

A hand is pointing at a digital screen displaying various business and technology diagrams. The diagrams include a cloud connected to a laptop and a tablet, a flowchart with boxes labeled 'Do', 'Check', 'Act', and 'Success', a bar chart showing growth, a line graph with '100%' and '40%' markers, a pie chart, a target, and a lightbulb labeled 'Team'. The background is a dark, textured surface.

รายงานผลสำรวจ และแนวทางการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2560



EGA
e-Government Agency

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
Electronic Government Agency (Public Organization)

รายงานผลสำรวจและแนวทางการยกระดับรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2560

ISBN 978-616-8001-10-3

พิมพ์ครั้งที่ 1 (มกราคม 2561) จำนวน 500 เล่ม

เมื่อนำเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ไปใช้ควรอ้างอิงแหล่งที่มา
โดยไม่นำไปใช้เพื่อการค้าและยินยอมให้ผู้อื่นนำไปใช้ต่อได้

จัดทำโดย

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

ชั้น 18 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์

108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ 02 612 6000 โทรสาร 02 612 6010-12

เว็บไซต์ www.ega.or.th อีเมล contact@ega.or.th

จัดพิมพ์โดย

บริษัท ไอดี ออล ดีจิตอลพริ้นท์ จำกัด

52 ซอยเอกมัย 69 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กทม. 10150

โทรศัพท์ 02 899 5429-35 โทรสาร 02 416 4097

เว็บไซต์ www.ideol-print.com อีเมล office2@ideol-print.com

เกริ่นนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทุกประเทศทั่วโลกจึงต้องปรับเปลี่ยนบริบทต่างๆ เช่น การทำงานของหน่วยงานภาครัฐ กฎหมาย รูปแบบการค้าการลงทุน เป็นต้น ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญในการปรับเปลี่ยนประเทศไทยสู่ยุคดิจิทัล จึงมีความมุ่งมั่นในการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อันมีหน่วยงานภาครัฐเป็นกลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญ

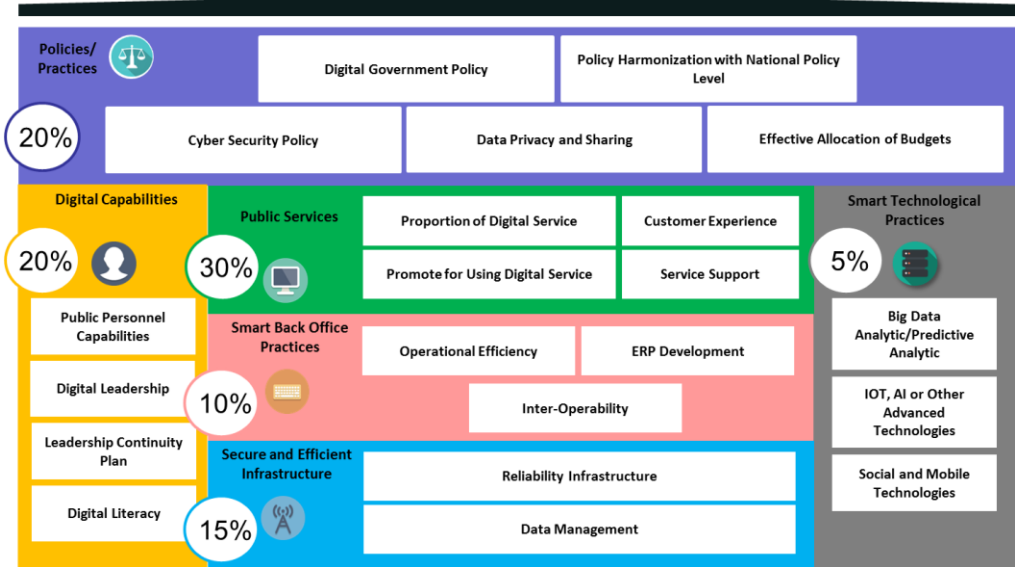
ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงประเทศไทยสู่ยุคดิจิทัลผ่านกลไกการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่สะท้อนสถานภาพการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในประเทศ ที่สามารถสะท้อนภาพและประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลของประเทศ เพื่อให้สามารถวางแผนและกำหนดนโยบายได้อย่างถูกต้องทิศทาง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพร้อมการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลจะสามารถสะท้อนถึงปัญหาความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัล พร้อมทั้งต่อยอดองค์ความรู้ใหม่เพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลระดับประเทศต่อไป

เอกสารชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2560 ให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน โดยท่านสามารถดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://www.ega.or.th/profile/2037/> ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อท่านที่สนใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำนโยบาย/ แผน/ มาตรการ และนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ปี 2560

กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2560



รูปที่ 1 กรอบการประเมินการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2560

มิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 20 โดยประเมินความพร้อมในการจัดทำแผนเพื่อรองรับการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ว่ามีความสอดคล้องกับนโยบาย แผนระดับชาติ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ แนวทางการปกป้องคุ้มครองและการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 20 โดยประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) และการส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของหน่วยงาน

มิติที่ 3 บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 30 โดยประเมินสัดส่วนจำนวนบริการในรูปแบบดิจิทัลต่อบริการภาครัฐทั้งหมด การให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงช่องทางการเข้าถึงและแนวทางการสนับสนุนบริการของภาครัฐ

มิติที่ 4 การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 10 โดยประเมินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ ERP เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายใน รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ

มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 15 โดยประเมินความเพียงพอและความสามารถในการทำงานได้ต่อเนื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล พร้อมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลของหน่วยงาน

มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)

ค่าน้ำหนักร้อยละ 5 โดยประเมินแนวทางการประยุกต์ใช้ IoT, Big Data และ Mobile Technology ของหน่วยงาน

ภาพรวมการตอบแบบสำรวจ

หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ

1,453 หน่วยงาน

แบ่งตามภารกิจได้ดังนี้

1,322 หน่วยงาน

91%

หน่วยงานที่ให้บริการ
(Service providers)

334 หน่วยงาน

23%

หน่วยงานผู้กำหนดนโยบาย
(Policy makers)

606 หน่วยงาน

42%

หน่วยงานผู้กำกับดูแล
(Regulators)

641 หน่วยงาน

44%

หน่วยงานผู้ประสานงาน
(Coordinated)

20 หน่วยงาน

1%

หน่วยงานอื่นๆ



หน่วยงานที่มีการให้บริการ ถูกแบ่งประเภทตามการให้บริการดังนี้



83%

บริการภาคประชาชน (G2C)

จำนวน 1,095 หน่วยงาน

Government to Consumer (G2C)
หน่วยงานภาครัฐที่มีการให้บริการแก่ประชาชน



53%

บริการภาครัฐกิจ (G2B)

จำนวน 705 หน่วยงาน

Government to Business (G2B)
หน่วยงานภาครัฐที่มีการให้บริการแก่ภาครัฐกิจ



56%

บริการภาครัฐบาล (G2G)

จำนวน 739 หน่วยงาน

Government to Government (G2G)
หน่วยงานภาครัฐที่มีการให้บริการแก่ภาครัฐด้วยกัน



0.1%

อื่น ๆ

จำนวน 4 หน่วยงาน

ประกอบด้วย กองทัพบก สถานีเทคโนโลยีนิวเคลียร์ประเทศ
สำนักงานกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรม

ข้อมูลและผลการสำรวจทั้งหมด



ข้อมูลเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560



จำนวนหน่วยงานระดับกรม

274

หน่วยงาน

218

หน่วยงาน
ที่มีการให้บริการ

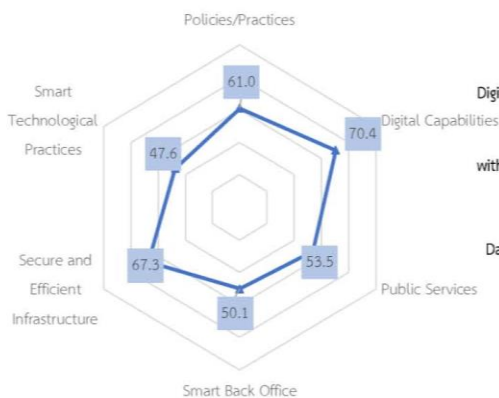
56

หน่วยงาน
ไม่มีการให้บริการ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมระดับกรม มีค่าเท่ากับ

