

รายงานผลการศึกษา

"ประเด็นสำคัญกับความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย"



โดย: ดร.เจษฎา ศิวรักษ์ / ดร.ชุนทพงศ์ ไทยอุปถัมภ์

14 ธันวาคม 2560

ที่ปรึกษาและเชี่ยวชาญในการพัฒนาด้านดิจิทัล บริษัท ซีเอสเอ็น รีเลียร์ จำกัด

จำนวนหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจกลับ

ข้อมูลและผลการสำรวจทั้งหมด ดึงชุดข้อมูลเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 โดยแบ่งออกเป็น



หน่วยงานตอบกลับทั้งหมด
1,453 หน่วยงาน จาก 1,746 หน่วยงาน

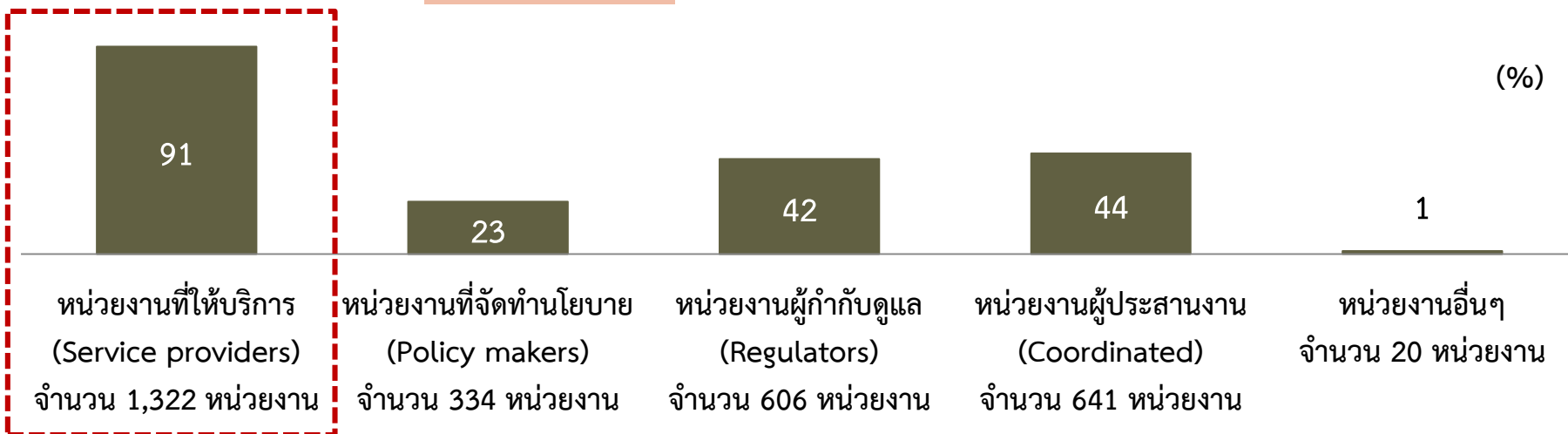
หมายเหตุ:

1. จำนวนตัวอย่างดังกล่าวเป็นตัวแทนของประชากรของแต่ละกลุ่มได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2. กระทรวงต่างประเทศมีการรวมหลายหน่วยงานไว้ที่ส่วนกลาง จึงให้ใช้คะแนนของ สำนักปลัดฯ สำหรับทุกกรมภายใต้กระทรวง
3. สตช.มีการรวมหลายหน่วยงานไว้ที่สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงใช้คะแนนเป็นตัวแทนของหน่วยงาน
4. ระดับจังหวัด ทำการสำรวจหน่วยงานภาครัฐจาก 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ และพัทยา) จังหวัดละ 19 หน่วยงาน

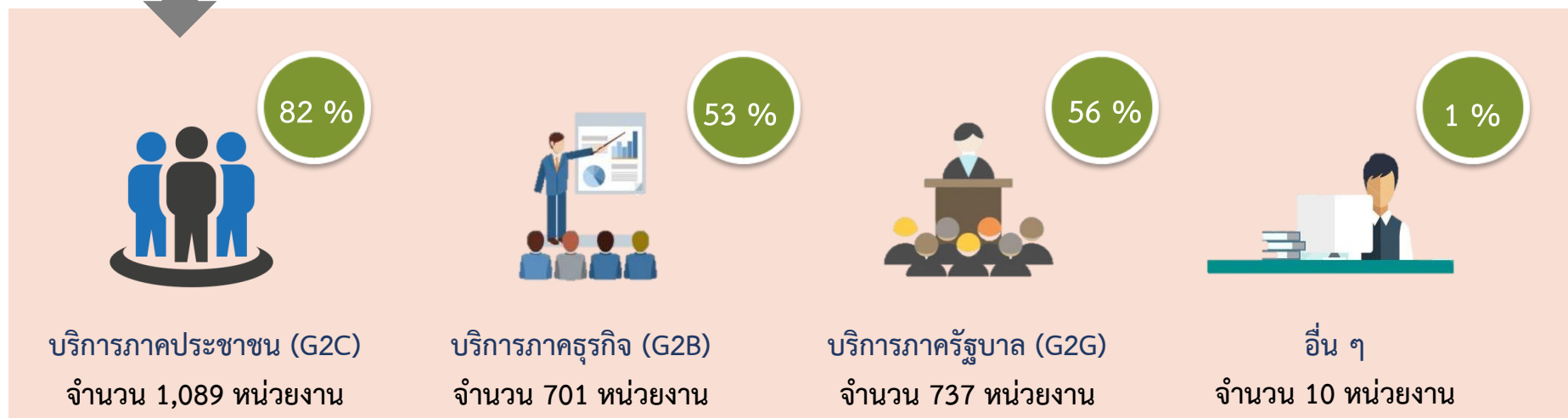
หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ

1,453 หน่วยงาน

แบ่งตามภารกิจได้ดังนี้



(%)



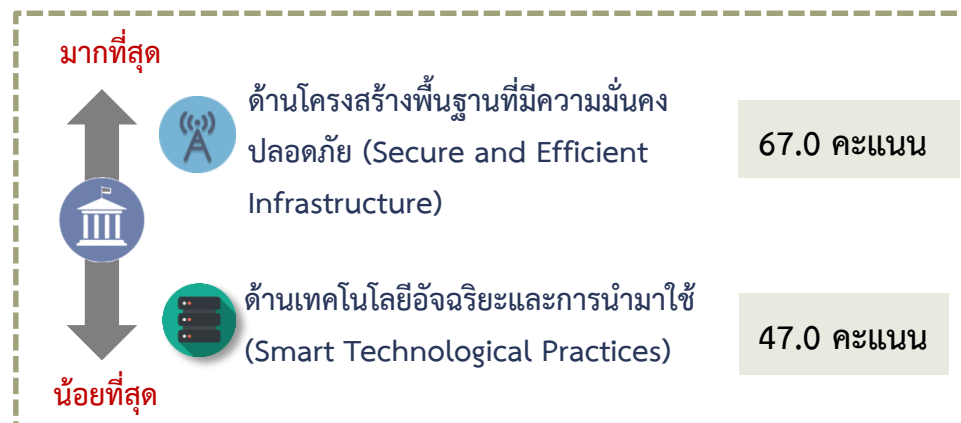
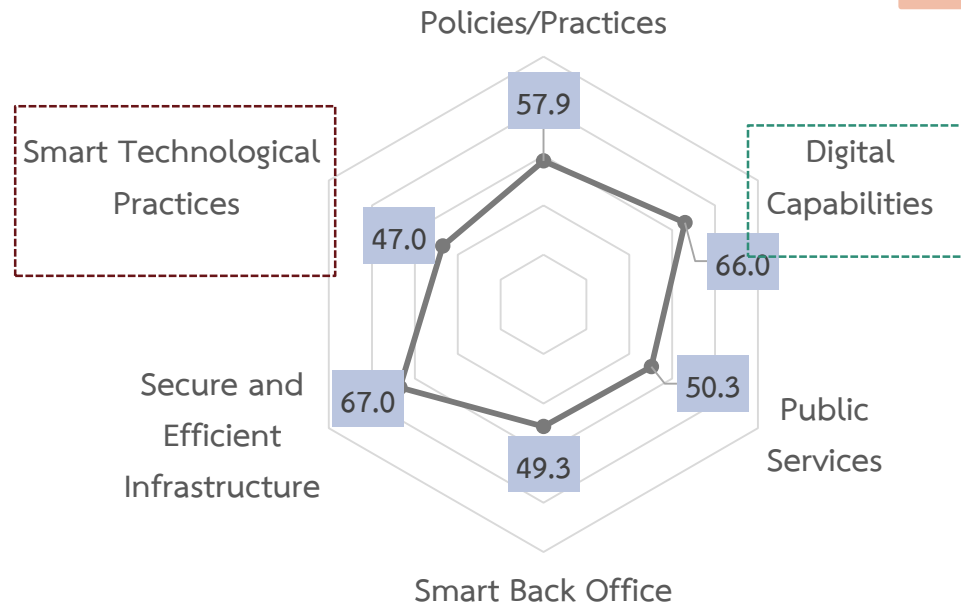
หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล: **ระดับกรม**

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของระดับกรมหรือเทียบเท่า มีค่าเท่ากับ

