

รายงานผลสำรวจ

ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย
ประจำปี 2561

2018



โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
Digital Government Development (Public Organization)

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	3
1. บทนำ.....	8
2. กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยปี 2561	9
3. ผลสำรวจ คะแนนระดับกรมและระดับจังหวัด.....	10
4. ข้อค้นพบจากการสำรวจ (Fact Finding).....	15
4.1 มิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ	16
4.2 มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล.....	18
4.3 มิติที่ 3 บริการภาครัฐ.....	20
4.4 มิติที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล.....	23
4.5 มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	27
4.6 มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้.....	30
5. การจัดกลุ่มหน่วยงาน	31
5.1 จำแนกตามรายการกระทรวง.....	32
5.2 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน.....	34
5.3 การเติบโต (Growth) เปรียบเทียบกับปี 2560 และคะแนนปี 2561 (Performance).....	35
6. การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มประชาชน	38
7. ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล	39

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เล็งเห็นว่าประเทศไทยควรมีข้อมูลกลางที่รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบของรัฐบาลดิจิทัล การบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ และสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล เพื่อจะได้ทราบถึงสถานการณ์การดำเนินงานและใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย ตลอดจนการดำเนินโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ จะได้ทราบถึงสถานการณ์การพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลของตนเอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา และยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายในหน่วยงาน และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาด้านดิจิทัลต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่สะท้อนการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในระดับ เพื่อให้หน่วยงานระดับนโยบายมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานะของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในปัจจุบัน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการกำหนดนโยบายที่ถูกทิศทาง สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จะสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลรวมถึง เป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำ และติดตามงานด้านนโยบายที่เหมาะสมต่อไป

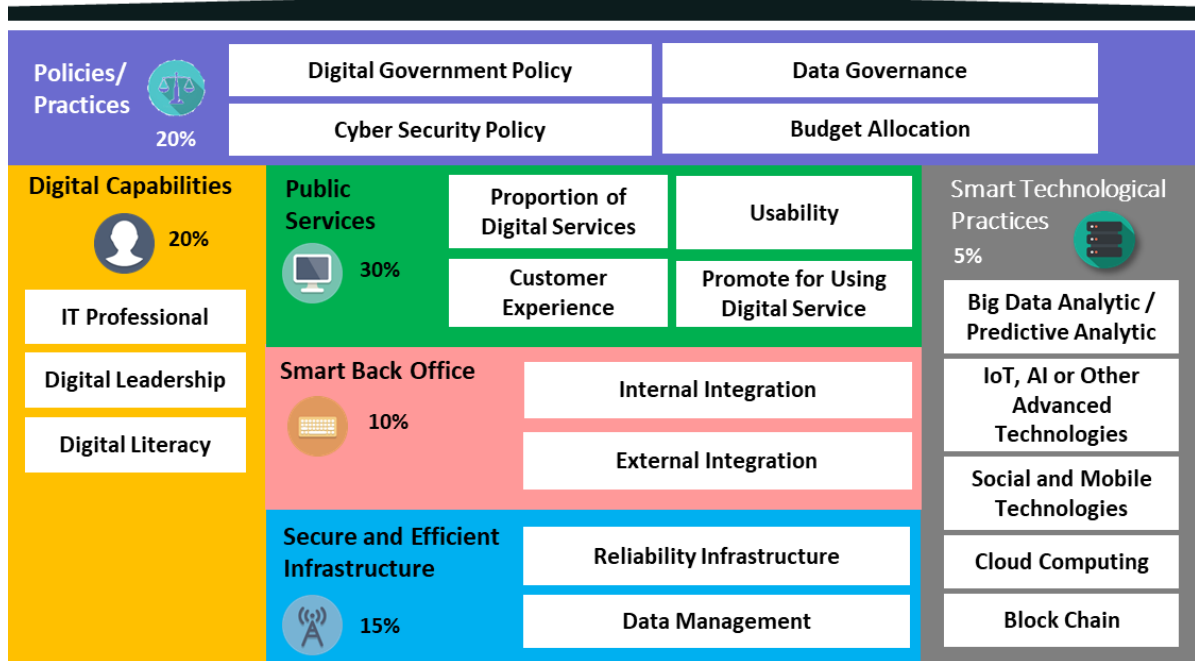
จากที่กล่าวมาข้างต้น สพร. ได้เริ่มทำการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นพัฒนากรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลให้มีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้จริง ซึ่งในการพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2561 นี้ เริ่มต้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) ศึกษากรอบการประเมินและผลการสำรวจฯ ในปี 2560 (2) ศึกษากรอบการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล นโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2561 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561 (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยปี 2560-2564 (3) ศึกษากรอบการประเมินขององค์กรระหว่างประเทศและในประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ (UN), Waseda University, Open data Barometer ของ World Wide Web Foundation (WWF), Global Open Data Index รวมถึงศึกษาบทความที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล (4) ศึกษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลของไทย เช่น มาตรฐาน เว็บไซต์หน่วยงาน (5) ศึกษาประเทศที่เป็นต้นแบบของรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ สหราชอาณาจักร ประเทศสิงคโปร์ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเอสโตเนีย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และตระหนักถึงสถานการณ์และทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลใน ระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน จากนั้นนำมาวิเคราะห์แนวทางในการกำหนดและพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนา กรอบการสำรวจรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐประจำปี 2561

การสำรวจฯ ปี 2561 มุ่งหวังให้มีการตอบแบบสำรวจฯออนไลน์จากทุกหน่วยงาน ดังนั้นทางทีมที่ปรึกษา บริษัท คัสต้อม เอเซีย จำกัด จึงมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้พิจารณาเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการพัฒนาแบบสำรวจออนไลน์ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ตลอดจนการติดตามการ ตอบแบบสอบถาม โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้แทนหน่วยงานที่เคยตอบแบบสอบถามในปีที่ผ่านมา มากไปกว่านั้น ยังมีการ จัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น และความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา กรอบการสำรวจฯ ในปี 2561 เมื่อได้ผลการสำรวจฯ ที่มีการอนุมัติยืนยันคำตอบจากผู้บริหารของหน่วยงานนั้นๆ ทางทีมที่ ปรึกษา ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเครื่องมือทางสถิติ นอกเหนือจากนั้นยังมีการตรวจสอบเพื่อยืนยันคำตอบของ หน่วยงานระดับกรมและจังหวัดที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก

ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ได้มีการสำรวจหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 319 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบ กลับจำนวน 287 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 90 และมีการสำรวจหน่วยงานระดับจังหวัดทั้งหมด 1,444 หน่วยงาน โดยมี หน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 1,237 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 86 และในแต่ละจังหวัดตอบกลับไม่ต่ำกว่า 15 หน่วยงาน ซึ่งคิด

เป็นร้อยละ 80 ของจำนวนหน่วยงานที่สำรวจในแต่ละจังหวัด โดยทุกหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ได้รับการสำรวจภายใต้กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลเดียวกัน ตามแผนภาพดังต่อไปนี้

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยปี 2561



การวิเคราะห์ผลและข้อเสนอแนะในการสำรวจฯ หน่วยงานระดับกรม ดังนี้

ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 287 หน่วยงาน มีคะแนนเท่ากับ 59.9 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 75.2 คะแนน รองลงมาคือ บริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนเท่ากับ 63.4 คะแนน ถัดมาคือ ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนเท่ากับ 63.2 คะแนน ในขณะที่นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) มีคะแนนเท่ากับ 52.7 คะแนน การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีคะแนนเท่ากับ 49.5 คะแนน และ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนเท่ากับ 29.8 คะแนน รายละเอียดและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ค่อนข้างมีความโดดเด่น เนื่องจากมีตัวชี้วัดย่อยมีคะแนนค่อนข้างสูงทำให้มีคะแนนภาพรวมที่สูง สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมีความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน และมีกระบวนการบริหาร ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและอัปเดตให้เป็นปัจจุบันมากไปกว่านั้นจากการสำรวจ พบว่า มีการเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องการสำรองข้อมูล แต่ส่วนมากสำรองอยู่ที่หน่วยงาน ฉะนั้นควรพิจารณาสำรองข้อมูล ณ พื้นที่ห่างไกลด้วยเพื่อให้มั่นใจได้ยิ่งขึ้นในเรื่องความปลอดภัย

2. ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) เป็นอีกด้านที่มีความโดดเด่น เนื่องจากมีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วค่อนข้างมาก โดยสิ่งที่รัฐบาลดิจิทัลให้ความสำคัญ คือ ประสิทธิภาพในการเข้ามาใช้บริการ ผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการต่างๆ ซึ่งก่อนที่หน่วยงานจะมีการพัฒนาระบบหรือบริการ ควรมีสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อระดมความคิดเห็นในการออกแบบการบริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

3. ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในด้านบุคลากร ทั้งในระดับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) และบุคลากรในหน่วยงาน มีการแบ่งสัดส่วนของบุคลากรด้านดิจิทัลที่ชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผลการสำรวจฯ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการดิจิทัลอยู่เสมอ ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความพร้อมในด้านกำลังคนที่จะปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม อาจจะต้องพิจารณาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารด้านดิจิทัล โดยการส่งเสริมและเสริมสร้างความรู้ด้านดิจิทัลแก่ผู้บริหาร เพื่อให้มีการบริหารและดำเนินงานให้ตรงตามบทบาทหน้าที่ของ CIO และสามารถนำความรู้ด้านดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และมีการจัดการด้านงบประมาณด้านดิจิทัลได้ดี อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูล นโยบายการเปิดเผยข้อมูล นโยบายการคุ้มครองข้อมูล รวมถึงนโยบายความมั่นคงของข้อมูล เป็นสิ่งที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำนโยบายที่กำหนดมาปฏิบัติใช้ได้จริง

5. ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานระดับกรมมีการเชื่อมโยงระบบภายในหน่วยงานที่ดี แต่ยังมี การเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานภายนอกค่อนข้างน้อย ซึ่งในอนาคตควรกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงของระบบภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการต่อยอดการบูรณาการเชื่อมโยง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้สามารถใช้ฐานข้อมูลเดียวกันเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและความซ้ำซ้อนในขั้นตอนต่างๆ

6. ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) เป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจ เพราะสามารถบ่งบอกถึงความสามารถที่ก้าวไปอีกขั้นของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจากผลสำรวจฯ จะเห็นว่าประเด็นที่ได้ทำการสำรวจในปี 2560 คือเรื่อง Big data, Social media, IoT / AI นั้น มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น แต่ประเด็นที่มีการศึกษาเพิ่มเติมขึ้นมาในปี 2561 นี้ ได้แก่ ได้แก่ Cloud computing และ Block Chain นั้นยังมีการใช้งานค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในหน่วยงาน เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยทักษะความรู้และความชำนาญของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อนำเทคโนโลยีและข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การวิเคราะห์ผลและข้อเสนอแนะในการสำรวจฯ หน่วยงานระดับจังหวัด ดังนี้

ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับจังหวัดทั้งหมด 1,237 หน่วยงาน มีคะแนนเท่ากับ 42.3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 54.6 คะแนน รองลงมาคือบริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนเท่ากับ 51.0 คะแนน อันดับต่อมา คือ การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีคะแนนเท่ากับ 42.6 คะแนน ส่วนด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนเท่ากับ 34.5 คะแนน ในขณะที่แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) มีคะแนน 33.9 คะแนน และเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนเท่ากับ 16.9 คะแนน รายละเอียดและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) เป็นเรื่องที่มีความโดดเด่นเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม อย่างไรก็ตาม ควรมีการส่งเสริมและพิจารณาเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) เป็นเรื่องที่มีความโดดเด่นเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม อย่างไรก็ตาม ควรมีการส่งเสริมเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลที่อัปเดตเป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานแก่ประชาชน และควรมีการเก็บสถิติจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานระดับจังหวัด แทนการอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ต้นสังกัด

3. ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ส่วนใหญ่มีการใช้ระบบกลางจากต้นสังกัดหรือระบบกลางของรัฐ อย่างไรก็ตาม ยังมีการเชื่อมโยงกับระบบภายนอกค่อนข้างน้อย

4. ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)¹ พบว่า ทั้งในระดับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) และบุคลากรในหน่วยงาน ยังต้องการการพัฒนาเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล อาทิ การเข้าอบรมหลักสูตร CIO เพื่อเข้าใจถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร อีกทั้งบทบาทในการนำความคิดริเริ่มเกี่ยวกับโครงการดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงาน

5. ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)² ผลการสำรวจฯ ชี้ว่าหน่วยงานต้นสังกัดอาจจะต้องมีการกระตุ้นเรื่องนโยบายเพื่อกระจายต่อไปยังหน่วยงานระดับจังหวัด เพราะปัจจัยเรื่องความห่างไกลของพื้นที่ อาจจะมีผลต่อความสอดคล้องของนโยบายและการปฏิบัติ

6. ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)³ ผลการสำรวจฯ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัด มีคำแนะนำความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงอาจจำเป็นต้องอาศัยการส่งเสริมและผลักดันจากกรมต้นสังกัดเพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้าไปใช้ในการดำเนินการของหน่วยงานระดับจังหวัดที่อยู่ในสังกัดมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่พบจากการสำรวจฯ

มิติที่ 1 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติ (Policies/Practices)

- ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Policy) เพื่อยกระดับหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็น Open and Connected Government ที่มุ่งเน้นทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะนำไปใช้ประโยชน์
- หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG และ XLS ซึ่งถือเป็นเพียงการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ระดับต้นเท่านั้น CIO ของทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs) และ RDF (Linked Data) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ (Machine Readable) และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาข้อมูลและนำไปใช้งาน
- ส่งเสริมให้หน่วยงานในระดับจังหวัดริเริ่มโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะจะช่วยให้การส่งมอบบริการตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

- ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะของ CIO ที่จำเป็นสำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ
- วางแผนผู้สืบทอดทดแทนตำแหน่งและเตรียมการวางแผนพัฒนาทักษะให้ผู้ที่จะรับตำแหน่ง CIO คนต่อไป

¹ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารด้านดิจิทัล มีการสำรวจเฉพาะสำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด โดยสำรวจจาก CIO ของจังหวัด คือ รองผู้ว่าฯ

² ส่วนใหญ่อ้างอิงคะแนนจากหน่วยงานระดับกรมที่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด มีการสำรวจเองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานบางส่วน ยกเว้นเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่มีการสำรวจจากหน่วยงานระดับจังหวัดโดยตรง

³ การสำรวจปี 2561 มีการสำรวจและคิดคะแนนในมิติเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) ของหน่วยงานระดับจังหวัด จากเดิมที่ปี 2560 มีการสำรวจแต่มิได้นำมาคิดคะแนนในมิติดังกล่าวของหน่วยงานระดับจังหวัด

- CIO และ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของ CIO โดยให้ความสำคัญกับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ในขณะเดียวกันหน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมความสามารถทางเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรภาครัฐในทุกระดับ

มิติที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)

- หัวใจสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล คือการให้บริการภาครัฐ (Public services) ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งหน่วยงานระดับกรม และหน่วยงานระดับจังหวัด มีการพัฒนาที่ดีในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ยังควรมีการส่งเสริมและเน้นย้ำเรื่องการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อพัฒนาปรับปรุงบริการดิจิทัลให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต
- การบริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับ Emerging Information Services และ Enhanced Information Services อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วน Transactional services อยู่ในขั้นที่กำลังพัฒนาและสามารถพัฒนาได้อีกในอนาคต แต่ในระดับ Connected Services ยังถือว่าค่อนข้างน้อยและยังต้องการการพัฒนาในอนาคต
- ควรมีมาตรการในการยกเลิกการขอสำเนาเอกสาร โดยให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและยกระดับความสามารถด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถยกเลิกการขอสำเนาเอกสารได้จริงในทุกหน่วยงาน
- ส่งเสริมให้หน่วยงานที่มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน พิจารณาเพิ่มทางเลือกในการรับชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น Mobile Banking เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

