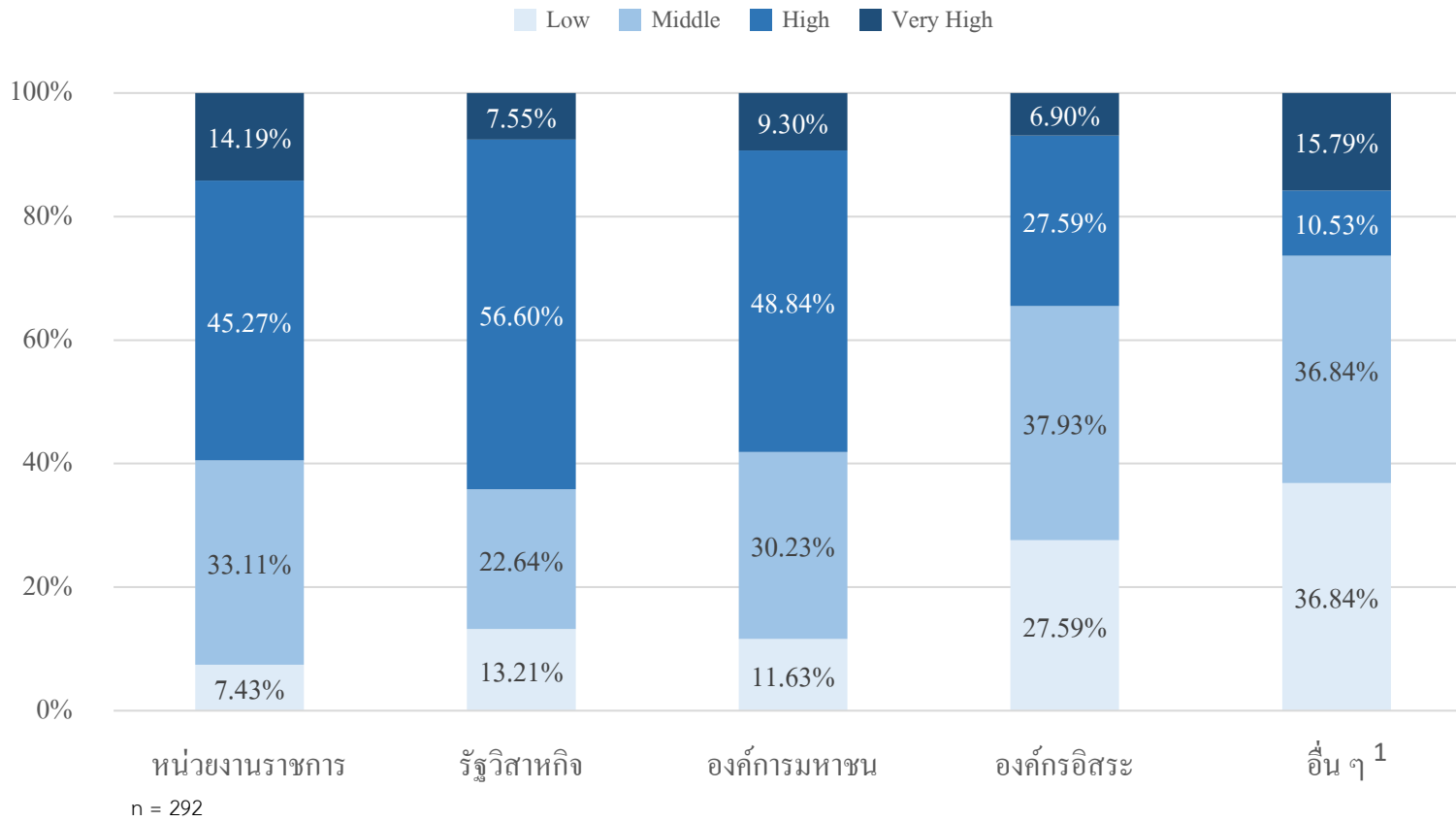
กราฟแสดงคะแนนระดับจังหวัด แบ่งตามการจัดกลุ่มหน่วยงาน



- หน่วยงานระดับจังหวัดมีความโดดเด่นในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น เนื่องจากการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานของกรมมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน
- ด้านศักยภาพของบุคลากรของหน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ในระดับที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น เนื่องจากมีขอบเขตในการวัดที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม โดยนำในส่วนของภาวะผู้นำด้านดิจิทัล และการวัดผลจากการอบรมของหน่วยงานออกจากการวัดผล
- การบริการของหน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ในช่วง Middle เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากส่วนมากหน่วยงานพึ่งบริการของกรมเป็นหลัก
- การปรับใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานจังหวัดมีความโดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น เนื่องจากหน่วยงานจังหวัดมีการปรับใช้เทคโนโลยีค่อนข้างน้อย
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินงานภายใต้กรอบของกรมเป็นหลัก ทำให้ด้านแผน และการดำเนินการมีระดับความโดดเด่นที่ใกล้เคียงกับกรม

สัดส่วนของหน่วยงานตามกลุ่มในแต่ละประเภทจากผลของการสำรวจ

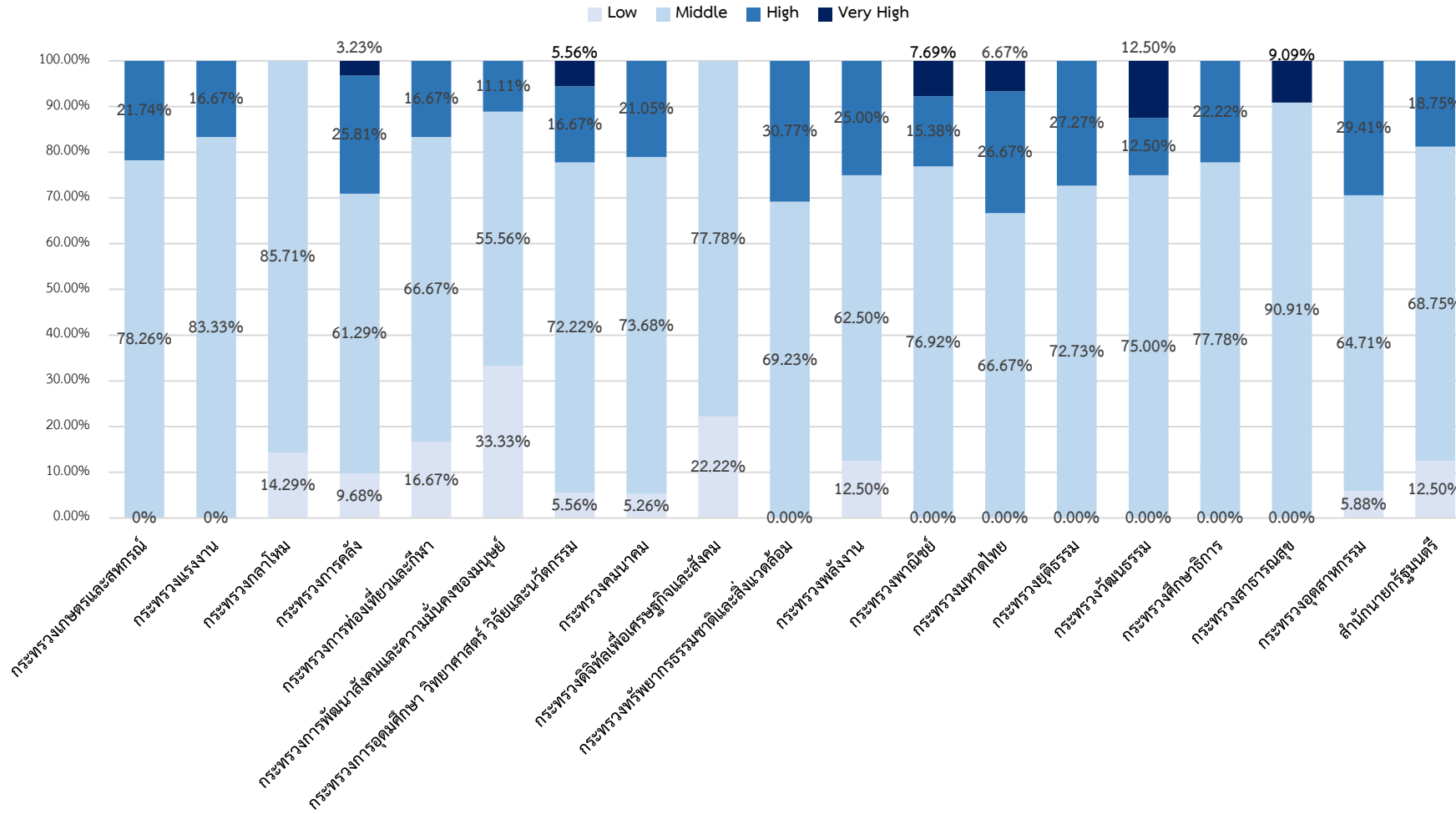
กราฟแสดงคะแนนของประเภทหน่วยงาน แบ่งตามการจัดกลุ่มหน่วยงาน



- หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน มีความโดดเด่นของคะแนนโดยรวมที่ใกล้เคียงกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างประเภทหน่วยงาน
- องค์กรอิสระมีความโดดเด่นน้อยที่สุดโดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น

1. หน่วยงานอื่น ๆ อาทิ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สภาวิชาชีพฯ

สัดส่วนของหน่วยงานตามกลุ่มในแต่ละประเภทจากผลของการสำรวจ



- กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงวัฒนธรรมเป็นกระทรวงที่ทำคะแนนได้โดดเด่นอย่างเห็นได้ชัด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ในระดับกรม
- โดยเฉพาะกระทรวงวัฒนธรรมที่มีคะแนนความพร้อมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด
- กระทรวงกลาโหมและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นกระทรวงที่มีความโดดเด่นของคะแนนน้อยที่สุด

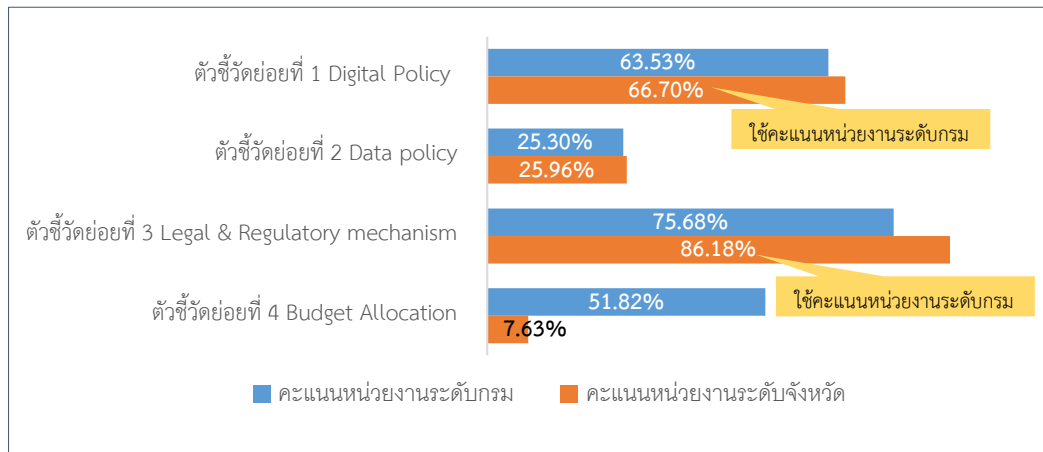
1. หน่วยงานอื่น ๆ อาทิ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สภาอากาศไทย



Fact Finding ที่น่าสนใจ จากผลการสำรวจ



ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)



ภาพรวมคะแนน		
	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด
ระดับกรม	Legal & Regulatory mechanism	Data policy
ระดับจังหวัด	Legal & Regulatory mechanism	Budget allocation

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่จำเป็นกับหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี และมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้าน Data policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเบื้องต้นทั้งในด้าน Data governance และด้าน Open government data แต่ยังคงขาดการดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือรักษามาตรฐานของหน่วยงานให้ต่อเนื่อง
- หน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูล มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, CSV แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ เช่น ไฟล์ RDF

ด้าน Legal & regulatory mechanism

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ยังไม่มีการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

ด้าน Budget allocation

- หน่วยงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ จึงทำให้ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบหรือนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่อาจทำให้หน่วยงานผลักดันโครงการไม่สำเร็จ
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้สำหรับเทคโนโลยีและดิจิทัล ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเท่าที่ควร

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.1 Digital Policy

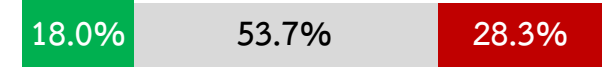
หน่วยงานระดับกรม (292 หน่วยงาน)

หน่วยงานระดับจังหวัด (1,556 หน่วยงาน)

มีแผน 158 หน่วยงาน กำลังทำแผน 108 หน่วยงาน

มีแผน 280 หน่วยงาน กำลังทำแผน 835 หน่วยงาน

การจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล



ไม่มีแผน 26 หน่วยงาน

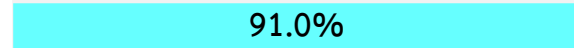
ไม่มีแผน 441 หน่วยงาน

ความสอดคล้องกับการนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

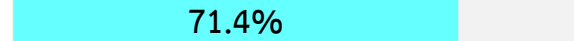
(จำนวนผู้ตอบ 266)



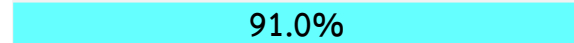
1.1 ปรับเปลี่ยนข้อมูลปัจจุบันให้เป็นข้อมูลดิจิทัลที่ได้มาตรฐาน



1.2 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาบริการดิจิทัลตามความต้องการของประชาชน



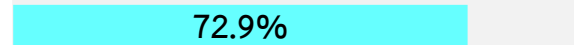
1.3 สร้างความพร้อมของบุคลากร และเครื่องมือเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรดิจิทัล



2.1 พัฒนาหรือเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ



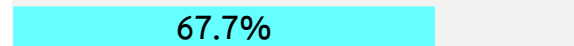
2.2 พัฒนา หรือเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อยกระดับการบริหารงานภายในภาครัฐ



2.3 สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล



3.1 ผลักดันการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ พร้อมยกระดับศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐ



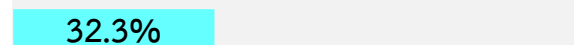
3.2 ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดเพื่อความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ส่งเสริมนวัตกรรม



4.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์



4.2 มีบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของประชาชนรายบุคคล



4.3 มีช่องทางในการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกภาคส่วน

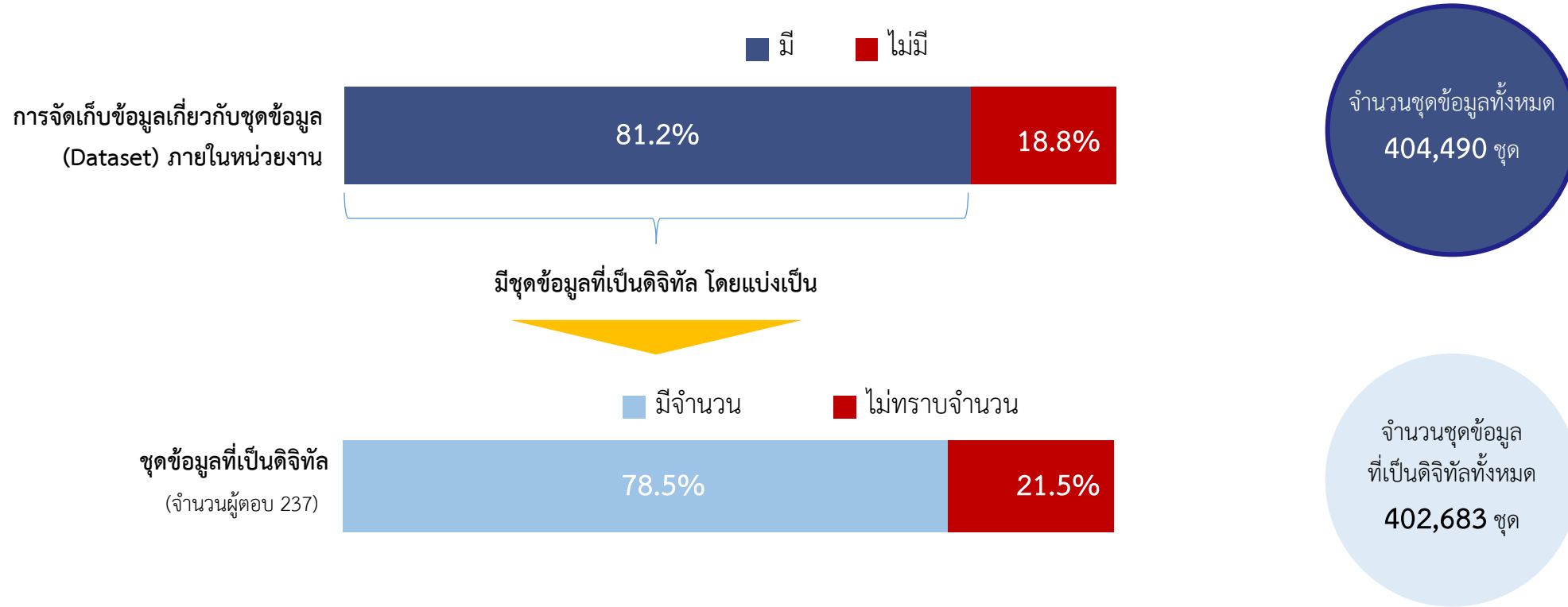


4.4 อื่น ๆ 1.9%

ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy



ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

1. กำหนดโครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ หน้าที่ ความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน และมีธรรมาภิบาลข้อมูลส่วนกลาง

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 267)

1.1 จัดตั้งและกำหนดบทบาทของคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council)

มี, 17.2% ไม่มี, 82.8%

1.2 จัดตั้งและกำหนดบทบาทของทีมบริการข้อมูล (Data Steward Team)

มี, 15.4% ไม่มี, 84.6%

1.3 จัดตั้งและกำหนดผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล (Data Stakeholder)

มี, 13.5% ไม่มี, 86.5%

2.1 มีการจัดทำบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog)

มี, 12.0% ไม่มี, 88.0%

2.2 พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

มี, 10.1% ไม่มี, 89.9%

3. มีการระบุชื่อชุดข้อมูล สำหรับการบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้บริการสาธารณะทั้งชุดข้อมูลภายในของหน่วยงานและชุดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

มี, 13.5% ไม่มี, 86.5%

หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

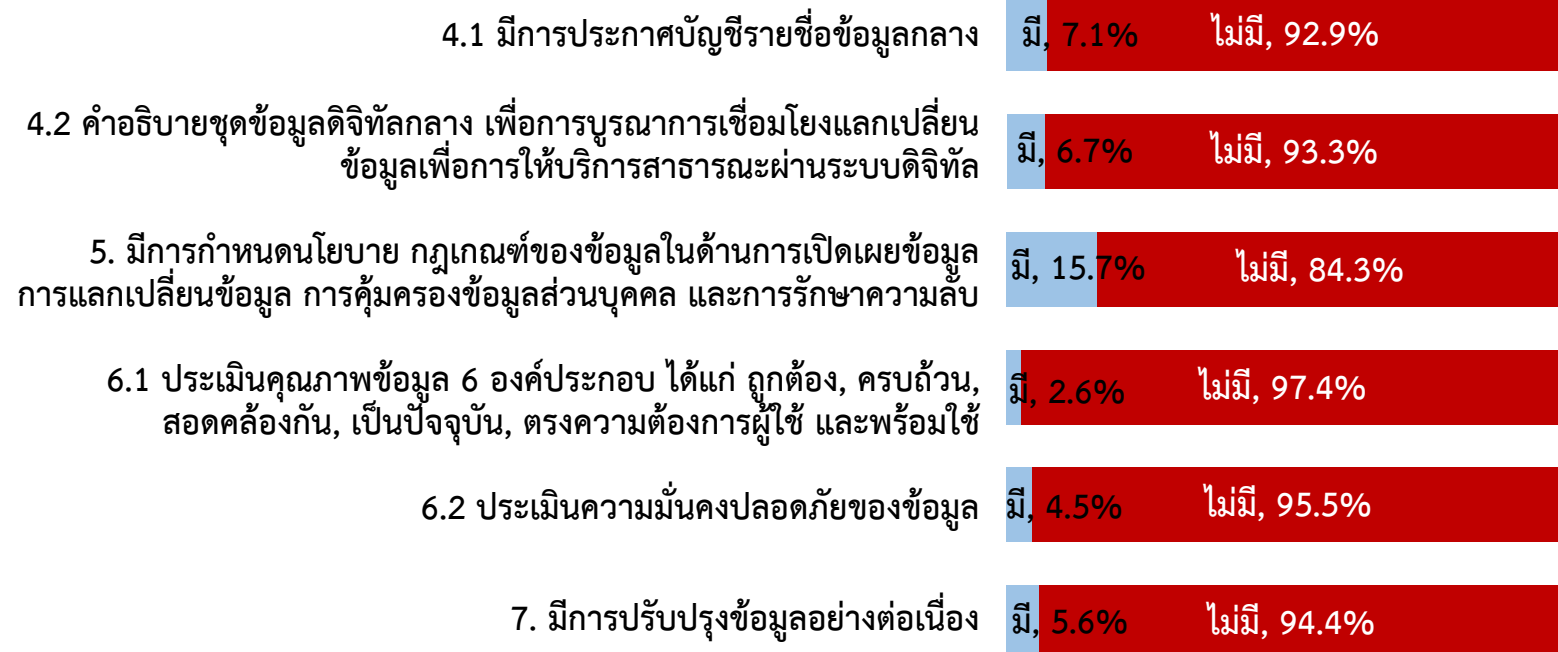
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 267)



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

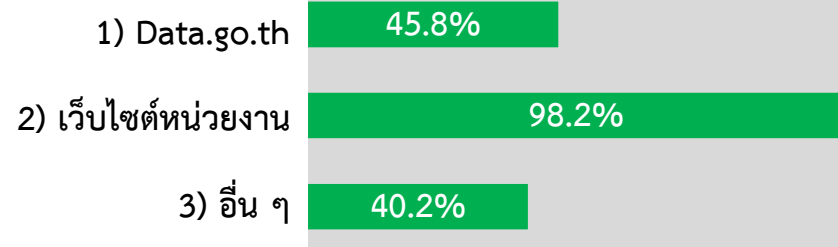
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

มี 191 หน่วยงาน กำลังจัดทำ 80 หน่วยงาน

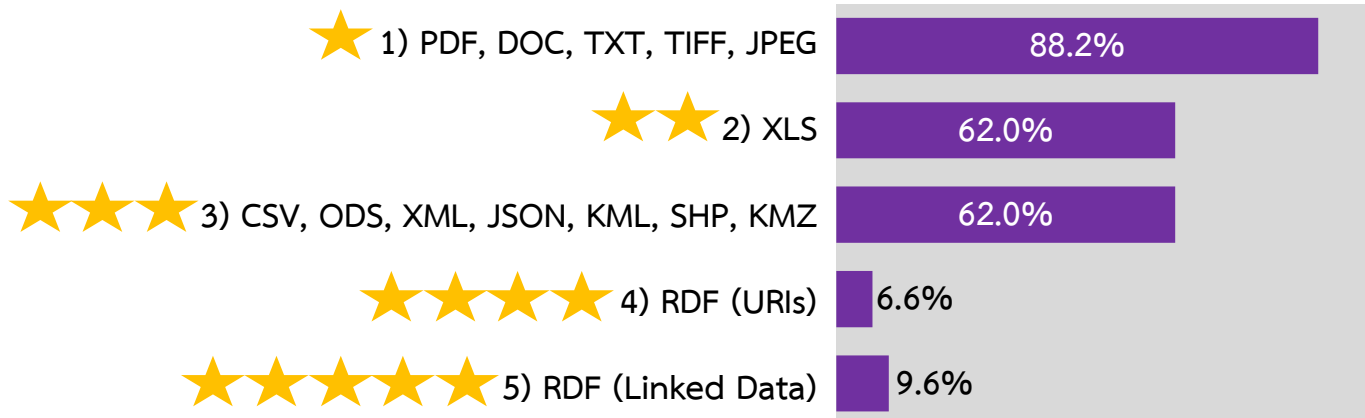


ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล มี 271 หน่วยงาน



ระดับการเปิดเผยข้อมูล

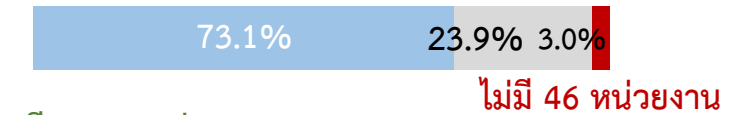
(จำนวนผู้ตอบ 271)



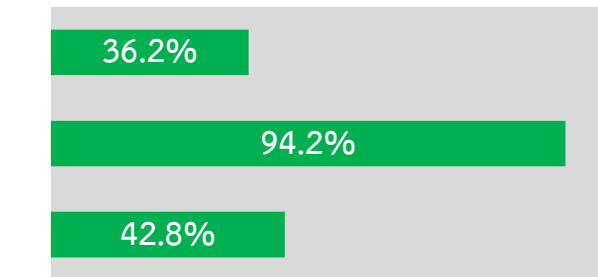
หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

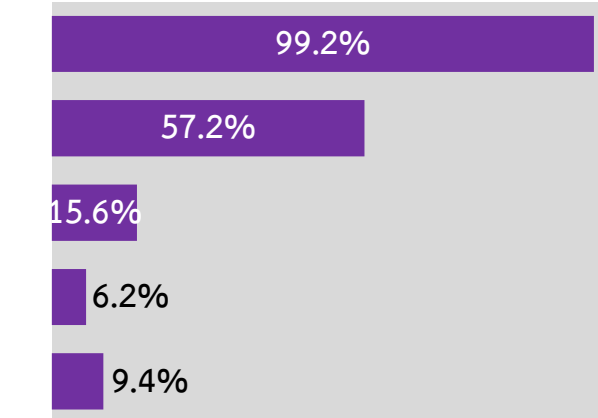
มี 1,138 หน่วยงาน กำลังจัดทำ 372 หน่วยงาน



มี 1,510 หน่วยงาน



(จำนวนผู้ตอบ 1,510)