57.8

คะแนน

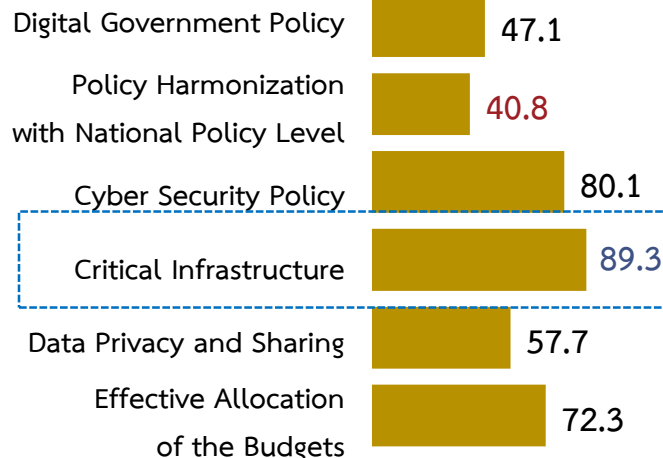


ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับกรม: ตัวชี้วัดรอง



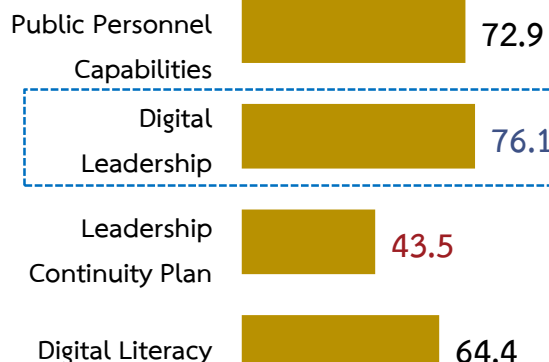
Policies/ Practices

คะแนนภาพรวม 57.9



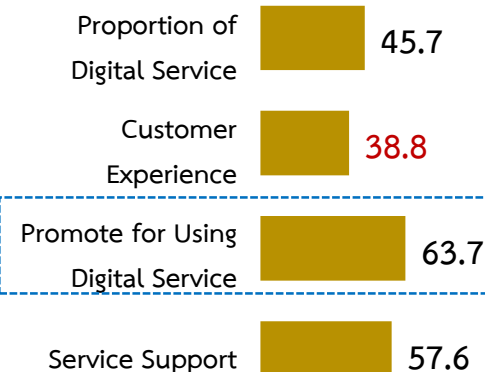
Digital Capabilities

คะแนนภาพรวม 66.0



Public Services

คะแนนภาพรวม 50.3



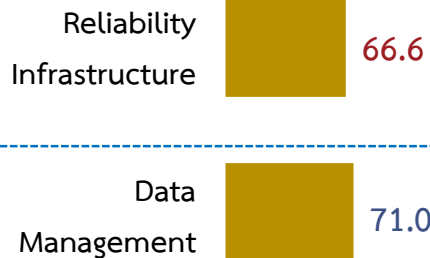
Smart Back Office Practices

คะแนนภาพรวม 49.3



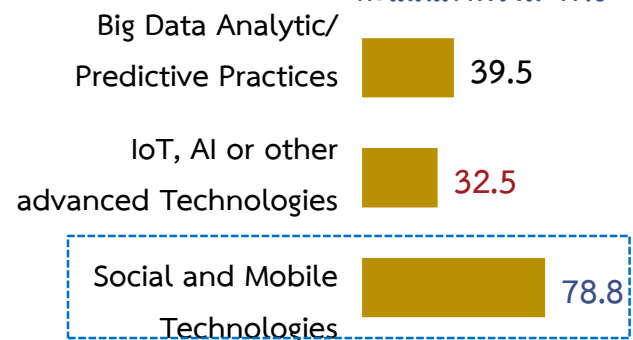
Secure and Efficient Infrastructure

คะแนนภาพรวม 67.0



Smart Technological Practices

คะแนนภาพรวม 47.0

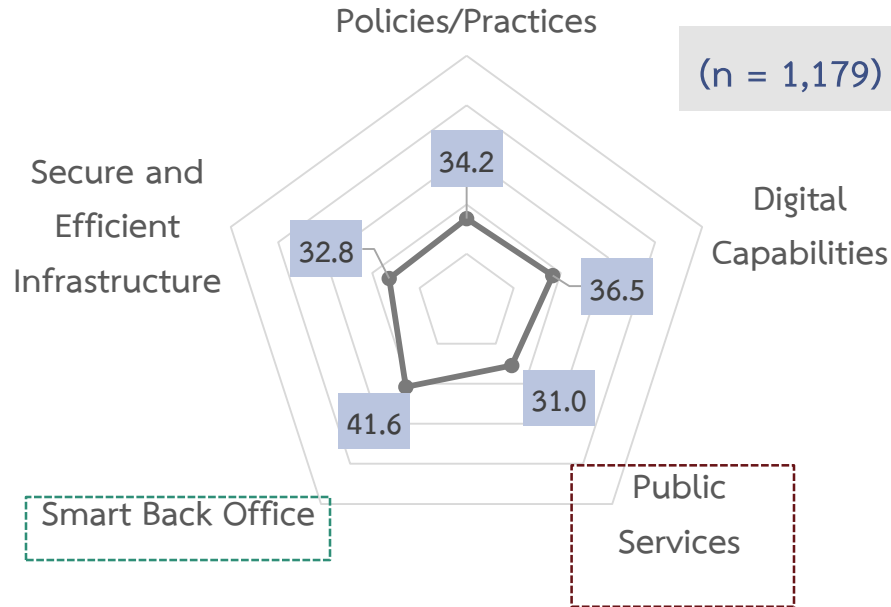


ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล: ระดับจังหวัด

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของระดับจังหวัด มีค่าเท่ากับ

34.4

คะแนน

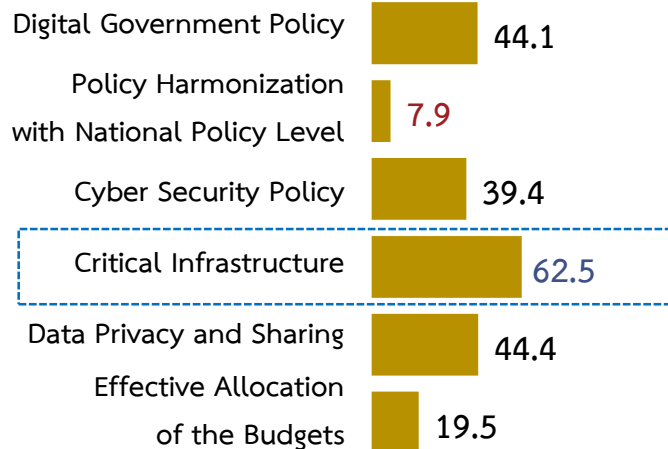


ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลระดับจังหวัด: ตัวชี้วัดระดับรอง