มิติที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

- เร่งพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในทุกระบบให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงระบบเข้าด้วยกันได้ โดยครอบคลุมไปถึงการเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานระดับจังหวัด และมีการจัดเก็บข้อมูลจากระบบบริหารจัดการภายในเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- พิจารณาปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบภายในของหน่วยงาน ให้สนับสนุนต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกเลิกการรับ/ส่ง เอกสารกระดาษ และใช้การส่งการผ่านระบบดิจิทัลแทน

มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

- ส่งเสริมให้หน่วยงานเห็นความสำคัญของการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลมากยิ่งขึ้น

มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)

- หน่วยงานกลางควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานกลางเพื่อยกระดับการใช้งานเทคโนโลยีอัจฉริยะ
- สำหรับเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น Big Data Analytic, Cloud Computing, IoT, AI หรือ Blockchain เป็นต้น แต่ละหน่วยงานยังต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน โดยวางแผนเตรียมความพร้อมและพัฒนาเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

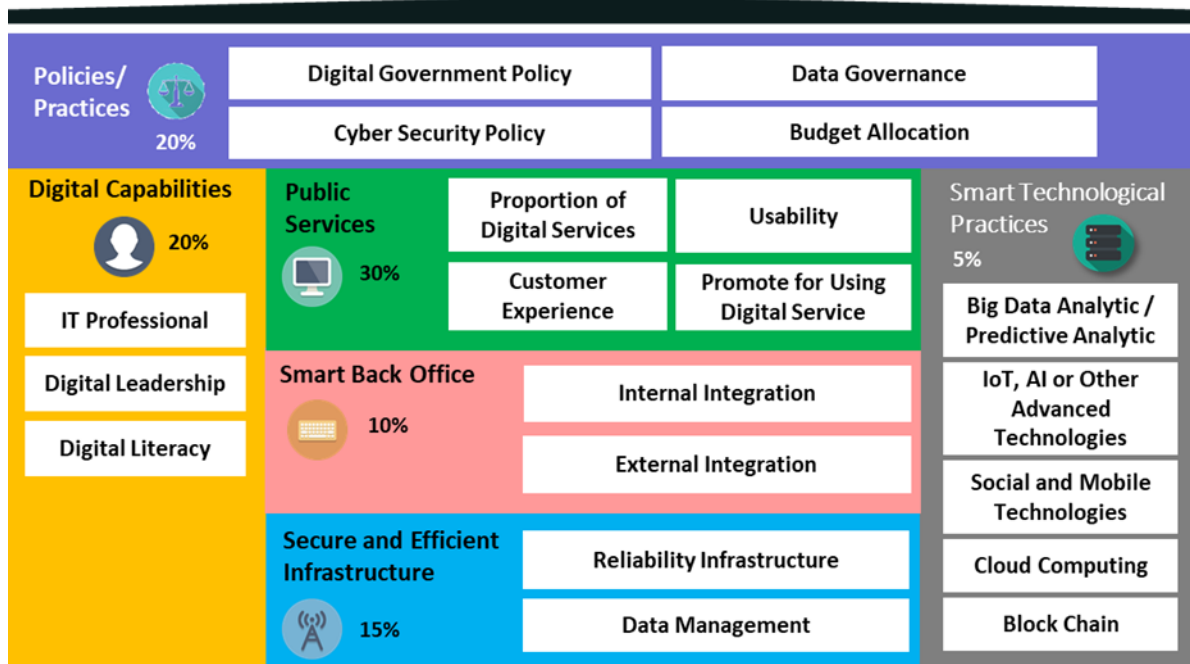
นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่มีความสำคัญและไม่ควรละเลย คือ กรอบความคิด (Mindset) ของบุคลากรภายในองค์กร ทุกหน่วยงานควรสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสร้างความรู้ ความเข้าใจ และแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นประโยชน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและมีส่วนร่วมในการพัฒนาร่วมกัน

1. บทนำ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เล็งเห็นว่าประเทศไทยควรมีข้อมูลกลางที่รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบของรัฐบาลดิจิทัล การบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ และสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล เพื่อจะได้ทราบถึงสถานการณ์ภาพการดำเนินงานและใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย ตลอดจนการดำเนินโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ จะได้ทราบถึงสถานการณ์การพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลของตนเอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา และยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายในหน่วยงาน และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาด้านดิจิทัลต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่สะท้อนการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในทุกระดับ เพื่อให้หน่วยงานระดับนโยบายมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานะของการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในปัจจุบัน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการกำหนดนโยบายที่ถูกทิศทาง สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จะสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลรวมถึง เป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำ และติดตามงานด้านนโยบายที่เหมาะสมต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น สพร. ได้เริ่มทำการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นพัฒนารอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลให้มีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งในการพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2561 นี้ เริ่มต้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) ศึกษากรอบการประเมินและผลการสำรวจฯ ในปี 2560 (2) ศึกษานโยบายด้านรัฐบาลดิจิทัล นโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2561 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561 (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยปี 2560-2564 (3) ศึกษากรอบการประเมินขององค์กรระหว่างประเทศและในประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ (UN), Waseda University, Open data Barometer ของ World Wide Web Foundation (WWF), Global Open Data Index รวมถึงศึกษาบทความที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล (4) ศึกษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลของไทย เช่น มาตรฐานเว็บไซต์หน่วยงาน (5) ศึกษาประเทศที่เป็นต้นแบบของรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ สหราชอาณาจักร ประเทศสิงคโปร์ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเอสโตเนีย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และตระหนักถึงสถานการณ์และทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน จากนั้นนำมาวิเคราะห์แนวทางในการกำหนดและพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนารอบการสำรวจรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐประจำปี 2561

2. กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยปี 2561



การสำรวจฯ ปี 2561 มุ่งหวังให้มีการตอบแบบสำรวจออนไลน์จากทุกหน่วยงาน ดังนั้นทางทีมที่ปรึกษา บริษัท ศัสต้อม เอเซีย จำกัด จึงมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้พิจารณาเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการพัฒนาแบบสำรวจออนไลน์ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ตลอดจนการติดตามการตอบแบบสอบถาม โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้แทนหน่วยงานที่เคยตอบแบบสอบถามในปีที่ผ่านมา มากไปกว่านั้น ยังมีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น และความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากรอบการสำรวจฯ ในปี 2561 เมื่อได้ผลการสำรวจฯ ที่มีการอนุมัติยืนยันคำตอบจากผู้บริหารของหน่วยงานนั้นๆ ทางทีมที่ปรึกษาฯ ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเครื่องมือทางสถิติ นอกเหนือจากนั้นยังมีการตรวจสอบเพื่อยืนยันคำตอบของหน่วยงานระดับกรมและจังหวัดที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกอีกด้วย

3. ผลสำรวจ คะแนนระดับกรมและระดับจังหวัด

3.1 อัตราตอบกลับ

ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ได้มีการสำรวจหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 319 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 287 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 90 และมีการสำรวจหน่วยงานระดับจังหวัดทั้งหมด 1,444 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 1,237 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 86 และในแต่ละจังหวัดตอบกลับไม่ต่ำกว่า 15 หน่วยงาน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนหน่วยงานที่สำรวจในแต่ละจังหวัด

จากการสำรวจทั้งหมด 1,763 หน่วยงาน มีตอบกลับทั้งสิ้น **1,524** หน่วยงาน



หน่วยงานระดับกรม

จากที่ติดต่อ จำนวน 319 หน่วยงาน มีการตอบกลับ **287** หน่วยงาน

90%



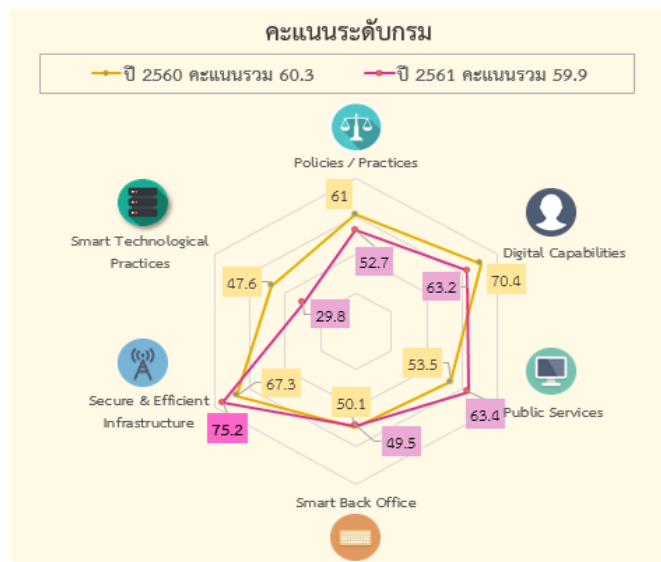
หน่วยงานระดับจังหวัด

จากที่ติดต่อ จำนวน 1,444 หน่วยงาน มีการตอบกลับ **1,237** หน่วยงาน

86%

3.2 คะแนนหน่วยงานระดับกรม

3.2.1 คะแนนรวม



มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน

มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน



มิติที่ 3 บริการภาครัฐ

53.5 63.4 เพิ่มขึ้น 9.9%

2560 2561



มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะ

47.6 29.8 ลดลง 17.8%

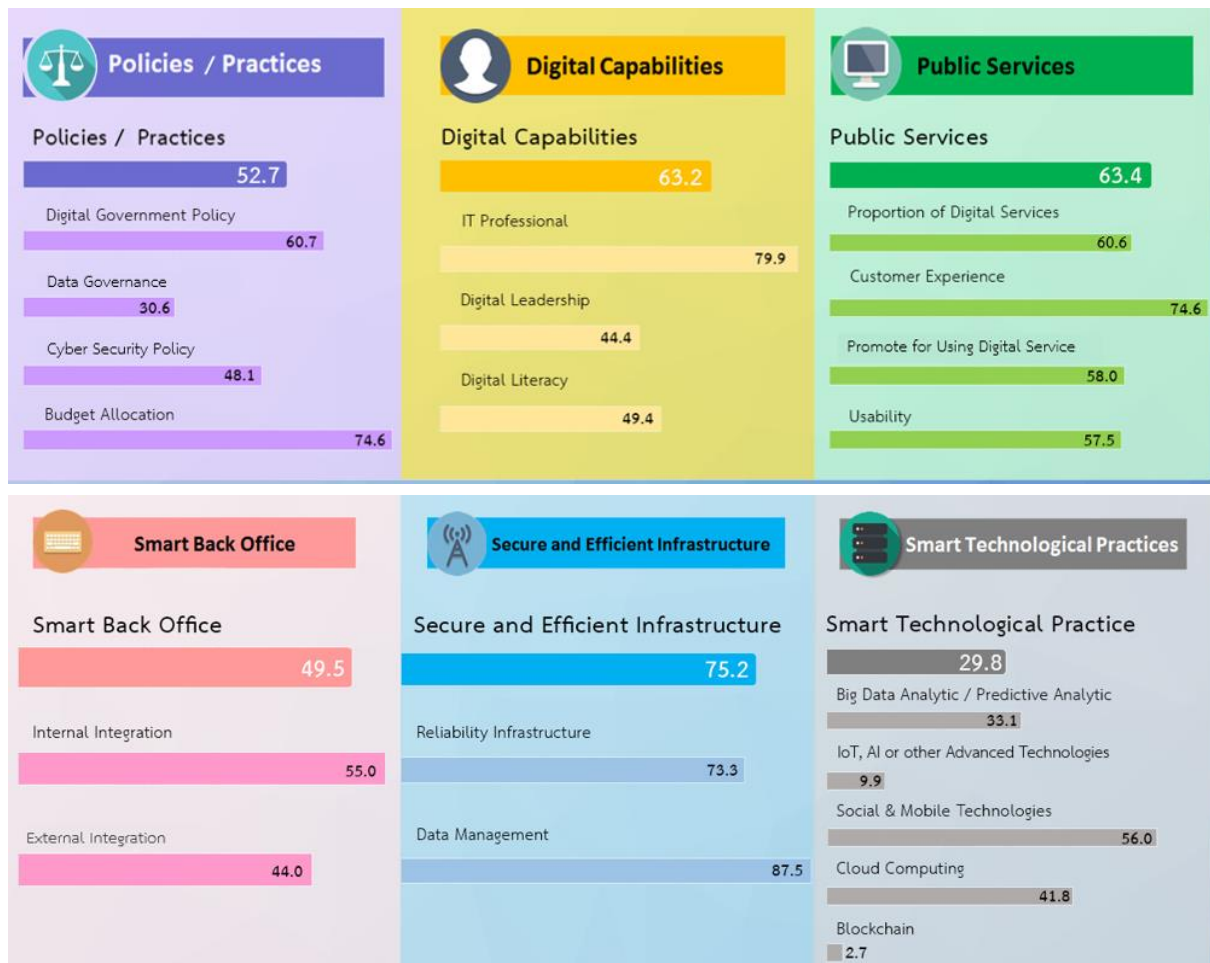
2560 2561

ในปี 2561 ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมมีคะแนนร้อยละ 59.9 ซึ่ง บริการภาครัฐเป็นเรื่องที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.9 ส่วน เทคโนโลยีอัจฉริยะมีคะแนนลดลงจากปีที่แล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.8

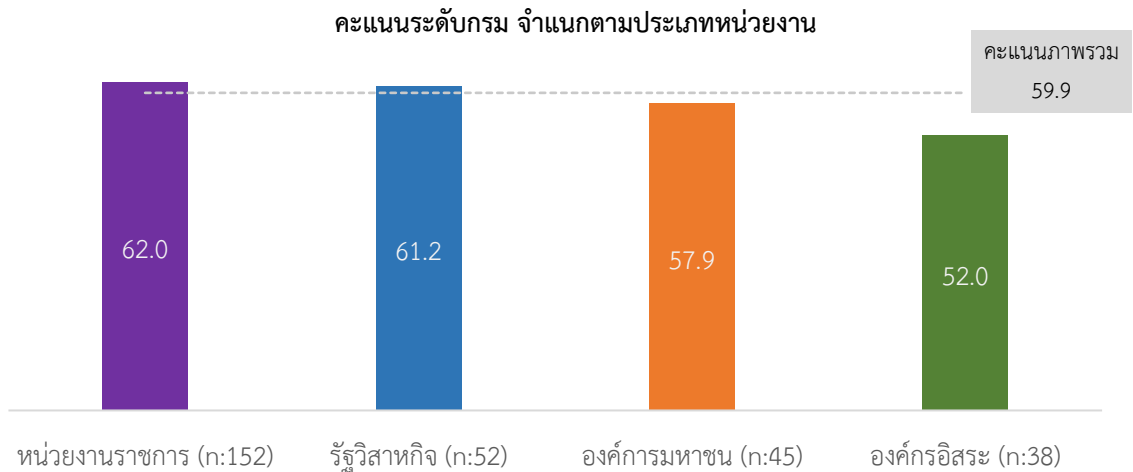
หมายเหตุ: ไม่สามารถเปรียบเทียบในระดับตัวชี้วัดย่อยได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงจากแบบสำรวจจากปี 2560

ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 287 หน่วยงาน มีคะแนนเท่ากับ 59.9 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 75.2 คะแนน รองลงมาคือบริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนเท่ากับ 63.4 คะแนน ถัดมาคือศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนเท่ากับ 63.2 คะแนน ในขณะที่แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) มีคะแนนเท่ากับ 52.7 คะแนน การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีคะแนนเท่ากับ 49.5 คะแนน และ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนเท่ากับ 29.8 คะแนน รายละเอียดดังนี้