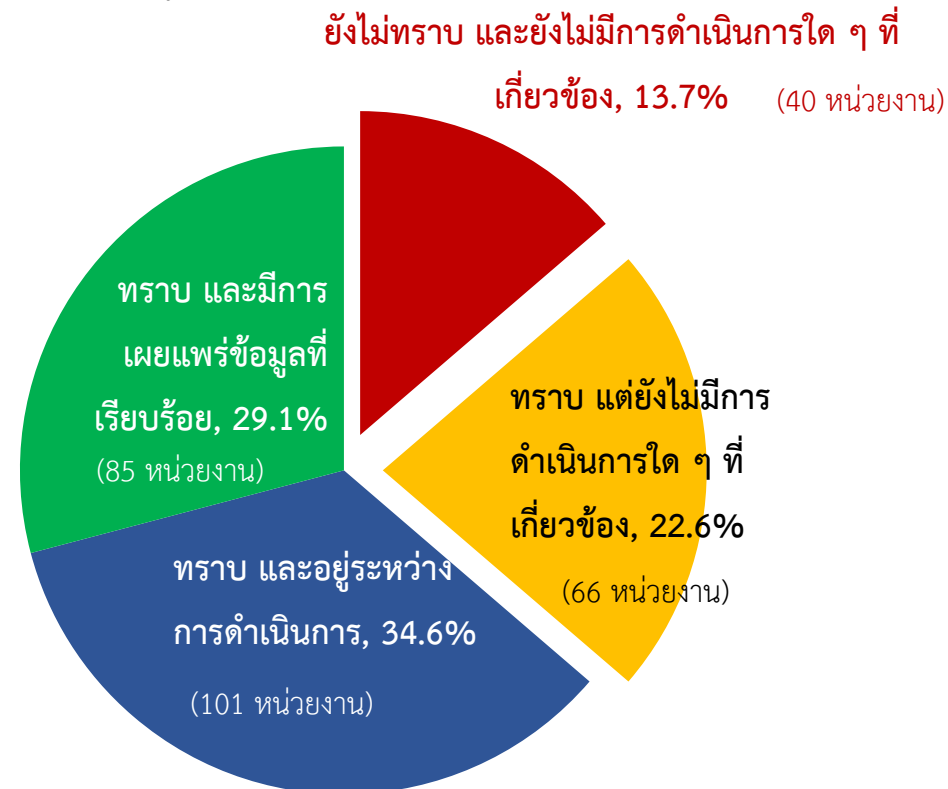
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

การรับรู้และการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

รูปแบบการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)

1. การเตรียมความพร้อม

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 186)

1.1 มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่สมัครเป็น Administrator เพื่อเข้าใช้งานระบบศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ในการเผยแพร่ข้อมูล Open Data ประจำหน่วยงาน
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย
ยังไม่มีดำเนินการ/อยู่ระหว่างการดำเนินการ

9.1%

90.1%

1.2 มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ Administrator ให้สามารถดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานตามขั้นตอนการทำงานของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ได้
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย
ยังไม่มีดำเนินการ/อยู่ระหว่างการดำเนินการ

30.6%

69.4%

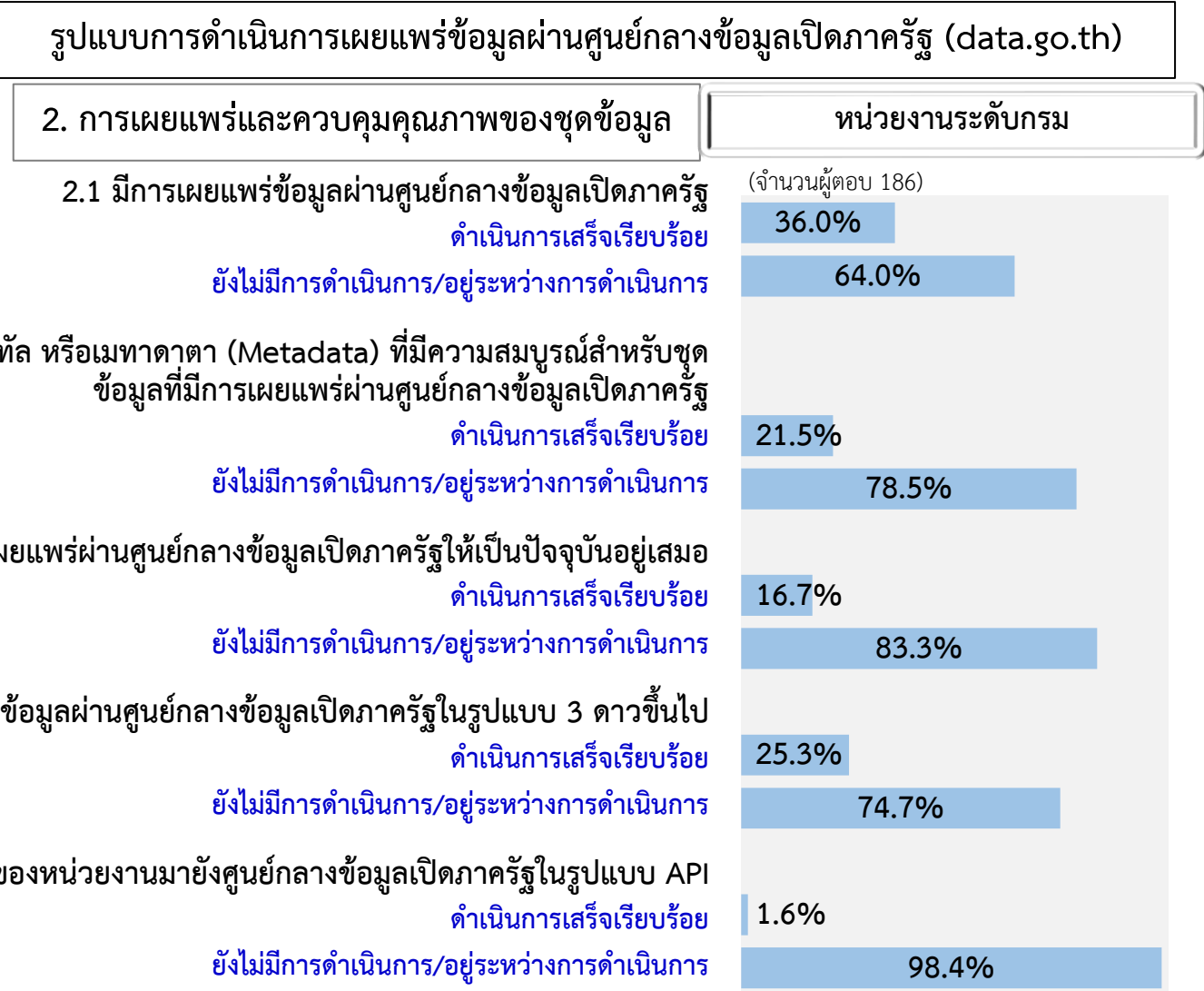
1.3 มีการจัดเตรียมรายการชุดข้อมูลสำหรับเผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย
ยังไม่มีดำเนินการ/อยู่ระหว่างการดำเนินการ

38.7%

61.3%

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data Policy

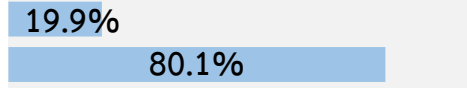
3. การประเมินคุณค่า และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานระดับกรม

3.1 มีการเผยแพร่ชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงนวัตกรรม หรือการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้

(จำนวนผู้ตอบ 186)

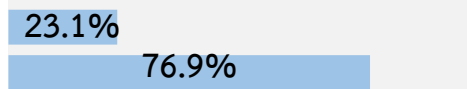
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว



ยังไม่มีดำเนินการ/อยู่ระหว่างการดำเนินการ

3.2 มีการนำข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ

ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว



ยังไม่มีดำเนินการ/อยู่ระหว่างการดำเนินการ

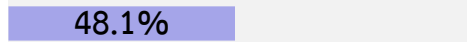
รูปแบบข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

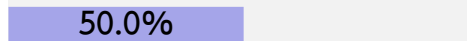
รายงาน (Report)



การวิเคราะห์และแสดงผลเชิงภาพ (Analytic and Visualization)



การพัฒนางานบริการภาครัฐ (Government Service)

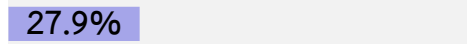


ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

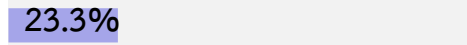
รายงาน (Report)



การวิเคราะห์และแสดงผลเชิงภาพ (Analytic and Visualization)

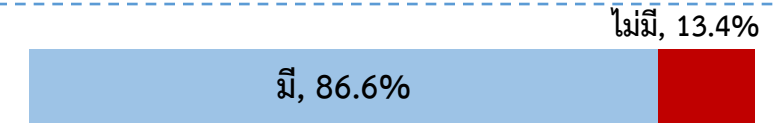


การพัฒนางานบริการภาครัฐ (Government Service)



การดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(จำนวนผู้ตอบ 292)



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.4 Legal & Regulatory Mechanism

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

อุปสรรคด้านกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน
ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัล

(เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 การรับส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานแบบ
อิเล็กทรอนิกส์, ระเบียบงานด้านสารบรรณ เช่น การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์, การห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล,
พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติ การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522, กฎกระทรวงยังไม่รองรับการ
ให้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น)

มีอุปสรรค 91 หน่วยงาน

มี, 31.2%

ไม่มี, 68.8%



ไม่มีอุปสรรค 201 หน่วยงาน

(จำนวนผู้ตอบ 91)

มี 60 หน่วยงาน

มี, 65.9%

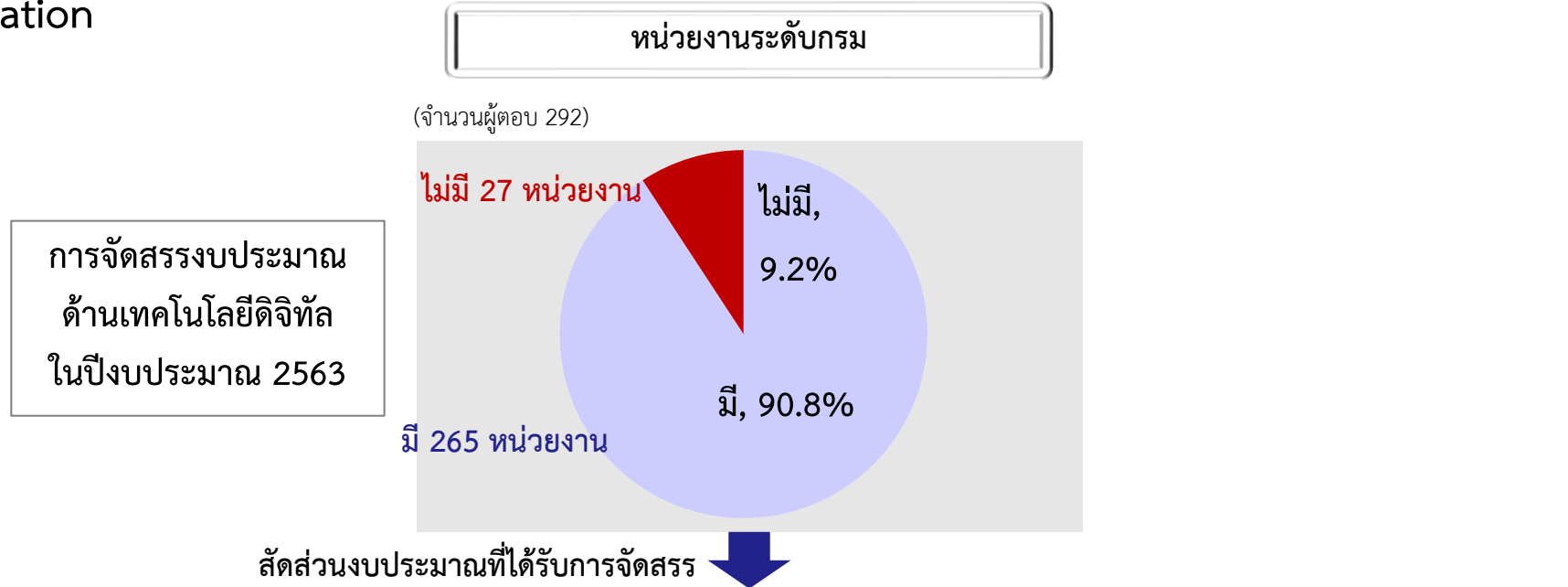
ไม่มี, 34.1%

การแก้ไข ยกเลิก พัฒนา หรือยื่นเสนอการพิจารณากฎระเบียบ ข้อบังคับ
หรือกฎหมายที่ส่งผลต่อการทำงานในหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อนโยบายหรือ
แผนในการพัฒนาด้านดิจิทัล

ไม่มี 31 หน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

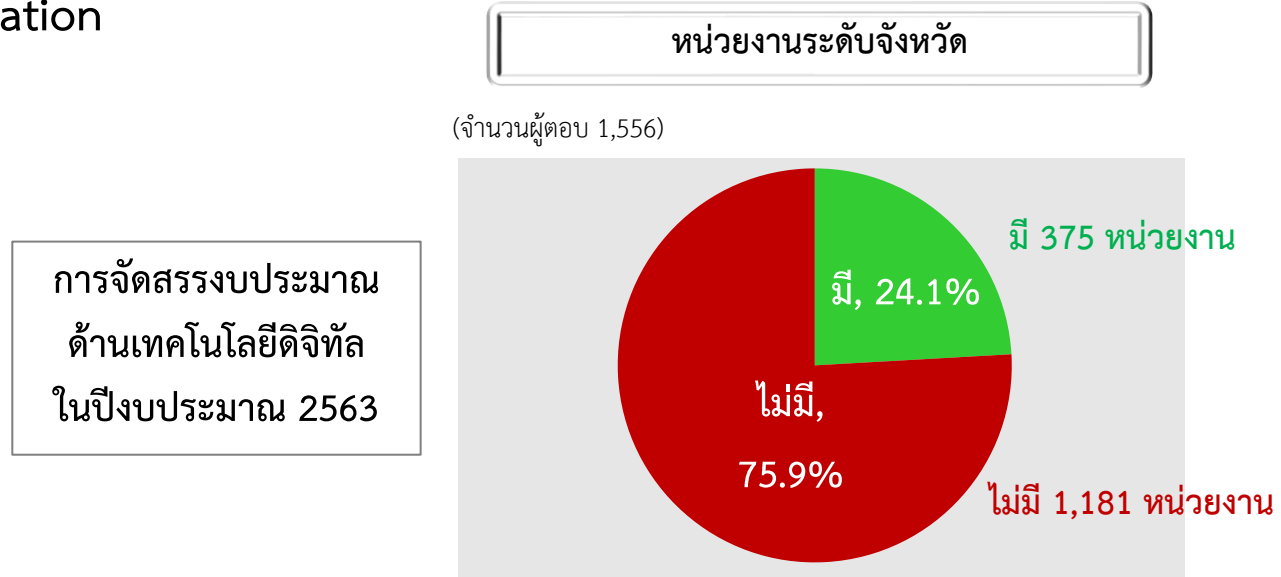
1.5 Budget Allocation



วัตถุประสงค์ของการใช้งบประมาณ	ร้อยละ
1. เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	57.4%
2. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานภายใน หรือระบบกลางให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกัน	31.3%
3. เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน หรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐ	73.2%
4. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน	74.3%
5. เพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	90.6%
6. เพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน	20.0%
7. อื่น ๆ	25.7%

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

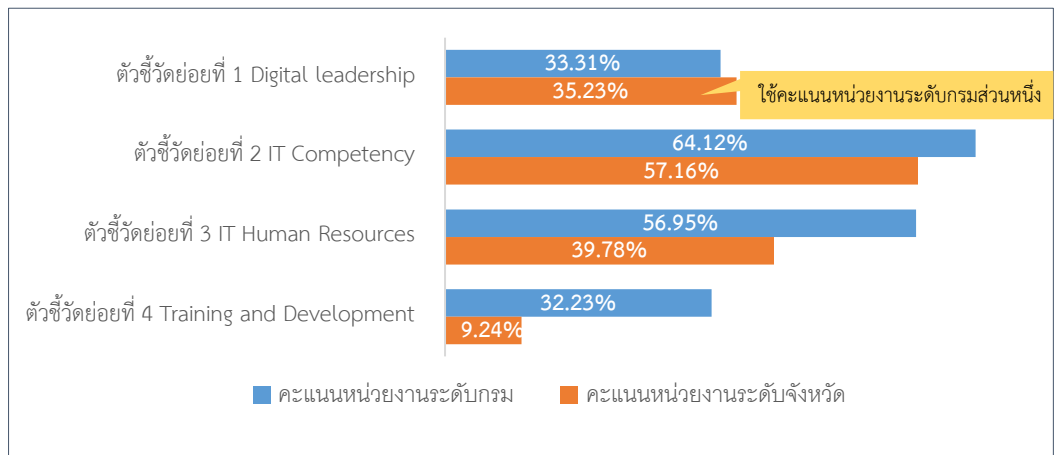
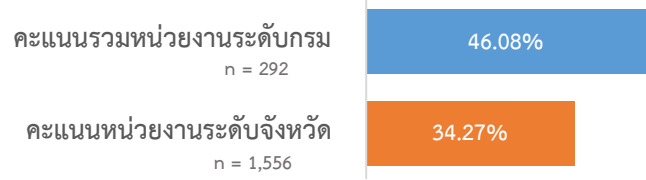
1.5 Budget Allocation



สัดส่วนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

วัตถุประสงค์ของการใช้งบประมาณ	ร้อยละ
1. เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	35.5%
2. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานภายใน หรือระบบกลางให้หน่วยงานภาครัฐใช้ร่วมกัน	22.7%
3. เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน หรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐ	48.5%
4. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงาน	40.3%
5. เพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	64.0%
6. เพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน	9.9%
7. อื่น ๆ	16.0%

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)



ภาพรวมคะแนน	
	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด
ระดับกรม	IT Competency
ระดับจังหวัด	Training and Development

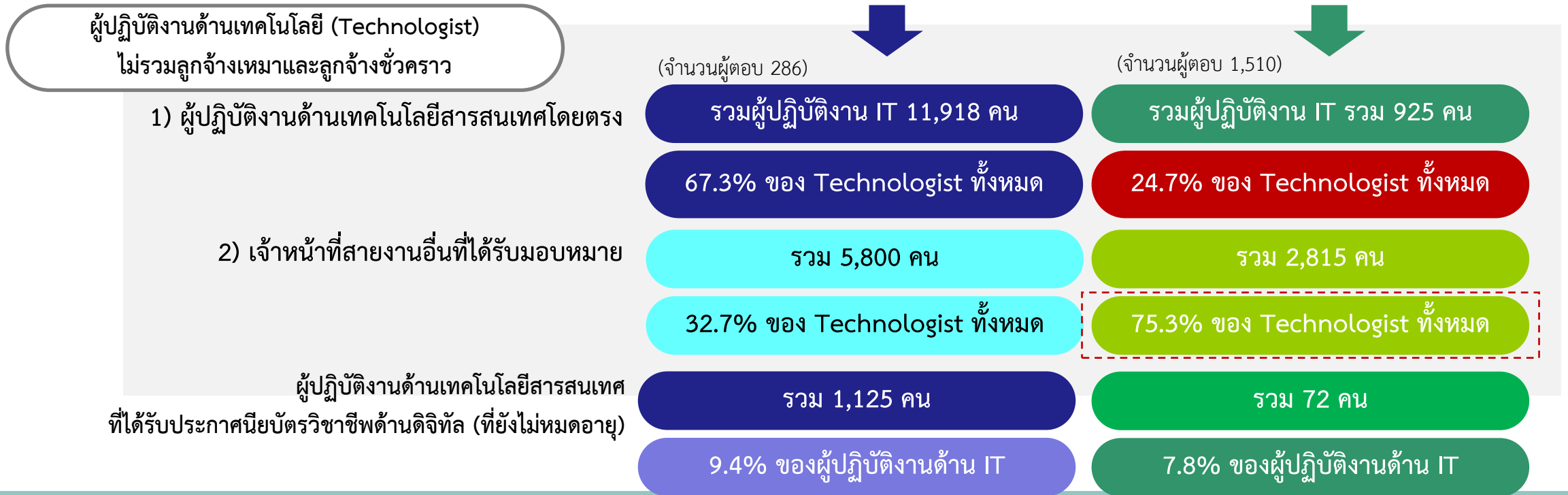
สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

- ด้าน Digital leadership:**
- CIO ของหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำนวนปีในการดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ยอยู่ที่ 1.9 ปี
 - CIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี
 - สาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ fact finding ที่พบในด้าน Budget allocation และ IT human resource
- ด้าน IT Human resource**
- หน่วยงานส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด
 - นอกจากนั้นในบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล
- ด้าน Training and development**
- หน่วยงานระดับกรมมีการส่งเสริมและให้ความรู้ครอบคลุมหัวข้อส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อหน่วยงาน
 - หน่วยงานส่วนใหญ่ ไม่มีการวัดผลหลังจบหลักสูตรการอบรม
- ด้าน IT competency**
- คะแนนการประเมินทักษะบุคลากรในบางหัวข้อ ไม่สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ เช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.1 IT Human Resource

บุคลากรในหน่วยงาน	หน่วยงานระดับกรม (จำนวนผู้ตอบ 267)	หน่วยงานระดับจังหวัด (จำนวนผู้ตอบ 1,505)
จำนวนบุคลากรทั้งหมดไม่นับรวมลูกจ้างเหมาและลูกจ้างชั่วคราว	868,031 คน (291 หน่วยงาน)	74,785 คน (1,505 หน่วยงาน)
จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)	17,718 คน (276 หน่วยงาน)	3,740 คน (1,431 หน่วยงาน)
สัดส่วนจำนวน Technologist : บุคลากรทั้งหมด	2.0%	5.0%
จำนวน Technologist เฉลี่ย/หน่วยงาน	64 คน/หน่วยงาน	3 คน/หน่วยงาน



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.2 Digital Leadership

การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานระดับกรม

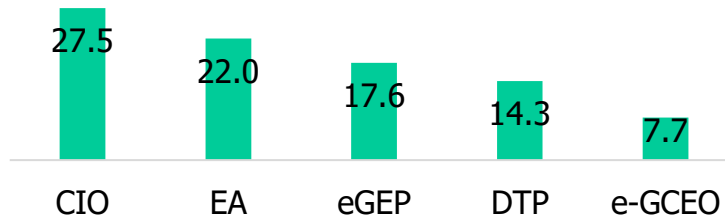
จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 1.9 ปี ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 31.6%

หน่วยงานสำนักงานจังหวัด

จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ย 1.1 ปี ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 38.2%

หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม

เข้ารับการฝึกอบรม
31.2%



มีการผลักดันโครงการ
ด้านดิจิทัลจนสำเร็จ



(จำนวนผู้ตอบ 292)

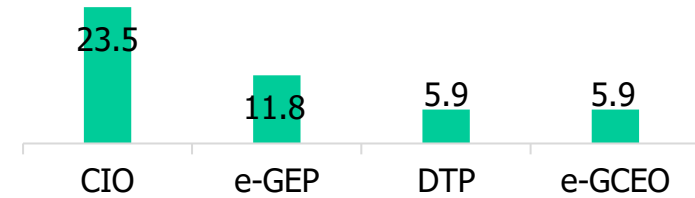
เหตุผลที่ไม่ได้ผลักดัน
โครงการด้านดิจิทัลจน
สำเร็จ

บุคลากรไม่เพียงพอ	48.9%
งบประมาณไม่เพียงพอ	41.5%
ให้ความสำคัญกับโครงการด้านอื่น	8.5%
อื่น ๆ เช่น ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งยังไม่มากพอในการผลักดัน	41.5%

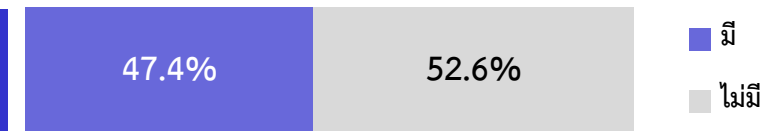
ผลักดันสำเร็จ
576 โครงการจาก
197 หน่วยงาน

หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม

เข้ารับการฝึกอบรม
22.4%



มีการผลักดันโครงการ
ด้านดิจิทัลจนสำเร็จ



(จำนวนผู้ตอบ 76)

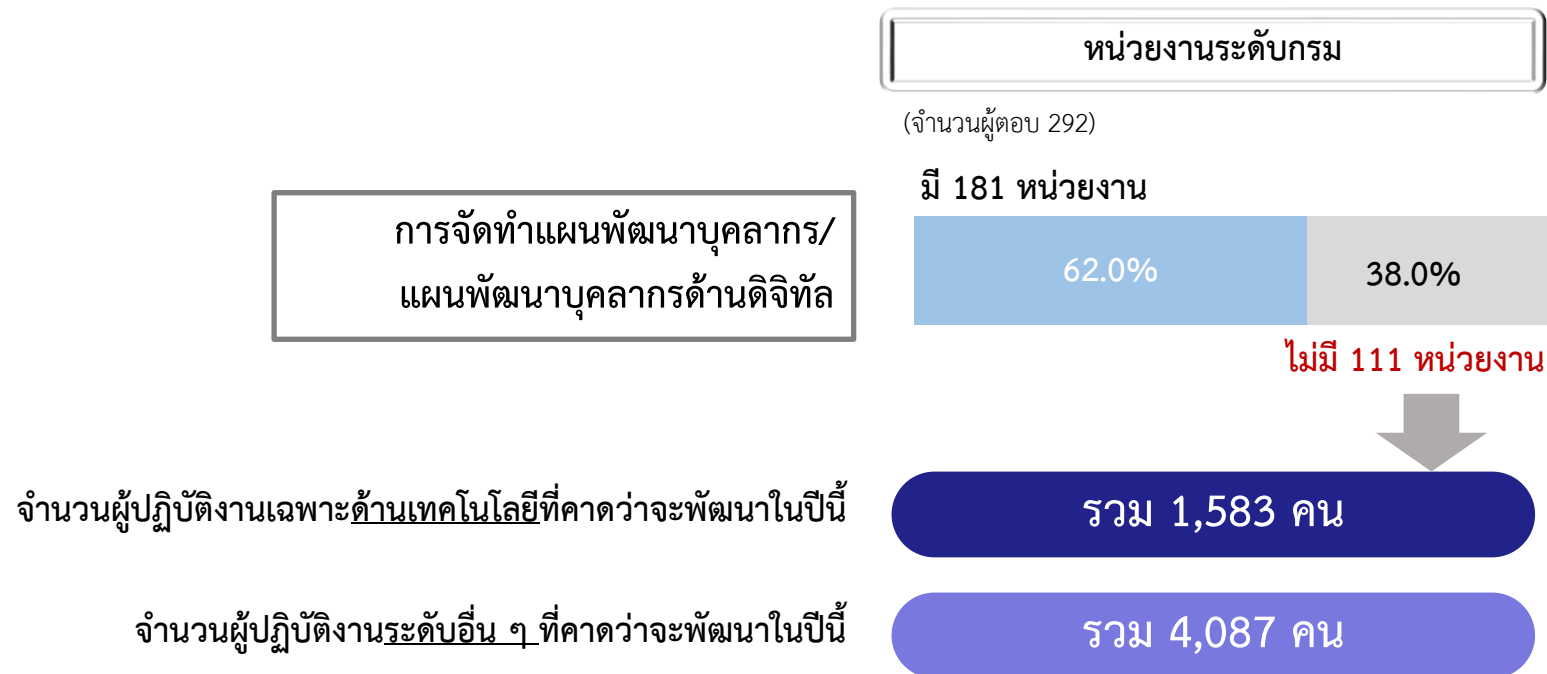
เหตุผลที่ไม่ได้ผลักดัน
โครงการด้านดิจิทัลจน
สำเร็จ