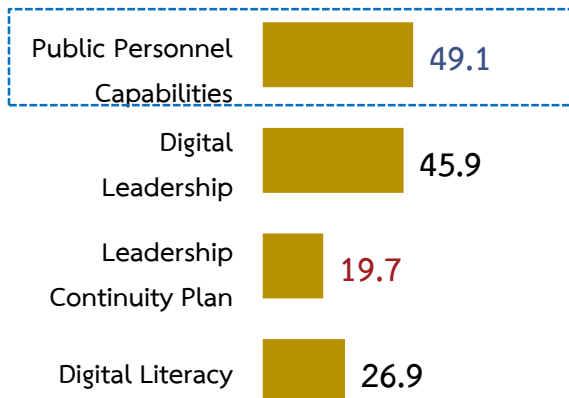
Policies/ Practices

คะแนนภาพรวม 34.2



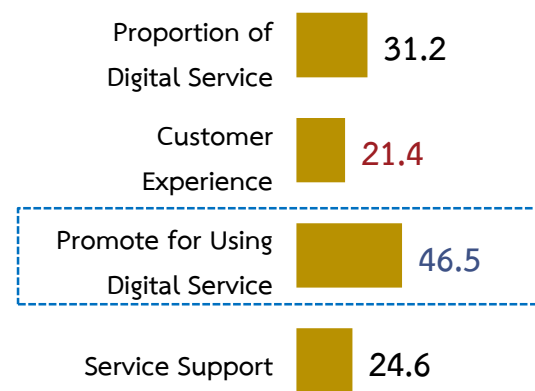
Digital Capabilities

คะแนนภาพรวม 36.5



Public Services

คะแนนภาพรวม 31.0



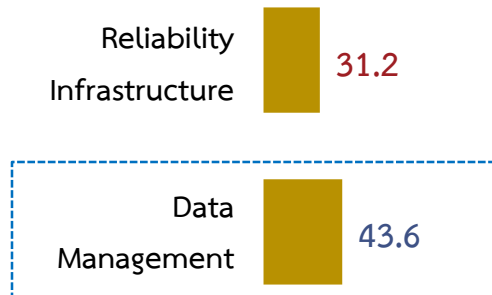
Smart Back Office Practices

คะแนนภาพรวม 41.6



Secure and Efficient Infrastructure

คะแนนภาพรวม 32.8



Fact Findings

เสาที่ 1 นโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices)

Fact Findings

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
1. คู่มือประชาชน  จำนวนหน่วยงานที่ต้องจัดทำคู่มือตาม พรบ. ความสะดวก	172 หน่วยงาน 63 %	923 หน่วยงาน 78 %
จำนวนหน่วยงานที่มีข้อมูลเพื่อจะเปิดเผยกับบุคคลภายในหรือสำนักงานภายนอก	250 หน่วยงาน 91 %	1,007 หน่วยงาน 85 %
จำนวนหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Machine Readable	175 หน่วยงาน 64 %	591 หน่วยงาน 50 %
2. แผนปฏิบัติการดิจิทัล 		
2.1 หน่วยงานที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (จำนวน)	59 หน่วยงาน 22 (%)	69 หน่วยงาน 6 (%)
2.2 หน่วยงานที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลอยู่ระหว่างการจัดทำ (จำนวน)	135 หน่วยงาน 49	199 หน่วยงาน 17
2.3 หน่วยงานที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่ยังไม่มีแผนดำเนินการ (จำนวน)	59 หน่วยงาน 22	744 หน่วยงาน 63
3. จำนวนหน่วยงานที่จัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS Policy)	223 หน่วยงาน 81 %	484 หน่วยงาน 41 %

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

Fact Findings (ต่อ)



ระดับกรม (จำนวน 274)



ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)

3.1 จำนวนหน่วยงานที่ถูกระบุว่า
องค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของ
ประเทศ และมีแนวนโยบายด้านความมั่นคง
ปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตาม
ประกาศของ สพธอ.)

4. ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัว

4.1 จำนวนหน่วยงานที่ได้จัดทำแนวนโยบาย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครบถ้วนสมบูรณ์

211 หน่วยงาน

77 %

134 หน่วยงาน

11 %

4.2 จำนวนหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูล
โดยอยู่ในรูปแบบ Machine Readable

175 หน่วยงาน

64 %

591 หน่วยงาน

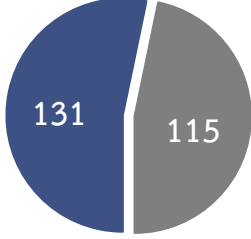
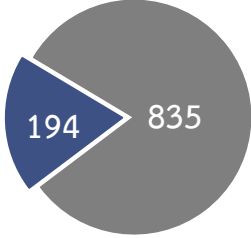
50 %

เสาที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

Fact Findings (ต่อ)

หัวข้อ	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
1. จำนวนบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตามข้อ 3.1-1)	6,062 คน	1,981 คน
2. จำนวนบุคลากร/ เจ้าหน้าที่อื่นๆที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตามข้อ 3.1-2)	3,354 คน	1,974 คน
3. จำนวนบุคลากรดูแล Data Center	919 คน	625 คน
4. หน่วยงานมีการส่งเสริมความรู้ Digital Literacy ในด้านต่างๆดังนี้	มากที่สุด (77%) น้อยที่สุด (39%)  ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย นโยบาย มาตรฐาน รัฐบาลดิจิทัล ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล	มากที่สุด (36%) น้อยที่สุด (29%)  ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความตระหนักรู้ในการทำงานภายใต้สภาวะดิจิทัล ด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ในเชิงดิจิทัล

Fact Findings (ต่อ)

หัวข้อ	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
5. จำนวนหน่วยงานที่มีการส่งเสริมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)	243 หน่วยงาน 89 %	550 หน่วยงาน 47 %
6. จำนวนหน่วยงานที่มีการกำหนดเส้นทางอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	 (หน่วยงาน) ■ กำหนดอย่างชัดเจน ■ ไม่มีการกำหนด	 (หน่วยงาน) ■ กำหนดอย่างชัดเจน ■ ไม่มีการกำหนด