3.2.2 คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับกรม

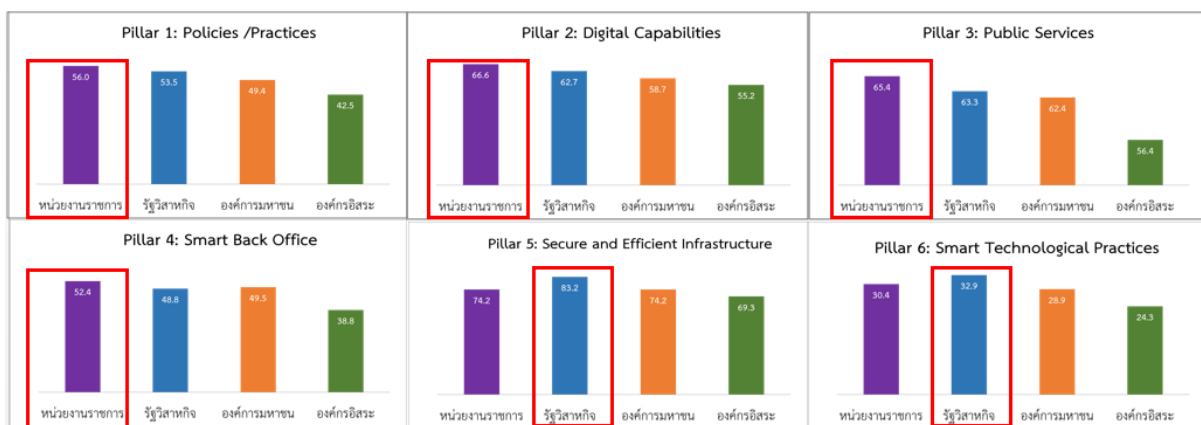


3.2.3 คะแนนหน่วยงานระดับกรม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



หากแบ่งแยกตามประเภทหน่วยงาน พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมร้อยละ 59.9 โดยหน่วยงานราชการมีคะแนนสูงที่สุดร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 61.2 ถัดมาคือ องค์การมหาชนคิดเป็นร้อยละ 57.9 และองค์กรอิสระมีคะแนนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.0

3.2.4 คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับกรม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



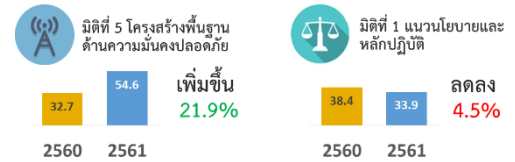
เมื่อแบ่งตามประเภทหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานราชการเป็นหน่วยงานที่มีคะแนนสูงสุดในด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) คิดเป็นร้อยละ 56.0 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) ร้อยละ 66.6 บริการภาครัฐ (Public Services) 65.4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ร้อยละ 52.4 ในขณะที่รัฐวิสาหกิจมีคะแนนสูงสุดในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ร้อยละ 83.2 และ เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) ร้อยละ 32.9 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจเป็น 2 ประเภทหน่วยงานที่มีความพร้อม และมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้ไปสู่แนวทางและทิศทางที่เหมาะสม

3.3 คะแนนหน่วยงานระดับจังหวัด

3.3.1 คะแนนรวม



มิติที่พัฒนาอย่างโดดเด่นจากปีก่อน มิติที่คะแนนลดลงอย่างชัดเจน

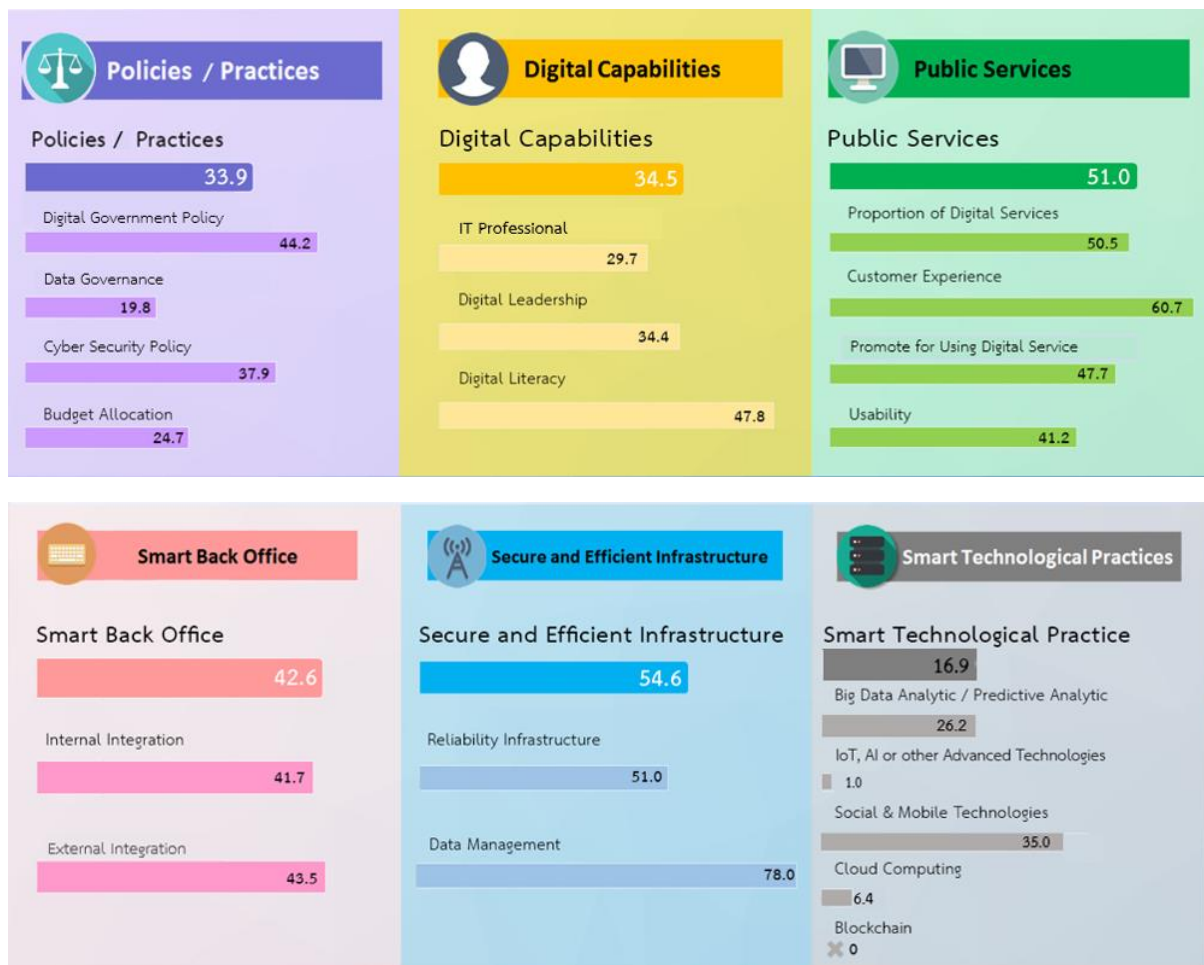


ในปี 2561 ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับกรมมีคะแนนร้อยละ 42.3 ซึ่ง โครงสร้างพื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นเรื่องที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.9 ส่วนแนวนโยบายและหลักปฏิบัติมีคะแนนลดลงจากปีที่แล้วมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.5

หมายเหตุ: ไม่สามารถเปรียบเทียบในระดับตัวชี้วัดย่อยได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงจากแบบสำรวจจากปี 2560

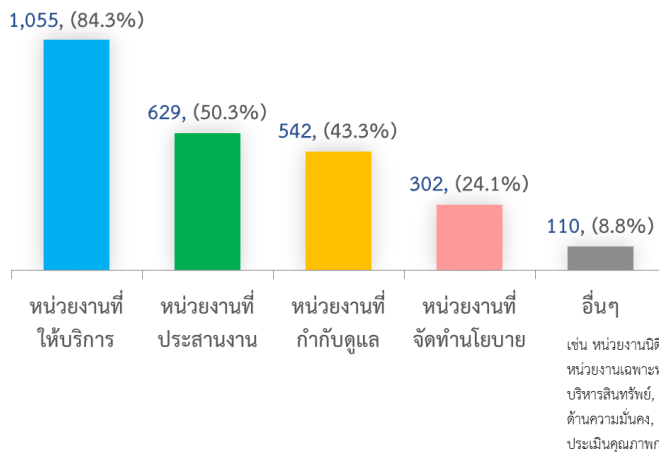
ผลคะแนนภาพรวมหน่วยงานระดับจังหวัดทั้งหมด 1,237 หน่วยงาน มีคะแนนเท่ากับ 42.3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 54.6 คะแนน รองลงมาคือบริการภาครัฐ (Public Services) มีคะแนนเท่ากับ 51.0 คะแนน อันดับต่อมา คือ การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีคะแนนเท่ากับ 42.6 คะแนน ส่วนด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีคะแนนเท่ากับ 34.5 คะแนน ในขณะที่แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/Practices) มีคะแนน 33.9 คะแนน และเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนเท่ากับ 16.9 คะแนน รายละเอียดดังนี้

3.3.2 คะแนนราย Pillar หน่วยงานระดับจังหวัด



4. ข้อค้นพบจากการสำรวจ (Fact Finding)

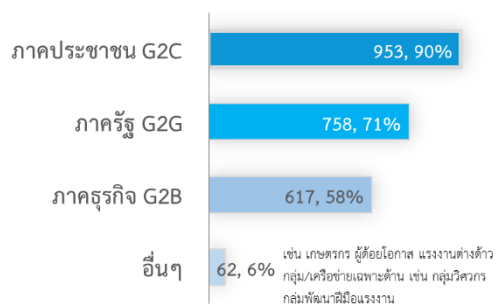
ประเภท/ภารกิจของหน่วยงาน



ในการสำรวจครั้งนี้ สามารถจำแนกหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจได้ตามภารกิจของหน่วยงานได้เป็น 4 กลุ่มหลักๆ โดยมีหน่วยงานที่ให้บริการในสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็น 84.3% ของหน่วยงานทั้งหมด และมีหน่วยงานที่จัดทำนโยบายน้อยที่สุด คิดเป็น 24.1%

หมายเหตุ:

- หนึ่งหน่วยงานสามารถมีมากกว่า 1 ภารกิจ
- สัดส่วนเปอร์เซ็นต์ถูกคำนวณจากหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจโดยระดับกรมอยู่ที่ 287 หน่วยงาน และหน่วยงานระดับจังหวัดอยู่ที่ 1,237 หน่วยงาน



ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการทั้ง 1,055 หน่วยงานนั้น เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ภาคประชาชนมากที่สุด คิดเป็น 90% รองลงมาคือการให้บริการแก่ภาครัฐด้วยกัน ส่วนการให้บริการแก่ภาคธุรกิจยังมีสัดส่วนไม่สูงนักเมื่อเทียบกับสองกลุ่มแรก

หมายเหตุ:

- หนึ่งหน่วยงานสามารถให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายมากกว่า 1 กลุ่ม

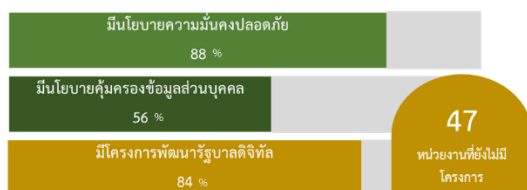
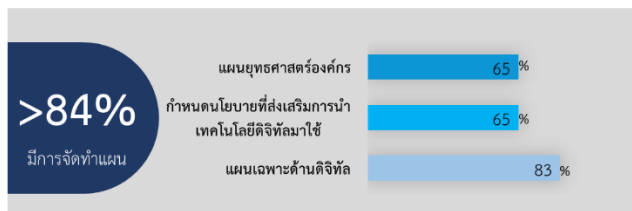
4.1 มิติที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

4.1.1 การจัดทำแผนและแนวนโยบายด้านดิจิทัล

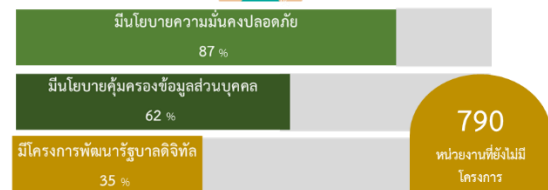
จากการสำรวจพบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการจัดทำแผนด้านดิจิทัลร้อยละ 84 จากหน่วยงานทั้งหมด ซึ่งหากพิจารณาในรายละเอียดพบว่า หน่วยงานระดับกรม มีการจัดทำแผนเฉพาะด้านดิจิทัลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมา เป็นแผนยุทธศาสตร์องค์กร และการกำหนดนโยบายส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในระดับคะแนนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 65

เมื่อกล่าวถึงนโยบายความมั่นคงปลอดภัย พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยร้อยละ 88 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยร้อยละ 87 เรื่องนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานระดับกรม มีการจัดทำร้อยละ 56 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการจัดทำคิดเป็นร้อยละ 62 เรื่องโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานระดับกรมมีโครงการดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 84 (มี 47 หน่วยงานที่ไม่มีโครงการ) ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีโครงการดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 35 (มี 790 หน่วยงานที่ไม่มีโครงการ)

การจัดทำนโยบาย



หน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับจังหวัด

4.1.2 งบประมาณด้านดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม มีงบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยคิดเป็น 14% จากงบประมาณทั้งหมดของหน่วยงานระดับกรม โดยในจำนวนนี้ เป็นการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่างๆ มากที่สุด คิดเป็น 82.5% ของงบประมาณด้านดิจิทัลของหน่วยงาน รองลงมาคือเพื่อนำไปจัดซื้อ/จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในหน่วยงาน และเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานและให้บริการภายนอก ตามลำดับ

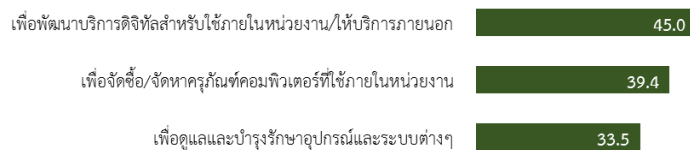
หน่วยงานระดับจังหวัด มีงบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยคิดเป็น 24% จากงบประมาณทั้งหมดของหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่างบประมาณด้านดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรม โดยในจำนวนนี้ จะเห็นว่าเป็นการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานและให้บริการภายนอกมากที่สุด คิดเป็น 45% ของงบประมาณด้านดิจิทัลของหน่วยงาน รองลงมาคือเพื่อใช้ดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่างๆ และเพื่อนำไปจัดซื้อ/จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

งบประมาณด้านดิจิทัล

งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 14% ของงบประมาณทั้งหมด



งบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยอยู่ที่ 24% ของงบประมาณทั้งหมด

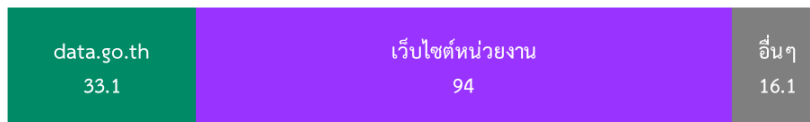


4.1.3 การเปิดเผยข้อมูล

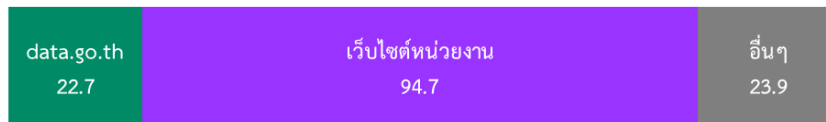
มีหน่วยงานระดับกรมที่มีนโยบายเปิดเผยข้อมูลทั้งสิ้นคิดเป็น 53% ของหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด และมีหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐคิดเป็น 87% ซึ่งถือว่าค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม รูปแบบไฟล์ที่เปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ ยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบ Machine-readable มากเท่ากับไฟล์พื้นฐานอย่าง PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG (คิดเป็น 86.3%) แม้จะมีไฟล์ในรูปแบบ Machine-readable อยู่ 34.7% ได้แก่ไฟล์ประเภท CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ นอกจากนี้ ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ ยังเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึง 94% ขณะที่ช่องทางของภาครัฐอย่าง data.go.th มีสัดส่วนเพียง 33.1% เท่านั้น

สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด มีหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีนโยบายเปิดเผยข้อมูลทั้งสิ้นคิดเป็น 39% ของหน่วยงานระดับจังหวัดทั้งหมด และมีหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสูงถึง 94% ซึ่งถือว่าสูงมาก อย่างไรก็ตาม รูปแบบไฟล์ที่เปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ ยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบ Machine-readable เท่าไรนัก แต่จะอยู่ในรูปของไฟล์ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG, XLS เสียมาก นอกจากนี้ ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ ยังเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึง 94.7% ขณะที่ช่องทางของภาครัฐอย่าง data.go.th มีสัดส่วนเพียง 22.7% เท่านั้น