บุคลากรไม่เพียงพอ	62.5%
งบประมาณไม่เพียงพอ	65.0%
ให้ความสำคัญกับโครงการด้านอื่น	17.5%
อื่น ๆ เช่น ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งยังไม่มากพอในการผลักดัน	22.5%

ผลักดันสำเร็จ
91 โครงการจาก
36 หน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.3 Training & Development



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.3 Training & Development

การเสริมสร้างทักษะในด้านต่อไปนี้

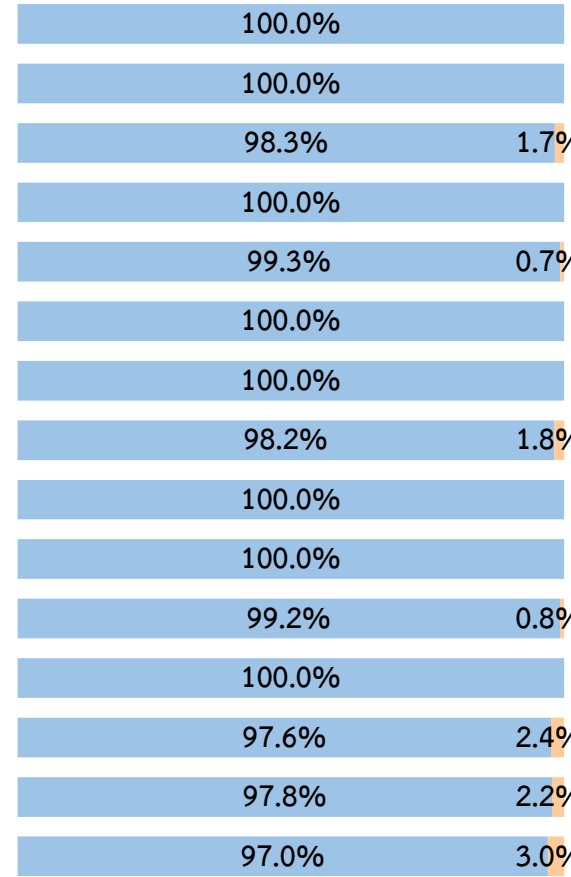
ความจำเป็นต่อหน่วยงานในการเสริมสร้างทักษะด้านต่อไปนี้

1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ
8. ด้านข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
9. ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security/Internet security)
10. ด้านเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน (Network and infrastructure)
11. ด้านการเขียนโปรแกรม (Programming language)
12. ด้านฐานข้อมูล (Database)
13. ด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ (IoT, Automation, Robotic, Cloud etc.)
14. Lean/Agile/Design thinking
15. การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application and Platform Development)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

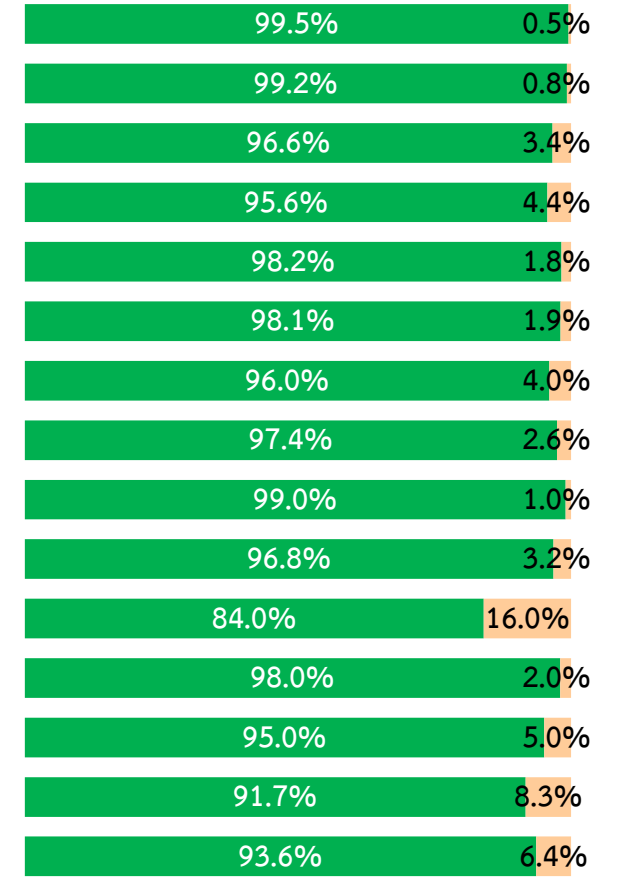
■ จำเป็น ■ ไม่จำเป็น



หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

■ จำเป็น ■ ไม่จำเป็น



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.3 Training & Development

รูปแบบการส่งเสริมให้ความรู้ และการวัดผล ในปีงบประมาณ 2563

การส่งเสริมและให้ความรู้

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

■ มี ■ ไม่มี

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

■ มี ■ ไม่มี

การส่งเสริมและให้ความรู้	หน่วยงานระดับกรม (จำนวนผู้ตอบ 292)	หน่วยงานระดับจังหวัด (จำนวนผู้ตอบ 1,556)
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ^{1st}	93.2% / 6.8%	62.7% / 37.3%
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ^{3rd}	86.4% / 13.6%	59.1% / 40.9%
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	72.0% / 28.0%	47.5% / 52.5%
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	76.5% / 23.5%	43.6% / 56.4%
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	83.0% / 17.0%	52.1% / 47.9%
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	79.5% / 20.5%	48.5% / 51.5%
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	64.5% / 35.5%	44.1% / 55.9%
8. ด้านข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)	75.2% / 24.8%	49.3% / 50.7%
9. ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security/Internet security) ^{2nd}	86.6% / 13.4%	50.0% / 50.0%
10. ด้านเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน (Network and infrastructure)	82.6% / 17.4%	47.8% / 52.2%
11. ด้านการเขียนโปรแกรม (Programming language)	77.1% / 22.9%	35.8% / 64.2%
12. ด้านฐานข้อมูล (Database) ^{3rd}	82.1% / 17.9%	56.5% / 43.5%
13. ด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ (IoT, Automation, Robotic, Cloud etc.)	76.2% / 23.8%	37.2% / 62.8%
14. Lean/Agile/Design thinking	68.5% / 31.5%	39.1% / 60.9%
15. การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application and Platform Development)	75.9% / 24.1%	44.2% / 55.8%

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.3 Training & Development

รูปแบบการส่งเสริมให้ความรู้ และการวัดผล ในปีงบประมาณ 2563

การวัดผลหลังอบรม/จบหลักสูตร

การวัดผลหลังอบรม/จบหลักสูตร	หน่วยงานระดับกรม (จำนวนผู้ตอบ 292)		หน่วยงานระดับจังหวัด (จำนวนผู้ตอบ 1,556)	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	37.3%	62.7%	9.1%	90.9%
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	33.1%	66.9%	8.9%	91.1%
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	23.7%	76.3%	7.5%	92.5%
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	26.1%	73.9%	6.3%	93.7%
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	26.2%	73.8%	7.0%	93.0%
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	25.8%	74.2%	7.4%	92.6%
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	18.2%	81.8%	6.4%	93.6%
8. ด้านข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)	22.0%	78.0%	5.8%	94.2%
9. ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security/Internet security)	33.5%	66.5%	7.5%	92.5%
10. ด้านเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน (Network and infrastructure)	24.3%	75.7%	6.7%	93.3%
11. ด้านการเขียนโปรแกรม (Programming language)	22.1%	77.9%	5.1%	94.9%
12. ด้านฐานข้อมูล (Database)	17.9%	82.1%	8.6%	91.4%
13. ด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ (IoT, Automation, Robotic, Cloud etc.)	19.8%	80.2%	5.0%	95.0%
14. Lean/Agile/Design thinking	22.5%	77.5%	6.4%	93.6%
15. การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application and Platform Development)	18.0%	82.0%	7.1%	92.9%

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.4 IT competency

คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 292)

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

ระดับทักษะด้านดิจิทัล (ตามเกณฑ์ กพ.)

1. ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

3.59

3.42

2. การควบคุม ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐาน (Digital Governance, Standard, and Compliance)

3.48

3.24

3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)

3.52

3.23

4. การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Internal Integration and Service Design))

3.38

2.97

5. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)

3.51

3.13

6. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)

3.46

3.02

7. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

3.46

3.07

ความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐ (ตามเกณฑ์ กพ.)

8. เทคนิคการใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน

1st 4.01

2nd 3.68

9. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยรวมทั้งประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม

3rd 3.71

3rd 3.54

10. ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)

3.43

3.35

11. ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.46

3.36

12. ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

2nd 3.98

1st 3.71

ความสามารถและความรู้พื้นฐานของบุคลากรภาครัฐในด้านอื่น ๆ

13. ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)

3.36

3.01

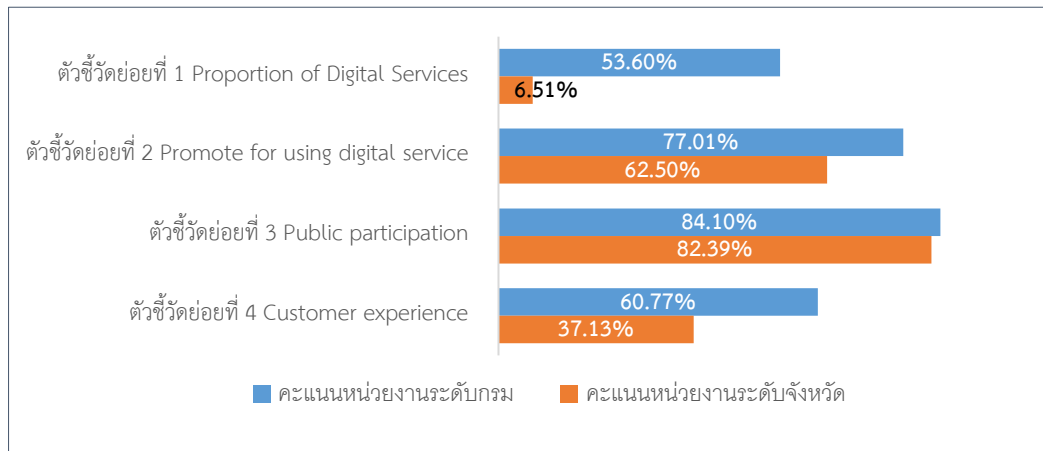
ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)



คะแนนรวมหน่วยงานระดับกรม
n = 292



คะแนนหน่วยงานระดับจังหวัด
n = 1,556



ภาพรวมคะแนน	
ระดับกรม	ระดับจังหวัด
ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด
Public participation	Proportion of Digital Services

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Proportion of digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่ได้ 0 คะแนน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนบริการที่แท้จริงของหน่วยงานว่ามีกี่บริการ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีบริการที่พัฒนาขึ้นเองเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก
- หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่ได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นในการเชื่อมต่อบริการหน่วยงานของตนเข้ากับแพลตฟอร์มส่วนกลางหรือการพัฒนาแพลตฟอร์มให้หน่วยงานอื่นมาเชื่อมต่อ

ด้าน Public participation

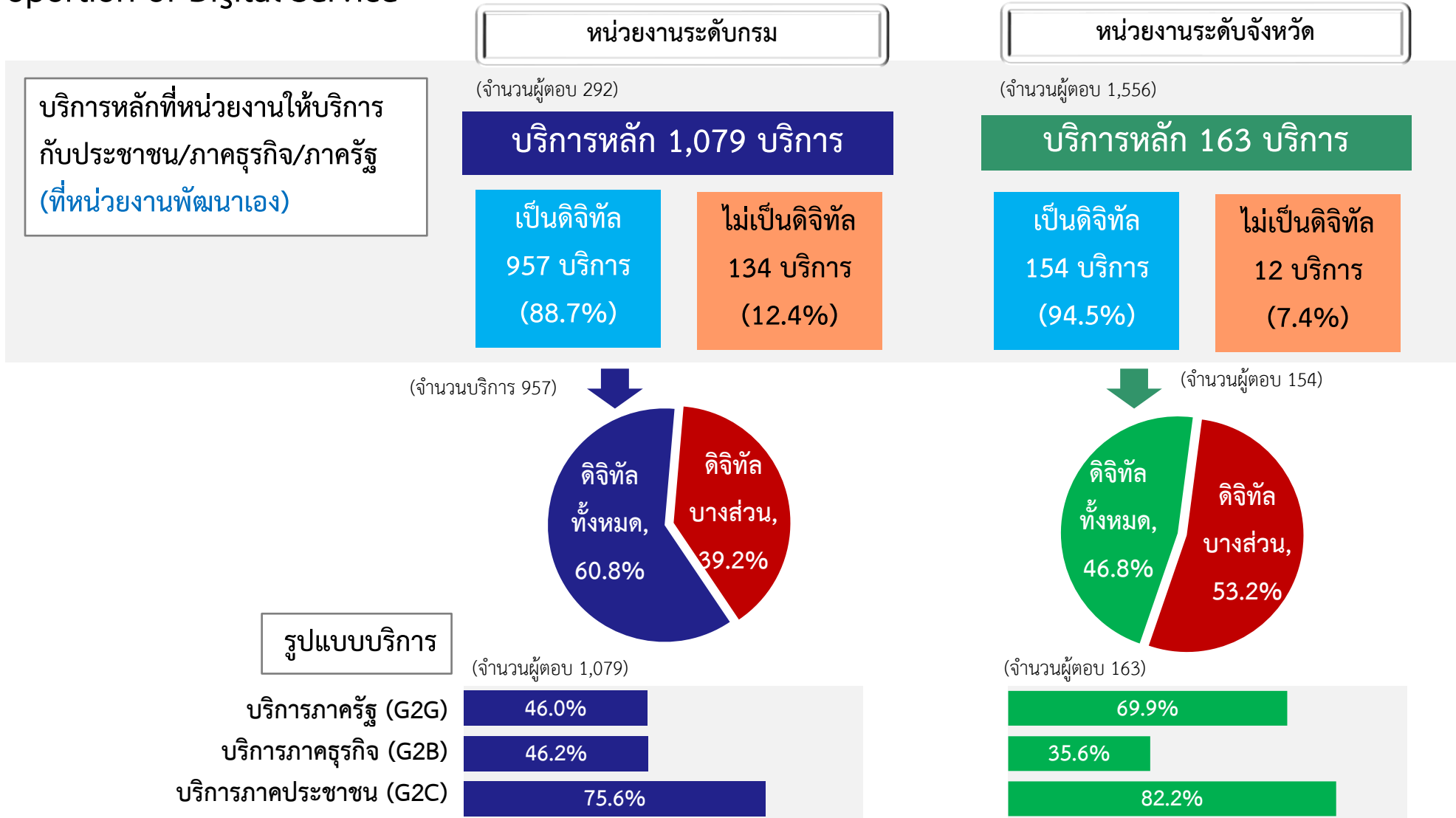
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ดำเนินการด้านนี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งด้านการให้ข้อมูล และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ส่วนด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ภาคส่วนอื่นมีส่วนในการตัดสินใจในการพัฒนาบริการ หน่วยงานทำได้ดีในส่วนของทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงาน แต่ยังคงขาดในส่วนของการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร

ด้าน Promote for using digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการผลักดันรูปแบบการให้บริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล แต่ยังคงขาดการผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางที่เป็นแพลตฟอร์มกลาง เช่น เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service

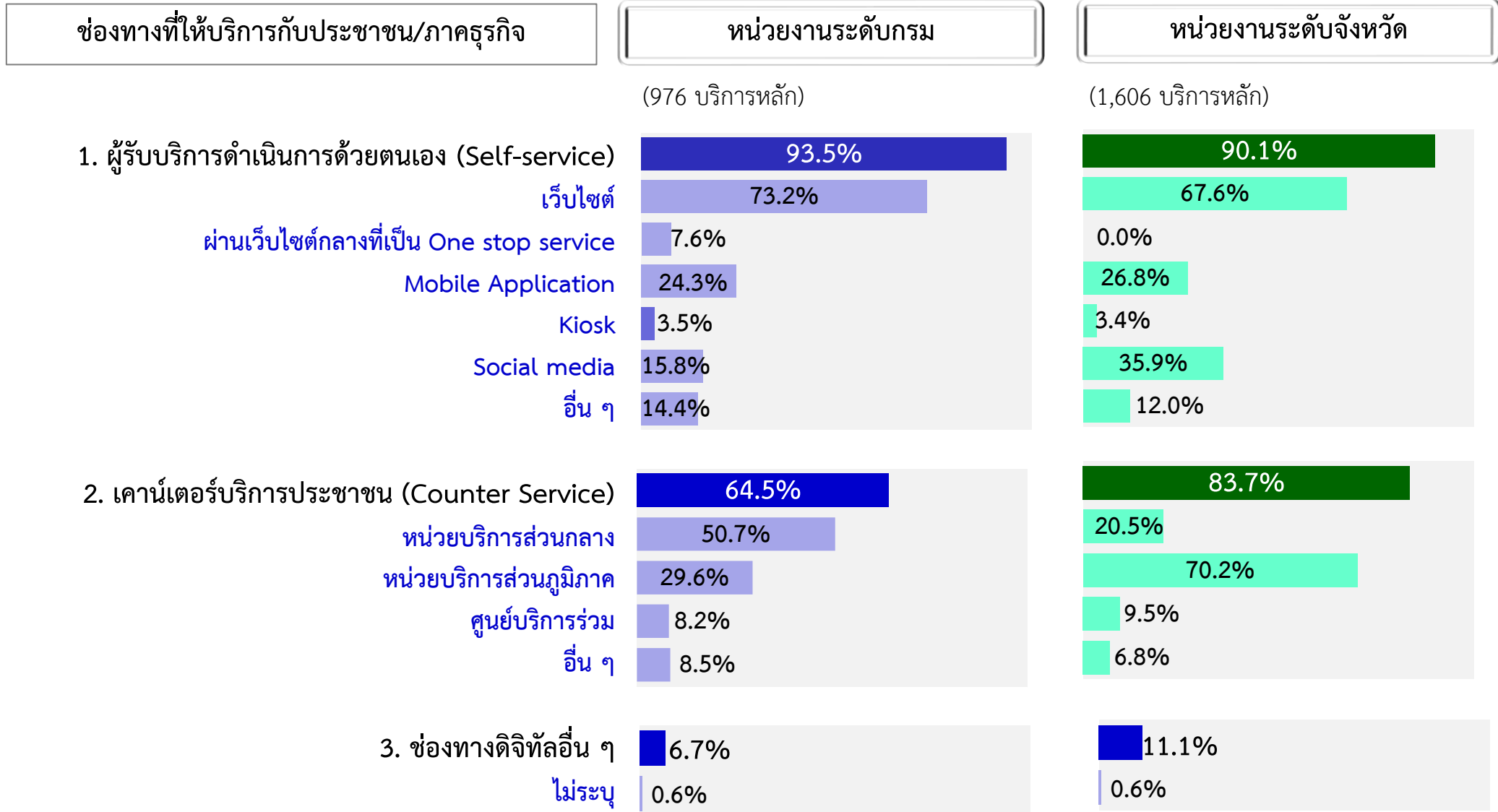
ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.1 Proportion of Digital Service



ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.1 Proportion of Digital Service



ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.1 Proportion of Digital Service

ความจำเป็นในการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

1. แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature

(976 บริการหลัก)

(1,606 บริการหลัก)

ไม่จำเป็น

51.8%

39.9%

จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว

18.9%

46.8%

จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ

29.3%

13.3%

2. แพลตฟอร์ม e-Payment

ไม่จำเป็น

67.9%

57.6%

จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว

16.4%

32.8%

จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ

15.7%

9.7%

3. แพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form)

ไม่จำเป็น

60.8%

53.4%

จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว

19.8%

31.8%

จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ

19.5%

14.9%

4. แพลตฟอร์ม e-Certificate/e-License

ไม่จำเป็น

66.8%

52.5%

จำเป็นและเชื่อมต่อแล้ว

9.8%

30.8%

จำเป็นแต่ยังไม่ได้เชื่อมต่อ

23.4%

16.7%

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.1 Proportion of Digital Service

แพลตฟอร์มที่เปิดให้หน่วยงานอื่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วม
ในการให้บริการภาคประชาชน ภาคธุรกิจ หรือภาครัฐ
เช่น Transport GI Portal, MoF Cloud และ SME Connex

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

มี, 25.0% ไม่มี, 75.0%

การบริการโดยไม่เรียก สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

1. ได้ยกเลิกการเรียกสำเนาจากประชาชน ในทุกบริการ ในทุกจุดบริการทั่วประเทศแล้ว
2. สามารถให้บริการได้โดยไม่ต้องเรียกสำเนา จากประชาชน ในทุกบริการ ในทุกจุดบริการทั่วประเทศ มาตั้งแต่ก่อนมีมติคณะรัฐมนตรี

ใช่, 69.2% ไม่ใช่, 30.8%

ยืนยัน, 36.3% ไม่ยืนยัน, 63.7%

การบริการโดยไม่เรียก สำเนาเอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยราชการ

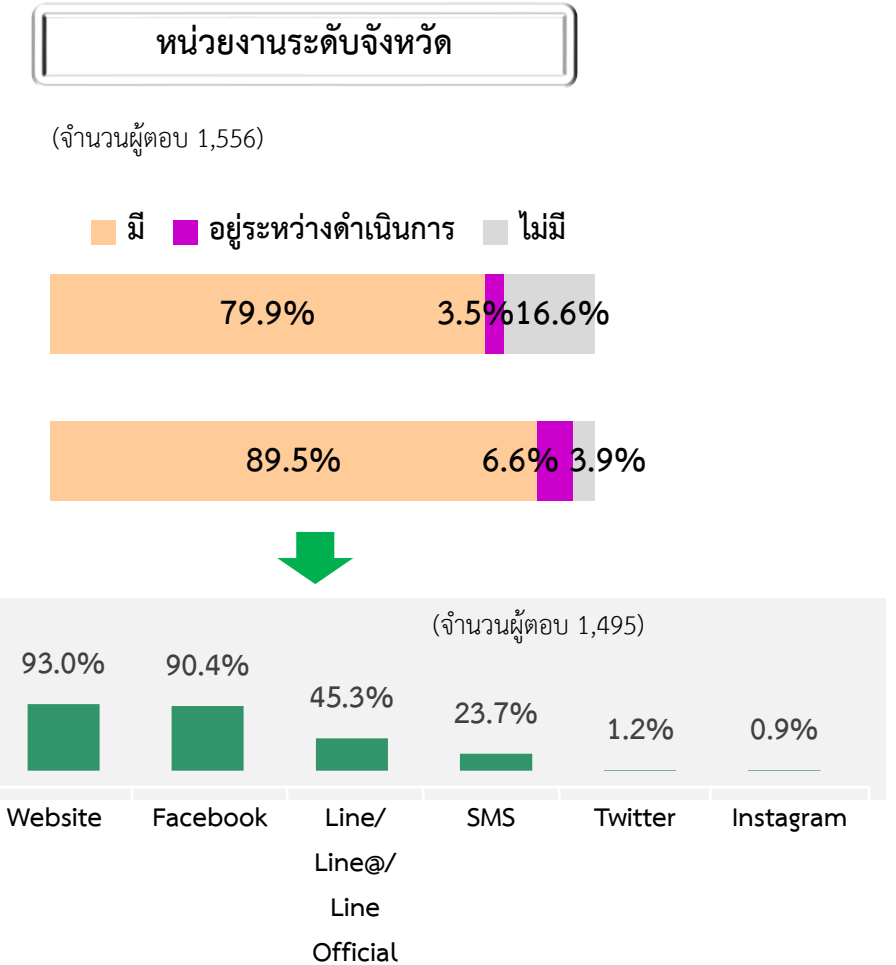
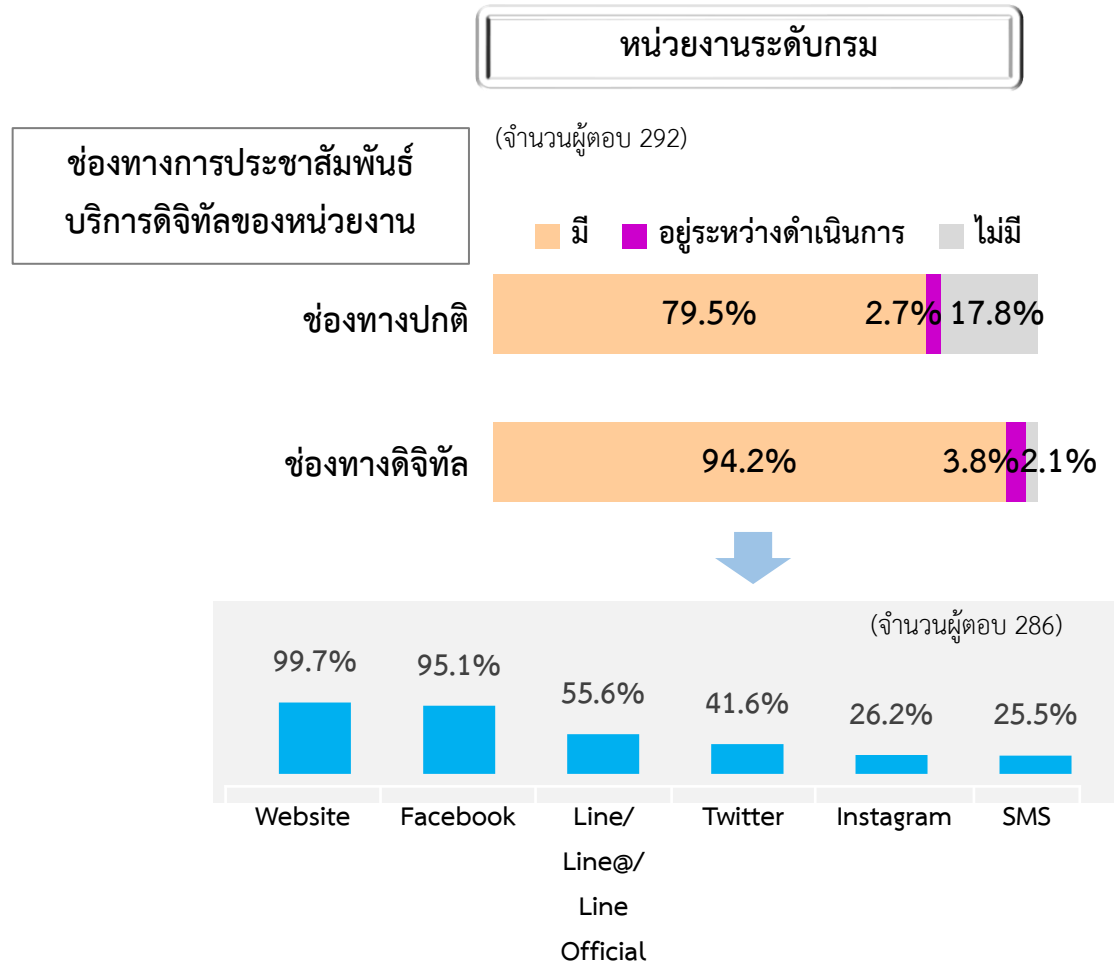
1. ได้ยกเลิกการเรียกสำเนาจากประชาชน ในทุกบริการ ในทุกจุดบริการทั่วประเทศแล้ว
2. สามารถให้บริการได้โดยไม่ต้องเรียกสำเนา จากประชาชน ในทุกบริการ ในทุกจุดบริการทั่วประเทศ มาตั้งแต่ก่อนมีมติคณะรัฐมนตรี