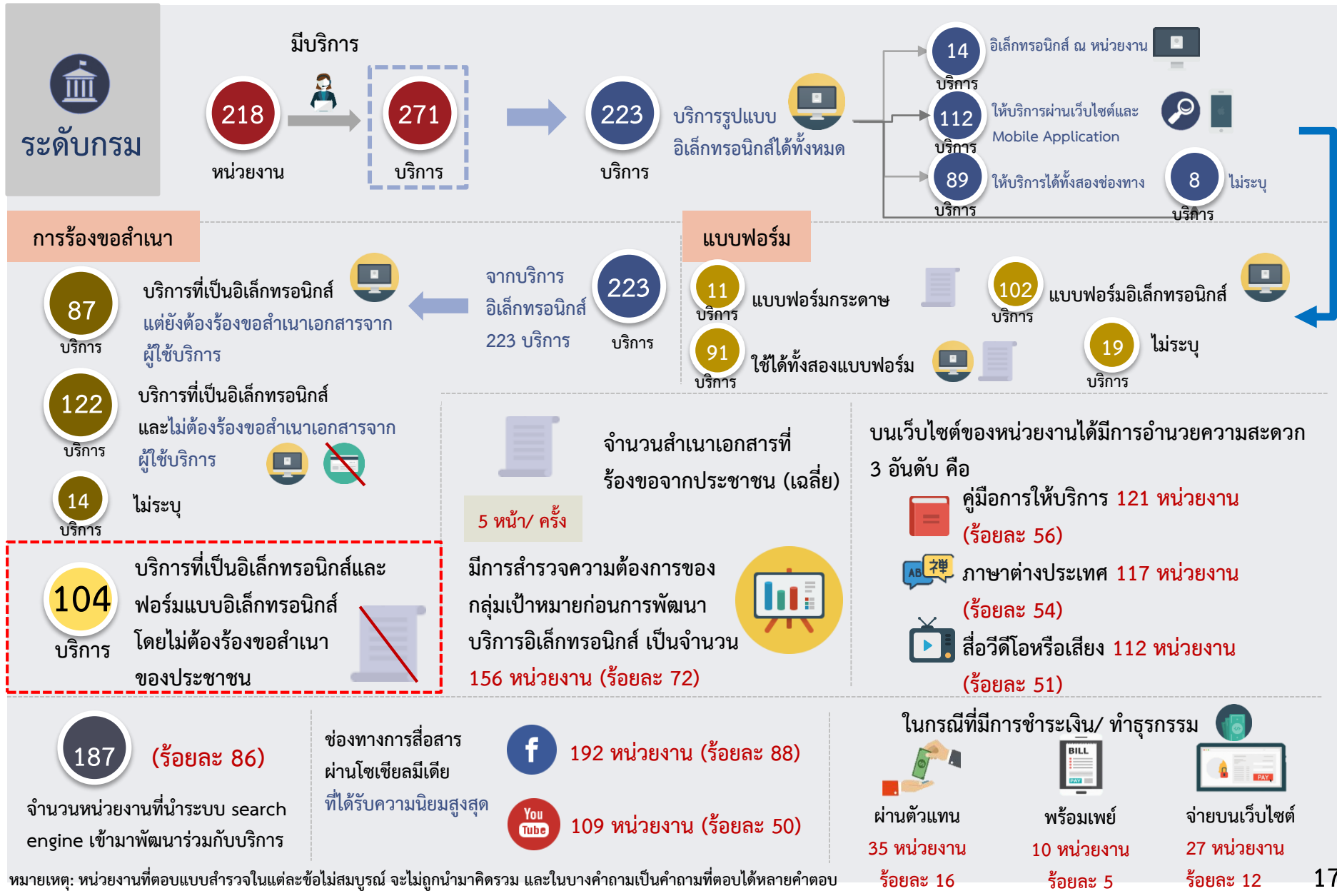
Fact Findings (ต่อ)

หัวข้อ	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
7. CIO ต้องการการสนับสนุนในเรื่องใดมากที่สุด (5 อันดับแรก) 	1. การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ร้อยละ 75) 2. การกำกับดูแลการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ (ร้อยละ 74) 3. การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 73) 4. การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT ของหน่วยงาน (ร้อยละ 72) 5. การกำกับดูแลการประเมินผลด้านเทคโนโลยี (ร้อยละ 71)	1. การจัดการระบบ IT ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 64) 2. การกำกับดูแลการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ (ร้อยละ 63.2) 3. การกำกับดูแลมาตรฐาน ICT ของหน่วยงาน (ร้อยละ 63) 4. การกำกับดูแลเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน (ร้อยละ 63) 5. การริเริ่มเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 62.9)
8. CIO มีระยะเวลาเฉลี่ยในการดำรงตำแหน่ง 	 3 ปี น้อยสุด 1 ปี มากที่สุด 12 ปี	 3.1 ปี น้อยสุด 1 ปี มากที่สุด 15 ปี

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

เสาที่ 3 บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services)