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล



หน่วยงานระดับกรม



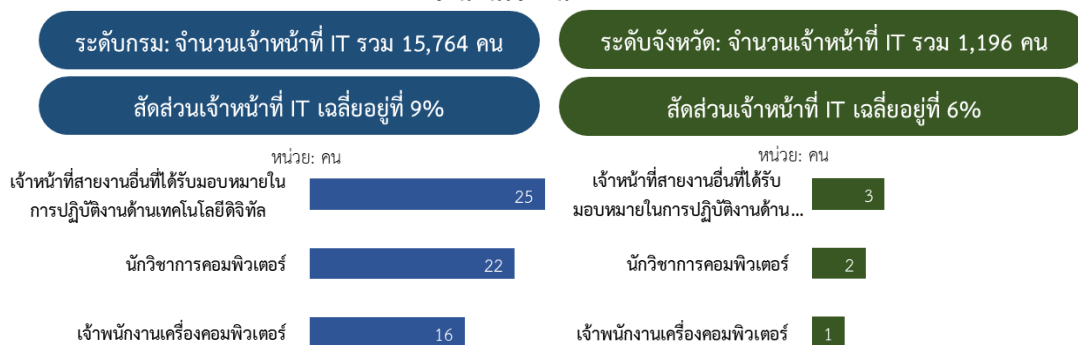
หน่วยงานระดับจังหวัด

4.2 มิติที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

4.2.1 จำนวนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการสำรวจ เรื่องสัดส่วนเจ้าหน้าที่ IT ต่อ เจ้าหน้าที่ทั้งหมด พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีเจ้าหน้าที่ IT คิดเป็นร้อยละ 9 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของหน่วยงานระดับกรม และหน่วยงานระดับกรมมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเฉลี่ยเป็นจำนวนคน โดยจำแนกออกเป็น เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด 25 คน รองลงมาคือ เป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 22 คน และเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 16 คน ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ IT คิดเป็นร้อยละ 6 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของหน่วยงานระดับจังหวัด และหน่วยงานระดับจังหวัดมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเฉลี่ยเป็นจำนวนคน โดยจำแนกออกเป็น เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด 3 คน รองลงมาคือ เป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2 คน และเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 คน ตามลำดับ

จำนวนเจ้าหน้าที่ IT

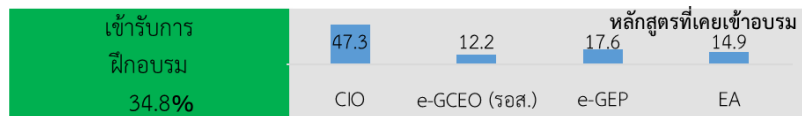


4.2.2 การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO)

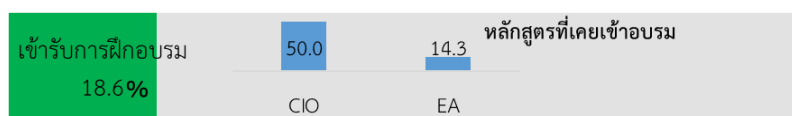
สำหรับหน่วยงานระดับกรม จำนวนปีเฉลี่ยในการดำรงตำแหน่งของ CIO อยู่ที่ 2 ปี โดยมี CIO ที่ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปีอยู่ที่ 37.7% ของหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด นอกจากนี้ CIO ของหน่วยงานระดับกรม ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน หรือบริหารจัดการองค์กร หรือให้บริการประชาชน / ภาครัฐ สูงถึง 98% ส่วนหน่วยงานระดับจังหวัด จำนวนปีเฉลี่ยในการดำรงตำแหน่งของ CIO จะน้อยกว่าของหน่วยงานระดับกรมเล็กน้อย อยู่ที่ 1.8 ปี แต่จะมี CIO ที่เพิ่งเข้าดำรงตำแหน่งไม่ถึง 1 ปีอยู่เพียง 6.8% ของหน่วยงานระดับทั้งหมดเท่านั้น และ CIO มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ฯ ในระดับค่อนข้างสูง ที่ 86%

ด้านประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น CIO พบว่ามี CIO ของหน่วยงานระดับกรมเคยมีประสบการณ์ในการฝึกอบรมฯ ในสัดส่วน 34.8% ขณะที่ CIO ของหน่วยงานระดับจังหวัดเคยมีประสบการณ์ดังกล่าวเพียง 18.6% อย่างไรก็ตาม CIO ของทั้งหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัดเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐ (หลักสูตร CIO) เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น 47.3% และ 50.0% ตามลำดับ

ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ



หน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับจังหวัด

4.2.3 บทบาทหน้าที่ของ CIO

หน่วยงานระดับกรมมีบทบาทในการวางแผนมากที่สุดในเรื่องกำกับดูแลในการจัดทำแผนแม่บทและ/หรือแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 95.2 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีบทบาทในการวางแผนมากที่สุดในเรื่องริเริ่มการพัฒนาหน่วยงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลคิดเป็นร้อยละ 84.2

บทบาทหน้าที่ของ CIO

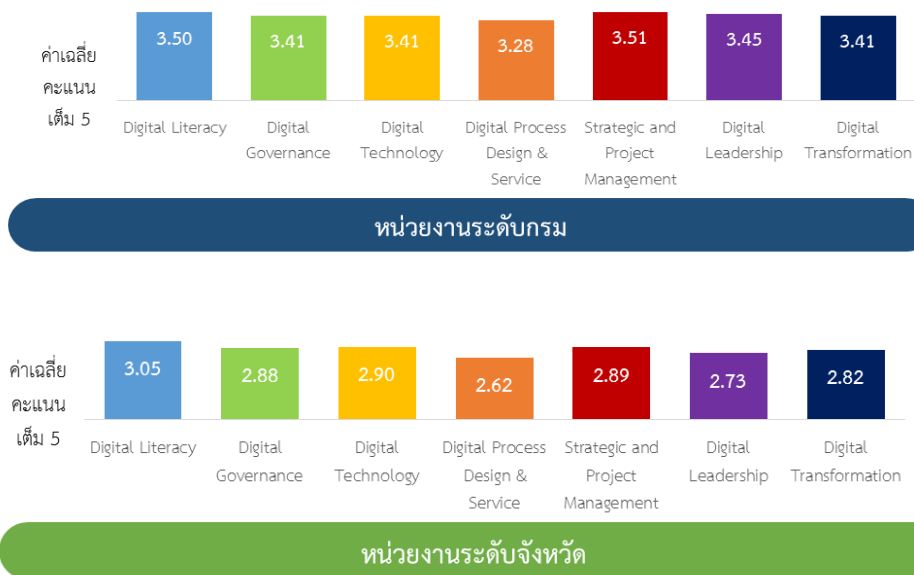


4.2.4 ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ในการสำรวจทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรระดับกรม แบ่งเป็น 7 ประเภท ค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ระหว่าง 3.28 – 3.51 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีความโดดเด่นในเรื่องความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic Project Management) และ ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มีคะแนน 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเรื่องความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process Design & Service) มีคะแนน 3.28 คะแนน

ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัด ค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ระหว่าง 2.62 – 3.05 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ โดยมีความโดดเด่นในเรื่องความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มีคะแนน 3.05 อย่างไรก็ตาม ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเรื่องความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process Design & Service) มีคะแนน 2.62 คะแนน

ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร



4.3 มิติที่ 3 บริการภาครัฐ

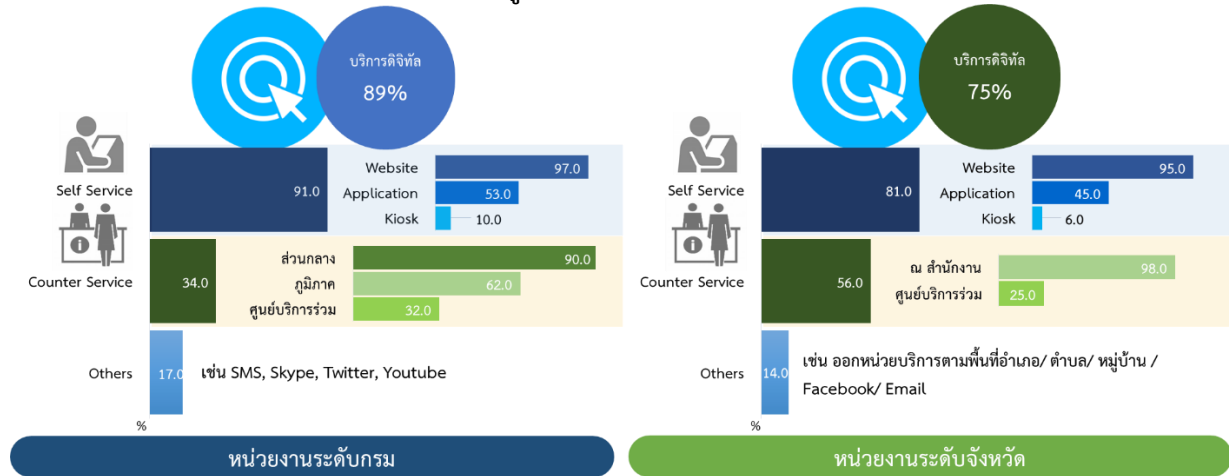
4.3.1 รูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงาน

รูปแบบการให้บริการดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรม คิดเป็นร้อยละ 89 จากบริการทั้งหมดของหน่วยงานระดับกรม พบว่า รูปแบบที่หน่วยงานระดับกรมใช้มากที่สุด คือ แบบ Self Service คิดเป็นร้อยละ 91.0 ได้แก่ ทางเว็บไซต์มากที่สุด (97.0%) แอปพลิเคชัน (53.0%) และเครื่องให้บริการอัตโนมัติ Kiosk (10.0%) รองลงมาคือ แบบ Counter Service คิดเป็นร้อยละ 34.0 ได้แก่ สำนักงานส่วนกลาง (90.0%) สำนักงานภูมิภาค (62.0%) และศูนย์บริการร่วม (32.0%) และ แบบอื่นๆ (SMS, Skype, Twitter, YouTube) คิดเป็นร้อยละ 17.0

ในขณะที่การบริการดิจิทัลของหน่วยงานระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 75 จากบริการทั้งหมดของหน่วยงานระดับจังหวัด โดยรูปแบบที่หน่วยงานระดับจังหวัดใช้มากที่สุด คือ แบบ Self Service คิดเป็นร้อยละ 81.0 ได้แก่ ทางเว็บไซต์มากที่สุด (95.0%) แอปพลิเคชัน (45.0%) และเครื่องให้บริการอัตโนมัติ Kiosk (6.0%) รองลงมาคือ แบบ Counter Service คิด

เป็นร้อยละ 56.0 ได้แก่ ณ สำนักงาน (98.0%) และศูนย์บริการร่วม (25.0%) และ แบบอื่นๆ (ออกหน่วยบริการตามพื้นที่อำเภอ/ตำบล/หมู่บ้าน/Facebook/Email) คิดเป็นร้อยละ 14.0

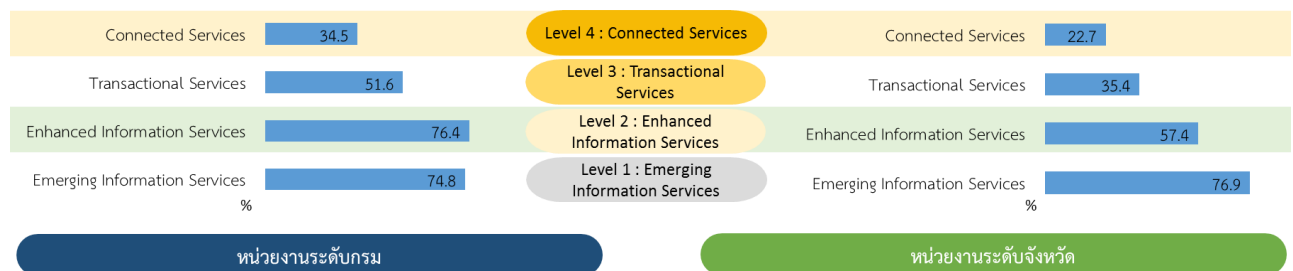
รูปแบบบริการดิจิทัล



4.3.2 ระดับของการให้บริการดิจิทัล ตามแนวทางการให้บริการดิจิทัลขององค์การสหประชาชาติ

หน่วยงานระดับกรม มีการให้บริการดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายที่สุด ผ่านรูปแบบของ Enhanced Information Services คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ แบบ Emerging Information Services คิดเป็นร้อยละ 74.8 ถัดมาเป็นแบบ Transactional Services คิดเป็นร้อยละ 51.6 โดย Connected Services คือรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.5 ในขณะที่ หน่วยงานระดับจังหวัดมีการให้บริการดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายที่สุด ผ่านรูปแบบของ Emerging Information Services มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมาคือ เป็นแบบ Enhanced Information Services คิดเป็นร้อยละ 57.4 ถัดมาเป็นแบบ Transactional Services คิดเป็นร้อยละ 35.4 โดย Connected Services เป็นรูปแบบที่ใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.7

ระดับการให้บริการดิจิทัล ตามแนวทางการให้บริการดิจิทัลขององค์การสหประชาชาติ

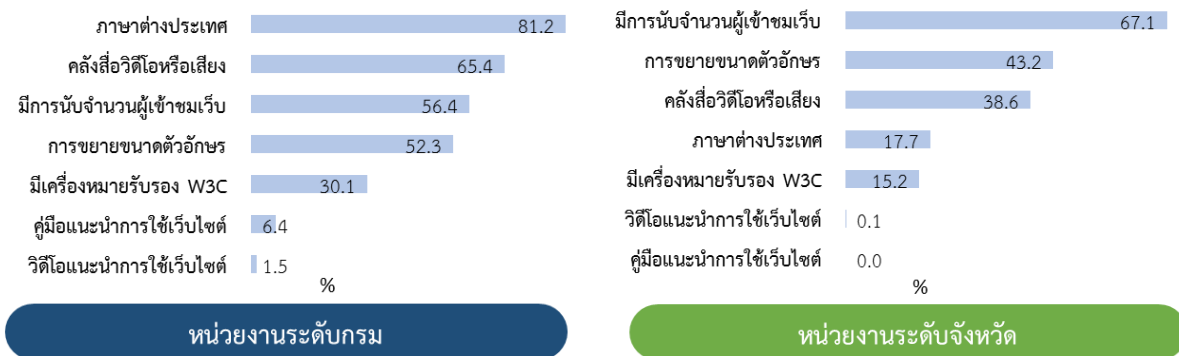


4.3.3 รูปแบบการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์

หน่วยงานระดับกรมมีการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์มากที่สุดในเรื่องรูปแบบภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาคือ รูปแบบคลังสื่อวิดีโอหรือเสียง คิดเป็นร้อยละ 65.4 และมีการนับจำนวนผู้เข้าชมเว็บ คิดเป็นร้อยละ 56.4 และการขยายขนาดตัวอักษรคิดเป็นร้อยละ 52.3 มากไปกว่านั้นเรื่องการมีเครื่องหมายรับรอง W3C คู่มือแนะนำเว็บไซต์ และวิดีโอแนะนำเว็บไซต์ สามารถพบได้ในเว็บไซต์บางหน่วยงานซึ่งยังคงเป็นจำนวนน้อยมาก ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัด มีการอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบมีการนับจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ

การขยายขนาดตัวอักษรคิดเป็นร้อยละ 43.2 และแบบคลังสื่อวิดีโอหรือเสียง คิดเป็นร้อยละ 38.6 โดยสามารถพบภาษาต่างประเทศ และมีเครื่องหมายรับรอง W3C ในบางหน่วยงานแต่ถือเป็นจำนวนที่น้อย นอกจากนั้นในระดับจังหวัดพบในส่วนของวิดีโอแนะนำการใช้เว็บไซต์น้อยมากที่ร้อยละ 0.1 และไม่พบคู่มือการแนะนำเว็บไซต์

รูปแบบอำนวยความสะดวกผ่านเว็บไซต์



หมายเหตุ: มีเครื่องหมายรับรอง W3C หมายถึง เว็บไซต์มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การมาตรฐาน เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web Consortium: W3C) ซึ่งเป็นองค์กรสากลผู้ควบคุมมาตรฐานความถูกต้องของการใช้ภาษาที่ผู้พัฒนาเว็บไซต์ใช้เขียนเว็บไซต์ต่างๆ