60.3

คะแนน



Policies/ Practices

Digital Government Policy

47.2

Policy Harmonization with National Policy Level

41.8

Cyber Security Policy

83.4

Data Privacy and Sharing

69.2

Effective Allocation of the Budgets

69.6



Digital Capabilities

Public Personnel Capabilities

73.2

Digital Leadership

84.1

Leadership

44.3

Continuity Plan

73.1

Digital Literacy

73.1



Public Services

Proportion of Digital Service

47.3

Customer Experience

39.4

Promote for Using Digital Service

63.6

Service Support

70.0



Smart Back Office Practices

Operational Efficiency

52.4

ERP Development

34.9

Interoperability

62.2



Secure and Efficient Infrastructure

Reliability Infrastructure

66.9

Data Management

71.4



Smart Technological Practices

Big Data Analytic/ Predictive Practices

40.0

IoT, AI or other advanced Technologies

33.4

Social and Mobile Technologies

78.7

มากที่สุด



น้อยที่สุด



Digital Capabilities

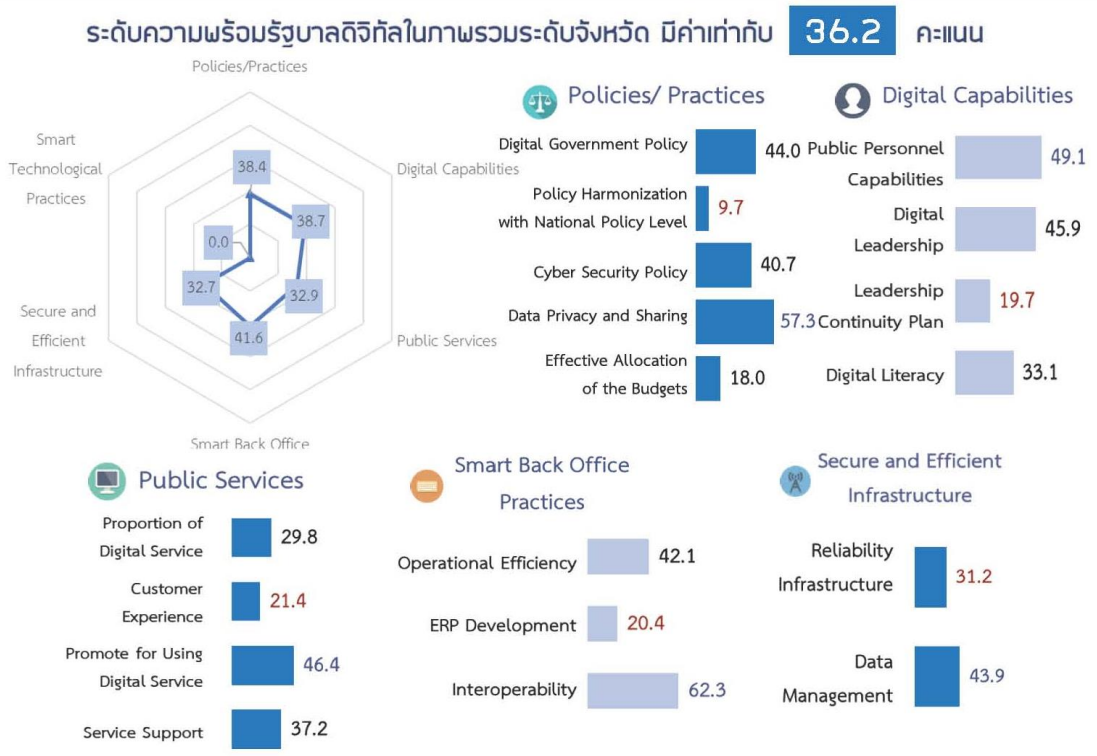
เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดการอบรมบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมในการรองรับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีการกำหนดเว็บกบาทหน้าทีของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน



Smart Technological Practices

เนื่องจากการนำเทคโนโลยีจิวริยะต่างๆ เข้ามาใช้บูรณาการร่วมกับหน่วยงานในประเทศไทยนั้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานระดับจังหวัด



มากที่สุด



น้อยที่สุด

Smart Back Office Practices

เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานต้นสังกัดอยู่พอสมควร

Secure and Efficient Infrastructure

เนื่องจากมีความพร้อมเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ เพราะเรื่องโครงสร้างระบบต่างๆ จะต้องผ่านจากทางส่วนกลาง

หน่วยงานระดับจังหวัดจะ **ไม่มีการสำรวจเรื่อง Smart Technological Practices**



หมายเหตุ: การนำเทคโนโลยีอัจฉริยะต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานเป็นเรื่องของระดับกรม ในการกำหนดแนวทางและนโยบายปฏิบัติ



ตอนที่ 1 นโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies | Practices)

ผลสำรวจด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

จำนวนหน่วยงานที่มีการจัดทำคู่มือประชาชนตาม พ.ร.บ. จำนวนความสะดวก

63%

172 หน่วยงาน



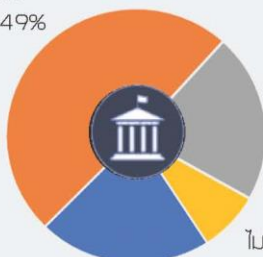
78%

923 หน่วยงาน



สถานะการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อรองรับตามมาตรา 21*
ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560