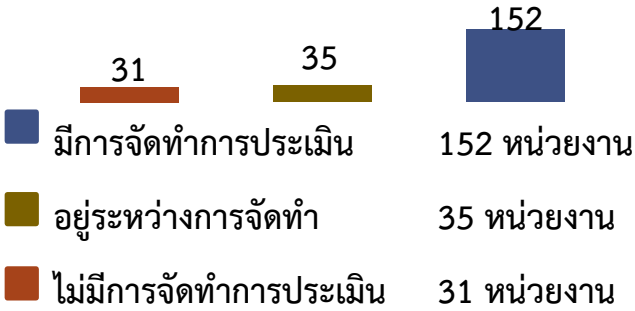
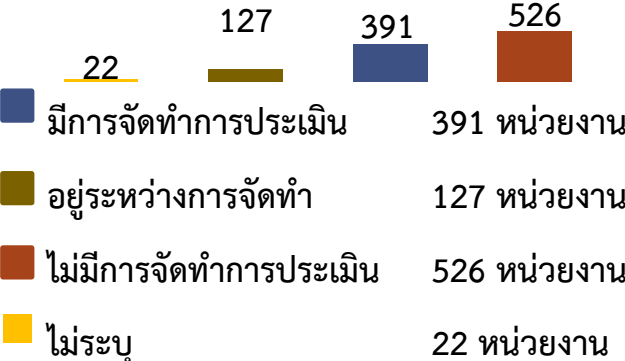
Fact Findings (ต่อ)



Fact Findings (ต่อ)



Fact Findings (ต่อ)

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

หมายเหตุ:

- เสา 3 บริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) สืบจากหน่วยงานที่มีบริการเท่านั้น
- หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

เสาที่ 4 ระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office)

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
1. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับการทำงานครอบคลุมกลุ่มงานภายในหลัก 3 อันดับ	 1. งานสารบรรณและเลขานุการ (ร้อยละ 72)  2. งานทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 68)  3. งานการเงินและบัญชี (ร้อยละ 65)	 1. งานจัดซื้อพัสดุ (ร้อยละ 55)  2. งานการเงินและบัญชี (ร้อยละ 54)  3. งานสารบรรณและเลขานุการ (ร้อยละ 51)
3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงทุนเองมากที่สุด 3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้จากส่วนกลางมากที่สุด	 1. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ร้อยละ 70)  2. งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 67)  3. งานสารบรรณและเลขานุการ (ร้อยละ 42)  1. งานจัดซื้อพัสดุ (ร้อยละ 40)  2. งานทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 37)  3. งานการเงินและบัญชี (ร้อยละ 32)	 1. งานประชาสัมพันธ์ภายใน (ร้อยละ 36)  2. งานสารบรรณและเลขานุการ (ร้อยละ 17)  3. งานธุรการ (ร้อยละ 15)  1. งานการเงินและบัญชี (ร้อยละ 86)  2. งานจัดซื้อพัสดุ (ร้อยละ 85)  3. งานสารบรรณและเลขานุการ (ร้อยละ 73)
3 ระบบงานที่มีการใช้งานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด	1. งานผู้ตรวจราชการ (ร้อยละ 9) 2. งานตรวจสอบภายใน (ร้อยละ 16) 3. งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร (ร้อยละ 16)	1. งานวิเทศสัมพันธ์ภายในองค์กร (ร้อยละ 11) 2. งานตรวจสอบภายใน (ร้อยละ 15) 3. งานผู้ตรวจราชการ (ร้อยละ 17)

Fact Findings (ต่อ)



ระดับกรม (จำนวน 274)



ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)

2. ความเพียงพอของจำนวน คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

2.1 จำนวนหน่วยงานที่มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	172 หน่วยงาน	63	(%)	524 หน่วยงาน	44	(%)
2.2 จำนวนหน่วยงานที่มี  คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	93 หน่วยงาน	34		618 หน่วยงาน	52	

Fact Findings (ต่อ)



ระดับกรม (จำนวน 274)



ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)

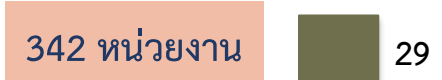
3. ประสิทธิภาพการใช้งาน ของระบบ ERP



3.1 จำนวนหน่วยงานที่ใช้แนวคิด
ERP ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งระบบ



3.2 จำนวนหน่วยงานที่ใช้แนวคิด
ERP บางส่วน



3.3 จำนวนหน่วยงานที่
ไม่มีการใช้ERP เลย



4. รูปแบบการส่งเอกสาร



- รูปแบบไปรษณีย์เท่านั้น (26 หน่วยงาน)
- ทั้งไปรษณีย์และอิเล็กทรอนิกส์ (133 หน่วยงาน)
- รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (47 หน่วยงาน)



- รูปแบบไปรษณีย์เท่านั้น (89 หน่วยงาน)
- ทั้งไปรษณีย์และอิเล็กทรอนิกส์ (499 หน่วยงาน)
- รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (102 หน่วยงาน)

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
5. จำนวนหน่วยงานที่มีการใช้ Single sign-on 		
5.1 จำนวนหน่วยงานที่ใช้ Single sign-on อย่างสมบูรณ์	35 หน่วยงาน  13 (%)	320 หน่วยงาน  27 (%)
5.2 จำนวนหน่วยงานที่ใช้ Single sign-on บางส่วน	125 หน่วยงาน  46	376 หน่วยงาน  32
5.3 จำนวนหน่วยงานที่ <u>ไม่มี</u> การใช้ Single sign-on เลย	105 หน่วยงาน  38	397 หน่วยงาน  34