ใช่, 51.0% ไม่ใช่, 49.0%

ยืนยัน, 30.5% ไม่ยืนยัน, 69.5%

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.3 Promote for Using Digital Service

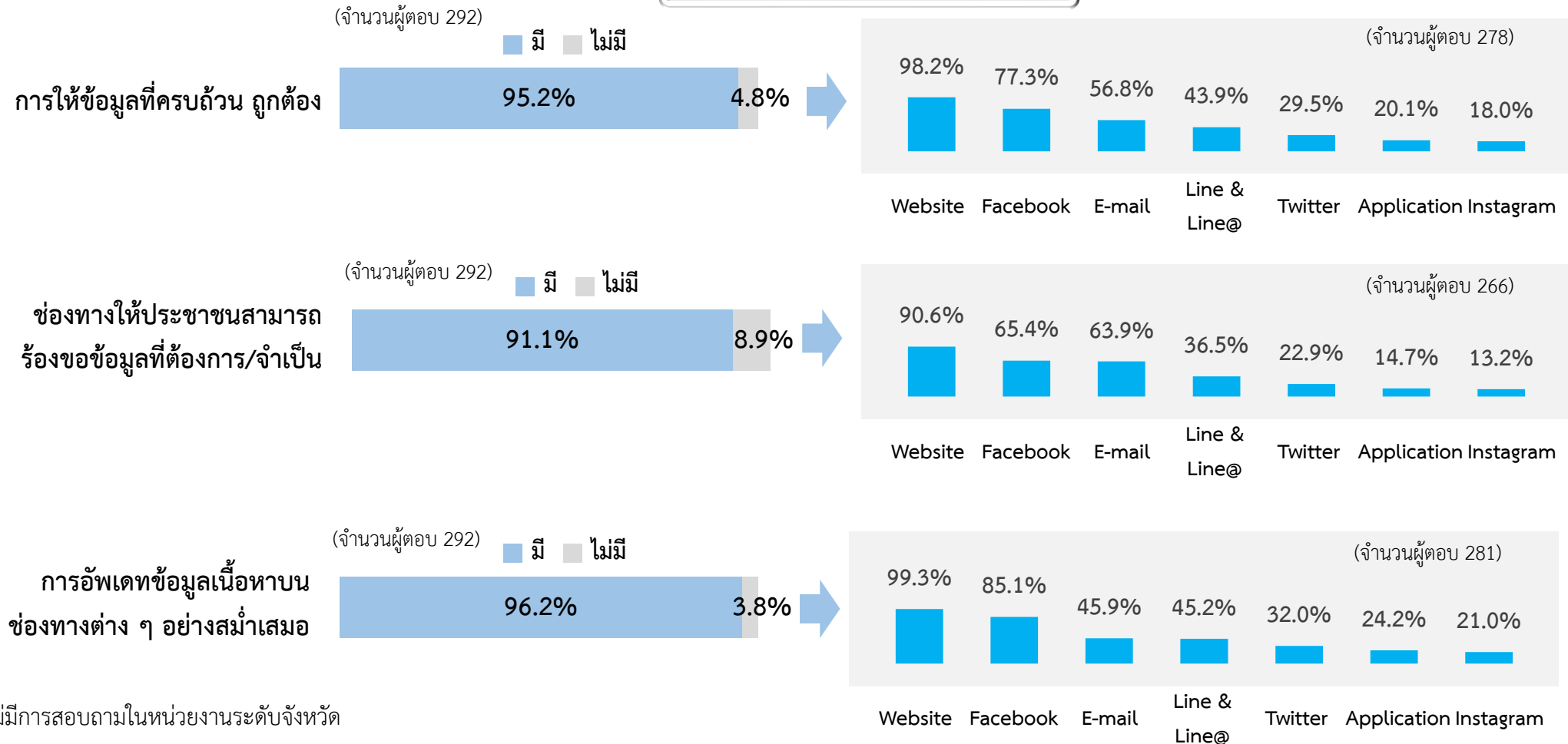


ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.4 Public Participation

การให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานอย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

หน่วยงานระดับกรม



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

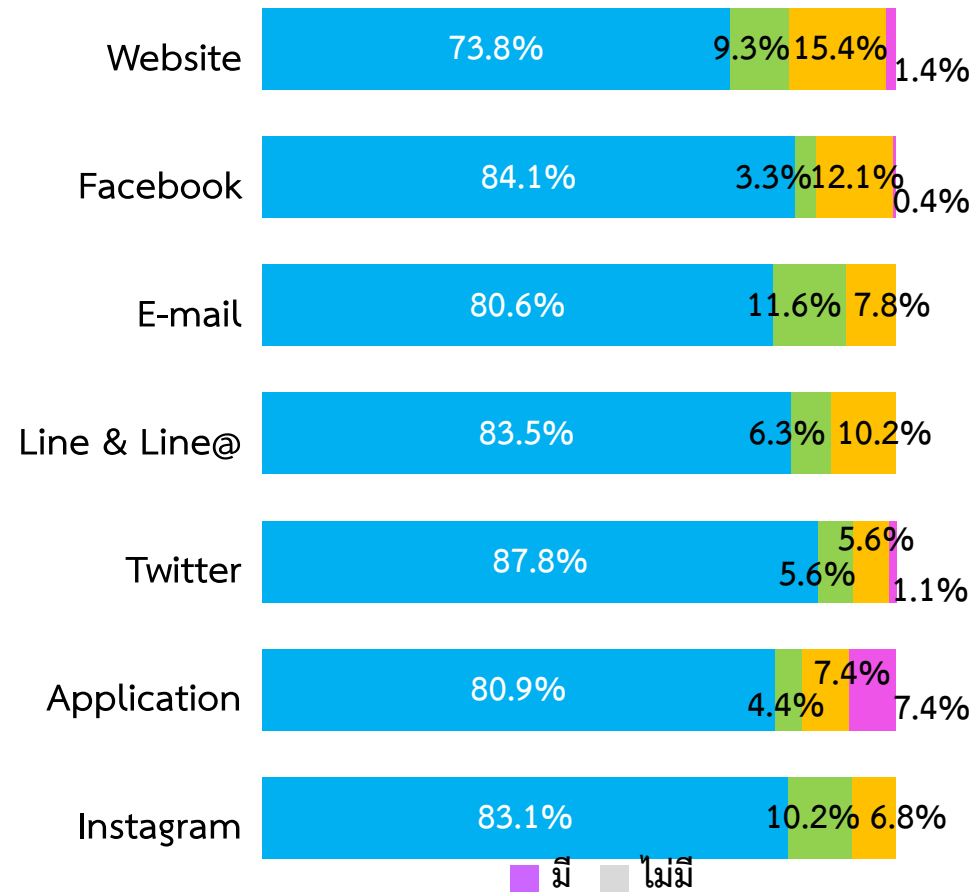
3.4 Public Participation

ความถี่ในการอัปเดตข้อมูลของแต่ละช่องทาง

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 281)

Real-time รายเดือน รายสัปดาห์ รายปี



การนับจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์หลัก

มี ไม่มี

93.2% 6.8%

หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

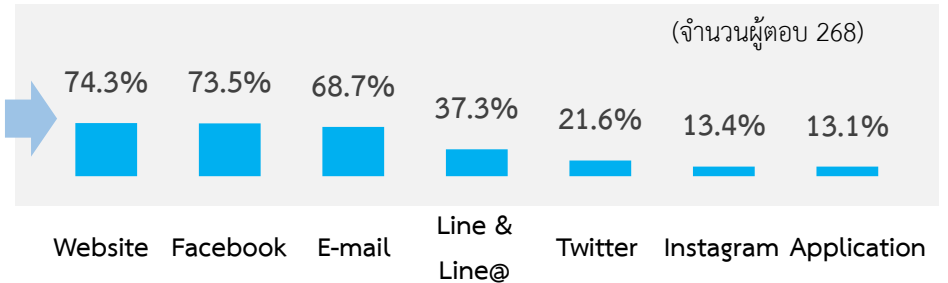
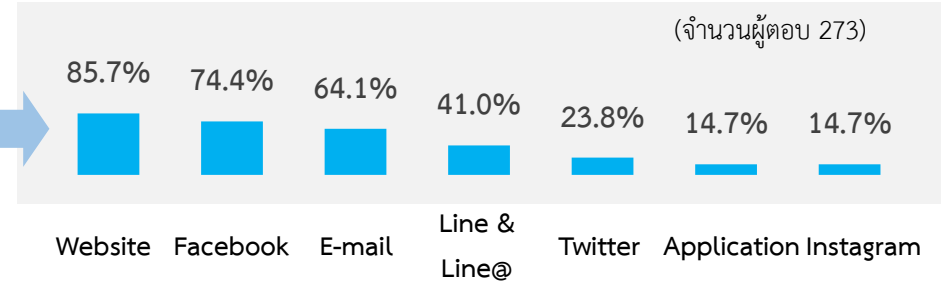
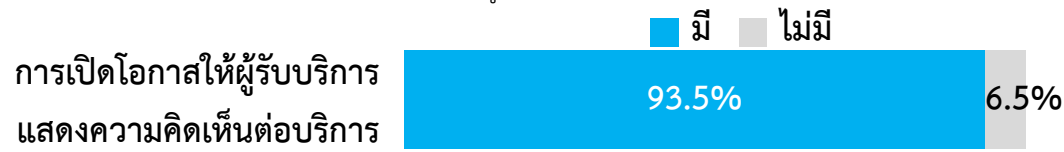
ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.4 Public Participation

การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



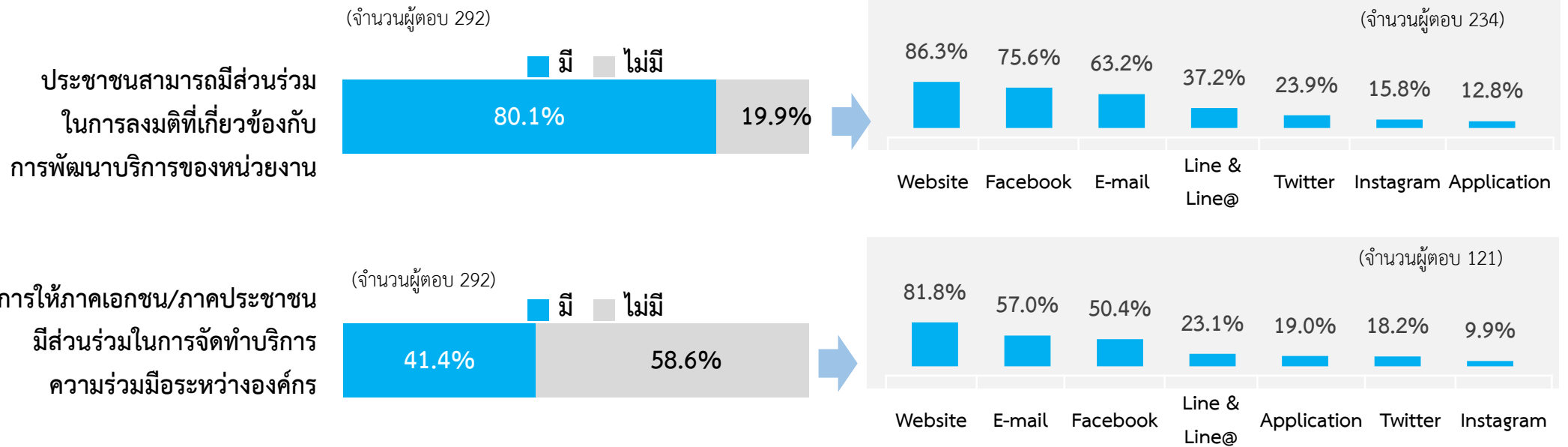
หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

3.4 Public Participation

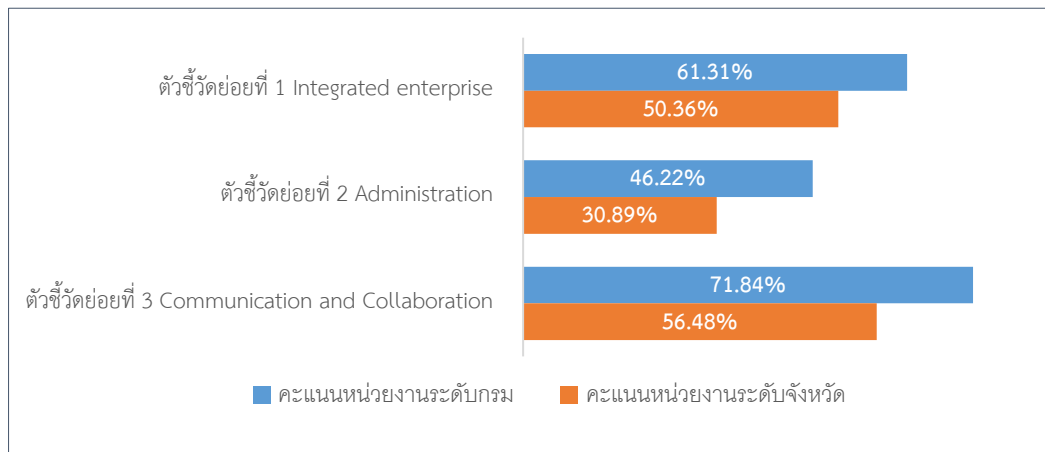
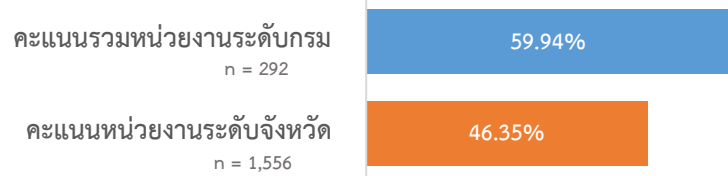
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน

หน่วยงานระดับกรม



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)



ภาพรวมคะแนน	
ระดับกรม	ระดับจังหวัด
ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด
Communication and Collaboration	Administration

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Integrated enterprise

- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีมีการใช้ระบบกลางหรือเชื่อมโยงระบบของตนเองกับระบบกลางของหน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงระบบภายในที่น้อยกว่าระดับกรม เนื่องจากโครงสร้างระบบไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ และยังขาดงบประมาณในการพัฒนา

ด้าน Administration

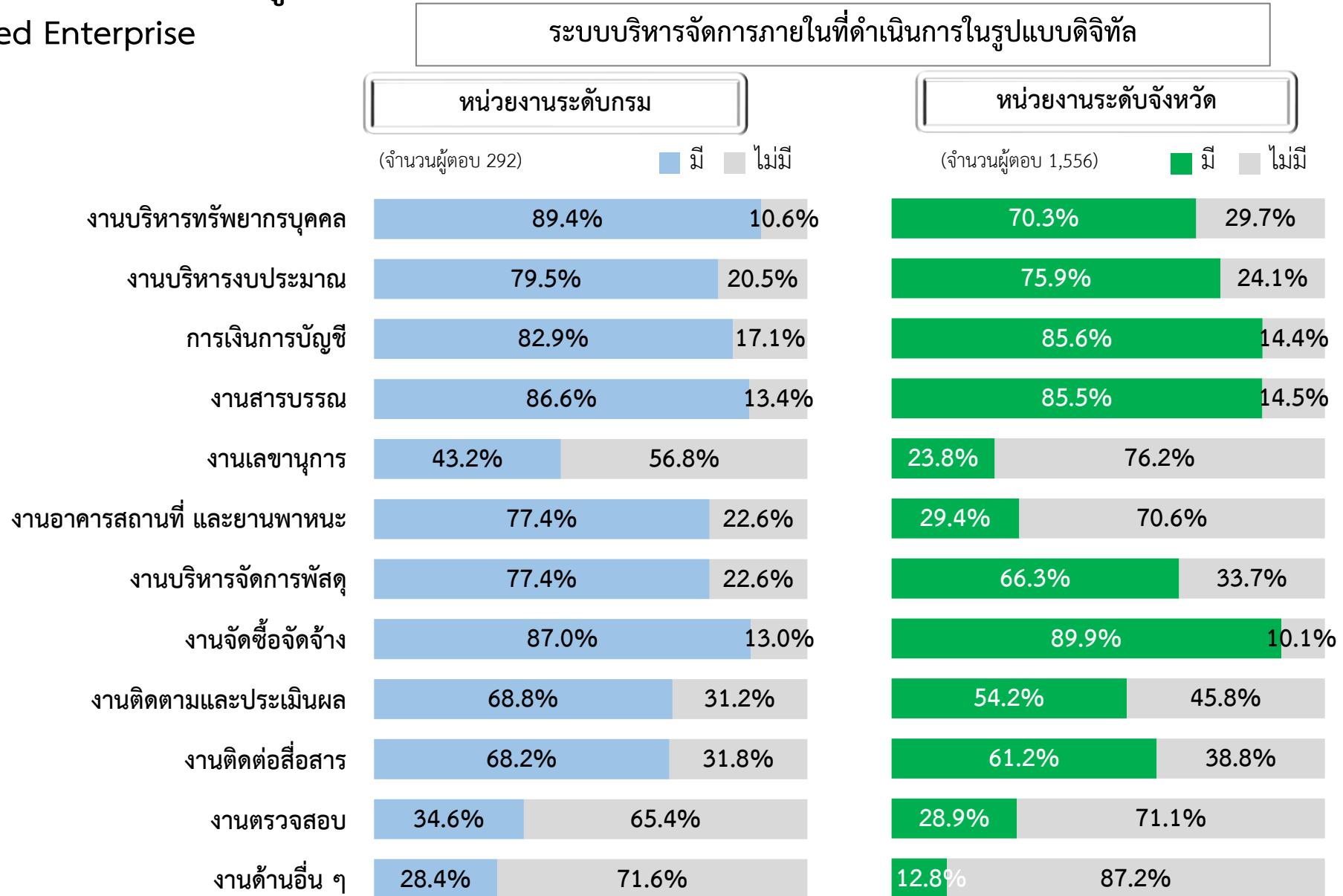
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการทบทวนกระบวนการก่อนนำเทคโนโลยี เช่น Process automation เข้ามาปรับใช้ อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการ มีสาเหตุมาจากการขาดงบประมาณ และไม่มีความมั่นใจในนโยบายส่งเสริม
- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ เนื่องจากไม่มีความมั่นใจในนโยบายที่สั่งการชัดเจนให้ยกเลิกการรับส่งเอกสารกระดาษได้
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีเทคโนโลยีรองรับการทำงานที่บ้าน

ด้าน Communication and collaboration

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในองค์กร และสามารถใช้งานช่องทางได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน
- อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานที่ไม่มีมีการใช้ช่องทางร่วมกัน มีสาเหตุหลักมาจากการไม่มีความมั่นใจในนโยบายสนับสนุนหรือขาดงบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

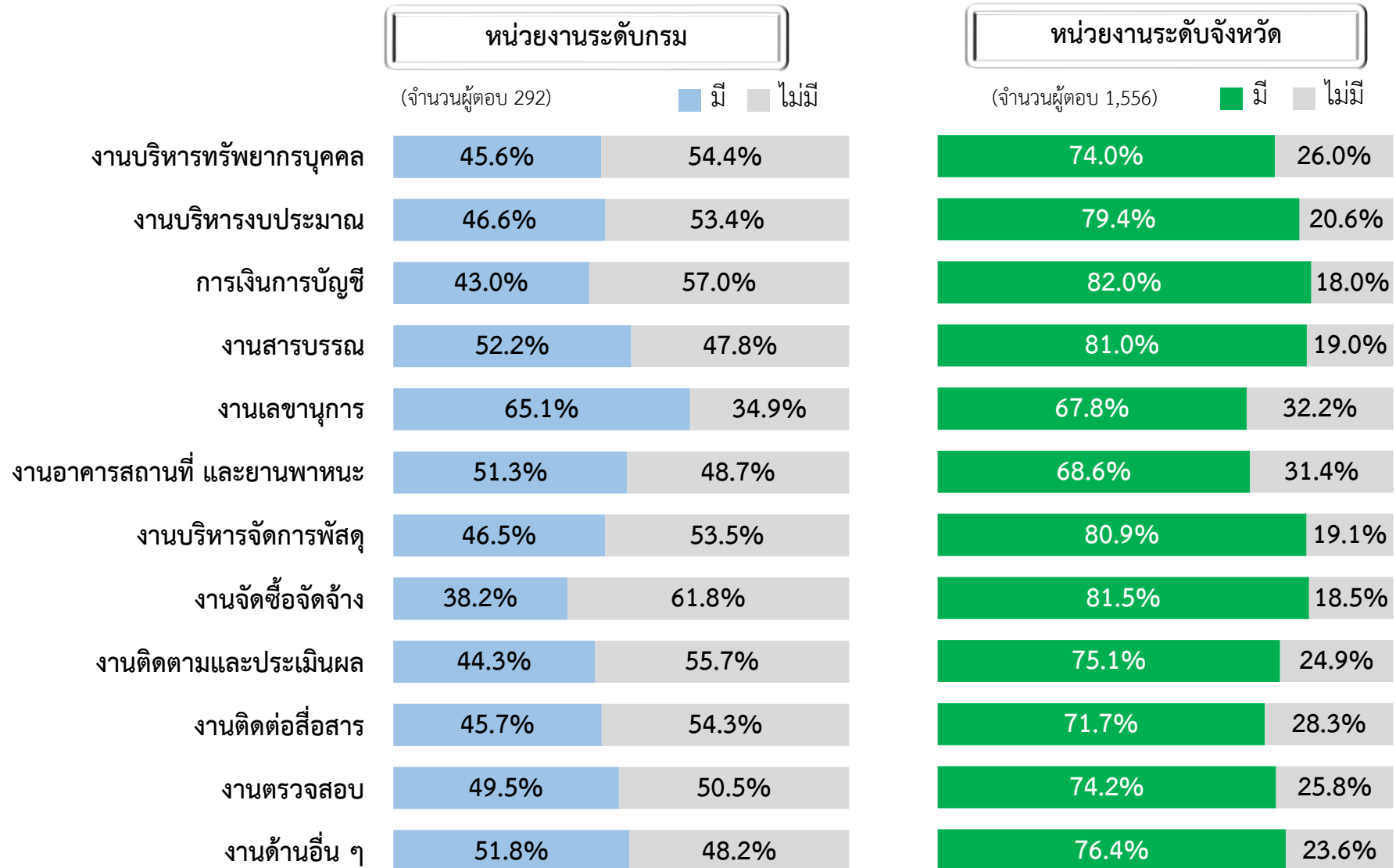
4.1 Integrated Enterprise



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.1 Integrated Enterprise

เข้าระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงานด้วยวิธี Single Sign-on



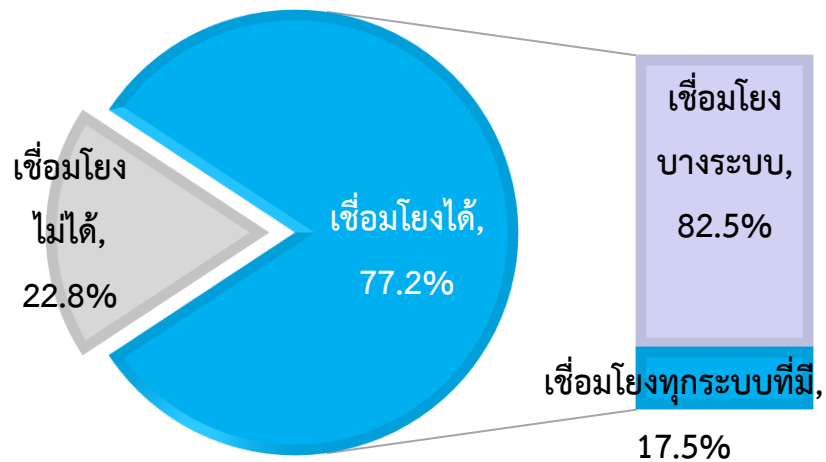
ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.1 Integrated Enterprise