อยู่ระหว่าง
การจัดทำ 49%



เสร็จเป็นที่
เรียบร้อยแล้ว 22%

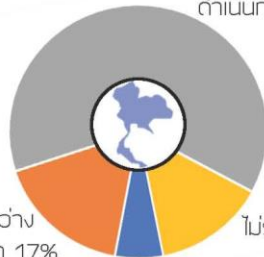
ยังไม่เริ่ม
ดำเนินการ 22%

ไม่ระบุ 7%



- 83% หน่วยงานที่มีแผนสอดคล้องกับ
แบบพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- 71% หน่วยงานที่มีแผนสอดคล้องกับ
แบบพัฒนามาตรฐานดิจิทัล
- 81% หน่วยงานที่มีการจัดทำแผนพัฒนาฯ
Digital Maturity อย่างชัดเจน

ยังไม่เริ่ม
ดำเนินการ 63%



เสร็จเป็นที่
เรียบร้อยแล้ว 6%

อยู่ระหว่าง
การจัดทำ 17%

ไม่ระบุ 14%



- 33% หน่วยงานที่มีแผนสอดคล้องกับ
แบบพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- 28% หน่วยงานที่มีแผนสอดคล้องกับ
แบบพัฒนามาตรฐานดิจิทัล
- 72% หน่วยงานที่มีการจัดทำแผนพัฒนาฯ
Digital Maturity อย่างชัดเจน

ผลสำรวจด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



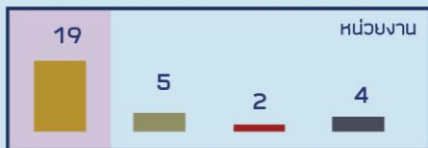
หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

จำนวนหน่วยงานที่จัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
(IS Policy)

223
หน่วยงาน

81%

จำนวนหน่วยงานที่จัดทำนโยบายความ
มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS Policy)

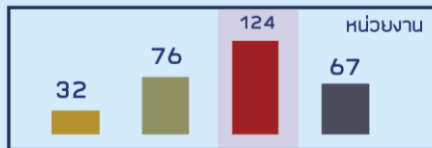


- อยู่ระหว่างการจัดทำ
- ยังไม่มีแผนการจัดทำ
- ไม่ทราบแนวทางจัดทำ
- ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญหรืออื่นๆ

41%

484
หน่วยงาน

จำนวนหน่วยงานที่จัดทำนโยบายความ
มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS Policy)



- อยู่ระหว่างการจัดทำ
- ยังไม่มีแผนการจัดทำ
- ไม่ทราบแนวทางจัดทำ
- ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญหรืออื่นๆ

Critical Infrastructure



จำนวนหน่วยงานที่ถูกระบุว่า: องค์การเป็น
โครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ และมี
นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ (ตามประกาศของ สผร.)

จำนวนทั้งหมดตามประกาศของ สผร. (n = 80)



หมายเหตุ: หน่วยงานระดับจังหวัด ไม่มีการสำรวจในเรื่อง
โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure)

ผลสำรวจด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

จำนวนหน่วยงานที่ได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครบถ้วน

211 หน่วยงาน
(77%)



134 หน่วยงาน
(11%)

จำนวนหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลโดยอยู่ในรูปแบบ Machine Readable

175 หน่วยงาน
(64%)



591 หน่วยงาน
(50%)

หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

งบประมาณ (รวม) 57,042 ล้านบาท



งบประมาณ (รวม) 171 ล้านบาท



หน่วยงานได้มีการนำงบประมาณไปลงทุนพัฒนาด้านใด

อันดับที่1 อันดับที่2 น้อยที่สุด



- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- พัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

อันดับที่1 อันดับที่2 น้อยที่สุด



- พัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล - มิติที่ 1

นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)

- 1 จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับชาติ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย และแผนการพัฒนาดิจิทัลของหน่วยงานต้นสังกัด
- 2 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมีการดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้
- 3 สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ อาทิ การมีช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลมายังหน่วยงานโดยมีขั้นตอนวิธีการตอบกลับที่ชัดเจนและมีช่องทางการตอบกลับที่ชัดเจน การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์ การมีช่องทางให้ประชาชนลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านอีเมล การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll) เป็นต้น
- 4 เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และมีข้อกำหนดในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน อาทิ มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับ
- 5 จัดทำนโยบาย/แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือมาตรฐาน ISO/IEC 27001
- 6 หากหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่อยู่ในประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) ควรมีการจัดทำนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานครอบคลุมหัวข้อ
- 7 เปิดเผยข้อมูลที่อนุญาตให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้อย่างไม่มีเงื่อนไขและอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ต่อดัดแปลงได้ เช่น CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP หรือ KMZ
- 8 จัดทำแผนงบประมาณเพื่อรองรับนโยบายและแผนงานปฏิบัติงานเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และลงทุนในด้านการจัดฝึกอบรม และการศึกษาวิจัยและพัฒนาบริการ



เสาที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ผลสำรวจด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