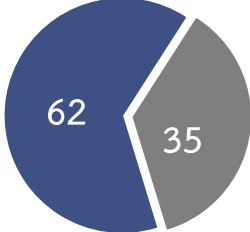
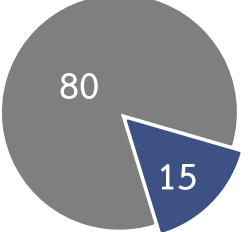
เสาที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและ
ประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
1. จำนวนหน่วยงานที่มีความเร็วอินเทอร์เน็ต ต่ำกว่า 2 Mb/s	ออฟไลน์ 7 หน่วยงาน (ร้อยละ 3) ดาวน์ไลน์ 5 หน่วยงาน (ร้อยละ 2)	ออฟไลน์ 168 หน่วยงาน (ร้อยละ 14) ดาวน์ไลน์ 125 หน่วยงาน (ร้อยละ 11)
จำนวนหน่วยงานที่มีความเร็วอินเทอร์เน็ต มากกว่า 2 Mb/s	ออฟไลน์ 252 หน่วยงาน (ร้อยละ 92) ดาวน์ไลน์ 255 หน่วยงาน (ร้อยละ 93)	ออฟไลน์ 783 หน่วยงาน (ร้อยละ 66) ดาวน์ไลน์ 827 หน่วยงาน (ร้อยละ 70)
1.1 จำนวนหน่วยงานที่มีการบำรุงรักษา ดูแล ติดตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง	132 หน่วยงาน 48 (%)	483 หน่วยงาน 41 (%)
1.2 จำนวนหน่วยงานที่มีการบำรุงรักษา ดูแล ติดตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการจ้างสำนักงานภายนอก	224 หน่วยงาน 82	523 หน่วยงาน 44
หมายเหตุ: คำถามสามารถตอบได้หลายคำตอบ		
1.3 จำนวนหน่วยงานที่ไม่มีการบำรุงรักษา ดูแล ติดตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	9 หน่วยงาน 3  ขาดงบประมาณ  ขาดบุคลากร  ไม่มีนโยบายสนับสนุน	283 หน่วยงาน 24  ขาดงบประมาณ  ขาดบุคลากร  ไม่มีนโยบายสนับสนุน

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
2. จำนวนหน่วยงานที่มี การจัดทำรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) 	 (%) ■ จัดทำ (171 หน่วยงาน) ■ ไม่มีการจัดทำ (97 หน่วยงาน)	 (%) ■ จัดทำ (173 หน่วยงาน) ■ ไม่มีการจัดทำ (944 หน่วยงาน)
3. จำนวนหน่วยงานที่มี การสำรองข้อมูลสารสนเทศ ในยามฉุกเฉิน โดยสำรองข้อมูลด้วยวิธีดังนี้ 	251 หน่วยงาน → 92 % 1. สำรองด้วยวิธีสำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน ร้อยละ 74 2. สำรองข้อมูลในพื้นที่ทางไกล ร้อยละ 57 3. สำรองข้อมูลผ่านระบบอื่นๆ ร้อยละ 8	523 หน่วยงาน → 44 % 1. สำรองด้วยวิธีสำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน ร้อยละ 54 2. สำรองข้อมูลผ่านระบบอื่นๆ ร้อยละ 30 3. สำรองข้อมูลในพื้นที่ทางไกล ร้อยละ 28

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
4. หน่วยงานที่มีแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP) ครบถ้วนสมบูรณ์ 	56 หน่วยงาน → 20 %	50 หน่วยงาน → 4 %
5. หน่วยงานที่มีแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องทางการปฏิบัติงาน (BCP) <u>ไม่</u> ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจาก	- ขาดการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านขีดความสามารถของการสร้างความต่อเนื่อง (ร้อยละ 16) - ขาดการบริหารจัดการการใช้งบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต่อเนื่อง (ร้อยละ 15.6) - ขาดการศึกษาและติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ 15.6)	- ไม่มีการอนุมัติงบประมาณ (ร้อยละ 63) - ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงานสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ 62.7) - ไม่มีการกำหนดขอบเขตของการสร้างความต่อเนื่อง (ร้อยละ 62.5) - ไม่มีการทบทวนการบริหารจัดการเพื่อสร้างความต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 62.5)
6. กลไกใดที่ถูกใช้ในการยืนยันตัวมากที่สุด (3 อันดับ)	   1. Username/ Password ร้อยละ 93 2. Biometric Security ร้อยละ 26 3. Token Key ร้อยละ 16	   1. Username/ Password ร้อยละ 71 2. Token Key ร้อยละ 18 3. Biometric Security ร้อยละ 2

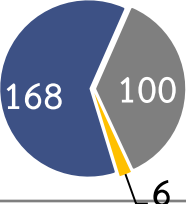
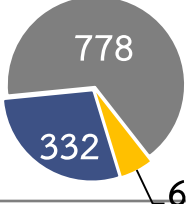
หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
7. รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลของเอกสาร	88 (%) 2 8 เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์  เอกสาร  อิเล็กทรอนิกส์ 	78 (%) 9 11 เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์  เอกสาร  อิเล็กทรอนิกส์ 
8. จำนวนหน่วยงานที่มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน	251 หน่วยงาน → 92 %	523 หน่วยงาน → 44 %
8.1 วิธีที่จัดเก็บข้อมูล	68 % 1. สำรองด้วยวิธีสำรองข้อมูลภายใน Data Center ของหน่วยงาน  52 % 2. สำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลผ่านระบบ Cloud หรือ DR Site 	24 % 1. สำรองด้วยวิธีสำรองข้อมูลภายใน Data Center ของหน่วยงาน  15 % 2. สำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลผ่านระบบ Cloud หรือ DR Site 