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน

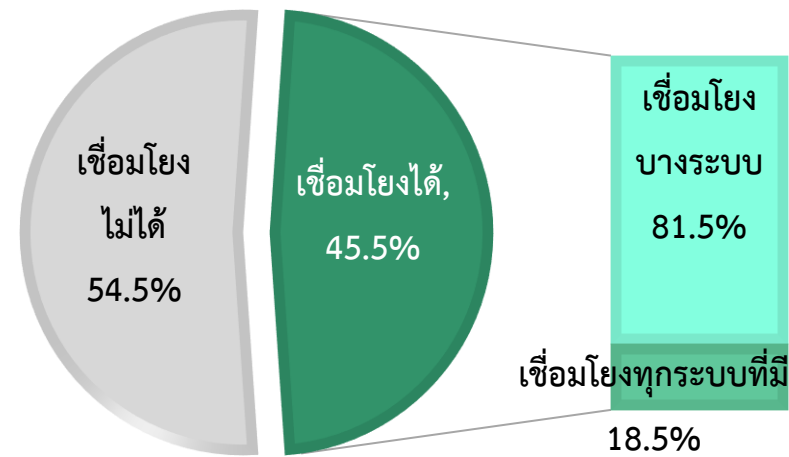
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 281)



หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,511)



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.1 Integrated Enterprise

ความจำเป็นในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลของกับหน่วยงานภายนอก

ความจำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงข้อมูล
ในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก

การดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก

ยังไม่มีดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

มีการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นแล้ว

มีการดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ

มีความต้องการที่จะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในอนาคต

การดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ

ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center)

ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX)

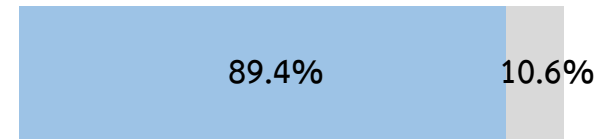
ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center: DXC)

อื่น ๆ

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

■ มีความจำเป็น ■ ไม่มีความจำเป็น



14.9%

55.2%

63.2%

52.1%

(จำนวนผู้ตอบ 261)

(จำนวนผู้ตอบ 165)

86.7%

41.8%

13.3%

16.4%

หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.2 Administration

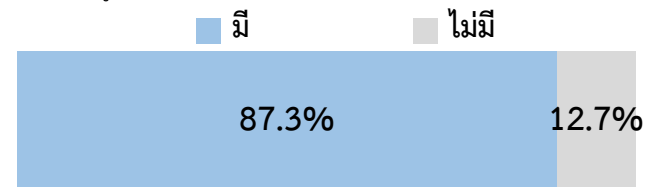
การบริหารจัดการเทคโนโลยีรองรับการทำงานภายในหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานระดับกรม

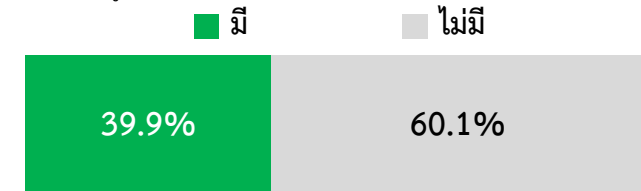
หน่วยงานระดับจังหวัด

การมีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากที่บ้าน

(จำนวนผู้ตอบ 292)

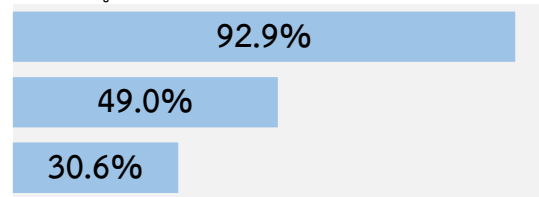


(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

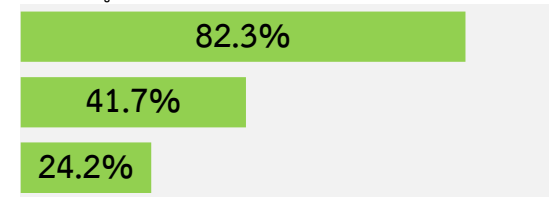


มีการทำงานจากที่บ้าน

(จำนวนผู้ตอบ 255)



(จำนวนผู้ตอบ 621)

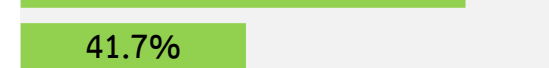


มีการทำงานผ่านช่องทาง/ระบบ

(จำนวนผู้ตอบ 255)

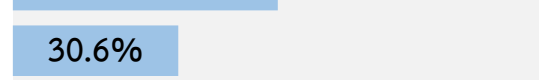


(จำนวนผู้ตอบ 621)

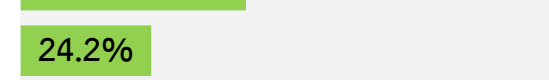


มีการรายงานตัวเริ่มทำงาน และเลิกงาน (Check-in/Check-out)

(จำนวนผู้ตอบ 255)



(จำนวนผู้ตอบ 621)



มีการอัปเดตสถานะความคืบหน้าของงานในระหว่างวัน (Check-up)

(จำนวนผู้ตอบ 255)



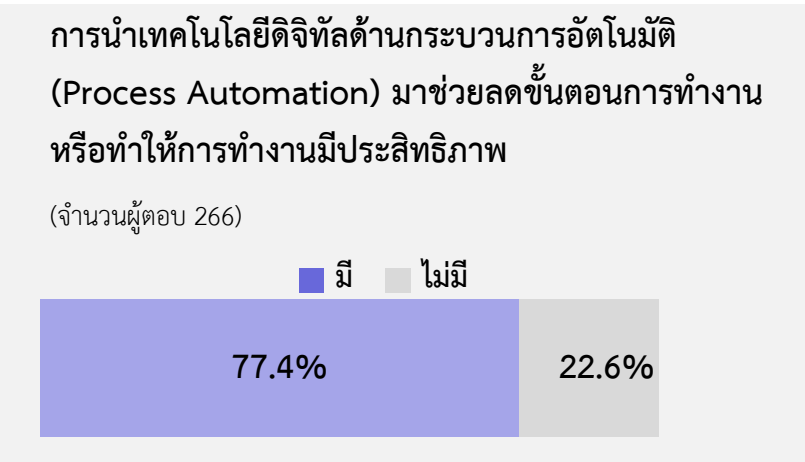
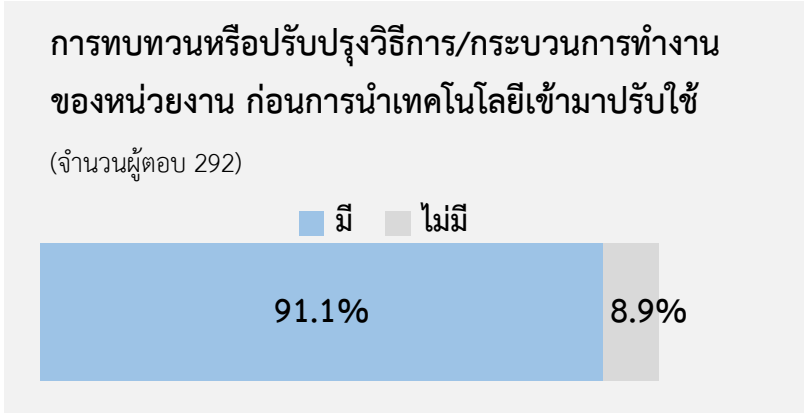
(จำนวนผู้ตอบ 621)



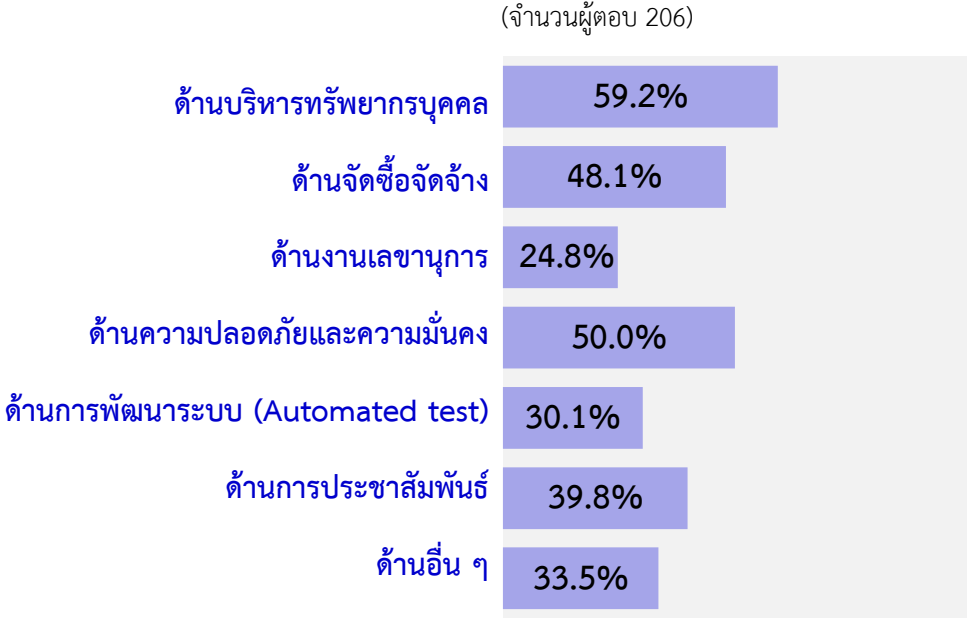
ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.2 Administration

งานด้านที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) ที่มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน หรือทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ



หน่วยงานระดับกรม



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.2 Administration

การใช้เอกสารในการติดต่อกับหน่วยราชการอื่น ๆ

รูปแบบของการส่งเอกสารติดต่อกับหน่วยราชการ
กับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการ

หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 292)

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

1. รูปแบบเอกสารส่งทางไปรษณีย์/โทรสาร/พนักงานส่งเอกสาร

90.1%

92.3%

2. รูปแบบดิจิทัล

95.2%

97.0%

2.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

98.9%

95.6%

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)

36.0%

67.1%

ความจำเป็นต้องรับ/ส่งเอกสารราชการ
แบบกระดาษควบคู่ไปกับแบบดิจิทัล ยกเว้น
กรณีเรื่องสำคัญ



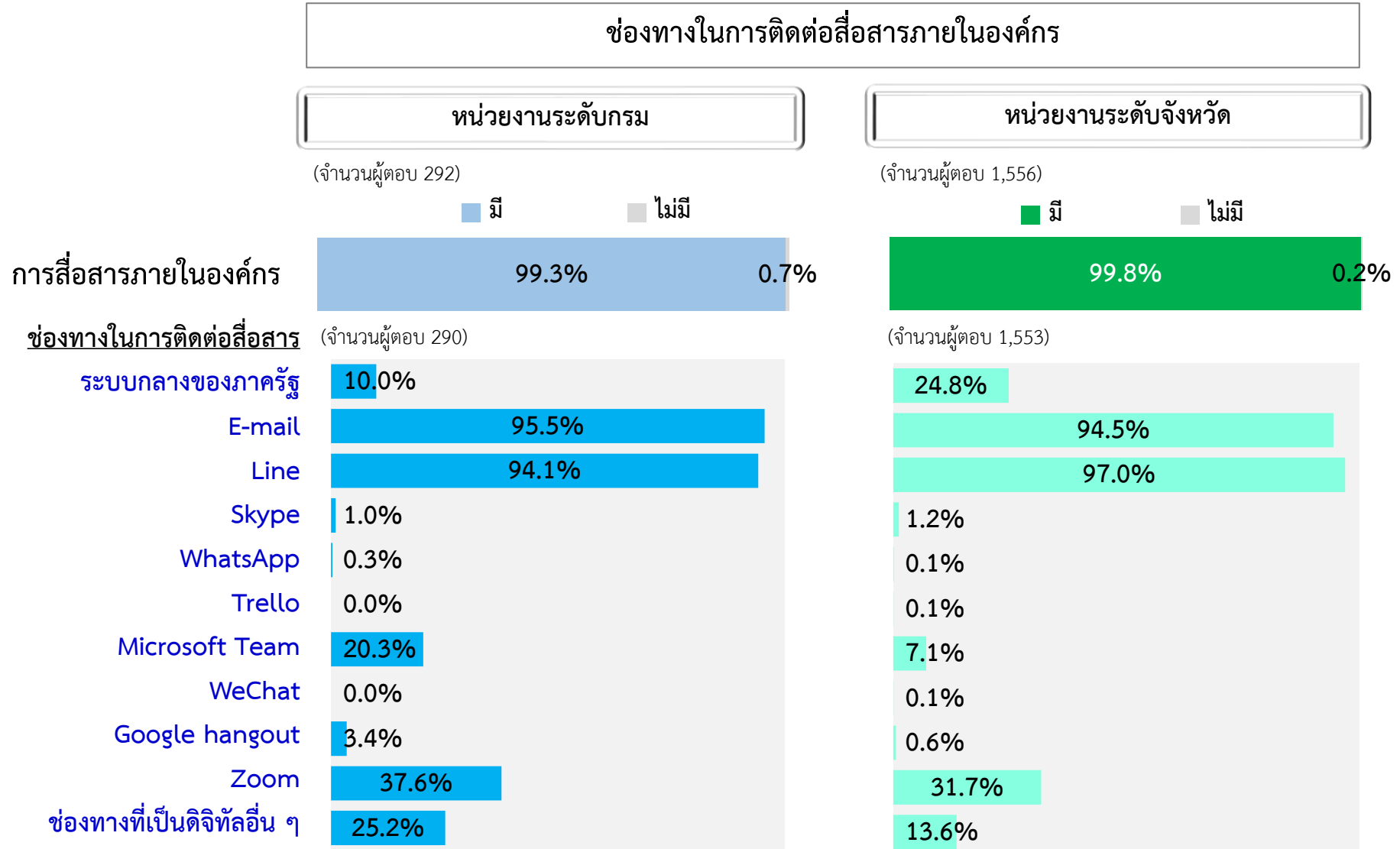
(จำนวนผู้ตอบ 292)



(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

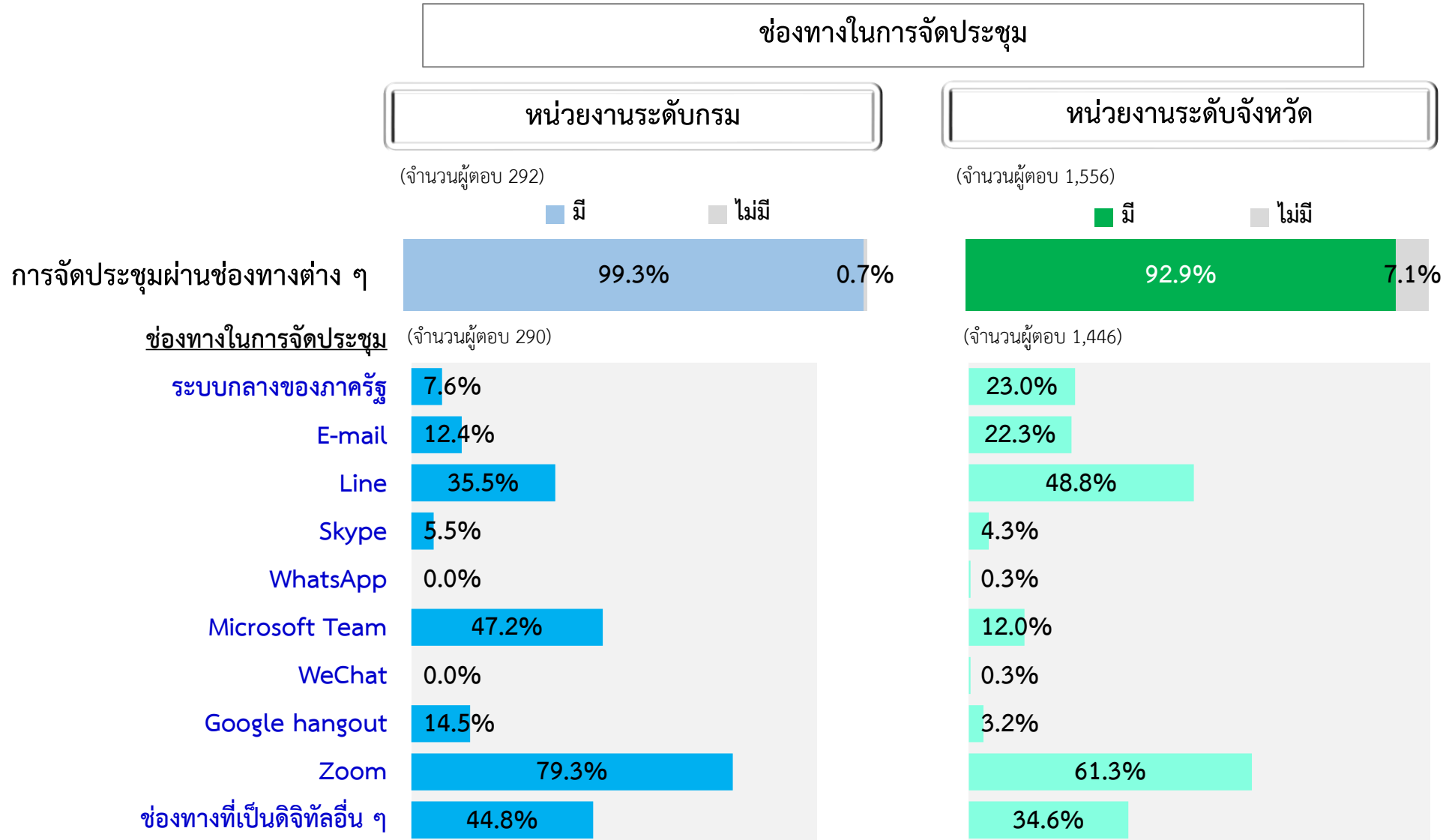
ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration

แพลตฟอร์มในการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ภายในองค์กร

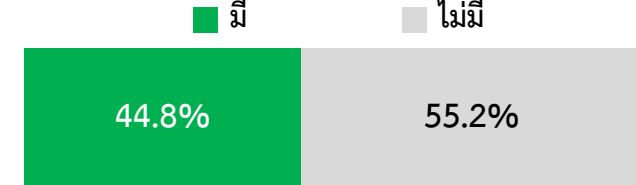
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



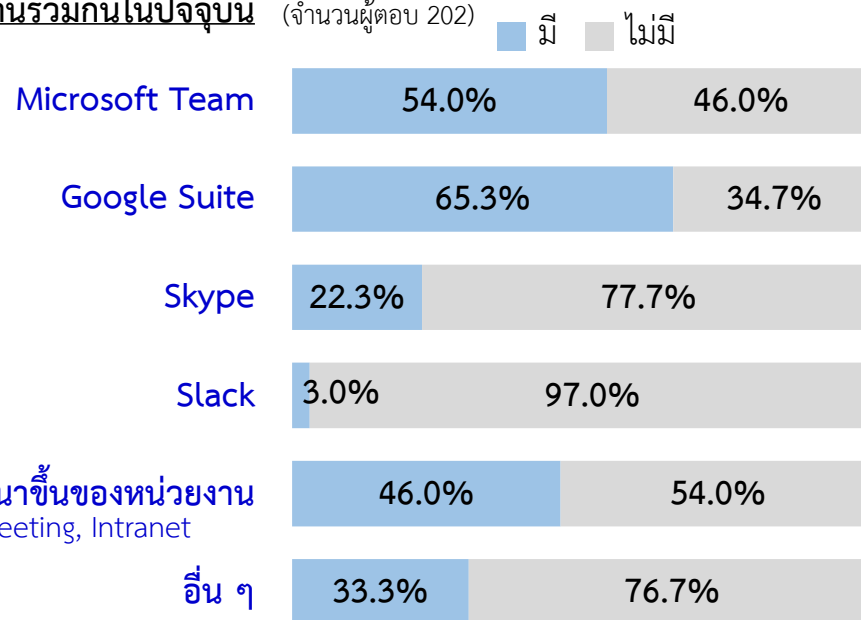
หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

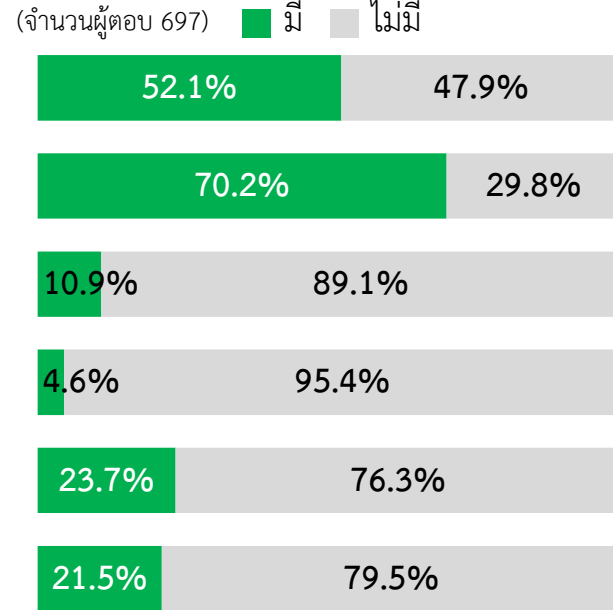


แพลตฟอร์มที่ใช้ในการทำงานร่วมกันในปัจจุบัน

(จำนวนผู้ตอบ 202)



(จำนวนผู้ตอบ 697)



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration

รูปแบบการใช้งานของแพลตฟอร์มในการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ภายในองค์กร

หน่วยงานระดับกรม

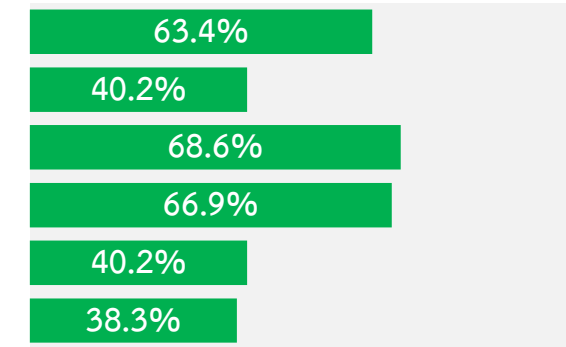
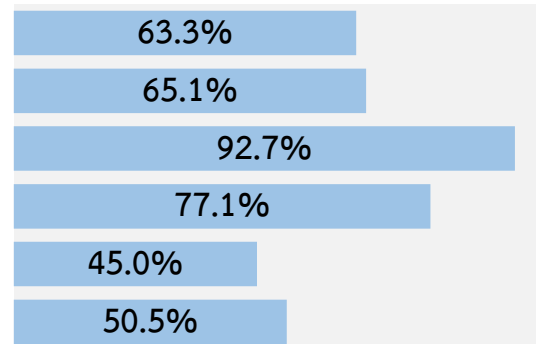
หน่วยงานระดับจังหวัด

1. Microsoft Team

(จำนวนผู้ตอบ 109)

(จำนวนผู้ตอบ 363)

- การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร (Instant message)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing)
- การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing)
- การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization)
- การใช้งานร่วมกันเพื่อแก้ไขไฟล์/เอกสาร (Real time File editing)

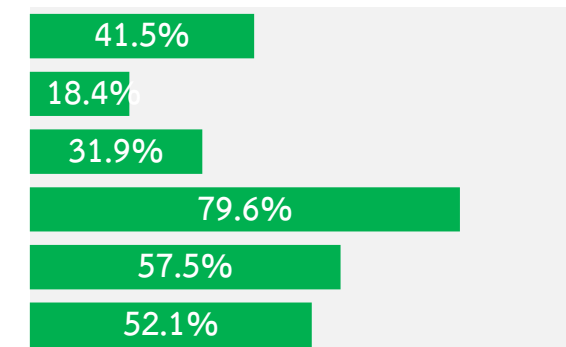
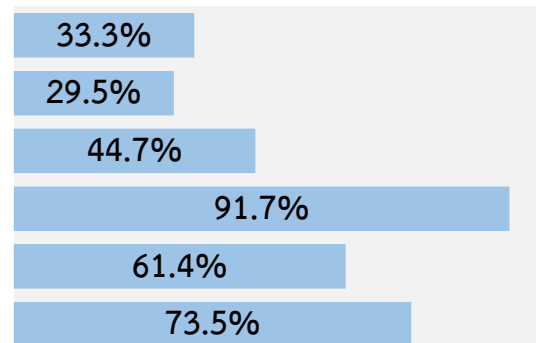


2. Google Suite (e.g. Google drive, Hangout, Meet, etc.)

(จำนวนผู้ตอบ 132)

(จำนวนผู้ตอบ 489)

- การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร (Instant message)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing)
- การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing)
- การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization)
- การใช้งานร่วมกันเพื่อแก้ไขไฟล์/เอกสาร (Real time File editing)



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration

รูปแบบการใช้งานของแพลตฟอร์มในการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ภายในองค์กร

หน่วยงานระดับกรม

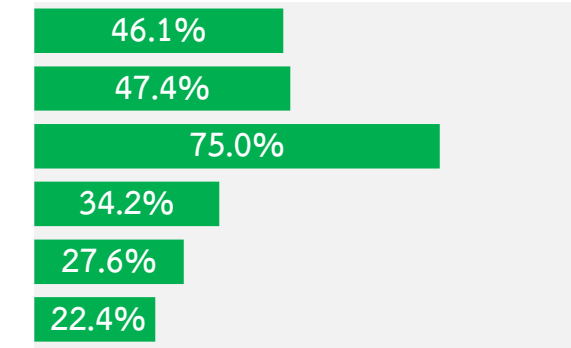
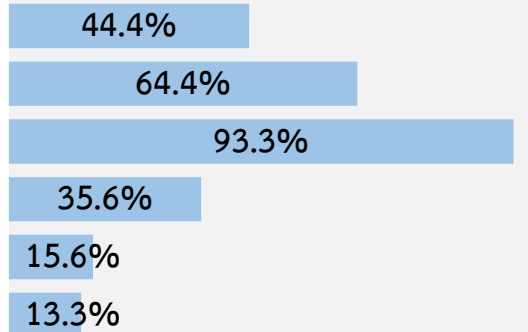
หน่วยงานระดับจังหวัด

3. Skype

(จำนวนผู้ตอบ 45)