บุคลากรหน้าที่ด้าน IT

บุคลากรด้าน IT
6,062 คน



บุคลากรอื่นๆ
ที่ทำงานด้าน IT
3,354 คน



บุคลากรดูแล
Data Center
919 คน



บุคลากรด้าน IT
1,981 คน

บุคลากรอื่นๆ
ที่ทำงานด้าน IT
1,974 คน

บุคลากรดูแล
Data Center
625 คน

หน่วยงานที่มีการส่งเสริมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

89%

243 หน่วยงาน



47%

550 หน่วยงาน

การส่งเสริมความรู้ด้าน Digital Literacy

อันดับที่ 1



77%

อันดับที่ 2



61%

น้อยที่สุด

39%

อันดับที่ 1



36%

อันดับที่ 2



31%

น้อยที่สุด

29%

- ความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล
- ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล

- ความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล
- ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล

ผลสำรวจด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

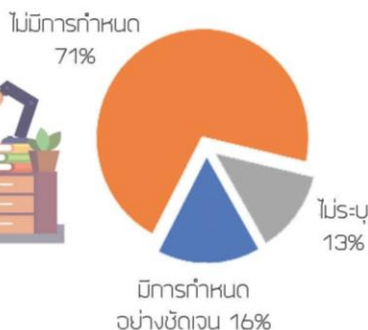
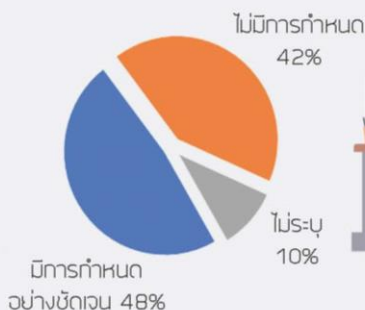


หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

หน่วยงานที่มีการกำหนดเส้นทางอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



5 อันดับเรื่องที่ CIO ต้องการการสนับสนุนมากที่สุด



การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับ
รัฐบาลดิจิทัล **75%**



การกำกับดูแลการพัฒนาบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ **74%**



การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับ
หน่วยงานอื่น **73%**



การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT
ของหน่วยงาน **72%**



การกำกับดูแลการประเมินผลด้าน
เทคโนโลยี **71%**



การจัดการระบบ IT ให้สอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน **64%**



การกำกับดูแลการพัฒนาบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ **63.2%**



การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT
ของหน่วยงาน **63%**



การกำกับดูแลเกี่ยวกับนโยบายการ
บริหารจัดการความเสี่ยงของ
หน่วยงาน **63%**



การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับ
หน่วยงานอื่น **62.9%**

CIO คือ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงเป็นตำแหน่งที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของ CIO เฉลี่ยคือ

3 ปี



3.1 ปี

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล – มิติที่ 2

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

- 1 บรรจุบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการรับรอง (Certificate) ด้าน ICT มากขึ้น
- 2 กำหนดเส้นทางอาชีพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
- 3 จัดทำแผนรองรับด้านบุคลากรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานหากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4 จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ที่จะหมดวาระลง เพื่อจะได้สานต่อภารกิจ อำนาจหน้าที่ และโครงการดิจิทัลที่สำคัญของหน่วยงานให้เกิดความต่อเนื่อง ตลอดจนการบูรณาการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย
- 5 ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง Digital Literacy ให้กับบุคลากรในหน่วยงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ



เสาที่ 3 บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

ผลสำรวจด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย



ระดับกรม

มีบริการ
218 หน่วยงาน
(60%)

จากทั้งหมด 274 หน่วยงาน

ไม่มีบริการ
อิเล็กทรอนิกส์
48 บริการ

มีบริการทั้งหมด 271 บริการ

มีบริการ
อิเล็กทรอนิกส์
223 บริการ

แบบ Form การให้บริการ



Paper



E- Form



การร้องขอสำเนา



ระดับจังหวัด

มีบริการ
1,066 หน่วยงาน
(90%)

จากทั้งหมด 1179 หน่วยงาน

ไม่มีบริการ
อิเล็กทรอนิกส์
276 บริการ

มีบริการทั้งหมด 992 บริการ

มีบริการ
อิเล็กทรอนิกส์
716 บริการ

แบบ Form การให้บริการ



Paper



E- Form



การร้องขอสำเนา



ผลสำรวจด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย

ระดับกรม (จำนวน 218 หน่วยงาน)

จำนวนสำเนาเอกสาร
ที่ร้องขอเฉลี่ย

5 หน้า/ ครั้ง



หน่วยงานที่มีการสำรวจความต้องการ
ของบริการก่อนการพัฒนา บริการ
อิเล็กทรอนิกส์ เป็นจำนวน

156 หน่วยงาน (ร้อยละ 72)



ระดับจังหวัด (จำนวน 1,066 หน่วยงาน)

จำนวนสำเนาเอกสาร
ที่ร้องขอเฉลี่ย

4 หน้า/ ครั้ง

หน่วยงานที่มีการสำรวจความต้องการ
ของบริการก่อนการพัฒนา บริการ
อิเล็กทรอนิกส์ เป็นจำนวน

211 หน่วยงาน (ร้อยละ 20)

บนเว็บไซต์ของหน่วยงานมีการอำนวยความสะดวก 3 อันดับ คือ

คู่มือการให้บริการ 121 หน่วยงาน (ร้อยละ 56)



คู่มือการให้บริการ 527 หน่วยงาน (ร้อยละ 49)

ภาษาต่างประเทศ 117 หน่วยงาน (ร้อยละ 54)



ภาษาต่างประเทศ 220 หน่วยงาน (ร้อยละ 21)

สื่อวีดิโอหรือเสียง 112 หน่วยงาน (ร้อยละ 51)



สื่อวีดิโอหรือเสียง 179 หน่วยงาน (ร้อยละ 17)

ในกรณีที่มีการชำระเงิน หรือทำธุรกรรม

16%

ผ่านตัวแทน 35 หน่วยงาน



5%

ผ่านตัวแทน 51 หน่วยงาน

12%

ผ่านพร้อมเพย์ 10 หน่วยงาน



1%

ผ่านพร้อมเพย์ 10 หน่วยงาน

5%

จ่ายบนเว็บไซต์ 27 หน่วยงาน



0.5%

จ่ายบนเว็บไซต์ 5 หน่วยงาน

ช่องทางการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมสูงสุด

192 หน่วยงาน



88 %



109 หน่วยงาน



50 %

702 หน่วยงาน



66 %



534 หน่วยงาน



50 %

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล - มิติที่ 3

ด้านการบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Public Services)

1. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์
2. พัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์หรือโมบายแอปพลิเคชันให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ หรือกรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรงและมีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลดการใช้กระดาษหรือสำเนาเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น มีภาษาต่างประเทศ มีความสามารถขยายขนาดตัวอักษร มีคู่มือการรับบริการ มีสื่อวิดีโอหรือเสียง มีระบบอ่านออกเสียงตัวหนังสือ มีระบบการเก็บประวัติการเข้าใช้บริการ
4. มีระบบค้นหาเพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น Search Engine, Advanced Search Engine (ระบบที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลผ่านตัวอักษร เสียง ภาพ พร้อมทั้งสามารถจดจำ ประเมิน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นรายบุคคลได้)
5. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบและใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์
6. ควรใช้โซเชียลมีเดีย (Social media) เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ยูทูบ ทวิตเตอร์ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่ชัดเจนในการใช้โซเชียลมีเดีย เช่น เพื่อประสานภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำบริการ เป็นต้น และควรประกาศแนวนโยบาย/แนวปฏิบัติในการใช้โซเชียลมีเดีย ให้นุเคราะห์ในหน่วยงานให้รับทราบ
7. จัดทำวิดีโอในการแนะนำการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน
8. เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
9. เพิ่มการอำนวยความสะดวกด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
10. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ



ตอนที่ 4 ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบ ไอทีอัจฉริยะ (Smart Back Office)

ผลสำรวจด้านระบบบริหารจัดการภายในแบบอิเล็กทรอนิกส์



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการทำงานภายในมากที่สุด



ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

63% เพียงพอต่อการใช้งาน
172 หน่วยงาน

34% ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
93 หน่วยงาน



44% เพียงพอต่อการใช้งาน
524 หน่วยงาน

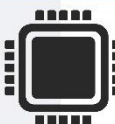
52% ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
618 หน่วยงาน

ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ ERP

7% ใช้ครบทั้งระบบ
20 หน่วยงาน

36% ประยุกต์ใช้บางส่วน
98 หน่วยงาน

44% ไม่มีการใช้ ERP
121 หน่วยงาน



29% ไม่มีการใช้ ERP
688 หน่วยงาน

58% ประยุกต์ใช้บางส่วน
342 หน่วยงาน

0% ใช้ครบทั้งระบบ
0 หน่วยงาน

ERP คือระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกันและไม่ทำงานซ้ำซ้อนพร้อมสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจดำเนินธุรกิจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

รูปแบบการส่งเอกสารของหน่วยงาน



จำนวนหน่วยงานที่มีการใช้ Single Sign-On

13% ใช้ Single sign-on อย่างสมบูรณ์
35 หน่วยงาน

46% ใช้ Single sign-on บางส่วน
125 หน่วยงาน

38% ไม่มีการใช้ Single sign-on
เลย 105 หน่วยงาน



34% ไม่มีการใช้ Single sign-on
เลย 397 หน่วยงาน

32% ใช้ Single sign-on บางส่วน
376 หน่วยงาน

27% ใช้ Single sign-on อย่างสมบูรณ์
320 หน่วยงาน

Single sign on หมายถึง การเข้าใช้งานใช้สิทธิการของบบงานทั้งหมดได้ด้วยการใส่รหัสผู้ใช้งานเพียงครั้งเดียว

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล – มิติที่ 4

ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices)

- 1 มีการบริหารจัดการภายใน (Back office) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกระบบงาน ได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานนโยบายแผนงานโครงการ งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานสารบรรณและเลขานุการ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ งานจัดซื้อพัสดุ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร งานตรวจสอบภายใน งานผู้ตรวจราชการ งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นที่จะใช้ระบบกลางของรัฐ มากกว่าที่จะลงทุนดำเนินการเอง
- 2 นำเอาระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) หรือแนวคิดของระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้น โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกัน และไม่ทำงานซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินการให้สอดคล้องกับการนำเอาระบบ ERP มาใช้ในหน่วยงาน
- 3 ยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบงานภาครัฐผ่านระบบ Single Sign-on
- 4 รับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เสาที่ **5** โครงสร้างพื้นฐาน
ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

ผลสำรวจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

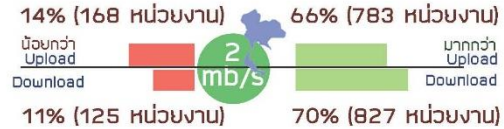
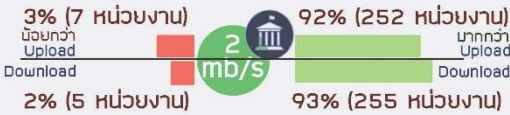


หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

ความเร็วอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน



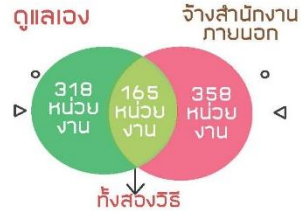
จำนวนหน่วยงานที่มีการดูแลและติดตามบำรุงรักษาระบบ IT



3% 9 หน่วยงาน

ไม่มีการดูแล เพราะ:

- ขาดงบประมาณ
- ขาดบุคลากร
- ไม่มีนโยบายสนับสนุน



24% 283 หน่วยงาน

ไม่มีการดูแล เพราะ:

- ขาดงบประมาณ
- ขาดบุคลากร
- ไม่มีนโยบายสนับสนุน

จำนวนหน่วยงานที่มีการจัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report)

35% (97 หน่วยงาน) ไม่มีการจัดทำ

62% (171 หน่วยงาน) มีการจัดทำ

15% (173 หน่วยงาน) มีการจัดทำ

80% (944 หน่วยงาน) ไม่มีการจัดทำ

จำนวนหน่วยงานที่มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามฉุกเฉิน

92% 251 หน่วยงาน

โดยสำรองข้อมูลด้วยวิธีดังนี้

- สำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน 74%
- สำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล 57%
- สำรองข้อมูลผ่านระบบอื่นๆ 8%



44% 523 หน่วยงาน

โดยสำรองข้อมูลด้วยวิธีดังนี้

- สำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน 54%
- สำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล 30%
- สำรองข้อมูลผ่านระบบอื่นๆ 28%

ผลสำรวจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

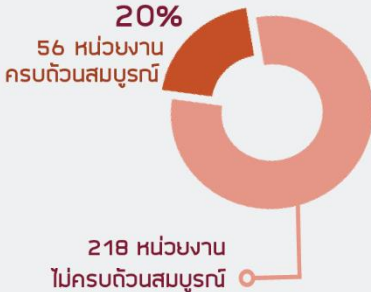


หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน



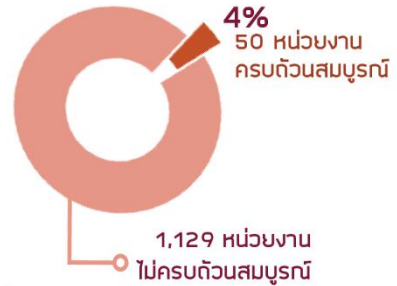
หน่วยงานระดับจังหวัด
จำนวน 1,179 หน่วยงาน

หน่วยงานที่มีแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP)



เนื่องจาก

- 1 ขาดการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านขีดความสามารถของการสร้างความต่อเนื่อง **16%**
- 2 ขาดการบริหารจัดการการใช้งบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต่อเนื่อง **15.6%**
- 3 ขาดการศึกษาและติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร **15.6%**

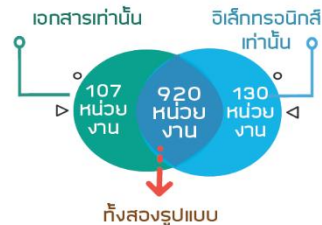


เนื่องจาก

- 1 ไม่มีการอนุมัติงบประมาณ **63%**
- 2 ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงานสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร **62.7%**
- 3 ไม่มีการกำหนดขอบเขตของการสร้างความต่อเนื่อง **62.5%**
- 4 ไม่มีการทบทวนการบริหารจัดการเพื่อสร้างความต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ **62.5%**

BCP คือแผนที่ทำให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้การปฏิบัติงานที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

รูปแบบการจับคู่กับข้อมูลของเอกสาร



วิธีที่ถูกใช้ในการยืนยันตัวตนมากที่สุด 3 อันดับแรก

93% Username/ Password



26% Biometric Security



16% Token Key



Username/ Password **71%**



Token Key **18%**



Biometric Security **2%**



ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล – มิติที่ 5

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

- 1 ดูแลและติดตามการบำรุงรักษาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT maintenance) อย่างสม่ำเสมอ
- 2 จัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) ของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3 บริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามฉุกเฉิน
- 4 กำหนดกลไกการยืนยันตัวตนของพนักงานเพื่อเข้าสู่ระบบที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งการยืนยันตัวตนเพื่อการติดตั้ง อัปเดต หรือถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 5 จัดทำแผนและการซักซ้อมทดสอบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP: Business Continuity Plan)
- 6 กำหนดมาตรการสุ่มตรวจการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร
- 7 ใช้ระบบคลาวด์ ผ่านบริการ G-Cloud ซึ่งเป็นบริการกลางของภาครัฐ
- 8 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการดำเนินงานในปัจจุบันลงสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางของหน่วยงาน และมีความถี่ในการตรวจสอบที่เหมาะสม
- 9 กำหนดแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานที่ชัดเจน
- 10 อัปเดตเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ



เสาที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

ผลสำรวจด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้



หน่วยงานระดับกรม
จำนวน 274 หน่วยงาน

Big Data



เริ่มใช้ Big data
37 หน่วยงาน

14%

กำลังดำเนินการวางแผน
100 หน่วยงาน

36%

ไม่มีการใช้
83 หน่วยงาน

30%

Internet of Things (IoT)



เริ่มใช้ IoT
31 หน่วยงาน

11%

กำลังดำเนินการวางแผน
85 หน่วยงาน

31%

ไม่มีการใช้
104 หน่วยงาน

38%

Mobile Technology



55%

มีการใช้ Mobile
Application
150 หน่วยงาน

45%

ไม่มีการใช้ Mobile
Application
124 หน่วยงาน

แอปพลิเคชันที่มีการดาวน์โหลดมากที่สุด (3 อันดับ)



SSO
Applicaiton



RD Smart Tax
Applicaition



พจนานุกรมฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน
พ.ศ.2554

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัล – มิติที่ 6

เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้

(Smart Technological Practices)

- 1 ริเริ่มนำเอาเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในหน่วยงาน อาทิ การวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานจากสื่อสังคมออนไลน์ หรือการนำข้อมูล Log file การเข้าใช้งานเว็บไซต์ของประชาชนมาวิเคราะห์พฤติกรรม เพื่อปรับปรุงการบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นต้น
- 2 ริเริ่มใช้ IoT, AI หรือเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน อาทิ การใช้ระบบการแจ้งเตือนต่างๆ โดยอุปกรณ์ Sensor ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเรียนรู้ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้สะดวกมากขึ้น เป็นต้น
- 3 นำเอาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ในหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้นเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันรวมถึงสามารถช่วยลดขั้นตอน และลดเวลาในการใช้บริการ เช่น ใ้บบายแอปพลิเคชัน, SMS
- 4 เพิ่มการเข้าถึงบริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยพัฒนาแอปพลิเคชันอุปกรณ์เคลื่อนที่ให้ครอบคลุมบริการทั้งในระดับการให้ข้อมูล การแจ้งเรื่องร้องเรียน และการทำธุรกรรมตามแนวทางของ มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่

เชื่อมโยง เปิดเผย เปลี่ยนผ่าน สู่รัฐบาลดิจิทัล





EGA
e-Government Agency

EGA Contact : 108 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ถนนรางน้ำ
แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร



www.ega.or.th



02-612- 6000



www.facebook.com/EGATHAILAND

สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

<https://www.ega.or.th/th/profile/2037/>