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่ถูกนำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
9. จำนวนหน่วยงานที่มี มาตรการคุ้มครองการใช้ โปรแกรมที่ได้รับอนุญาตถูกต้อง ตามกฎหมายลิขสิทธิ์	136 หน่วยงาน → 50%	318 หน่วยงาน → 27 %
10. หน่วยงานที่มีการใช้งาน ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing)	183 หน่วยงาน → 67 %	153 หน่วยงาน → 13 %
11. จำนวนหน่วยงานที่พร้อม จะบูรณาการข้อมูล	203 หน่วยงาน → 74 %	836 หน่วยงาน → 71 %
12. จำนวนหน่วยงานที่มีการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ที่เก็บรักษา	 - มี (168 หน่วยงาน) - ไม่มี (100 หน่วยงาน) - ไม่ระบุ (6 หน่วยงาน)	 - มี (332 หน่วยงาน) - ไม่มี (778 หน่วยงาน) - ไม่ระบุ (69 หน่วยงาน)

หมายเหตุ: หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจในแต่ละข้อไม่สมบูรณ์ จะไม่นำมาคิดรวม และในบางคำถามเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ

เสาที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
Big Data  หน่วยงานที่มีการใช้ Big Data ใช้เพื่อ	- ใช้เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ (27 หน่วยงาน ร้อยละ 73) - ใช้เปิดเผยข้อมูลแก่หน่วยงานที่มีบันทึก MOU (16 หน่วยงาน ร้อยละ 43) - ใช้เปิดเผยข้อมูลให้แก่สาธารณะ (15 หน่วยงาน ร้อยละ 41)	ไม่มีการสำรวจ เสาที่ 6 เทคโนโลยีสมัยใหม่
จำนวนหน่วยงานที่กำลังดำเนินการวางแผน	 100 หน่วยงาน	
จำนวนหน่วยงานที่ยัง <u>ไม่มี</u> การใช้	 83 หน่วยงาน	

Fact Findings (ต่อ)

	 ระดับกรม (จำนวน 274)	 ระดับจังหวัด (จำนวน 1,179)
IoT 		
จำนวนหน่วยงานที่เริ่มใช้ IoT	31 หน่วยงาน  11 (%)	ไม่มีการสำรวจ เสาที่ 6 เทคโนโลยีสมัยใหม่
จำนวนหน่วยงานที่กำลังดำเนินการวางแผน	85 หน่วยงาน  31	
จำนวนหน่วยงานที่ยังไม่มีการใช้	104 หน่วยงาน  38	
Mobile Technologies จำนวนหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ 	150 หน่วยงาน  55 % ยอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน 1,521,653 ครั้ง	

ข้อเสนอแนะ

ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices)

- มีหน่วยงานภาครัฐไม่มากนักที่จัดทำแผนดิจิทัลหรือการดำเนินงานเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับแผนปฏิบัติการดิจิทัลเสร็จ สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการส่งผ่านนโยบายระดับชาติลงสู่หน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัดเพื่อลงมือปฏิบัติ หน่วยงานกลางจึงควรจัดทำแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัล และสื่อสารแผนปฏิบัติการให้ชัดเจน รวมถึงการกำหนดกลไกการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- หน่วยงานภาครัฐควรจัดลำดับความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัลให้เหมาะสม เน้นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ และการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ

ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

- หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมการให้ความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy กับบุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานทักษะด้านดิจิทัล และการอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับภาคเอกชน
- หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลหรือหน่วยงานด้านนโยบายควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ให้ชัดเจน และพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (e-Government Leadership) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงาน อีกทั้งสร้างความเข้าใจในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและประสานงานให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย (Public Services)

- การพัฒนาบริการของภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มรูปแบบ กล่าวคือ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากยังคงใช้แบบฟอร์มกระดาษและร้องขอสำเนาเอกสารประกอบเพื่อยืนยันตัวตน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายและการใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลหรือยินยอมให้หน่วยงานอื่นใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แนวทางการพัฒนาการบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความต้องการการใช้บริการของประชาชนก่อนการพัฒนาบริการ (Citizen Centric Service) และคำนึงถึงรูปแบบการเข้าถึงและใช้บริการที่ความสะดวกเป็นสำคัญ
- หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา e-Service ที่มีคุณภาพ รวมถึงแนวคิดเรื่องการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น (Digitization)
- หน่วยงานภาครัฐมีการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของหน่วยงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ภาครัฐจึงควรจัดทำแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ โดยมีเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้ให้บริการ เช่น เผยแพร่คู่มือการให้บริการ สื่อวิดีโอหรือเสียง ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐควรเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นด้านนโยบายหรือโครงการต่างๆ จากทุกภาคส่วน พร้อมระบบการติดตามสถานะ
- หน่วยงานภาครัฐควรประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ พร้อมเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวออกสู่สาธารณะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office)

- ระบบ ERP เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แต่จากการสำรวจสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิดเรื่อง ERP มาใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานในระดับนโยบายอาจกำหนดมาตรฐาน ERP ที่ต้องมีในหน่วยงานภาครัฐ หรือพัฒนาการให้บริการ ERP เป็นบริการกลางสำหรับภาครัฐใช้ร่วมกัน
- หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดควรใช้ระบบ Single Sign-on เดียวกัน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

- หน่วยงานภาครัฐยังคงต้องลงทุนด้านทรัพยากรและกำลังคนในการดูแล Data Center และระบบการสำรองข้อมูลของหน่วยงาน ดังนั้น ภาครัฐควรบูรณาการการใช้ทรัพยากรดังกล่าว โดยผลักดันให้ใช้บริการ G-Cloud และ Data Center ของหน่วยงานกลาง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices)

- ส่งเสริมให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคโนโลยีอัจฉริยะ ไม่ว่าจะเป็น Mobile Application, Big Data และ IoT และส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้อย่างแท้จริง
- ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ความรู้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ (Disruptive technologies) กับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