(จำนวนผู้ตอบ 76)

- การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร (Instant message)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing)
- การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing)
- การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization)
- การใช้งานร่วมกันเพื่อแก้ไขไฟล์/เอกสาร (Real time File editing)

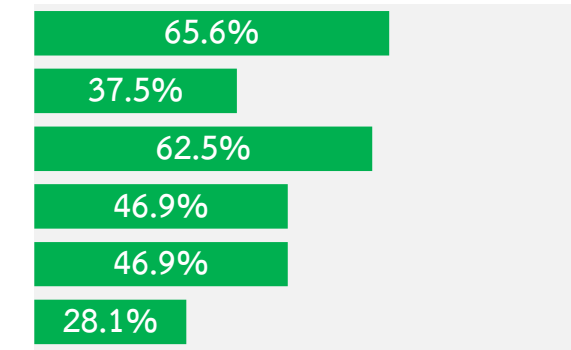
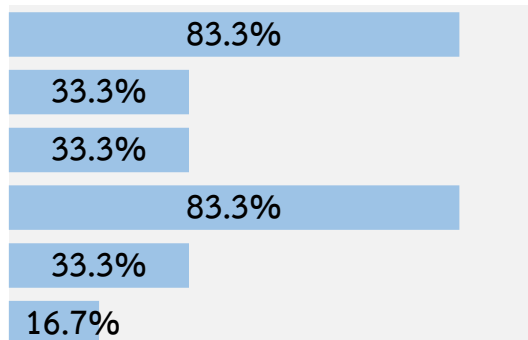


4. Slack

(จำนวนผู้ตอบ 6)

(จำนวนผู้ตอบ 32)

- การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร (Instant message)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing)
- การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing)
- การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization)
- การใช้งานร่วมกันเพื่อแก้ไขไฟล์/เอกสาร (Real time File editing)



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration

รูปแบบการใช้งานของแพลตฟอร์มในการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ภายในองค์กร

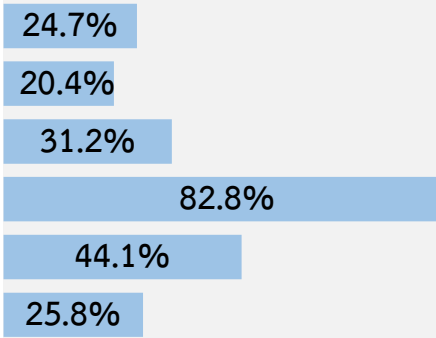
5. แพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นของหน่วยงาน

เช่น Teleconference, e-meeting, Intranet

- การส่งข้อความหาคนภายในองค์กร (Instant message)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านเสียง (Voice-conferencing)
- การติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing)
- การแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing)
- การอัปเดตข้อมูลของไฟล์ (File synchronization)
- การใช้งานร่วมกันเพื่อแก้ไขไฟล์/เอกสาร (Real time File editing)

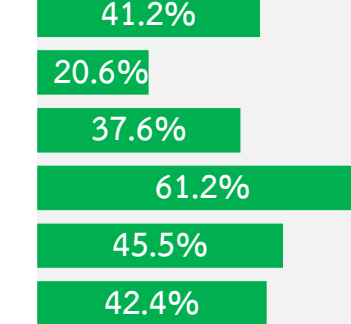
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 93)

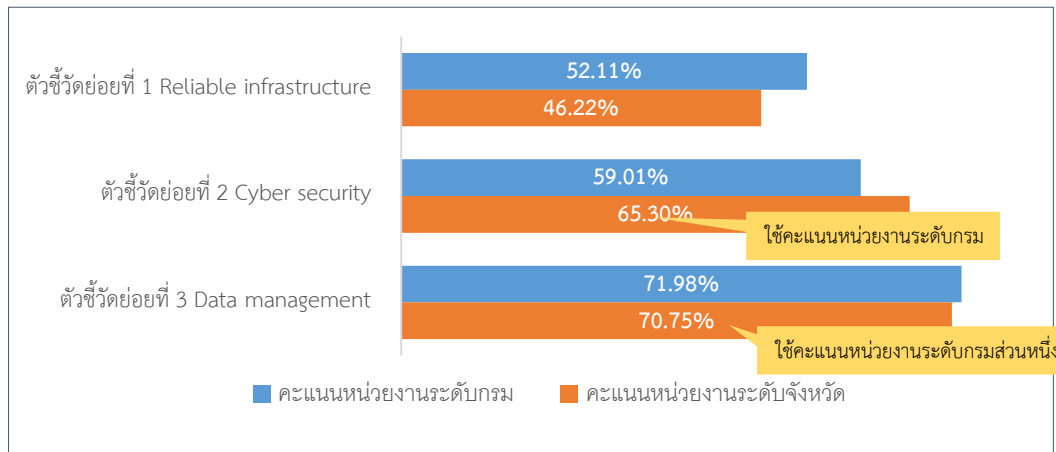
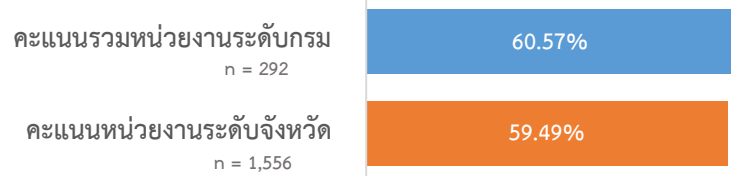


หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 165)



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)



ภาพรวมคะแนน	
ระดับกรม	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด
ระดับจังหวัด	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด
	Data management
	Reliable infrastructure

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Reliable infrastructure

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งขัดกับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานทั้งสองระดับซึ่งมุ่งเน้นในด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ ยังไม่มีการใช้โครงสร้างส่วนกลางของภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน

ด้าน Cyber security

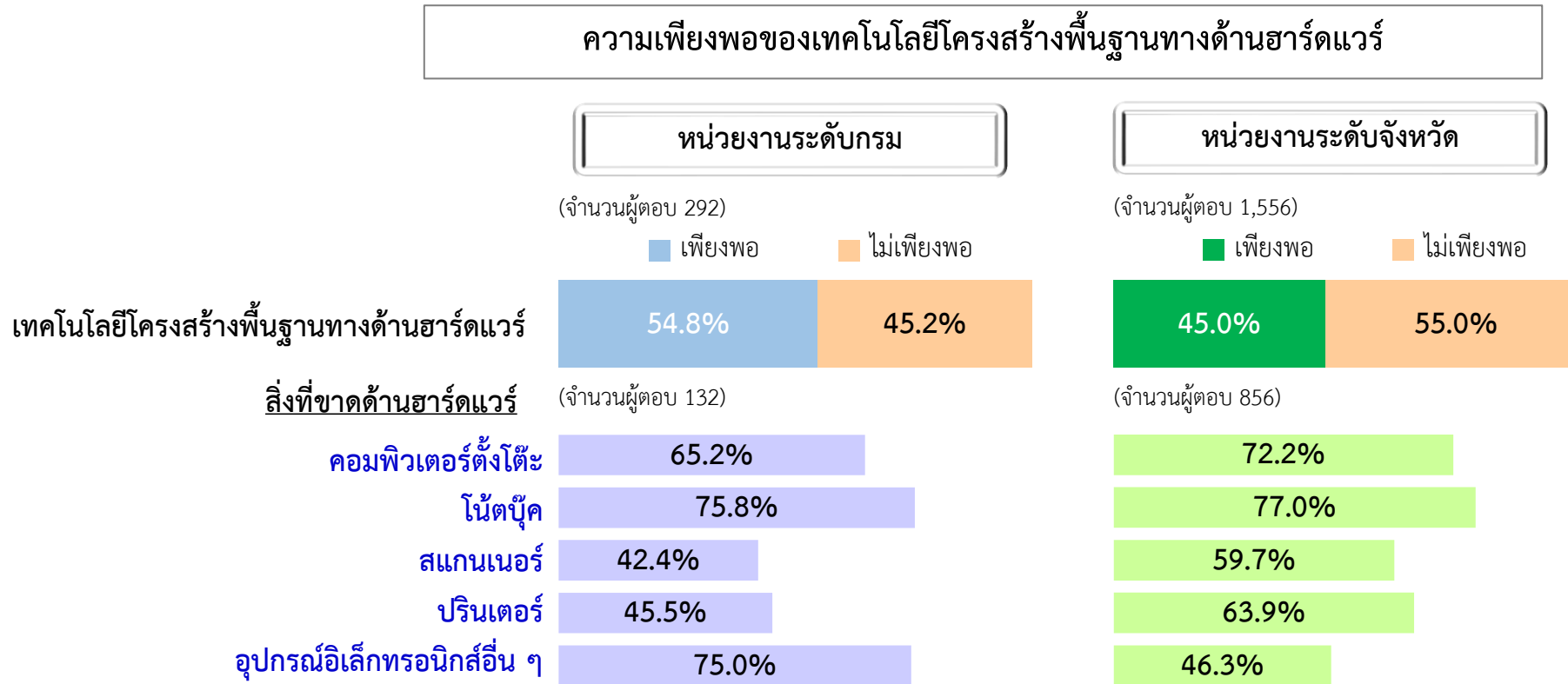
- หน่วยงานระดับกรมส่วนมากมีการดำเนินการด้านมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ในสัดส่วนที่น้อย
- มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่อนข้างมาก ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการก็ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ด้าน Data management

- หน่วยงานระดับกรมมีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่มีการอัปเดตแบบ Real time
- อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก หรือวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลในอนาคตมากขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.1 Reliable Infrastructure



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.1 Reliable Infrastructure

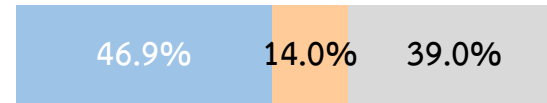
ความเพียงพอของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านซอฟต์แวร์

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

- เพียงพอ และทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานจริง
- เพียงพอ แต่ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งานจริง
- ไม่เพียงพอ (จำนวนผู้ตอบ 292)

เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านซอฟต์แวร์
สิ่งที่ขาดด้านซอฟต์แวร์



(จำนวนผู้ตอบ 114)

Microsoft Office

80.7%

Antivirus

45.6%

TeamViewer

29.8%

ซอฟต์แวร์อื่น ๆ

49.1%

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

- เพียงพอ และทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานจริง
- เพียงพอ แต่ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งานจริง
- ไม่เพียงพอ (จำนวนผู้ตอบ 1,556)



(จำนวนผู้ตอบ 335)

78.8%

79.1%

41.8%

20.3%

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.1 Reliable Infrastructure

ความเพียงพอของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์ค

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

■ เพียงพอ ■ ไม่เพียงพอ

60.3%

39.7%

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

■ เพียงพอ ■ ไม่เพียงพอ

62.0%

38.0%

มีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์ค

สิ่งที่ขาดด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์ค

(จำนวนผู้ตอบ 116)

(จำนวนผู้ตอบ 591)

Server 71.6%

54.3%

Wi-Fi 55.2%

73.6%

Router 27.6%

51.9%

Switch 51.7%

41.1%

Access point 69.8%

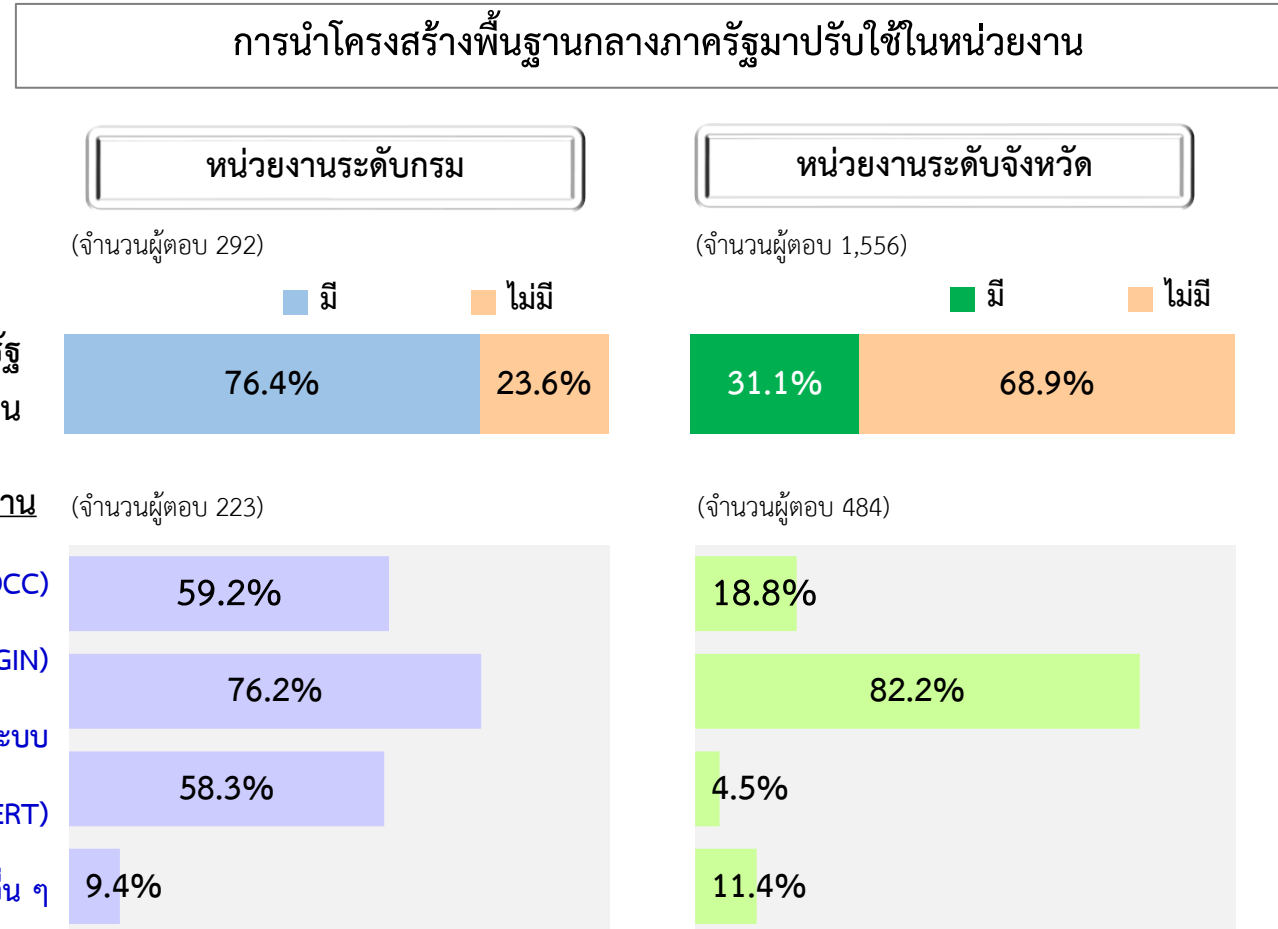
53.1%

อื่น ๆ 29.3%

6.4%

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.1 Reliable Infrastructure



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber Security

มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

■ มี ■ ไม่มี

การรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality)

87.7%

12.3%

มีการเข้ารหัสข้อมูลก่อนส่ง (Encryption)

38.3%

มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล (Access control)

77.7%

มีการยืนยันตัวตนโดยใช้รหัสผ่าน (Authentication)

92.6%

มีการยืนยันตัวตนผ่านสองขั้นตอน (Two-Factor Authentication)

23.0%

มีการรองรับ SSL บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Secure Sockets Layer)

69.9%

อื่น ๆ

3.5%

(จำนวนผู้ตอบ 256)

(จำนวนผู้ตอบ 237)

วิธีการยืนยันตัวตนโดยใช้รหัสผ่าน (Authentication)

Username/Password

99.6%

บัตรประจำตัวประชาชน (ID card)

25.3%

Smart Card ของหน่วยงาน

16.5%

Biometric Security (ลายนิ้วมือ, ม่านตา, เสียง)

24.5%

หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber Security

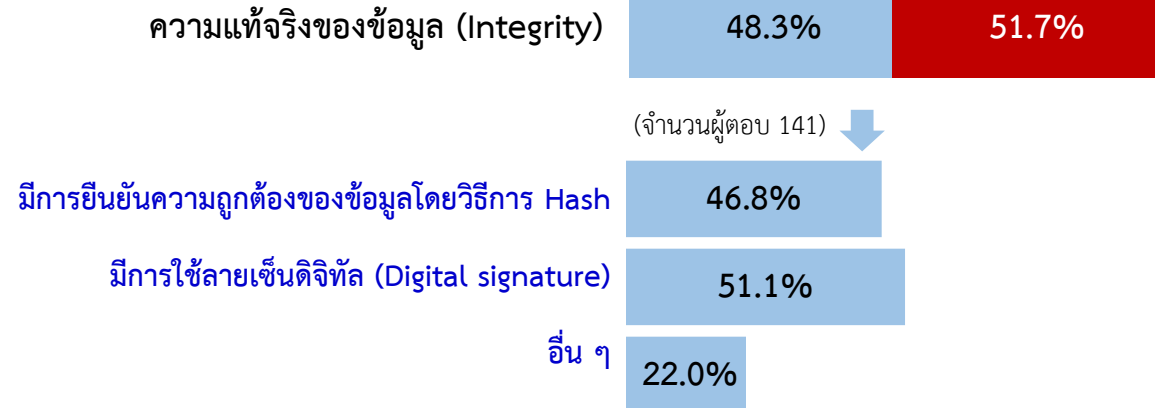
มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

■ มี

■ ไม่มี

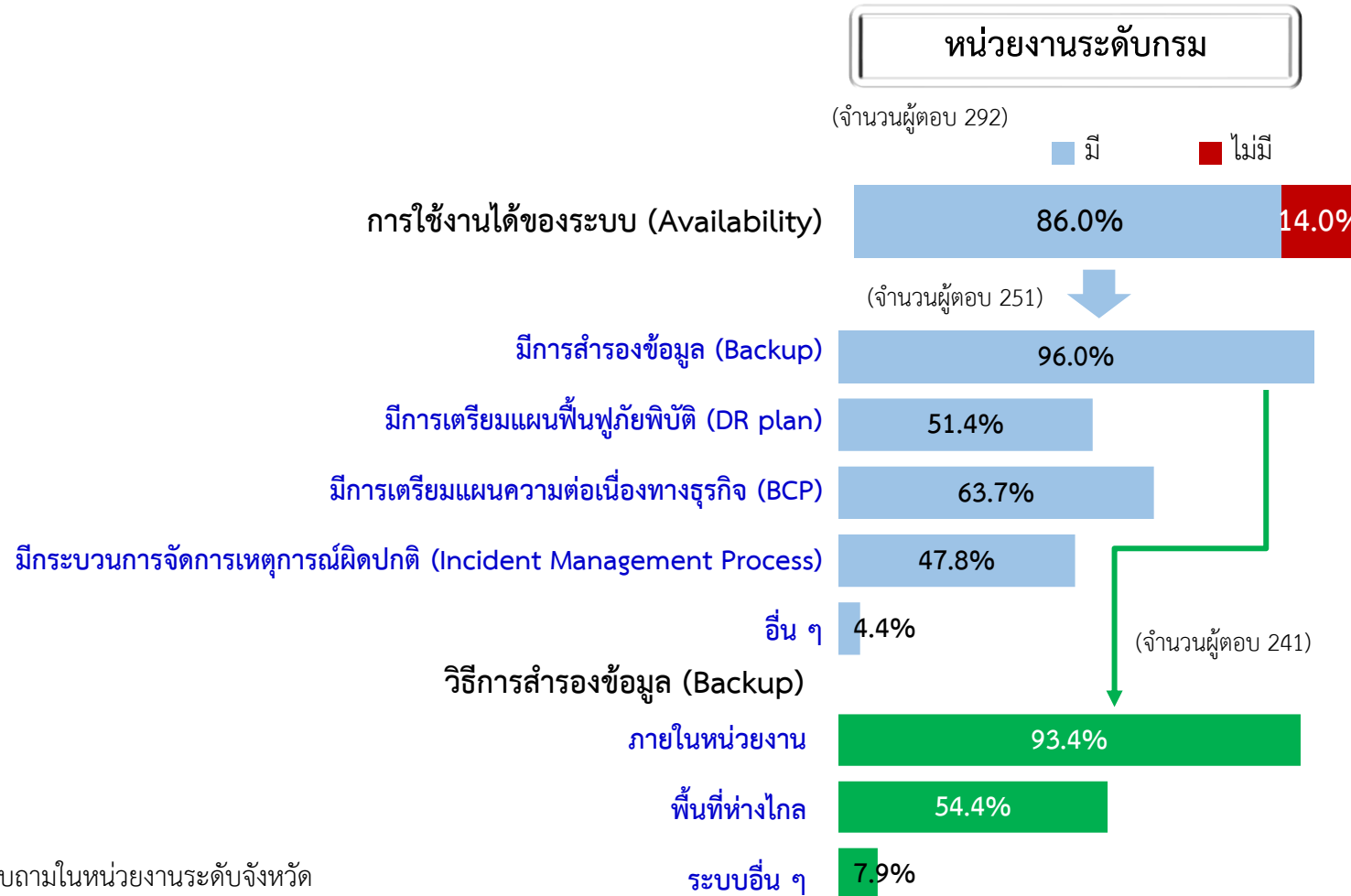


หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber Security

มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการใช้งานได้ของระบบ (Availability)



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber Security

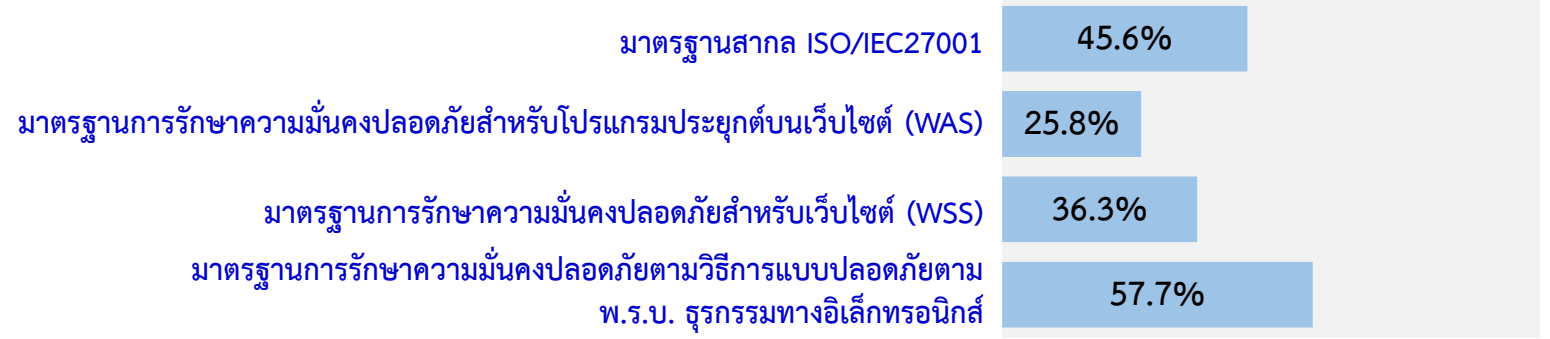
การดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



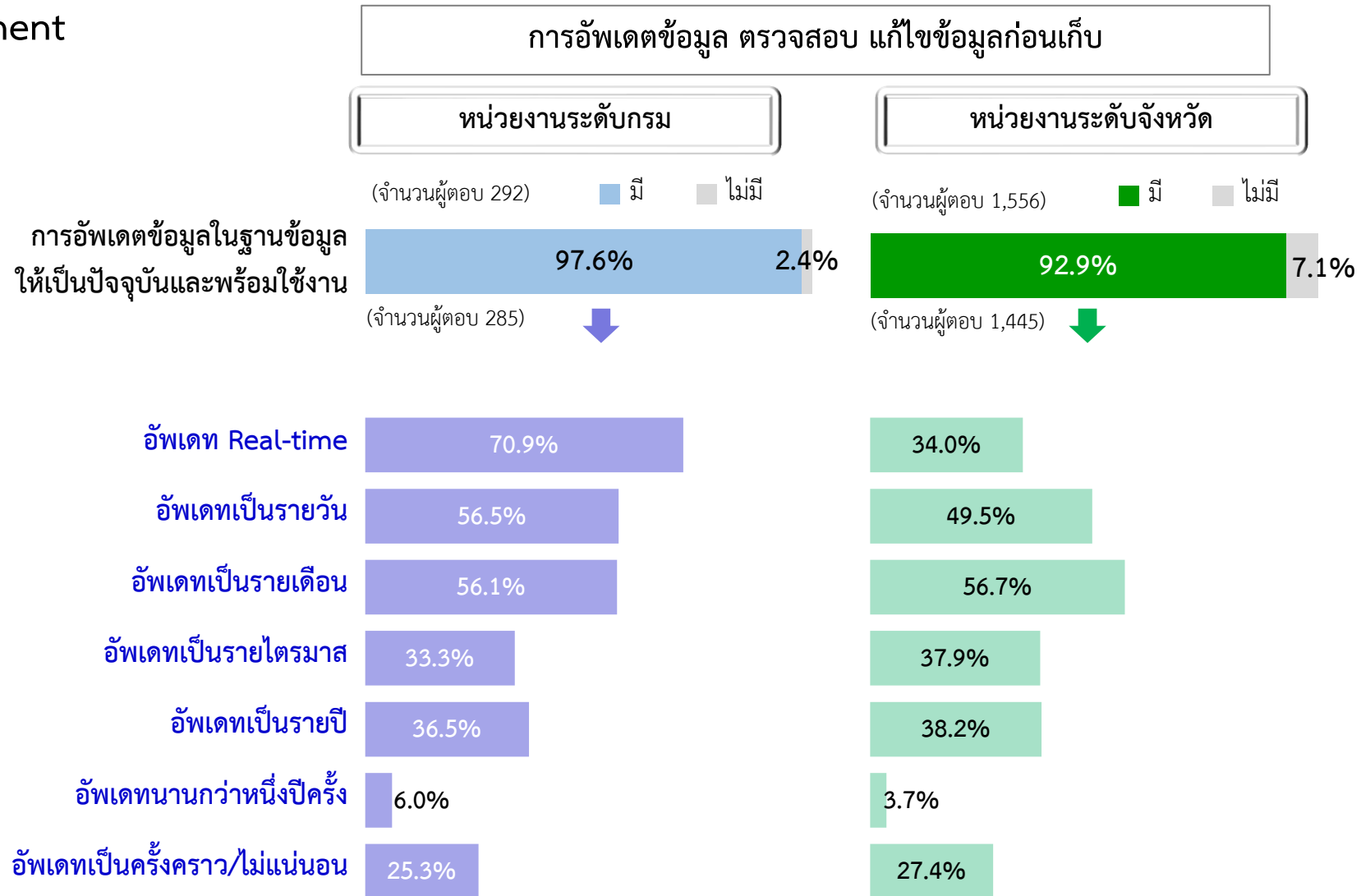
มาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ใช้ (จำนวนผู้ตอบ 182)