4.3.4 ช่องทางที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารมากที่สุด

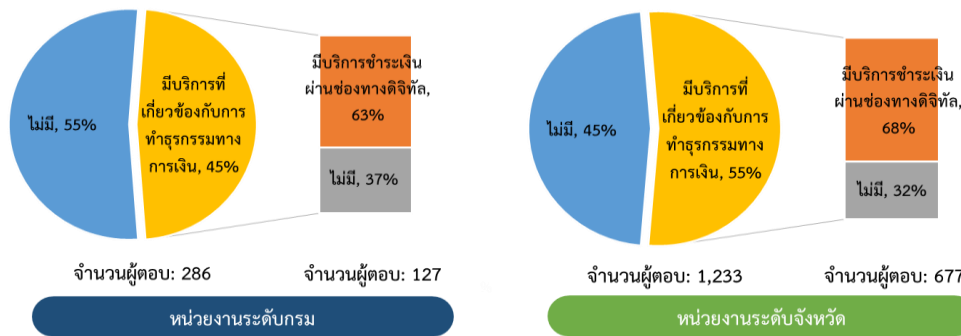
หน่วยงานระดับกรมมีการสื่อสารผ่านเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็น ช่องทาง Call Center คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนช่องทางที่หน่วยงานระดับกรมใช้สื่อสารน้อยที่สุด คือ สื่อสารผ่าน Facebook Messenger คิดเป็นร้อยละ 57.5 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดสื่อสารผ่านเว็บไซต์มากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาเป็นการสื่อสารผ่าน Facebook Messenger คิดเป็นร้อยละ 63.2 ส่วนช่องทางที่หน่วยงานระดับจังหวัดใช้สื่อสารน้อยที่สุด คือ Call Center คิดเป็นร้อยละ 41.2



4.3.5 การมีบริการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน

หน่วยงานระดับกรมมีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 45 ได้แก่ มีการชำระผ่านช่องทางดิจิทัล ร้อยละ 63% ซึ่งน้อยกว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 55 ได้แก่ มีการชำระผ่านช่องทางดิจิทัล ร้อยละ 68%

การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

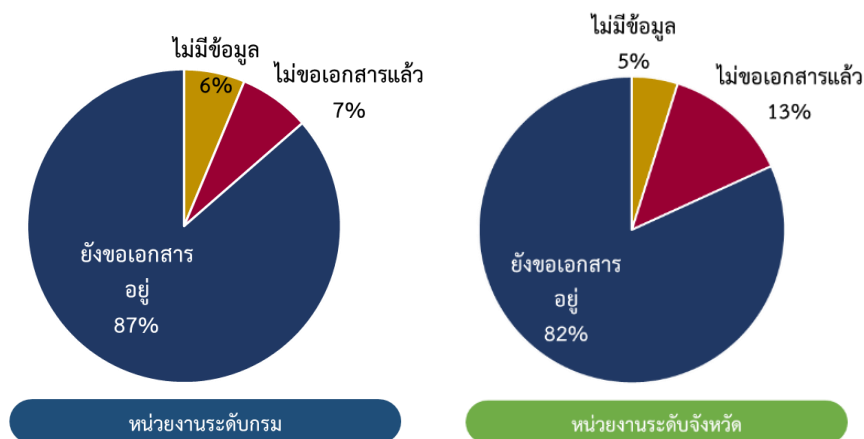


4.3.6 การยกเลิกขอสำเนาเอกสาร

ทั้งหน่วยงานระดับกรมและหน่วยงานระดับจังหวัด ยังมีการขอสำเนาเอกสารเพื่อใช้ประกอบการให้บริการอยู่ คิดเป็นร้อยละ 87 และ 82 ตามลำดับ และไม่มีการขอเอกสารแล้ว คิดเป็นร้อยละ 7 และ 13 ตามลำดับ

โดยได้ทำการอ้างอิงจากผลการสำรวจโครงการปึกหมุดและโครงการยกเลิกการร้องขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากประชาชนผู้ขอรับบริการจากรัฐ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2561

การยกเลิกขอสำเนาเอกสาร

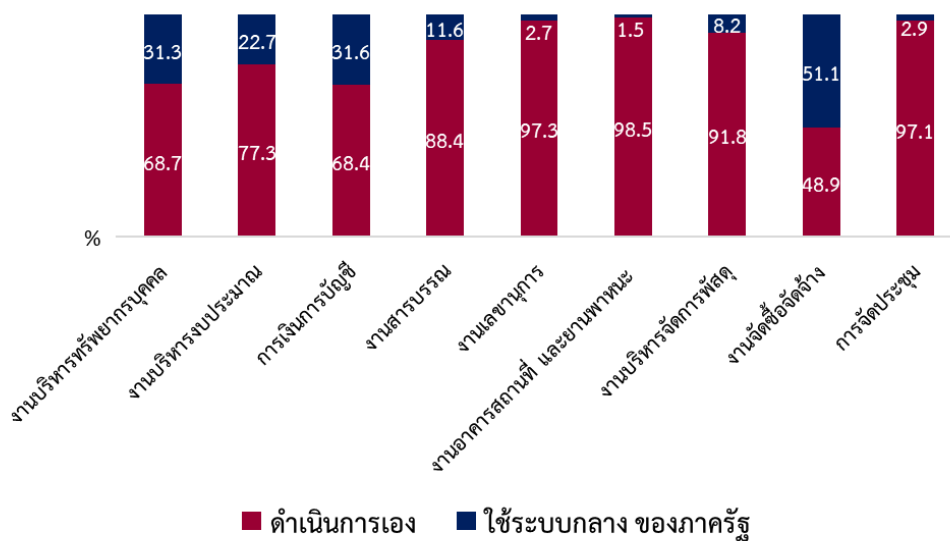


4.4 มิติที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

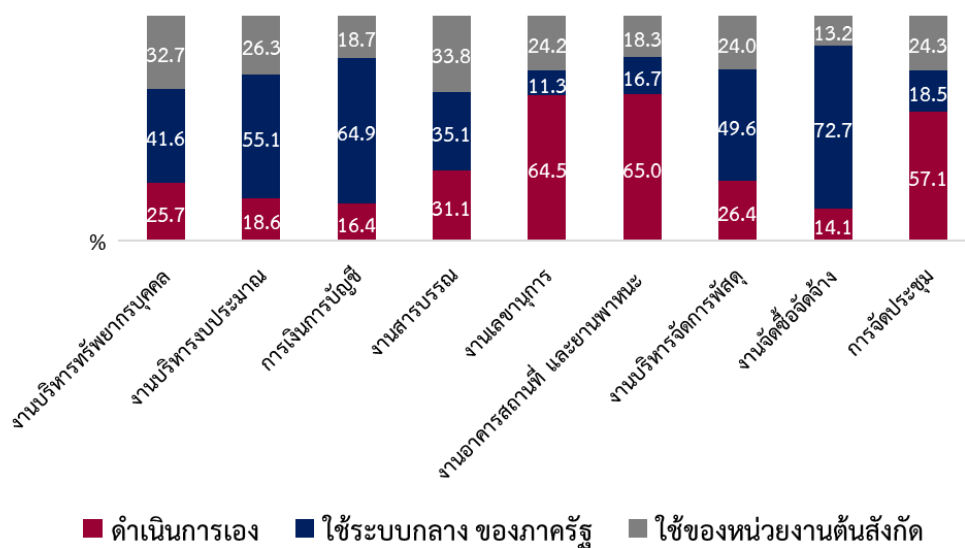
4.4.1 รูปแบบระบบบริหารจัดการภายใน

หน่วยงานระดับกรมมีการออกแบบและใช้ระบบการบริหารจัดการภายในโดยการดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่ เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 81.1 โดยระบบที่มีการดำเนินการเองเป็นส่วนมาก ได้แก่ งานบริหารงานทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ การเงินการบัญชี งานสารบรรณ งานเลขานุการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานบริหารจัดการพัสดุ และการจัดประชุม อย่างไรก็ตามในส่วนงานจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานระดับกรมมีการใช้ระบบกลางของภาครัฐมากกว่าการดำเนินการเอง สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด มีการดำเนินการเองค่อนข้างมากในส่วนงานเลขานุการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานจัดประชุม โดยในส่วนงานอื่นมีการดำเนินการโดยใช้ระบบกลางของภาครัฐและบางส่วนมีการใช้ระบบจากหน่วยงานต้นสังกัด

รูปแบบระบบบริหารจัดการภายใน



หน่วยงานระดับกรม

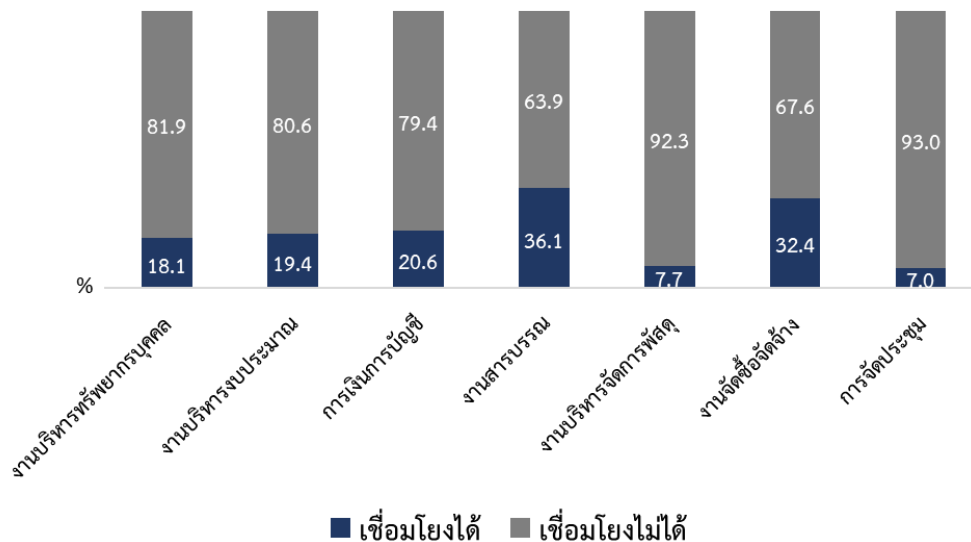


หน่วยงานระดับจังหวัด

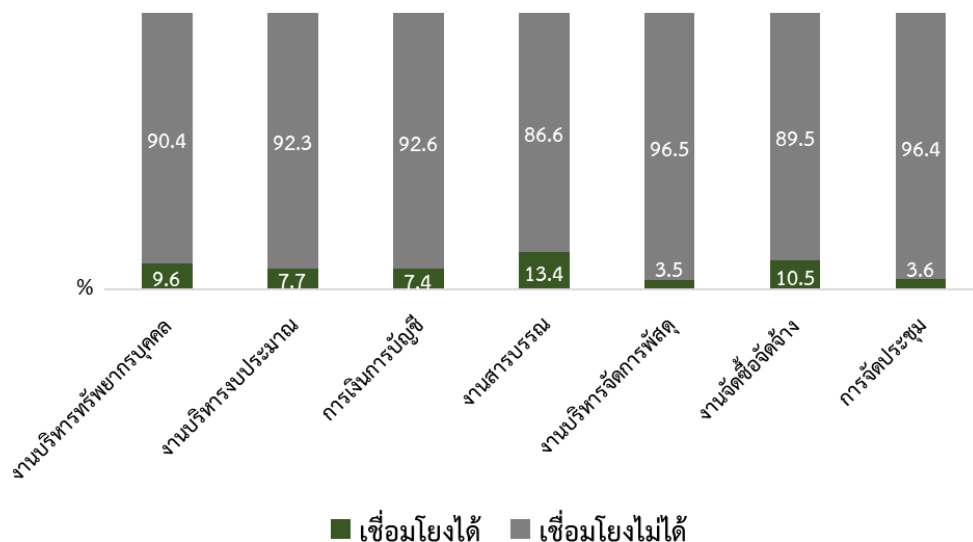
4.4.2 การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอก

หน่วยงานระดับกรม มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอกค่อนข้างน้อย โดยมีระบบที่เชื่อมโยงได้โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 20.2 ทั้งนี้ ระบบที่สามารถเชื่อมโยงได้มากที่สุดคือ งานสารบรรณคิดเป็นร้อยละ 36.1 และ งานจัดซื้อจัดจ้างคิดเป็นร้อยละ 32.4 อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องพัฒนาในเรื่องการเชื่อมโยงระบบค่อนข้างมาก สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบของหน่วยงานภายนอกน้อยมาก เฉลี่ยแล้วคิดเป็นร้อยละ 8.0 โดยระบบที่สามารถเชื่อมโยงได้มากที่สุดคือ งานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 13.4 และ งานจัดซื้อจัดจ้างคิดเป็นร้อยละ 10.5

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในกับระบบภายนอก



หน่วยงานระดับกรม

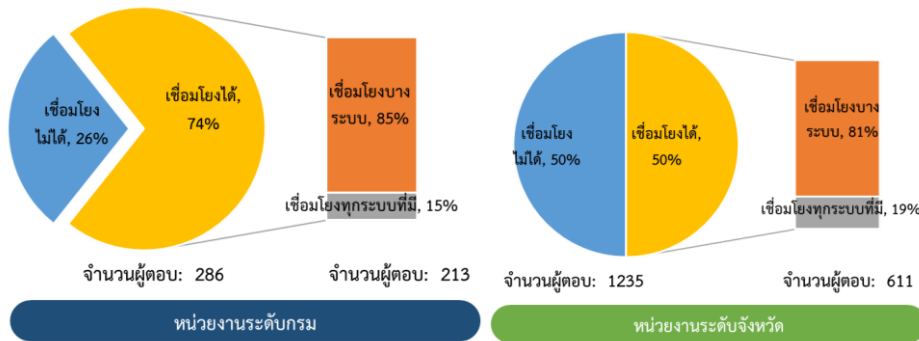


หน่วยงานระดับจังหวัด

4.4.3 การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการต่างๆ ภายในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการต่างๆ ภายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 74 โดยเชื่อมโยงได้ทุกระบบมีเพียงร้อยละ 15 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการต่างๆ ภายในหน่วยงานเพียงร้อยละ 50 เชื่อมโยงได้ทุกระบบคิดเป็นร้อยละ 19

การเชื่อมโยงระบบภายใน

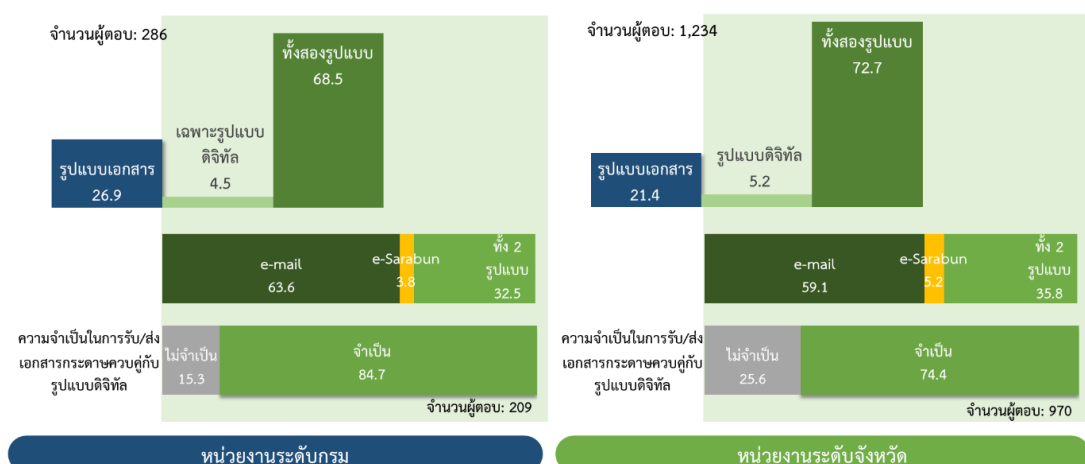


4.4.4 รูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ

ร้อยละ 4.5 ของหน่วยงานระดับกรม มีรูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวและสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้เอกสารฉบับจริง ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่สูงนักเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่มีการส่งในรูปแบบเอกสารเพียงอย่างเดียว (คิดเป็นร้อยละ 26.9) และส่งเอกสารควบคู่ทั้งรูปแบบดิจิทัลและเอกสาร (คิดเป็นร้อยละ 68.5)

สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัด มีรูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวและสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้เอกสารฉบับจริง คิดเป็นร้อยละ 5.2 ส่งในรูปแบบเอกสารเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 21.4 และส่งเอกสารควบคู่ทั้งรูปแบบดิจิทัลและเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 72.7

การส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานภายนอก



ทั้งนี้ รูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบดิจิทัล พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีรูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการแบบดิจิทัล ในรูปของ email อย่างเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาเป็นทั้งรูปของ email และ e-Saraban คิดเป็นร้อยละ 32.5 และรูปของ e-Saraban อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 3.8 ในขณะที่หน่วยงาน

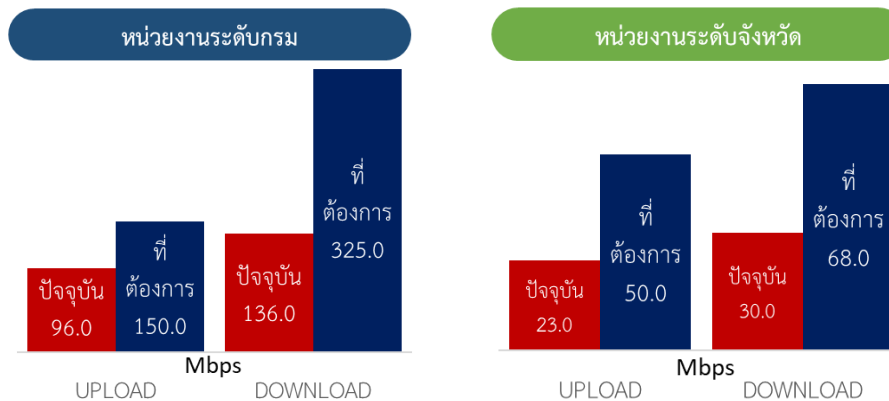
ระดับจังหวัด มีรูปแบบการส่งเอกสารติดต่อราชการแบบดิจิทัลรูปแบบ email มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ ทั้งรูปของ email และ e-Saraban คิดเป็นร้อยละ 35.8 และรูปของ e-Saraban อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 5.2

4.5 มิติที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

4.5.1 ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download

จากการสำรวจความเร็วเฉลี่ยในการอัปโหลด / ดาวน์โหลด พบว่า การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของหน่วยงานระดับกรม มีความเร็วเฉลี่ยปัจจุบันในการอัปโหลดและดาวน์โหลดที่ 96 Mbps และ 136 Mbps ตามลำดับ โดยมีความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการในการอัปโหลดและดาวน์โหลดที่ 150 Mbps และ 325 Mbps ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัด มีความเร็วเฉลี่ยปัจจุบันในการอัปโหลดและดาวน์โหลดที่ 23 Mbps และ 30 Mbps ตามลำดับ โดยความเร็วเฉลี่ยที่ต้องการในการอัปโหลดและดาวน์โหลดที่ 50 Mbps และ 68 Mbps ตามลำดับ

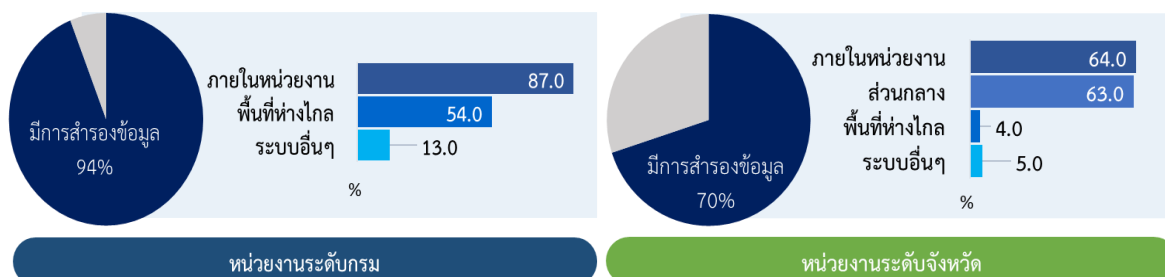
ความเร็วเฉลี่ยในการ Upload / Download



4.5.2 การบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน

หน่วยงานระดับกรมมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 94 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัด มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามฉุกเฉินคิดเป็นร้อยละ 70

การบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน

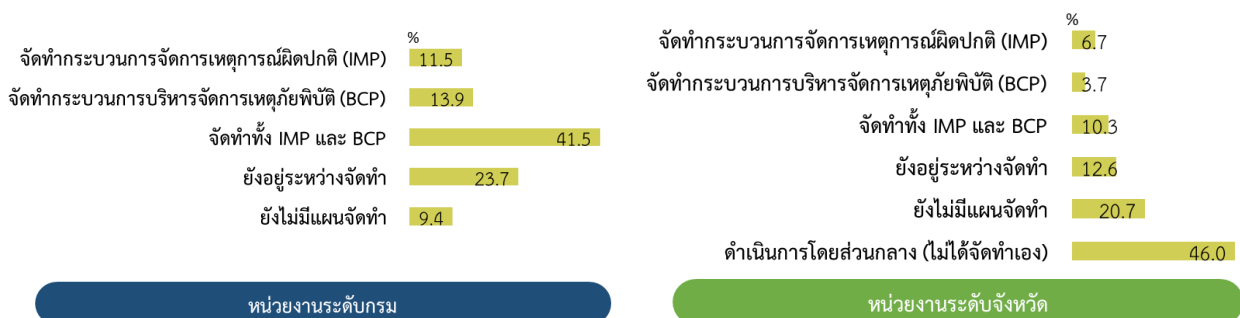


4.5.3 การจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process)

หน่วยงานระดับกรมมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านการรับมือในการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (IMP) และการบริหารจัดการเหตุภัยพิบัติ (BCP) คิดเป็นร้อยละ 41.5 และยังอยู่ในระหว่างการจัดทำคิดเป็นร้อยละ 23.7 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีเพียงร้อยละ 10.3 ที่จัดทำทั้งการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (IMP) และการบริหารจัดการเหตุภัยพิบัติ (BCP) และยังอยู่ระหว่างการจัดทำคิดเป็นร้อยละ 12.6 แต่สำหรับหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการดำเนินการจัดทำโดยส่วนกลางร้อยละ 46

ยังคงมีหน่วยงานระดับกรมส่วนน้อยร้อยละ 9.4 ที่ยังไม่มีแผนจัดทำ แต่หน่วยงานระดับจังหวัดที่ยังไม่มีการจัดทำแผนคิดเป็นร้อยละ 20.7 ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญที่จะต้องจัดทำกระบวนการรองรับการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

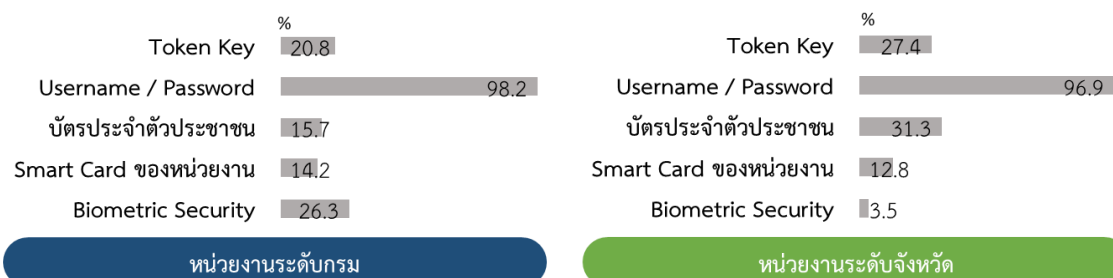
การดำเนินการกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ หรือกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



4.5.4 กลไกการยืนยันตัวตน

ในเรื่องการยืนยันตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าสู่ระบบสำคัญหรือระบบที่มีความปลอดภัยสูงของหน่วยงาน ในระดับกรมมีการใช้ Username/Password มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ Biometric Security คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ Token key คิดเป็นร้อยละ 20.8 ค่ะแนแน ในขณะที่ Smart card ของหน่วยงานมีการใช้คิดเป็นร้อยละ 14.2 สำหรับระดับจังหวัดมีการใช้ Username/Password มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ บัตรประจำตัวประชาชนคิดเป็นร้อยละ 31.3 และ Token key คิดเป็นร้อยละ 27.4 โดย Biometric Security มีการใช้น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.5

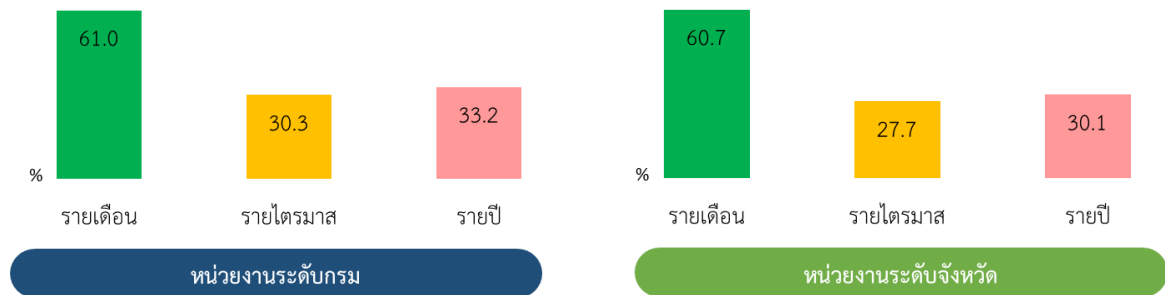
กลไกการยืนยันตัวตน



4.5.5 การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน

การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลของระดับกรม ส่วนใหญ่อัปเดตเป็นรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือ อัปเดตเป็นรายปี คิดเป็นร้อยละ 33 และ รายไตรมาสคิดเป็นร้อยละ 30 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระดับจังหวัด ส่วนใหญ่อัปเดตเป็นรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือ อัปเดตเป็นรายปี คิดเป็นร้อยละ 30 และ รายไตรมาสคิดเป็นร้อยละ 28

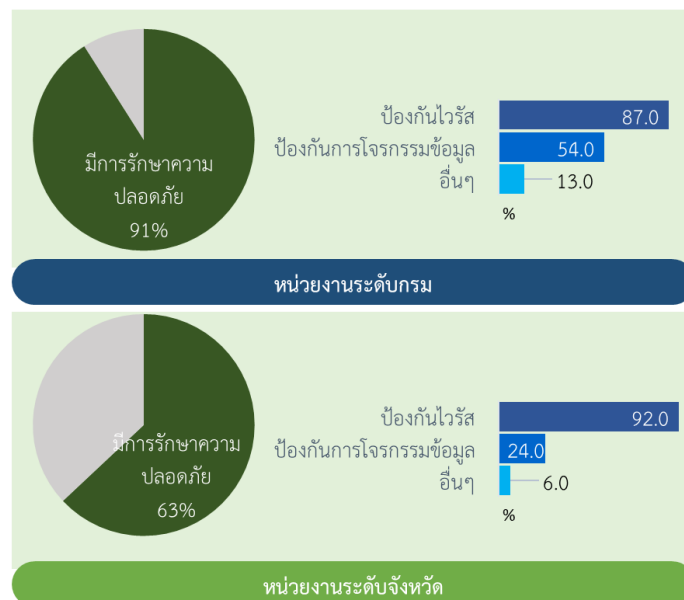
การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูล



4.5.6 มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในหน่วยงาน

ระดับกรมมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยมากถึงร้อยละ 91 โดยมีการเตรียมพร้อมในด้านการป้องกันไวรัสเป็นอย่างดีร้อยละ 87 และการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลร้อยละ 54 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัด มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอยู่ที่ร้อยละ 63 โดยมีการเตรียมพร้อมในด้านการป้องกันไวรัสมากถึงร้อยละ 92 และการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลร้อยละ 24

มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล

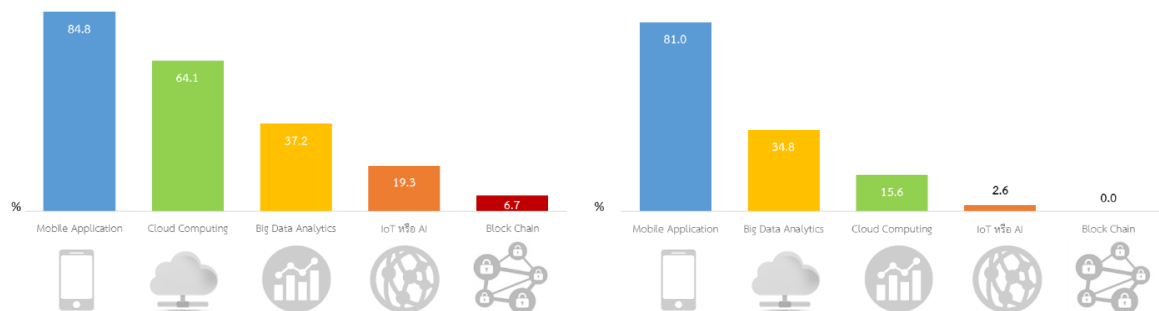


4.6 มิติที่ 6 เทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้

4.6.1 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในองค์กร พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการแบบ Mobile Application มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมา คือเป็นรูปแบบ Cloud Computing คิดเป็นร้อยละ 64.1 และรูปแบบ Big Data Analytics คิดเป็นร้อยละ 37.2 โดย Block Chain นำมาประยุกต์ใช้น้อยที่สุดร้อยละ 6.7 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการแบบ Mobile Application มากที่สุดเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ Big Data Analytics คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ Cloud Computing คิดเป็นร้อยละ 15.6 โดย Block Chain ยังไม่ถูกนำมาใช้

รูปแบบการใช้เทคโนโลยี

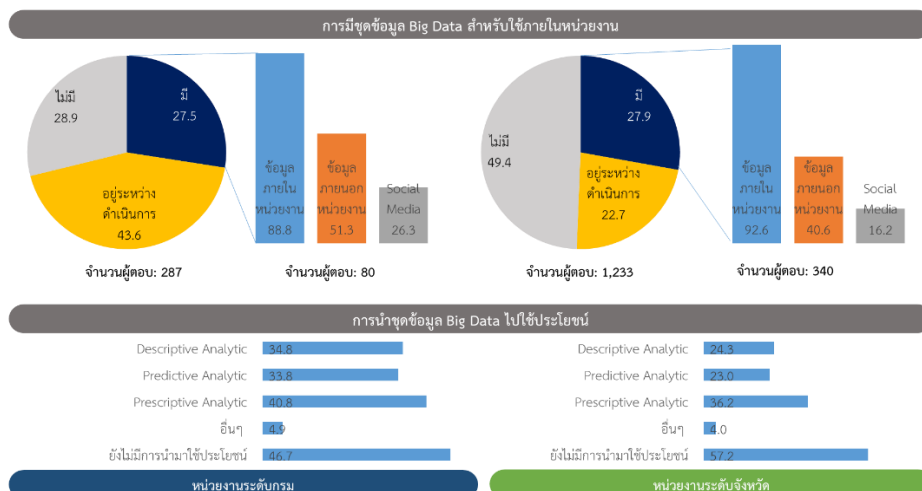


4.6.2 ชุดข้อมูล Big Data และการนำไปใช้

หน่วยงานระดับกรมมีชุดข้อมูล Big data ที่อยู่ระหว่างดำเนินการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.6 โดยยังไม่มีชุดข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 28.9 และมีชุดข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 27.5 โดยหน่วยงานที่มีชุดข้อมูล Big data ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลภายในหน่วยงาน 88.8 รองลงมาคือ ข้อมูลภายนอกหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 51.3 และ Social media คิดเป็นร้อยละ 26.3 ในขณะที่หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีชุดข้อมูล Big data คิดเป็นร้อยละ 49.4 มีข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 27.9 และอยู่ระหว่างการดำเนินการร้อยละ 22.7 โดยหน่วยงานที่มีชุดข้อมูล Big data ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลภายในหน่วยงานร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ ข้อมูลภายนอกหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 40.6 และ Social media คิดเป็นร้อยละ 16.2