หมายเหตุ : ไม่มีการสอบถามในหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.3 Data Management

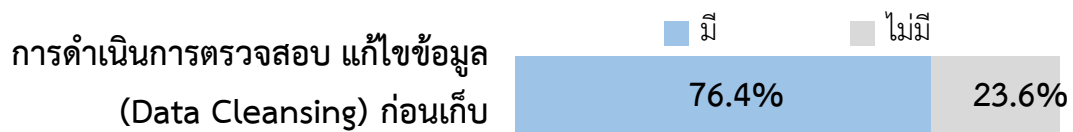


ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.3 Data Management

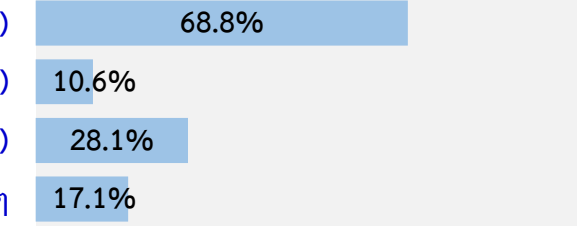
หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



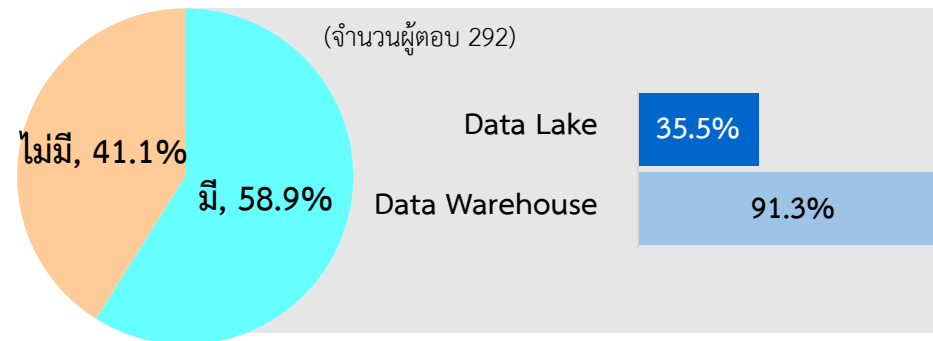
การเข้ารหัส/ถอดรหัส (Encryption/Decryption)

(จำนวนผู้ตอบ 199)

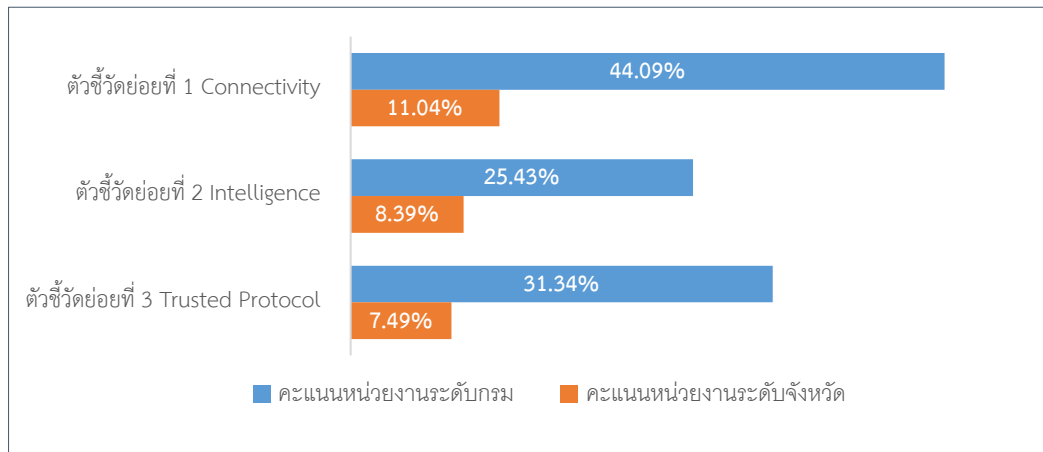
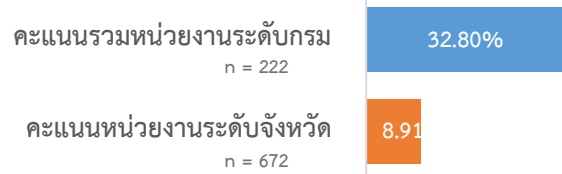


การจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake

(จำนวนผู้ตอบ 292)



ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)



ภาพรวมคะแนน	
	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด
ระดับกรม	Connectivity
ระดับจังหวัด	
	ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด
ระดับกรม	Trusted Protocol
ระดับจังหวัด	

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

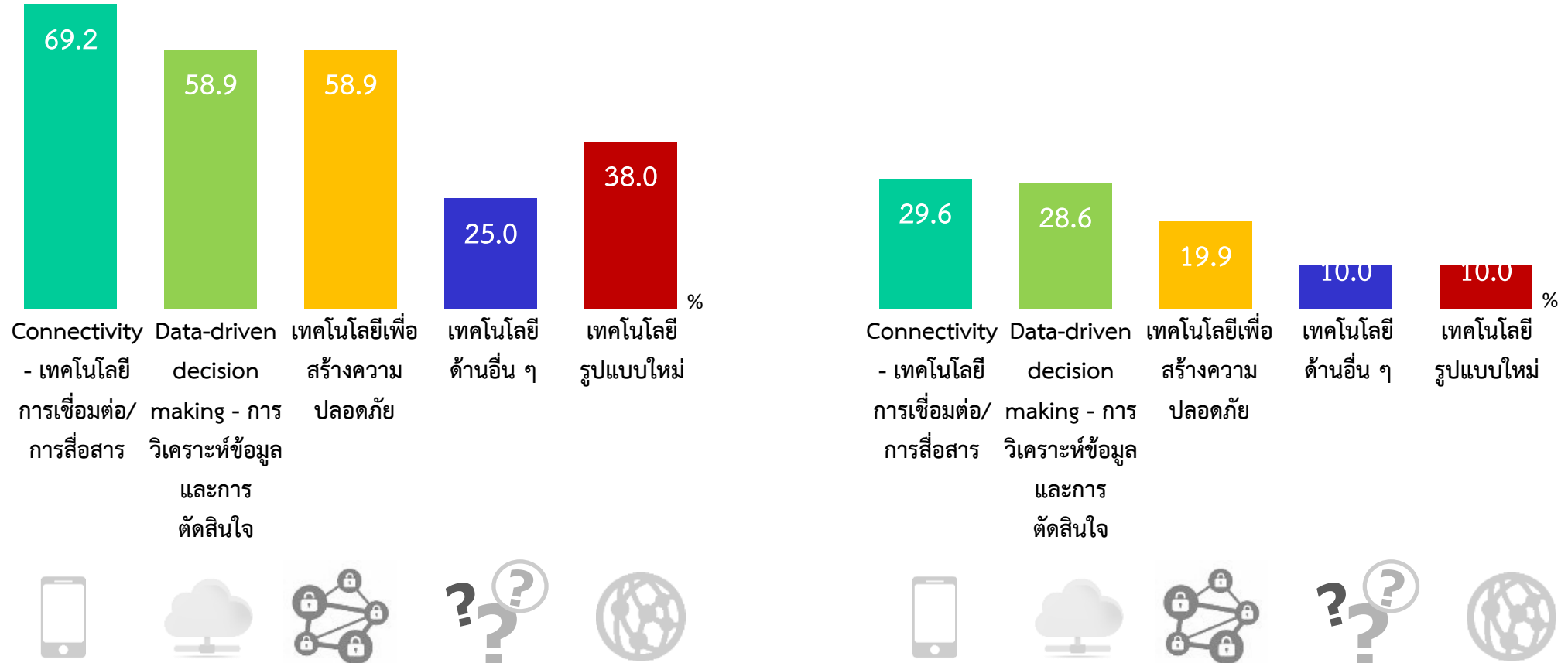
- หน่วยงานส่วนใหญ่ได้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 6 น้อยที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัด ที่ให้ความสำคัญกับการค้นคว้าวิจัยเพื่อนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาปรับใช้น้อยที่สุดในหัวข้อทั้งหมด
- เมื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในแต่ละด้าน จะพบว่าส่วนใหญ่เป็นการใช้เทคโนโลยีในขั้นพื้นฐาน และยังไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระดับสูง เช่น การเชื่อมต่อ API, การใช้ IoT, การวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมเชิงสถิติ เป็นต้น

ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

การปรับใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานระดับกรม (292 หน่วยงาน)

หน่วยงานระดับจังหวัด (1,556 หน่วยงาน)



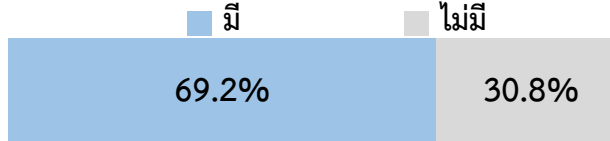
ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้าง
เชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity)



(จำนวนผู้ตอบ 202)

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

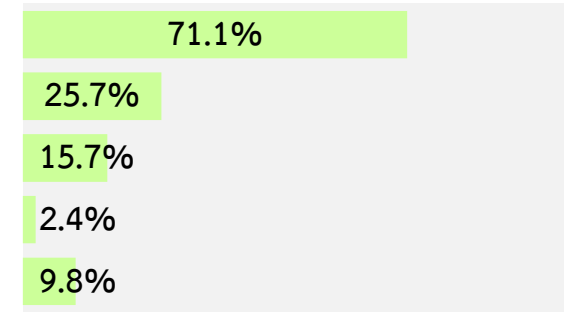
■ มี ■ ไม่มี



(จำนวนผู้ตอบ 460)

- เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อสื่อสาร 69.3%
- เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ API ในการเชื่อมต่อและการสื่อสาร 40.1%
- เทคโนโลยีอื่น ๆ ควบคู่กับเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์เพื่อยกระดับ
ประสบการณ์การใช้งานบนช่องทางดิจิทัล 58.9%
- เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ IoT ในการเชื่อมต่อและการสื่อสาร 14.4%
- อื่น ๆ 3.0%

(จำนวนผู้ตอบ 292)



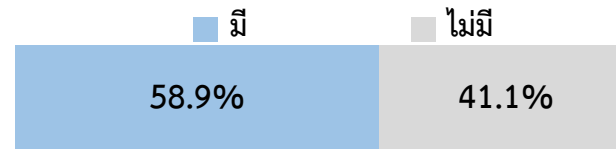
(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 292)



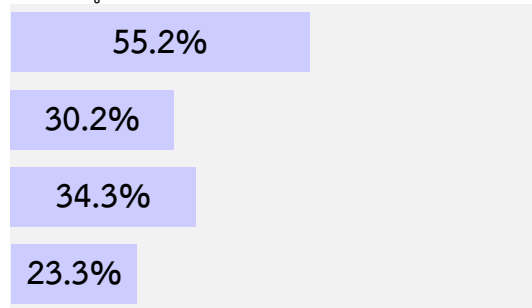
หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

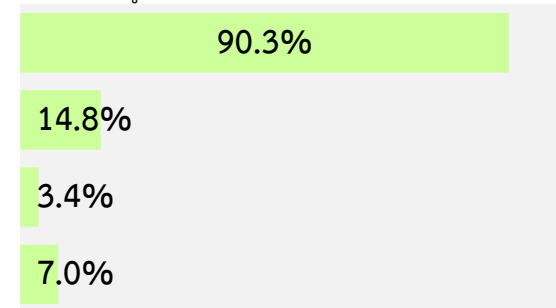


การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making)

(จำนวนผู้ตอบ 172)



(จำนวนผู้ตอบ 445)



ใช้โปรแกรมพื้นฐานทั่วไป

ใช้โปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติโดยเฉพาะ และรองรับ

ข้อมูลในปริมาณที่มากกว่าโปรแกรมพื้นฐาน

การเขียนโปรแกรมเพื่อทำการวิเคราะห์ ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น หรือโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติบางกรณี

อื่น ๆ

ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำงานต่าง ๆ

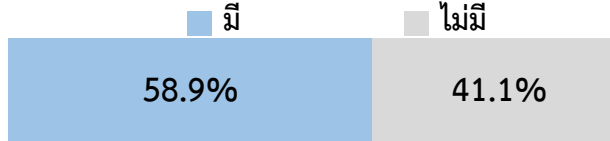
หน่วยงานระดับกรม

หน่วยงานระดับจังหวัด

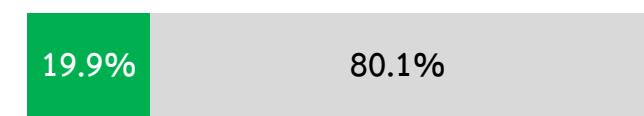
(จำนวนผู้ตอบ 292)

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย
และความน่าเชื่อถือในการทำงานต่าง ๆ



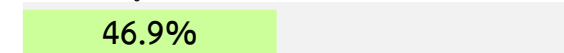
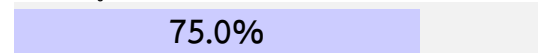
■ มี ■ ไม่มี



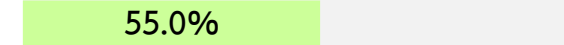
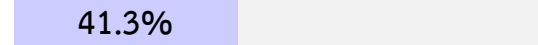
(จำนวนผู้ตอบ 172)

(จำนวนผู้ตอบ 309)

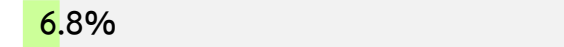
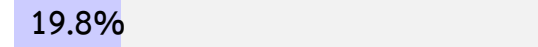
ใช้ Security control รูปแบบต่าง ๆ



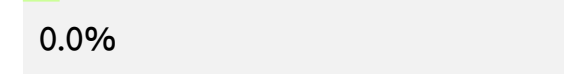
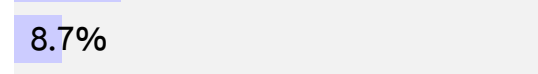
การใส่ Password ให้กับไฟล์เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล



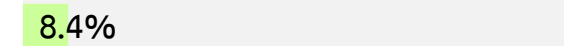
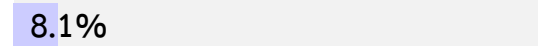
การใช้ระบบการดูแลความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ (Security Platform)



การเข้ารหัส และอัปเดตข้อมูลแบบแยกศูนย์ (Decentralized) บนเครือข่ายแบบ
ภายในองค์กร



อื่น ๆ



(จำนวนผู้ตอบ 292)

(จำนวนผู้ตอบ 1,556)



ข้อเสนอแนะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



ข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจจะแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อตามตัวชี้วัดในกรอบการสำรวจ



Policies and Practices



Digital Capability



Public Service



Smart Back Office



Secure and
Efficient Infrastructure



Digital Technological
Practices

ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Policies and Practices (1/3)



สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่จำเป็นกับหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี และมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้าน Data policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเบื้องต้นทั้งในด้าน Data governance และด้าน Open government data แต่ยังคงขาดการดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือรักษามาตรฐานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น
- หน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูล มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, CSV แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ เช่น ไฟล์ RDF

ด้าน Legal & regulatory mechanism

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ยังไม่มีมาตรการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

ด้าน Budget allocation

- หน่วยงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ จึงทำให้ขาดงบในการพัฒนาระบบหรือนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่อาจทำให้หน่วยงานผลักดันโครงการไม่สำเร็จ
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้สำหรับเทคโนโลยีและดิจิทัล ซึ่ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนงานด้านดิจิทัลของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานที่จัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลร้อยละ 54.1 โดยมุ่งเน้นประเด็นดังต่อไปนี้

- การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาบริการดิจิทัลตามความต้องการของประชาชน โดยมีหน่วยงานมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าวร้อยละ 71.4
- การพัฒนา หรือเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีหน่วยงานมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าวร้อยละ 61.3
- การพัฒนาหรือเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อยกระดับการบริหารงานภายในภาครัฐ โดยมีหน่วยงานมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าวร้อยละ 72.9
- การสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยมีหน่วยงานมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าวร้อยละ 61.7

2. เร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลไปใช้ของหน่วยงานภาครัฐถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย เนื่องจากในผลสำรวจพบว่าหน่วยงานในปัจจุบันมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในทุก ๆ ส่วนต่ำกว่าร้อยละ 18



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Policies and Practices (2/3)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่จำเป็นกับหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี และมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้าน Data policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเบื้องต้นทั้งในด้าน Data governance และด้าน Open government data แต่ยังคงขาดการดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือรักษามาตรฐานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น
- หน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูล มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, CSV แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ เช่น ไฟล์ RDF

ด้าน Legal & regulatory mechanism

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ยังไม่มีการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

ด้าน Budget allocation

- หน่วยงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการจัดสรรงบเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ จึงทำให้ขาดงบในการพัฒนาระบบหรือนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่อาจทำให้หน่วยงานผลักดันโครงการไม่สำเร็จ
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้สำหรับเทคโนโลยีและดิจิทัล ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

3. ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางเดียวเนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ร้อยละ 45.8 จากหน่วยงานทั้งหมดที่มีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งควรสนับสนุนให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานต่อได้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมภาคประชาชน และภาคธุรกิจนำข้อมูลไปต่อยอดนวัตกรรมได้ ได้แก่ .CSV, .ODS, .XML, .JSON, .KML, .SHP, .KMZ ร้อยละ 62 และไฟล์ RDF (URIs) กับ RDF (Linked Data) ร้อยละ 6.6 และร้อยละ 9.6 ตามลำดับ
4. ส่งเสริมและกระตุ้นให้หน่วยงานดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ให้เสร็จเรียบร้อย เนื่องจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าร้อยละ 34.6 ทราบและอยู่ระหว่างดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) โดยควรมุ่งเน้นในด้านต่อไปนี้
 - ด้านการเผยแพร่และควบคุมคุณภาพของชุดข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานที่ดำเนินการในด้านนี้ไม่เกินร้อยละ 36
 - ด้านการประเมินคุณค่า และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานที่ดำเนินการในด้านนี้ไม่เกินร้อยละ 25



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Policies and Practices (3/3)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่จำเป็นกับหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี และมีการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้าน Data policy

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเบื้องต้นทั้งในด้าน Data governance และด้าน Open government data แต่ยังคงขาดการดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือรักษามาตรฐานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น
- หน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูล มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, CSV แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ เช่น ไฟล์ RDF

ด้าน Legal & regulatory mechanism

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ยังไม่มีการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

ด้าน Budget allocation

- หน่วยงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ จึงทำให้ขาดงบในการพัฒนาระบบหรือนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่อาจทำให้หน่วยงานผลักดันโครงการไม่สำเร็จ
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้สำหรับเทคโนโลยีและดิจิทัล ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

- หน่วยงานต้นสังกัดควรหมั่นตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงประสานงานร่วมกัน เพื่อหาแนวทางปฏิบัติและแก้ไขเพื่อให้เอื้อต่อนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาด้านดิจิทัล เนื่องจากยังมีหน่วยงานที่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัลคิดเป็น ร้อยละ 31.2 ซึ่งจากหน่วยงานที่มีอุปสรรคในการดำเนินงานมีหน่วยงานร้อยละ 65.9 ไม่ได้ดำเนินการแก้ไข ยกเลิก พัฒนา หรือยื่นเสนอการพิจารณา กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อนโยบายหรือแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัล
- หน่วยงานควรพิจารณาการจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับการนโยบายในการขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง เนื่องด้วยในปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90.6 ให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ในขณะที่สัดส่วนหน่วยงานที่จัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาดิจิทัลในด้านอื่นมีสัดส่วนที่น้อยกว่า ได้แก่ การบริการ พัฒนาระบบฐานข้อมูล พัฒนาทักษะบุคลากร พัฒนาระบบการภายใน และศึกษาเทคโนโลยีใหม่เพื่อประยุกต์ในการทำงาน โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่ให้ความสำคัญอยู่ที่ร้อยละ 74.3, 73.2, 57.4, 31.3 และ 20 ตามลำดับ



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Digital Capability (1/3)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital leadership:

- CIO ของหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำนวนปีในการดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ยอยู่ที่ 1.9 ปี
- CIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี
- สาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ fact finding ที่พบในด้าน Budget allocation และ IT human resource

ด้าน IT Human resource

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด
- นอกจากนั้นในบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล

ด้าน Training and development

- หน่วยงานระดับกรมมีการส่งเสริมและให้ความรู้ครอบคลุมหัวข้อส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อหน่วยงาน
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ไม่มีการวัดผลหลังจบหลักสูตรการอบรม

ด้าน IT competency

- คะแนนการประเมินทักษะบุคลากรในบางหัวข้อ ไม่สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ เช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำความรู้ ความสามารถมาพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสามารถจัดทำแผนในการผลักดันโครงการดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงร้อยละ 31.2 ที่เคยผ่านการเข้าอบรมหลักสูตรด้านดิจิทัล
2. เนื่องจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ในระยะสั้น (เฉลี่ย 1.9 ปี) หากมีสนับสนุนการแลกเปลี่ยนมุมมองความคิดระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเชิญผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลหรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลงานโดดเด่นภายนอกมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร อาจส่งผลให้มีการแบ่งปันความรู้ที่สามารถนำไปขับเคลื่อนโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับใช้จริงได้มากยิ่งขึ้น
3. เร่งพัฒนาและสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีให้มีจำนวนที่เหมาะสม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีความจำเป็นมากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยรัฐบาลควรมีการกำหนดฐานเงินเดือนและสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติการด้านดิจิทัล-เทคโนโลยีภายในหน่วยงานภาครัฐให้สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรด้านดิจิทัล-เทคโนโลยีให้เข้ามาดำเนินงานกับหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากหน่วยงานในปัจจุบันมีสัดส่วนผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่น้อยมากเมื่อเทียบกับบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 2) และยังมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ไม่ตรงสายอีกจำนวนมาก โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัด ที่มีเจ้าหน้าที่จากสายงานอื่นจำนวนร้อยละ 75.3 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Digital Capability (2/3)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital leadership:

- CIO ของหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำนวนปีในการดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ยอยู่ที่ 1.9 ปี
- CIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี
- สาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ fact finding ที่พบในด้าน Budget allocation และ IT human resource

ด้าน IT Human resource

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด
- นอกจากนั้นในบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล

ด้าน Training and development

- หน่วยงานระดับกรมมีการส่งเสริมและให้ความรู้ครอบคลุมหัวข้อส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อหน่วยงาน
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ไม่มีการวัดผลหลังจบหลักสูตรการอบรม

ด้าน IT competency

- คะแนนการประเมินทักษะบุคลากรในบางหัวข้อ ไม่สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ เช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ข้อเสนอแนะ

4. เร่งพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้านให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นให้มีความรู้ความเข้าใจ โดยเฉพาะด้านต่อไปนี้

- ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Internal Integration and Service Design) โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำที่สุดเพียง 2.97 คะแนน
- ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) จากการประเมินพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามี 3.46 คะแนน และหน่วยงานระดับจังหวัดมี 3.02
- ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) จากการประเมินพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามี 3.46 คะแนน และหน่วยงานระดับจังหวัดมี 3.07
- ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้เพียง 3.36 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของทักษะด้านดิจิทัลที่ถูกประเมินมาทั้งหมด



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Digital Capability (3/3)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Digital leadership:

- CIO ของหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำนวนปีในการดำรงตำแหน่ง CIO เฉลี่ยอยู่ที่ 1.9 ปี
- CIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี
- สาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ fact finding ที่พบในด้าน Budget allocation และ IT human resource

ด้าน IT Human resource

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด
- นอกจากนั้นในบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล

ด้าน Training and development

- หน่วยงานระดับกรมมีการส่งเสริมและให้ความรู้ครอบคลุมหัวข้อส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อหน่วยงาน
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ไม่มีการวัดผลหลังจบหลักสูตรการอบรม

ด้าน IT competency

- คะแนนการประเมินทักษะบุคลากรในบางหัวข้อ ไม่สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ เช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ข้อเสนอแนะ

5. จัดทำหลักสูตรและโครงสร้างในการอบรมและให้ความรู้บุคลากรให้ครอบคลุมทุกด้าน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีให้มีระดับทักษะที่สูง หรือสามารถประยุกต์ใช้งานได้ครอบคลุมทุกทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นในด้านดังนี้
 - ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Internal Integration and Service Design) เนื่องจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 64.5
 - ด้านการเขียนโปรแกรม (Programming language) เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องดังกล่าวต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 35.8
 - ด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ (IoT, Automation, Robotic, Cloud etc.) เนื่องจากหน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีการส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวที่น้อยเมื่อเทียบกับหัวข้อด้านอื่น (ร้อยละ 76.2 และร้อยละ 37.2 ตามลำดับ)
 - Lean/Agile/Design thinking เนื่องจากหน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีการส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวที่น้อยเมื่อเทียบกับหัวข้อด้านอื่น (ร้อยละ 6.5 และร้อยละ 39.1 ตามลำดับ)
6. ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีการวัดผลหลังจากมีการอบรมบุคลากร เพื่อให้หน่วยงานสามารถต่อยอดและพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงรับรู้ถึงผลการอบรมที่ได้มีการดำเนินการไป เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 60 ขาดการวัดผลหลังจากการอบรมบุคลากรในทุก ๆ หัวข้อที่มีการอบรม



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Public Service (1/2)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Proportion of digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่ได้ 0 คะแนน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนบริการที่แท้จริงของหน่วยงานว่ามีกี่บริการ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีบริการที่พัฒนาขึ้นเองเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก
- หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่ได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นในการเชื่อมต่อบริการหน่วยงานของตนเข้ากับแพลตฟอร์มส่วนกลางหรือการพัฒนาแพลตฟอร์มให้หน่วยงานอื่นมาเชื่อมต่อ

ด้าน Public participation

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ดำเนินการด้านนี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งด้านการให้ข้อมูล และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ส่วนด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ภาคส่วนอื่นมีส่วนในการตัดสินใจในการพัฒนาบริการ หน่วยงานทำได้ดีในส่วนของทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงาน แต่ยังคงขาดในส่วนของการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร

ด้าน Promote for using digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการผลักดันรูปแบบการให้บริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล แต่ยังคงขาดการผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางที่เป็นแพลตฟอร์มกลาง เช่น เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาระบบเพื่อเชื่อมโยงกับบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เกิดการบริการที่ครบถ้วนในช่องทางเดียว กล่าวคือการเชื่อมโยงเข้ากับระบบ Digital ID/Digital Signature, e-Payment, e-Form และ e-License/e-Certificated เนื่องจากในปัจจุบัน หน่วยงานส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 50 ยังไม่มีการเชื่อมต่อกับระบบดังกล่าว เนื่องจากไม่เห็นถึงความจำเป็นในการเชื่อมโยงระบบ
2. พัฒนาบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้นและส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เพื่อลดต้นทุนการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากพบว่ามีหน่วยงานที่มีบริการดิจิทัลเพียงบางส่วนอยู่จำนวนมาก โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งมีหน่วยงานร้อยละ 53.2 ที่มีบริการดิจิทัลเพียงบางส่วน
3. สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐเร่งปรับปรุงและดำเนินการตามกฎหมาย/กฎระเบียบในเรื่องของการยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน รวมถึงสำเนาเอกสารอื่น ๆ เนื่องจากในปัจจุบันพบว่ามีหน่วยงานร้อยละ 30.8 ที่ยังไม่ได้ยกเลิกการเรียกสำเนาจากประชาชน และหน่วยงานกว่าร้อยละ 49 ยังไม่ได้ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารอื่น ๆ
4. ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานก่อนพัฒนาบริการ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาบริการดิจิทัลที่ออกมาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันมีการนำเสนอบริการที่ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ (Personalized) เพียงร้อยละ 29.1



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Public Service (2/2)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Proportion of digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่ได้ 0 คะแนน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนบริการที่แท้จริงของหน่วยงานว่ามีกี่บริการ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีบริการที่พัฒนาขึ้นเองเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก
- หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่ได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นในการเชื่อมต่อบริการหน่วยงานของตนเข้ากับแพลตฟอร์มส่วนกลางหรือการพัฒนาแพลตฟอร์มให้หน่วยงานอื่นมาเชื่อมต่อ

ด้าน Public participation

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ดำเนินการด้านนี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งด้านการให้ข้อมูล และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ส่วนด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ภาคส่วนอื่นมีส่วนในการตัดสินใจในการพัฒนาบริการ หน่วยงานทำได้ดีในส่วนของทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงาน แต่ยังคงขาดในส่วนของการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร

ด้าน Promote for using digital service

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการผลักดันรูปแบบการให้บริการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล แต่ยังคงขาดการผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางที่เป็นแพลตฟอร์มกลาง เช่น เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service

ข้อเสนอแนะ

5. ในปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ร้อยละ 94.2 มีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลอยู่แล้ว ดังนั้นควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน พร้อมทั้งติดตามและประเมินผล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงช่องทางและวิธีการให้บริการที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
6. ส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร เพื่อให้ความสำคัญและทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น เนื่องจากผลสำรวจพบว่ามีเพียงร้อยละ 41.4 ของหน่วยงานที่มีการดำเนินการในด้านดังกล่าว

ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Smart Back Office (1/2)



สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Integrated enterprise

- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีมีการใช้ระบบกลางหรือเชื่อมโยงระบบของตนเองกับระบบกลางของหน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงระบบภายในที่น้อยกว่าระดับกรม เนื่องจากโครงสร้างระบบไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ และยังขาดงบประมาณในการพัฒนา

ด้าน Administration

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการทบทวนกระบวนการก่อนนำเทคโนโลยี เช่น Process automation เข้ามาปรับใช้ อย่างไรก็ตามพบว่ามีหน่วยงานส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการ มีสาเหตุมาจากการขาดงบประมาณ และไม่มียุทธศาสตร์ส่งเสริม
- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ เนื่องจากไม่มีนโยบายที่สั่งการชัดเจนให้ยกเลิกการรับส่งเอกสารกระดาษได้
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีเทคโนโลยีรองรับการทำงานที่บ้าน

ด้าน Communication and collaboration

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในองค์กร และสามารถใช้งานช่องทางได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน
- อย่างไรก็ตามพบว่ามีหน่วยงานที่ไม่มีมีการใช้ช่องทางร่วมกัน มีสาเหตุหลักมาจากการไม่มีนโยบายสนับสนุนหรือขาดงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. กระตุ้นและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานใช้งานระบบกลางของภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ในปัจจุบันหน่วยงานขาดการใช้งานระบบกลางของภาครัฐ ได้แก่ งานสารบรรณ (มีหน่วยงานใช้ระบบกลางเพียงร้อยละ 13.8) งานบริหารจัดการพัสดุงาน (มีหน่วยงานใช้ระบบกลางเพียงร้อยละ 11.1) และงานติดตามและประเมินผล (มีหน่วยงานใช้ระบบกลางเพียงร้อยละ 16.9) เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างเต็มรูปแบบ
2. ส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาระบบภายในของหน่วยงานตนเองให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการของการทำงานภายในหน่วยงาน และสร้างประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างระบบ เนื่องจากพบว่ามีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.8 และหน่วยงานระดับจังหวัดถึงร้อยละ 54.5 ที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกันได้
3. ส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาระบบของหน่วยงานให้รองรับการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอกได้ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและสอดคล้องกับการพัฒนาหน่วยงานไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องด้วยจากการสำรวจพบว่า มีหน่วยงานถึง ร้อยละ 89.4 ที่มีความจำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอกแต่มีหน่วยงานเพียงร้อยละ 55.2 ที่ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกแล้ว
4. ส่งเสริมให้หน่วยงานพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานจากภายนอกสถานที่ เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการทำงานหลากหลายรูปแบบที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งจากการสำรวจพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดกว่าร้อยละ 60.1 ยังขาดการใช้เทคโนโลยีที่รองรับการทำงานจากภายนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Smart Back Office (2/2)



สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Integrated enterprise

- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีการใช้ระบบกลางหรือเชื่อมโยงระบบของตนเองกับระบบกลางของหน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงระบบภายในที่น้อยกว่าระดับกรม เนื่องจากโครงสร้างระบบไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ และยังขาดงบประมาณในการพัฒนา

ด้าน Administration

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการทบทวนกระบวนการก่อนนำเทคโนโลยี เช่น Process automation เข้ามาปรับใช้ อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการ มีสาเหตุมาจากการขาดงบประมาณ และไม่มียุทธศาสตร์ส่งเสริม
- หน่วยงานส่วนใหญ่ยังใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ เนื่องจากไม่มีนโยบายที่สั่งการชัดเจนให้ยกเลิกการรับส่งเอกสารกระดาษได้
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีเทคโนโลยีรองรับการทำงานที่บ้าน

ด้าน Communication and collaboration

- หน่วยงานส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในองค์กร และสามารถใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน
- อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานที่ไม่มีมีการใช้ช่องทางร่วมกัน มีสาเหตุหลักมาจากการไม่มีนโยบายสนับสนุนหรือขาดงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

5. ส่งเสริมให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความเร็วในการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงานในบริการหลายๆ ประเภท โดยเฉพาะงานเลขานุการ และงานในด้านการพัฒนาระบบ (Automated test) ที่พบว่าหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติมาปรับใช้จำนวนไม่มาก โดยมีเพียงร้อยละ 24.8 และ ร้อยละ 30.1 ตามลำดับ
6. แก้ไขกฎระเบียบหรือออกนโยบายที่ยกเลิกการรับส่งเอกสาร/ส่งเอกสารราชการในรูปแบบกระดาษ เพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนและประหยัดงบประมาณ โดยจากผลการสำรวจพบว่าถึงแม้หน่วยงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 95 จะมีการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปแบบดิจิทัลแล้ว แต่หน่วยงานส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 90 ยังมีความจำเป็นที่จะต้องรับ/ส่งเอกสารราชการแบบกระดาษควบคู่กับแบบดิจิทัลเนื่องจากไม่มีนโยบายที่สั่งการชัดเจนว่าให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้องส่งเอกสารกระดาษได้ หากมีการส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว
7. ส่งเสริมความรู้และความเข้าใจให้แก่หน่วยงานในการเลือกใช้แพลตฟอร์มแต่ละรูปแบบให้เหมาะสมกับประเภทของการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจากผลสำรวจพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการใช้แพลตฟอร์มแต่ละรูปแบบได้เหมาะสมกับการทำงานอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90 ใช้ช่องทาง Line ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งอาจต้องคำนึงถึงการรั่วไหลของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลบางประเภทอาจเป็นความลับทางราชการและควรสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มหรือช่องทางการสื่อสารที่จำกัดเฉพาะคนในหน่วยงานเท่านั้น



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Secure and Efficient Infrastructure (1/4)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Reliable infrastructure

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งขัดกับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานทั้งสองระดับซึ่งมุ่งเน้นในด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ยังไม่มีการใช้โครงสร้างส่วนกลางของภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน

ด้าน Cyber security

- หน่วยงานระดับกรมส่วนมากมีการดำเนินการด้านมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ในสัดส่วนที่น้อย
- มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ชุกรกรมทางอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างมาก ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการก็ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ด้าน Data management

- หน่วยงานระดับกรมมีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่มีการอัปเดตแบบ Real time
- อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก หรือวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลในอนาคตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ให้เพียงพอต่อการใช้งานและมีความทันสมัยเพียงพอสำหรับการใช้งานจริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน โดยจากการสำรวจพบว่ากว่าร้อยละ 45.2 และร้อยละ 39 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าทั้งหมด มีหน่วยงานที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ที่ยังไม่เพียงพอตามลำดับ
2. ส่งเสริมให้หน่วยงานนำโครงสร้างระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud service: GDCC) ในการเพิ่มความมีเสถียรภาพและความปลอดภัยของข้อมูล มาปรับใช้ในหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งปัจจุบันมีการนำมาใช้เพียงร้อยละ 18.8 รวมทั้งยังสร้างการประหยัดต่อขนาดเมื่อมีการใช้งานกับหน่วยงานจำนวนมากขึ้น
3. หน่วยงานควรมีการพัฒนาและดำเนินการด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ทั้งการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลโดยวิธีการ Hash และการใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital signature) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงข้อมูล โดยมีหน่วยงานที่มีการดำเนินการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลโดยวิธีการ Hash และมีการใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital signature) เพียงร้อยละ 46.8 และร้อยละ 51.1 ของหน่วยงานที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Secure and Efficient Infrastructure (2/4)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Reliable infrastructure

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งขัดกับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานทั้งสองระดับซึ่งมุ่งเน้นในด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ยังไม่มีการใช้โครงสร้างส่วนกลางของภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน

ด้าน Cyber security

- หน่วยงานระดับกรมส่วนมากมีการดำเนินการด้านมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ในสัดส่วนที่น้อย
- มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ค่อนข้างมาก ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการก็ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ด้าน Data management

- หน่วยงานระดับกรมมีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่มีการอัปเดตแบบ Real time
- อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก หรือวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลในอนาคตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- สนับสนุนให้หน่วยงานมีการจัดทำแผนฟื้นฟูภัยพิบัติ (Disaster recovery plan: DR plan) และจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มระดับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสร้างควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ โดยในปัจจุบันมีหน่วยงานที่มีการจัดทำแผนฟื้นฟูภัยพิบัติและจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติคิดเป็นร้อยละ 51.4 และร้อยละ 47.8 ของหน่วยงานที่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการใช้งานได้ของระบบ
- หน่วยงานกว่าร้อยละ 96 มีการสำรองข้อมูล แต่ควรสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับหน่วยงานในเรื่องของการสำรองข้อมูล เนื่องจากการสำรองข้อมูลของหน่วยงานส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะนำมาไว้ในสถานที่เดียวกับตัวหน่วยงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 93.4 ของหน่วยงานที่มีการสำรองข้อมูล ซึ่งในความเป็นจริงควรมีการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่นในพื้นที่ห่างไกล เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่คาดคิดอื่นด้วย อาทิ เหตุการณ์วินาศกรรม เหตุอัคคีภัยของตัวหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่ได้ดำเนินการเรื่องดังกล่าวไปแล้วร้อยละ 54.4 ของหน่วยงานทั้งหมดที่ระบุว่ามีการสำรองข้อมูล



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Secure and Efficient Infrastructure (3/4)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Reliable infrastructure

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งขัดกับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานทั้งสองระดับซึ่งมุ่งเน้นในด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ยังไม่มีการใช้โครงสร้างส่วนกลางของภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน

ด้าน Cyber security

- หน่วยงานระดับกรมส่วนมากมีการดำเนินการด้านมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ในสัดส่วนที่น้อย
- มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างมาก ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการก็ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ด้าน Data management

- หน่วยงานระดับกรมมีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่มีการอัปเดตแบบ Real time
- อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก หรือวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลในอนาคตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

6. ปัจจุบันมีหน่วยงานที่มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ร้อยละ 62.3 โดยพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ดำเนินการเฉพาะในส่วนของมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น จึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มมากขึ้น เพื่อความปลอดภัยให้กับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ โดยควรมุ่งเน้นในมาตรฐานดังต่อไปนี้ให้ครบ
 - มาตรฐานสากล ISO/IEC27001 ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 45.6 ของหน่วยงานที่มีรายการ 'รอบเซิร์ฟเวอร์ที่กักตวงคนล้มเหลว' ในรายการตามมาตรฐานที่ดำเนินการ
 - มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับโปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ (Web Application security Standard: WAS) ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 25.8 ของหน่วยงานที่มีรายการ 'รอบเซิร์ฟเวอร์ที่กักตวงคนล้มเหลว' ในรายการตามมาตรฐานที่ดำเนินการ
 - มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเว็บไซต์ (Website Security Standard: WSS) ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 36.3 ของหน่วยงานที่มีรายการ 'รอบเซิร์ฟเวอร์ที่กักตวงคนล้มเหลว' ในรายการตามมาตรฐานที่ดำเนินการ
7. ควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการอัปเดตข้อมูลแบบ real-time หรือรายวัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งพาข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันแบบ real-time คิดเป็นร้อยละ 70.9 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีเพียงร้อยละ 34 เท่านั้นที่มีการอัปเดตข้อมูลแบบ real-time



ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Secure and Efficient Infrastructure (4/4)

สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

ด้าน Reliable infrastructure

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งขัดกับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานทั้งสองระดับซึ่งมุ่งเน้นในด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ
- หน่วยงานส่วนใหญ่ ยังไม่มีการใช้โครงสร้างส่วนกลางของภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน

ด้าน Cyber security

- หน่วยงานระดับกรมส่วนมากมีการดำเนินการด้านมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) ในสัดส่วนที่น้อย
- มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ค่อนข้างมาก ซึ่งเห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการก็ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ด้าน Data management

- หน่วยงานระดับกรมมีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่มีการอัปเดตแบบ Real time
- อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก หรือวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลในอนาคตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

8. สร้างศักยภาพของหน่วยงานในการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ และต่อยอด โดยเฉพาะการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และใช้ในการอธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัย และความสัมพันธ์ต่าง ๆ (Diagnostic Analytic) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีการเก็บเอาไว้ในปัจจุบัน เนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานร้อยละ 50.8 และร้อยละ 67 ของหน่วยงานทั้งหมดที่มีการนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น และวิเคราะห์เพื่ออธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัย และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะตามผลลัพธ์ของตัวชี้วัดเรื่อง Digital Technological Practices



สรุปประเด็นที่น่าสนใจจาก Fact finding

- หน่วยงานส่วนใหญ่ได้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 6 น้อยที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัด ที่ให้ความสำคัญกับการค้นคว้าวิจัยเพื่อนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาปรับใช้น้อยที่สุดในหัวข้อทั้งหมด
- เมื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในแต่ละด้าน จะพบว่าส่วนใหญ่เป็นการใช้เทคโนโลยีในขั้นพื้นฐาน และยังไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระดับสูง เช่น การเชื่อมต่อ API, การใช้ IoT, การวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมเชิงสถิติ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาลควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, IoT, AI, Block Chain เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมและตรงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดยกระดับการทำงานของภาครัฐอย่างก้าวกระโดด และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เนื่องจากในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัดยังขาดการปรับใช้เทคโนโลยีในทุก ๆ ด้าน โดยมีหน่วยงานระดับจังหวัดน้อยกว่าร้อยละ 30 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
2. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมต่อ และติดต่อสื่อสารผ่าน Mobile Application ซึ่ง ณ ปัจจุบันเป็นหัวใจหลักของ Digital transformation เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากที่สุด และสามารถเสริมสร้างและวัดประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บริการ (Customer experience) ได้โดยตรง โดยเทียบกับผลการสำรวจในปัจจุบันพบว่ามีเพียงร้อยละ 24.5 ของบริการหน่วยระดับกรมหรือเทียบเท่า และร้อยละ 29.2 ของบริการหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีการให้บริการผ่านช่องทาง Mobile Application

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการสำรวจต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและจัดสรรงบประมาณ	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรพัฒนาระบบบุคลากรส่วนกลาง (Pooling resource) ที่รวบรวมบุคลากรซึ่งมีทักษะครอบคลุมด้านที่จำเป็นต่อการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐและเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความขาดแคลนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่สายงานอื่นมาดำเนินการแทนโดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีถึงร้อยละ 75.3 ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี2. รัฐบาลควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Transformation Roadmap) เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนการพัฒนาบุคลากรภายใต้หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ3. ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการทำงานที่เป็น Front service มากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่เป็นเบื้องหลังเฉกเช่นปัจจุบันจะถูกลดบทบาทลงในอนาคต
ด้านการพัฒนา และสร้างบุคลากรด้านดิจิทัลภายในองค์กร	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรผลักดันหรือร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อพัฒนาระบบหรือให้บริการซอฟต์แวร์พื้นฐานสำหรับรองรับการใช้งานภายในหน่วยงานอย่างจริงจัง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาระบบ รวมทั้งลดภาระค่าใช้จ่ายสิทธิในการใช้ซอฟต์แวร์ของหน่วยงาน โดยจากผลสำรวจพบว่าในปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ยังขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานทางด้านซอฟต์แวร์ โดยเฉพาะ Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint) ซึ่งหน่วยงานกว่าร้อยละ 80.7 ยังขาดแคลนซอฟต์แวร์ดังกล่าวอยู่ถึงแม้ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ทุกหน่วยงานต้องใช้งานก็ตาม2. ภาครัฐควรมุ่งเน้นในการพัฒนาการจัดสรรการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Infrastructure as a service) แก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดการพึ่งพาการจ้างองค์กรเอกชนของแต่ละหน่วยงานในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้จะเป็นการจัดทำเฉพาะในส่วนขอของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเท่านั้น โดยหน่วยงานต้องนำไปต่อยอดและพัฒนาการทำงานตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานเอง3. รัฐบาลควรมีการแต่งตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องของการวิจัยและศึกษาเทคโนโลยีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะ เนื่องจากหลายหน่วยงานอาจยังไม่มียุทธศาสตร์และบุคลากรเพียงพอที่จะศึกษาและวิจัยเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง โดยจากผลสำรวจพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90.6 ให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มากที่สุดและให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงานน้อยที่สุด (ร้อยละ 20)4. รัฐบาลควรพิจารณาเพื่อปรับปรุงระบบการอนุมัติงบประมาณให้ทันต่อการปฏิบัติงานจริงในการจัดทำโครงการ เนื่องจากในปัจจุบันการอนุมัติงบประมาณใช้เวลานานและไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะต่อยอดจากผลสำรวจ (1/2)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
Policies and Practices	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรผลักดันให้มีการวัดผลเชิงตัวเลขที่จับต้องได้จากการพัฒนาการดำเนินงานผ่านดิจิทัลจากทุกภาคส่วน อาทิ ระยะเวลาในการดำเนินการต่อธุรกรรม จำนวนวินตามมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการประเมินการพัฒนารัฐบาลด้านดิจิทัลของหน่วยงานในอนาคต เนื่องจากการวัดผลจากการทำแบบสำรวจภายหลังการอบรม หรือพัฒนาบุคลากรอาจไม่สามารถแสดงถึงพัฒนาการที่จับต้องได้จากการปรับเปลี่ยนด้านดิจิทัลของหน่วยงาน การวัดผลเชิงตัวเลขดังกล่าวจึงเป็นตัวช่วยในสร้างการรับรู้เชิงประจักษ์ถึงผลประโยชน์ที่ขึ้นเกิดจากการพัฒนาการของหน่วยงาน2. รัฐบาลควรสร้างแรงจูงใจให้แก่หน่วยงานในการเร่งพัฒนาความพร้อมด้านดิจิทัลผ่านการสร้างการรับรู้ของหน่วยงานที่มีผลงานโดดเด่นในวงกว้างผ่านสื่อสาธารณะ และแต่งตั้งให้เป็นหน่วยงานตัวอย่างในหัวข้อดิจิทัลแต่ละด้านที่ต้องการให้เกิดการผลักดันขึ้น โดยใช้การเผยแพร่ผลการศึกษา หรือผลการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นเครื่องมือ ประกอบกับการแสดงตัวอย่างการใช้งานจริง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของส่วนกลางจะช่วยสร้างความกระตือรือร้นให้แก่หน่วยงานมากกว่าการประชาสัมพันธ์ของตัวหน่วยงานเอง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและความจริงจังของภาครัฐบาลในการผลักดันด้านดิจิทัลในแง่มุมต่าง ๆ ผ่านการรับรู้ถึงความสำเร็จของหน่วยงาน และส่งเสริมความสำเร็จเหล่านั้น3. รัฐบาลควรจัดตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในการให้บริการประชาชน เนื่องจากปัจจุบันยังมีหน่วยงานบางส่วนที่ยังขอสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาเอกสารอื่น ๆ จากประชาชนในการให้บริการอยู่ ซึ่งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางจะเข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารข้อมูลที่มีการใช้ซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานได้ ทำให้ลดปัญหาในเรื่องการขอเอกสารซ้ำซ้อนข้ามหน่วยงาน และลดภาระของผู้ใช้บริการในการยื่นสำเนาเอกสารที่ใช้ที่ละหน่วยงานได้ เนื่องจากระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางจะช่วยบริหารจัดการข้อมูลเหล่านี้ให้
Digital Capabilities	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรกำหนดมาตรฐานของทักษะขั้นพื้นฐานและจำเป็นด้านดิจิทัลที่ต้องการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างบุคลากรดิจิทัลภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำหลักสูตรสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับทักษะด้านดิจิทัลที่ต้องการเพื่อให้การพัฒนาขั้นพื้นฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอาจจัดทำเนื้อหาของหลักสูตรเองหรือกำหนดมาตรฐานจากหลักสูตรสากลที่สอดคล้องกับทักษะที่ต้องการผลักดัน เนื่องจากเมื่อพิจารณาผลการสำรวจพบว่าหน่วยงานภาครัฐมองว่าตนเองมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่กำหนดในแบบสำรวจทุกด้าน อย่างไรก็ตามการพัฒนาและการอบรมเป็นการบริหารของแต่ละหน่วยงานเอง ซึ่งอาจมีเนื้อหาที่ยังตอบโจทย์ความต้องการของภาครัฐไม่ครบถ้วน ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดแนวทาง และเนื้อหาหลักสูตรการพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อสร้างมาตรฐานขั้นพื้นฐานที่เป็นกลางให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยสำหรับทักษะที่มีความเจาะจงเฉพาะสำหรับหน่วยงานนั้นสามารถให้ทางหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง

ข้อเสนอแนะต่อยอดจากผลสำรวจ (2/2)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
Public services	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรกำหนดหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการศึกษา กำหนดมาตรฐาน และพัฒนาระบบดิจิทัลพื้นฐานส่วนกลางของภาครัฐที่จำเป็น อาทิ ระบบการชำระเงินสำหรับบริการของภาครัฐ ระบบการจัดการด้านข้อมูลของประชาชนสำหรับการใช้บริการของภาครัฐ แพลตฟอร์มกลางของประชาชน/ภาคธุรกิจ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการออกแบบการบริการภาครัฐของแต่ละหน่วยงาน และลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบซึ่งมีการใช้อย่างกว้างขวางในหลายหน่วยงาน เนื่องจากปัจจุบันยังพบว่าหน่วยงานกว่าร้อยละ 50 ยังไม่เห็นความสำคัญของการต่อเข้ากับระบบหน่วยงานกลาง2. หน่วยงานกลางด้านดิจิทัลควรช่วยผลักดันในการกำหนด และการปรับใช้ตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของหน่วยงานในด้านของประสบการณ์การใช้งานของประชาชน (Customer experience) เพื่อส่งเสริมหน่วยงานให้พัฒนาบริการโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer centric) และสร้างการบริการที่ตอบโจทย์ในมุมของความต้องการ และประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง
Secure and Efficient Infrastructure	<ol style="list-style-type: none">1. รัฐบาลควรกำหนดมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ นำเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ โดยกำหนดการดำเนินการขั้นต่ำให้มีระบบป้องกันหรือการรับมือภัยคุกคามหรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้ครบถ้วน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นไปอีกในอนาคต โดยในปัจจุบันพบว่าหน่วยงานยังมีมาตรฐานการดำเนินการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แตกต่างกัน แม้แต่ในด้านเดียวกันเอง ดังนั้นหากมีการกำหนดมาตรการที่ชัดเจน จะเป็นทำให้หน่วยงานมีแนวทางในการดำเนินงานและผลักดันให้เกิดดำเนินการที่ครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็นมากยิ่งขึ้น