หน่วยงานระดับกรมและจังหวัดมีการนำข้อมูล Big data ไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนเพื่อรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) มากที่สุดร้อยละ 40.8 และ 36.2 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับกรมที่มีชุดข้อมูลแต่ยังไม่มีการนำมาใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 46.7 ในขณะที่จังหวัดที่มีชุดข้อมูลแต่ยังไม่มีการนำมาใช้ประโยชน์คิดเป็นร้อยละ 57.2

ชุดข้อมูล Big Data และการนำไปใช้



5. การจัดกลุ่มหน่วยงาน

การศึกษาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2561 ได้มีการจัดกลุ่มหน่วยงานระดับกรมตามแนวคิดของ Gartner ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ

ระดับที่ 1 E-Government E-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาบริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ หรือช่องทางอื่นๆ ให้มากขึ้น (Portals) โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามนโยบาย (Compliance efficiency) เน้นการสร้างระบบเพื่อการบริการประชาชนเป็นหลัก (Service-oriented architecture) ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้ก็คือผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO/CTO) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีในหน่วยงาน โดยตัวชี้วัดที่สำคัญในระดับนี้ก็คือสัดส่วนของการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

ระดับที่ 2 Open หน่วยงานจะต้องมีการยกระดับการพัฒนาขึ้นสู่การดำเนินการในเรื่องของ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐแก่สาธารณชน หรือ Open Government Data โดยให้ความสำคัญกับการเข้าถึงข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Openness) ภาครัฐจะมีบทบาทในการสร้างช่องทางให้ภาคส่วนต่างๆ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลภาครัฐได้อย่างเปิดเผยและทั่วถึง เพื่อให้ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน รวมถึงนักพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันสามารถนำข้อมูลที่เปิดเผยมาไปใช้ประโยชน์ได้ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้ก็คือ CDO ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านข้อมูลดิจิทัลต่างๆ ของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือสัดส่วนของข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณชน

ระดับที่ 3 Data-Centric หน่วยงานจะต้องนำข้อมูลที่มีมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิม (Constituent Value) โดยหน่วยงานที่ดำเนินการไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐบาล (Nongovernment channels) ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขั้นนี้คือหน่วยงานต่างๆ (Departments) ที่จะเป็นผู้ริเริ่มนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระดับนี้คือการใช้งานข้อมูลอย่างหลากหลาย (Multisourced) ทั้งข้อมูลสาธารณะที่รัฐบาลเผยแพร่ และข้อมูลขององค์กรธุรกิจ (Open any Data) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจและนำมาพัฒนาแอปพลิเคชันทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือจำนวนของการบริการที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ

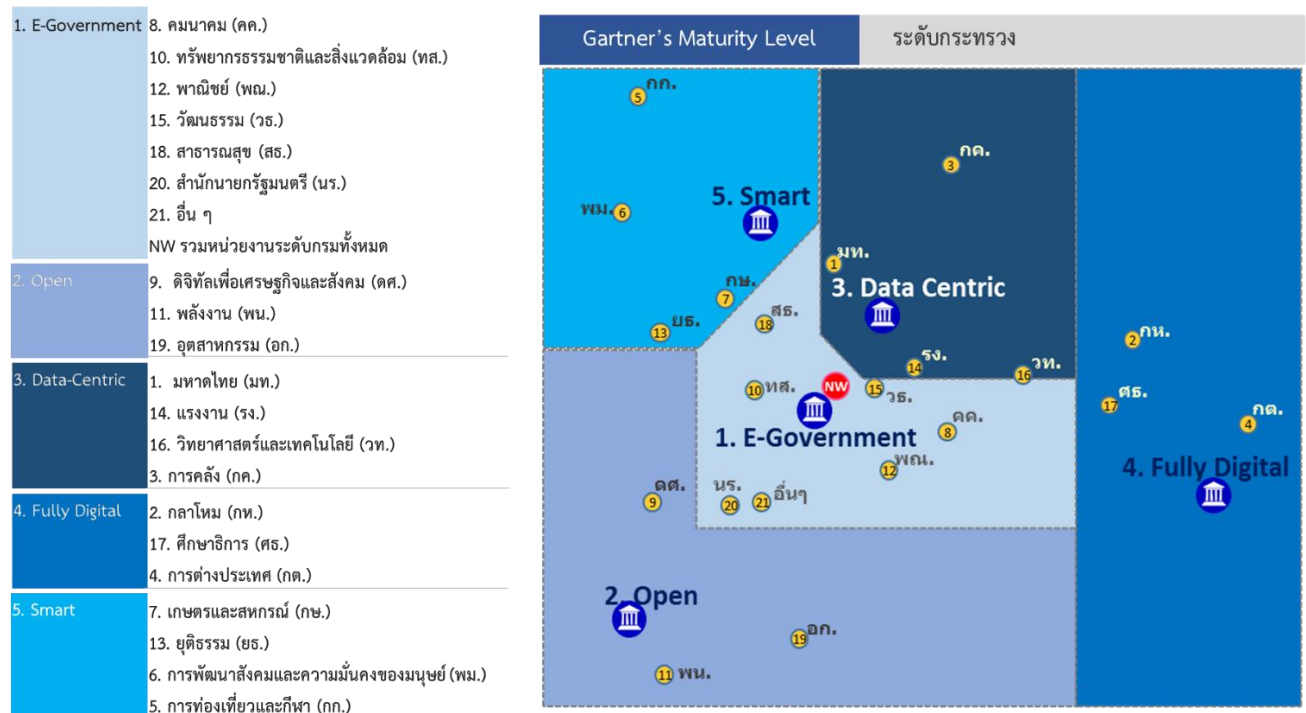
ระดับที่ 4 Fully Digital หน่วยงานจะต้องมีการนำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกมาเข้าสู่กระบวนการบริหารข้อมูลและดำเนินการเพื่อนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และคาดการณ์ (Transformation) โดยจะมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Partner-sourced) ทำให้ประชาชนใช้บริการต่างๆ ได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลได้จากหลากหลายช่องทางที่ไม่มีการจำกัดเฉพาะภาครัฐเท่านั้น (Truly multichannel) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นการยกระดับบริการภาครัฐแบบเดิมๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพแต่กลับมีต้นทุนที่สูง ในขั้นตอนนี้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี IoT เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นจากอุปกรณ์ที่มีการเชื่อมต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ กล้องวงจรปิด เป็นต้น (Things as Data) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และการสร้างบริการในรูปแบบอัตโนมัติมากขึ้น ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาในระดับนี้คือสัดส่วนของข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ (Data from things)

ระดับที่ 5 Smart หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับความยั่งยืนเป็นหลัก (Sustainability) การให้บริการแก่ประชาชนแบบเดิมโดยเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation replaces portals) ที่มีความสามารถในการคาดการณ์และตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ ไปจนถึงการป้องกันเหตุฉุกเฉินด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะที่มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัว เช่น AI และ Machine Learning (Smart Machine) ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO plus) จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาในระดับนี้ขึ้น โดยตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับการพัฒนาในระดับนี้คือสัดส่วนของบริการที่ลดลงจากการแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ

5.1 จำแนกตามรายการกระทรวง

ในภาพรวม (รวมหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด) พบว่า จัดอยู่ในระดับที่ 1 E-Government คือ อยู่ในขั้นเริ่มต้นของการพัฒนาการ Digital ปฏิบัติตามนโยบายรัฐ เริ่มเปิดการติดต่อกับภายนอกผ่านช่องทาง Digital เช่น Website แบบ Reactive

การจัดกลุ่มหน่วยงาน จำแนกตามรายการกระทรวง



เมื่อพิจารณาระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด สามารถจัดกลุ่มหน่วยงานได้ ดังนี้

ระดับที่ 1 E-Government ประกอบด้วย กระทรวงคมนาคม (คค.), กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.), กระทรวงพาณิชย์ (พณ.), กระทรวงวัฒนธรรม (วธ.), กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) และกระทรวงสำนักนายกรัฐมนตรี (นร.)

ระดับที่ 2 Open ประกอบด้วย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.), กระทรวงพลังงาน (พณ.) และกระทรวงอุตสาหกรรม (อก.)

ระดับที่ 3 Data-Centric ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย (มท.) กระทรวงแรงงาน (รง.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) และกระทรวงการคลัง (กค.)

ระดับที่ 4 Fully Digital ประกอบด้วย กระทรวงกลาโหม (กท.) ,กระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) และกระทรวงการต่างประเทศ (กต.)

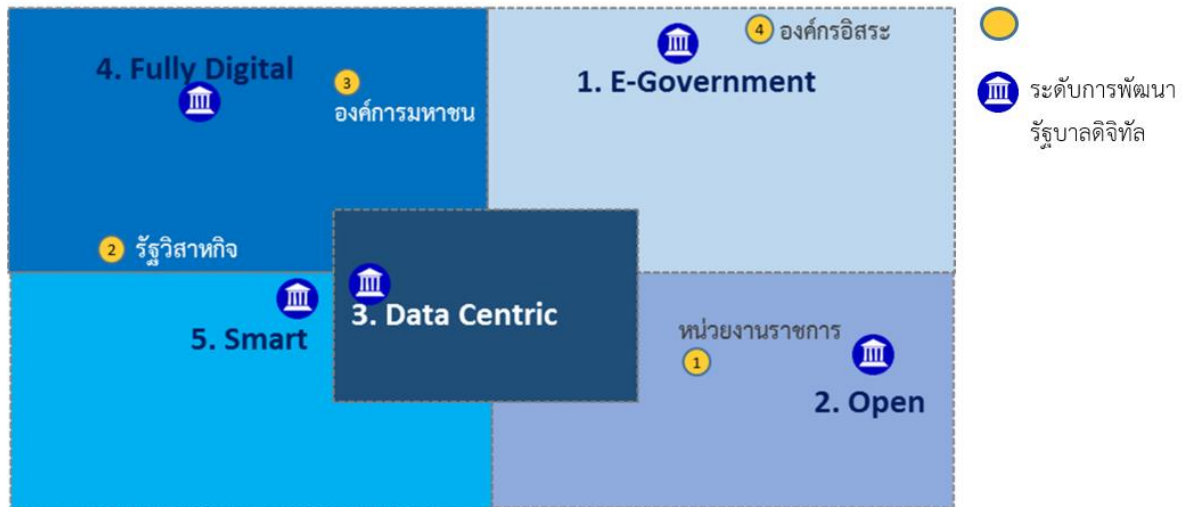
ระดับที่ 5 Smart ประกอบด้วย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กษ.), กระทรวงยุติธรรม (ยธ.), กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กก.)

ข้อเสนอแนะระดับกระทรวง

- หน่วยงานระดับกระทรวงส่วนใหญ่อยู่ในขั้นเริ่มต้นของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (E-Government) ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตามถือเป็นสัญญาณที่ดีที่มีการริเริ่มและปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัลมีการเผยแพร่ข้อมูลและติดต่อกับหน่วยงานต่างๆผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งหากพิจารณาในรายละเอียด จะเห็นว่ากระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ และสำนักนายกรัฐมนตรี มีการพัฒนาอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น ในขณะที่กระทรวงทรัพยากรฯ กระทรวงวัฒนธรรม และ กระทรวงสาธารณสุข ยังไม่ปรากฏถึงการพัฒนามากเท่าไรแต่ยังมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลในอนาคต กล่าวคือหน่วยงานระดับกระทรวงที่อยู่ในระดับเริ่มต้นสามารถพัฒนาไปสู่ขั้น Smart ได้ เริ่มจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่หน่วยงานว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนำไปปฏิบัติให้จะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวหน้า รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานและการให้บริการของประชาชน
- หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีการเปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Open) ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพลังงาน และกระทรวงอุตสาหกรรม ถือว่าเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญเรื่องการเปิดเผยข้อมูลให้เกิดความโปร่งใส และสามารถให้ประชาชนสามารถนำข้อมูลที่เปิดเผยไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ซึ่งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีการพัฒนาอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว ในขณะที่กระทรวงพลังงาน และกระทรวงอุตสาหกรรม ยังไม่ปรากฏถึงการพัฒนามากเท่าไรแต่ยังมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลในอนาคต ทั้งนี้หากหน่วยงานดังกล่าวต้องการยกระดับไปสู่การเป็นดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ ควรพัฒนาและเน้นย้ำการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการต่างๆไปสู่การเป็นดิจิทัล เช่น มีการให้บริการที่เป็นดิจิทัล สะดวกและเข้าถึงง่าย มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลในองค์กรและระหว่างองค์กรด้วยดิจิทัล โดยการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง เตรียมความพร้อมในทุกมิติเพื่อมุ่งสู่การเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
- หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัล (Data-Centric) ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกระทรวงการคลัง ซึ่งถือเป็นระดับที่ค่อนข้างเข้าใกล้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้หากหน่วยงานดังกล่าวต้องการยกระดับไปสู่การเป็นดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ ควรพัฒนาการบริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความสำเร็จในการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางเพื่อนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์สูงสุด มากไปกว่านั้นหน่วยงานต้องเตรียมความพร้อมและยกระดับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในทุกมิติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้หน่วยงานมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- หน่วยงานระดับกระทรวงที่ให้ความสำคัญกับข้อมูล โดยใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง (Fully Digital) ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งอยู่ในระดับขั้นที่แทบจะเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีการพัฒนาเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว อย่างไรก็ตามควรมีการพัฒนาในทุกมิติอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ
- หน่วยงานระดับกระทรวงที่ถูกจัดว่ามีการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวไม่ปรากฏว่ามีการพัฒนามากนักเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว อย่างไรก็ตามยังคงควรที่จะพัฒนาระดับความพร้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยกันผลักดันและเป็นแบบอย่างในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ

5.2 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

การจัดกลุ่มหน่วยงาน จำแนกตามรายการกระทรวง



เมื่อพิจารณาระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเภทหน่วยงานการจัดกลุ่มหน่วยงานได้ ดังนี้

- ระดับที่ 1 E-Government ประกอบด้วย องค์กรอิสระ
- ระดับที่ 2 Open ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ
- ระดับที่ 3 Data-Centric ไม่มีหน่วยงานใดจัดอยู่ในกลุ่มนี้
- ระดับที่ 4 Fully Digital ประกอบด้วย องค์กรมหาชนและรัฐวิสาหกิจ
- ระดับที่ 5 Smart ประกอบด้วย ไม่มีหน่วยงานใดจัดอยู่ในกลุ่มนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับแต่ละประเภทหน่วยงาน

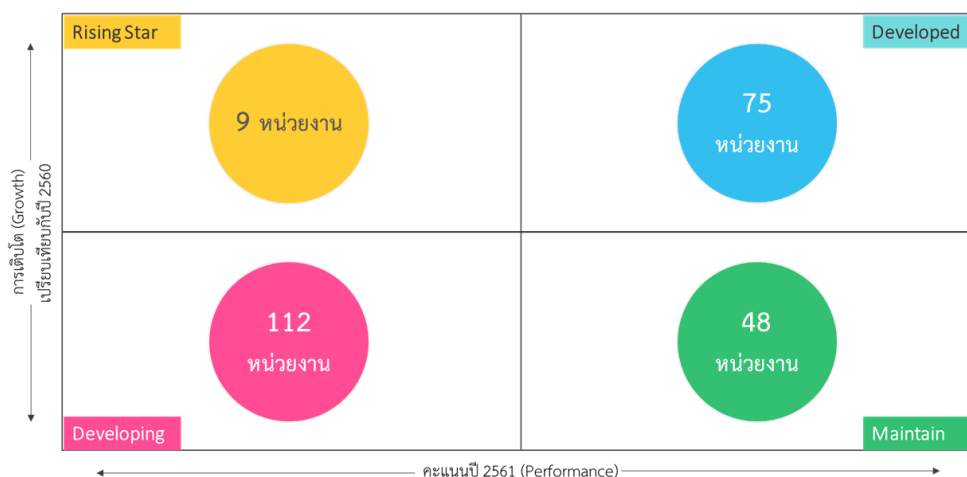
- องค์กรอิสระ อยู่ในระดับ E-Government ซึ่งเป็นระดับเริ่มต้นที่มีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกผ่านช่องทาง Digital และเป็นแบบ Interactive ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ จะเห็นว่าคะแนนรวมขององค์กรอิสระมีคะแนนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเภทหน่วยงานอื่น อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรพิจารณาถึงการเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยลดเลิก/ยกเลิก วิธีการทำงานในแบบเดิม และมีการพัฒนาเชื่อมต่อรัฐบาลดิจิทัล นั่นคือการคิดค้นหรือวางแผนแนวทางการดำเนินงาน โดยกระตุ้นและปลูกฝังแนวคิด และประโยชน์ของรัฐบาลดิจิทัล มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- หน่วยงานราชการ อยู่ในระดับ Open มีการเปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเกิดการมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูล และหากต้องการพัฒนาให้ไปสู่ Smart หน่วยงานควรเริ่มจากการเปลี่ยนแปลง digital ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องการพัฒนาบริการต่างๆของหน่วยงานจากรูปแบบเดิมสู่รูปแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในขณะเดียวกันหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับข้อมูลต่างๆที่หน่วยงานมีอยู่ และเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการนำข้อมูลที่มียู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น มากไปกว่านั้น ผู้นำองค์กรควรมีบทบาทและแนวคิดในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ชัดเจน เพื่อสามารถกำหนดแนวทางและปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีแนวคิดและทัศนคติการพัฒนาดิจิทัลไปในทิศทางเดียวกัน

- องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับ Fully Digital ซึ่งมีการให้ความสำคัญและใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง อาจกล่าวได้ว่า องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ มีการพัฒนาด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องมีการนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นความเป็นไปได้ที่จะยกระดับจาก Fully Digital สู่ Smart สามารถเป็นไปได้ในอนาคตอันใกล้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ไม่ควรพิจารณาเฉพาะเรื่องงบประมาณในการริเริ่มโครงการดิจิทัลใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีอัจฉริยะที่หน่วยงานจะนำไปใช้ แต่ควรพิจารณาถึงเรื่องการปรับแนวคิดและทัศนคติของคนในองค์กร รวมถึงวิสัยทัศน์และบทบาทของผู้นำองค์กรให้มีความชัดเจนเรื่องการพัฒนาดิจิทัล ซึ่งหากเมื่อบรรยากาศและบุคลากรในองค์กรมีแนวคิดและทัศนคติการพัฒนาดิจิทัลในหน่วยงานไปในทิศทางเดียวกัน จะทำให้สามารถก้าวสู่การเป็น Digital อย่างเต็มรูปแบบได้

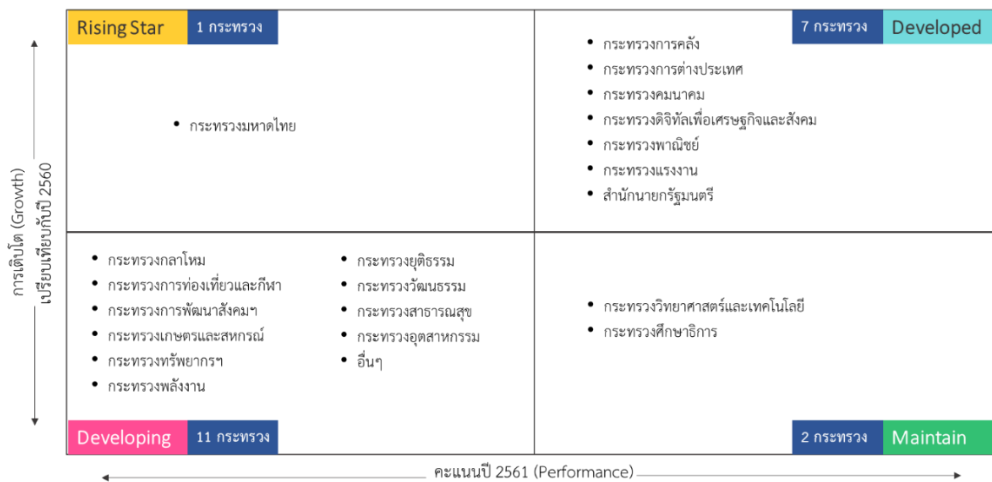
5.3 การเติบโต (Growth) เปรียบเทียบกับปี 2560 และคะแนนปี 2561 (Performance)

ส่วนการจัดกลุ่มหน่วยงานด้วยวิเคราะห์ผลโดยเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2561 กับผลการศึกษาศีปี 2560 เพื่อวิเคราะห์ผลร่วมกันระหว่างการเติบโต (Growth) เปรียบเทียบกับปี 2560 และคะแนนปี 2561 (Performance) เพื่อหาจุดตัดในการจัดกลุ่มหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. **Developed** – กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูงและมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่นเช่นกัน
2. **Rising Star** – กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลขึ้นจากปีที่แล้วในระดับสูง
3. **Maintain** – กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง
4. **Developing** – กลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล



เมื่อพิจารณาแบ่งกลุ่มหน่วยงานระดับกรม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Developing คือ กลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล มีจำนวน 112 หน่วยงาน รองลงมาคือ กลุ่ม Developed คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูงและมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่นเช่นกัน มีจำนวน 75 หน่วยงาน และกลุ่ม Maintain คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง มีจำนวน 48 หน่วยงาน โดยที่กลุ่ม Rising Star คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลขึ้นจากปีที่แล้วในระดับสูง มีอยู่ 9 หน่วยงาน



และเมื่อพิจารณาแบ่งกลุ่มหน่วยงานระดับกระทรวง พบว่า จัดอยู่ในกลุ่ม Developing คือ กลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล มีจำนวน 11 กระทรวง, กลุ่ม Developed คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูงและมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่นเช่นกัน มีจำนวน 7 กระทรวง, กลุ่ม Maintain คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง มีจำนวน 2 กระทรวง และกลุ่ม Rising Star คือ กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลขึ้นจากปีที่แล้วในระดับสูง มีจำนวน 1 กระทรวง

ข้อเสนอแนะระดับกระทรวง 4 กลุ่ม

- กลุ่ม Developing ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรฯ กระทรวงพลังงาน กระทรวงยุติธรรม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม และ หน่วยงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ภายใต้กระทรวง เป็นกลุ่มที่มีคะแนนลดลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้วแต่ยังคงสามารถพัฒนาไปสู่กลุ่ม Developed ในอนาคตได้ อย่างไรก็ตามควรพิจารณาผลักดันการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปฏิรูปการทำงานและการบริการภาครัฐ มีการสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงง่าย และหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพคนให้สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อลดอุปสรรคในการทำธุรกรรมผ่านออนไลน์ กล่าวได้ว่ากระทรวงที่กล่าวมาข้างต้น ต้องเตรียมความพร้อมและยกระดับพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในทุกมิติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้หน่วยงานมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- กลุ่ม Rising Star ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการพัฒนาระดับความพร้อมจากปีที่แล้วอย่างโดดเด่น หากเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่ากระทรวงมหาดไทยมีความชัดเจนด้านดิจิทัลมากขึ้นกว่าปีที่เป็นอย่างมาก มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัล กล่าวโดยสรุปคือ กระทรวงมหาดไทยถือได้ว่าการพัฒนาที่ดี แต่ยังสามารถพัฒนาระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลให้ดีขึ้นกว่านี้ และหากต้องการที่จะพัฒนาไปสู่กลุ่ม Developed ควรพิจารณาเรื่องการใช้ประโยชน์ การให้ความสำคัญกับข้อมูล และเตรียมความพร้อมในทุกมิติของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- กลุ่ม Maintain ได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็น 2 กระทรวงที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลที่สูงแต่มีการพัฒนาจากปีที่แล้วเล็กน้อยถึงปานกลาง หากต้องการพัฒนาไปสู่กลุ่ม Developed ควรพิจารณาในเรื่องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกมิติของการพัฒนา

รัฐบาลดิจิทัล สำหรับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลที่ชัดเจนขึ้นและมีขั้นตอนกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในขณะที่กระทรวงศึกษาธิการมีการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง มีการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ดี อย่างไรก็ตามควรพัฒนาจุดเด่นในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้นอย่างต่อเนื่องและพัฒนาความพร้อมในมิติอื่นๆ เช่น เรื่องนโยบายและการนำไปใช้ ระบบการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล และเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ยังสามารถพัฒนาได้ ตลอดจนทัศนคติของคนในองค์กรเพื่อให้มีแนวคิดและแนวทางในการพัฒนาด้านดิจิทัลไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นการพัฒนาจากปี 2561 ไปสู่ ปี 2562 ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

- กลุ่ม Developed ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน และ สำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูงและมีการพัฒนาระดับความพร้อมจากปีที่แล้วเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามกระทรวงที่อยู่ในกลุ่ม Developed ยังควรที่จะพัฒนาระดับความพร้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยกันผลักดันและเป็นแบบอย่างในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ

6. การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มประชาชน

การสำรวจความคิดเห็นประชาชนต่อรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ประสิทธิภาพ การรับรู้ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชน รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ โดยสำรวจกลุ่มประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 531 ตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์การใช้บริการรัฐบาลดิจิทัลด้วยวิธีการการเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ลักษณะการใช้บริการของประชาชน คือมีการใช้บริการเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ดังนั้นหน่วยงานควรมีการอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลสำคัญที่ควรรู้ทราบ และเป็นประโยชน์บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการดิจิทัลเป็นอันดับแรก คือ หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์บริการด้านดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ว่าปัจจุบันหน่วยงานต่างๆมีการให้บริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างไร
3. ประชาชนให้ความเห็นว่าบริการดิจิทัลควรได้รับการเร่งพัฒนาในเรื่องขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ซับซ้อนและระยะเวลาบริการที่รวดเร็วขึ้น ส่วนบริการที่ควรเปลี่ยนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลโดยเร็ว คือ การยื่นขอบัตรประชาชนและใบขับขี่กรณีที่อยู่หาย
4. ประชาชนรับรู้เรื่องการไม่มีการร้องขอสำเนาบัตรประชาชนมากที่สุด ซึ่งรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ หรือการเข้าไปใช้บริการที่หน่วยงานต่างๆ
5. ปัจจุบัน ประชาชนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการจากโทรทัศน์มากที่สุด อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามถึงช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน
6. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยใช้บริการผ่านช่องทางปกติแทนการรับบริการดิจิทัล โดยสาเหตุหลักมาจากความคุ้นเคยในเรื่องนี้หน่วยงานอาจจะต้องค่อยๆปรับ ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควรเพราะเป็นเรื่องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการ
7. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของดิจิทัลอยู่ที่ระดับ 6.42 จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งถือว่าเป็นสัญญาณที่ดีในขั้นตอนดำเนินงานของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในขณะนี้ หากนำข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการดิจิทัลให้ตรงตามความต้องการของประชาชน จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนในอนาคตอย่างแน่นอน

7. ข้อเสนอแนะในการยกระดับรัฐบาลดิจิทัล

• ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies / Practices)

- หน่วยงานภาครัฐยังมีการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data Policy) ไม่มากเท่าที่ควร หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องจึงควรเร่งสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำนโยบายดังกล่าว เพื่อยกระดับหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็น Open and Connected Government ที่มุ่งเน้นทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะนำไปใช้ประโยชน์
- ภาครัฐส่วนใหญ่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ PDF, DOC, TXT, TIFF, JPEG และ XLS ซึ่งถือเป็นเพียงการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ระดับต้นเท่านั้น ดังนั้น CIO ของทุกหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SHP, KMZ, RDF (URIs) และ RDF (Linked Data) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ (Machine Readable) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลายและง่ายต่อการใช้งาน
- ภาครัฐส่วนใหญ่เปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีเพียงส่วนน้อยที่เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลเปิดภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาข้อมูลและนำไปใช้งาน
- ภาครัฐและหน่วยงานส่วนกลางควรส่งเสริมให้หน่วยงานในระดับจังหวัดริเริ่มโครงการเพื่อรองรับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลให้มากขึ้น เพราะหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบบริการภาครัฐแก่ประชาชน การให้หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดเป็นผู้ริเริ่มโครงการ จะช่วยให้การส่งมอบบริการตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

• ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

- CIO ของทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะของ CIO ในด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น
- สาเหตุหลักที่ทำให้ CIO ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่
 - CIO เพิ่งเข้ารับตำแหน่งจึงยังไม่ได้เข้ารับการอบรม ดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการวางแผนผู้สืบทอดทดแทนตำแหน่งและเตรียมการวางแผนพัฒนาทักษะให้ผู้ที่จะรับตำแหน่ง CIO คนต่อไป
 - สายงานเดิมไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT หรือ ภารกิจงานปัจจุบันไม่เกี่ยวข้องกับด้าน ICT ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความรู้ด้าน ICT แก่บุคลากรทุกสายงานและทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้พื้นฐานที่เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน
 - ยังไม่มีหลักสูตรที่น่าสนใจ/ยังไม่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมมากขึ้น
 - สถาบันอบรมไม่ได้ประชาสัมพันธ์/ไม่ได้แจ้งให้ CIO ทราบว่ามีหลักสูตรอบรมสำหรับ CIO ดังนั้น หน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรให้แก่หน่วยงานมากขึ้น โดยเฉพาะ CIO ของจังหวัด (รองผู้ว่าราชการจังหวัด)
- ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง โดยทักษะของบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัดต่ำกว่าระดับกรม ดังนั้น ภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมความสามารถทางเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานระดับจังหวัด เพื่อลดช่องว่างการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานระดับกรมและระดับภูมิภาค

• ด้านบริการภาครัฐ (Public Services)

- ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานที่มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้มีบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น อาทิ Mobile Banking เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดส่วนใหญ่ ยังคงมีการขอสำเนาเอกสารอยู่ ภาครัฐจึงควรมีมาตรการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและยกระดับความสามารถในการใช้งานดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถยกเลิกการขอสำเนาเอกสารได้จริงในทุกระดับ
- หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับกรมและระดับจังหวัดบางส่วน ระบุว่าไม่มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการเก็บข้อมูลการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- หน่วยงานภาครัฐเพียงบางส่วนที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงาน และในจำนวนนั้นมีเพียงครึ่งเดียวที่มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพบริการ

• ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

- ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจทำได้โดยหน่วยงานเองหรือพัฒนาระบบกลางของภาครัฐ
- ในการส่งหนังสือทางการข้ามหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐเกือบทั้งหมดยังจำเป็นต้องรับ/ส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ แม้ว่าบางหน่วยงานจะมีการรับ/ส่งด้วยระบบดิจิทัลแล้วก็ตาม ด้วยเหตุผลว่า เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน อีกส่วนหนึ่งบอกว่าเพื่อใช้สั่งการภายในหน่วยงาน ดังนั้น ภาครัฐควรพิจารณาปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบภายในของหน่วยงาน ให้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกเลิกการรับ/ส่ง เอกสารกระดาษ และใช้การสั่งการผ่านระบบดิจิทัลแทน

• ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

- หน่วยงานที่มีการบริหารระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศในยามเหตุฉุกเฉิน ส่วนใหญ่สำรองข้อมูลภายในหน่วยงาน ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานเห็นความสำคัญของการสำรองข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานภาครัฐบางส่วนระบุว่า ไม่มีทั้งการจัดทำกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานจัดทำกระบวนการดังกล่าว โดยอาจพิจารณาให้หน่วยงานระดับกรมที่มีสาขาในต่างจังหวัดจัดทำกระบวนการเหล่านี้ให้แก่หน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบ และถือปฏิบัติ

• ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำไปใช้ (Smart Technological Practices)

- หน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับภูมิภาคเกือบทั้งหมด มีการนำเทคโนโลยี Mobile Application มาใช้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของภาครัฐไทยด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดังกล่าว ภาครัฐควรต่อยอดโดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานกลาง ที่ส่งเสริมการยกระดับการใช้ Mobile Application ในการให้บริการภาครัฐของไทย
- หน่วยงานควรศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่อื่นๆ เช่น Big Data Analytic, Cloud Computing, IoT, AI หรือ Block Chain เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน