



DGA
Digital Government Development Agency

รายงานผลการสำรวจ ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2565 (ฉบับเผยแพร่)

โครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย
ประจำปี 2565 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Thailand's Digital Government Readiness Survey 2022

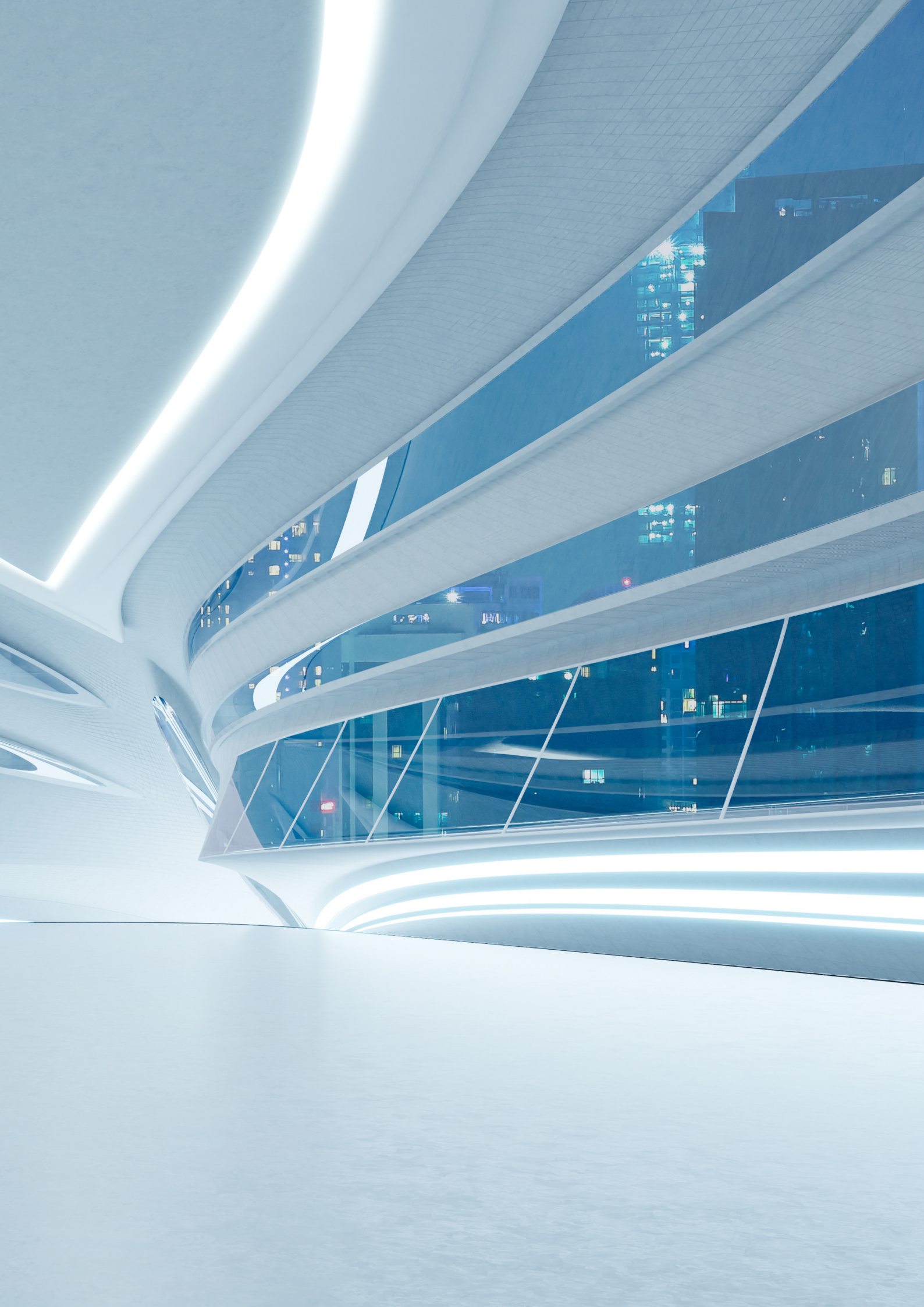
ชื่อเรื่อง

รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปี 2565 (ฉบับเผยแพร่)

จัดทำโดย

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

เมื่อนำเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ไปใช้ควรอ้างอิงแหล่งที่มา
โดยไม่นำไปใช้เพื่อการค้าและยินยอมให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้



สารบัญ

1	บทสรุปผู้บริหาร	1
2	บทนำ	29
2.1	ความเป็นมา	30
2.2	วัตถุประสงค์	32
3	กรอบแนวคิดการสำรวจ	33
3.1	กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2565	34
3.1.1	ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)	35
3.1.2	ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)	36
3.1.3	ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)	37
3.1.4	ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)	38
3.1.5	ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	39
3.1.6	ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)	40

4	การจัดกลุ่มหน่วยงานตามผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัล ปี 2565	41
5	ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2565	45
5.1	ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าปี 2565	46
5.2	ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัดประจำปี 2565	57
5.3	ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2565 โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน	63
6	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือยกระดับหน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล	65



บทสรุปผู้บริหาร

“

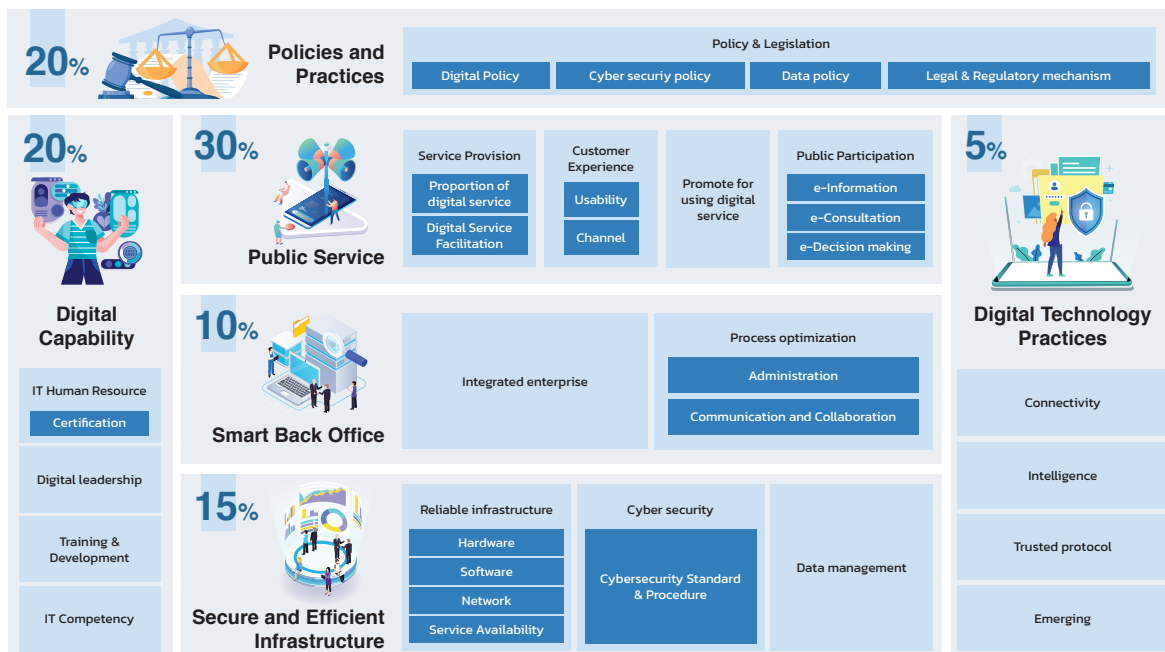
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นผู้กำกับดูแล โดย สพร. เล็งเห็นว่าการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึง ปัญหาความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม ประกอบกับ มาตรา 10 (3) ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้ระบุให้ สพร. สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

”

สำหรับโครงการสำรวจฯ ประจำปี 2565 สพร. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2565 ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีการจัดประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนารอบการสำรวจ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาแบบสำรวจให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และเป็นไปตามบริบทการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไทย ซึ่งสามารถสรุปกรอบการสำรวจ และแบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2565 ได้ดังต่อไปนี้



กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2565



แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2565

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

ในการสำรวจของปี 2565 จะยังคงกรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสำรวจโดยมีเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักรายตัวชี้วัดแบบเดิม เพื่อใช้เป็นตัวสะท้อนภาพความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐที่มีแนวคิดสอดคล้องกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล โดยระดับความพร้อมในภาพรวมของหน่วยงานจะคำนวณจากระดับความพร้อมโดยเฉลี่ยของตัวชี้วัดทั้งหมด ซึ่งมีการคำนวณระดับความพร้อมจากตัวชี้วัดย่อยของตัวชี้วัดนั้นอีกทีหนึ่ง

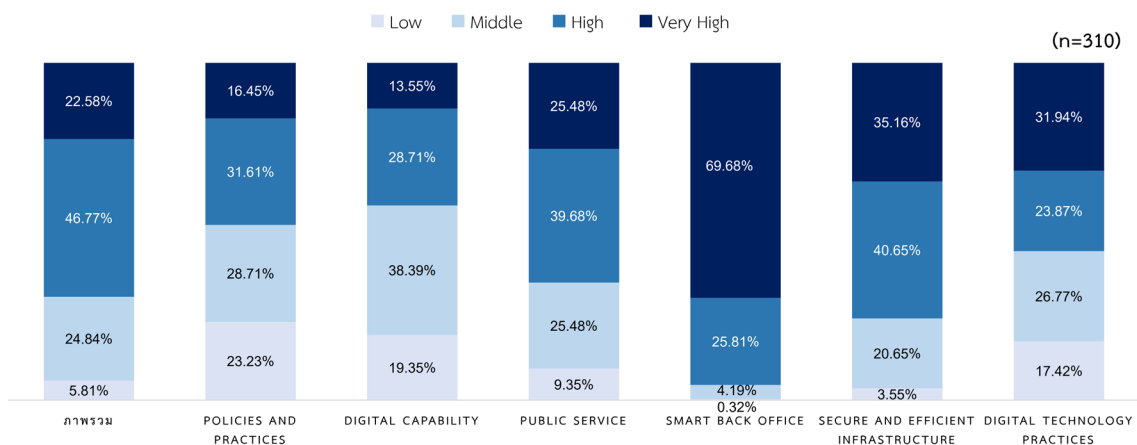


การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2565 ได้ทำการสำรวจหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 324 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 310 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 95.68 และทำการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้งหมด 1,609 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 1,577 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 98.01

โดยสามารถสรุปผลการสำรวจผ่านการจัดกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ Very High (มีคะแนนปกติตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป), High (มีคะแนนปกติตั้งแต่ร้อยละ 50 แต่ต่ำกว่าร้อยละ 75), Middle (มีคะแนนปกติตั้งแต่ร้อยละ 25 แต่ต่ำกว่าร้อยละ 50) และ Low (มีคะแนนปกติต่ำกว่าร้อยละ 25) ได้พอสังเขป ดังนี้

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าปี 2565

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรม ปี 2565





ผลการสำรวจฯ ในปี 2565 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 310 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 46.77) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 24.84) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.58) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 5.81) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัดพบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดในระดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

อันดับที่ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล
(Smart Back Office)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 69.68) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 25.81) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 4.19) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.32)

อันดับที่ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคง
ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 40.65) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 35.16) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.65) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.55)

อันดับที่ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3

บริการภาครัฐ
(Public Services)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.68) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 25.48) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 25.48) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 9.35)

อันดับที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้
(Digital Technological Practices)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 31.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.77) กลุ่ม High (ร้อยละ 23.87) กลุ่ม Low (ร้อยละ 17.42)

อันดับที่ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ
(Policies and Practices)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 31.61) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 28.71) กลุ่ม Low (ร้อยละ 23.23) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.45)

อันดับที่ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล
(Digital Capabilities)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 38.39) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 28.71) กลุ่ม Low (ร้อยละ 19.35) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 13.55)

บทวิเคราะห์

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีระดับความพร้อมอยู่ในระดับ High และ Middle เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนที่เกาะกลุ่มกันในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับสูง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดย่อย จะพบว่า ตัวชี้วัดที่ 4 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ถือเป็นตัวชี้วัดที่โดดเด่นมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 5 ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ตัวชี้วัดที่ 3 ด้านบริการภาครัฐ (Public Service) ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) และตัวชี้วัดที่ 1 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ตามลำดับ ส่วนตัวชี้วัดที่ 2 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นน้อยที่สุด จึงเป็นหมายเหตุสำคัญที่ควรจะยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจมีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ ซึ่งเรียงตามตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

ตัวชี้วัด อันดับที่ 1

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

(Smart Back Office)

“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High มากที่สุด (ร้อยละ 69.68) เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้มากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่า หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบดิจิทัลรองรับระบบงานต่าง ๆ ภายในองค์กร มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน ตลอดจนมีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการรองรับการทำงานจากที่บ้าน โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกัน เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว โดยระบบที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้วมากที่สุด คือ งานด้านการเงินการบัญชี (ร้อยละ 94.52) งานสารบรรณ (ร้อยละ 93.23) และงานบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 92.26) ซึ่งระบบบริหารจัดการภายในที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นระบบที่หน่วยงานดำเนินการเอง อาทิ งานด้านการจัดประชุมเป็นระบบที่ดำเนินการเอง (ร้อยละ 99.21) งานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะเป็นระบบที่ดำเนินการเอง ร้อยละ 98.09 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมมีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานด้านต่าง ๆ อยู่ โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 89.47) งานการเงินการบัญชี (ร้อยละ 69.97) งานบริหารงบประมาณ (ร้อยละ 62.28)



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกันแล้ว (ร้อยละ 87.10) ซึ่งในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเชื่อมโยงเพียงบางระบบ (ร้อยละ 84.81) ในขณะที่หน่วยงานที่เชื่อมโยงทุกระบบที่มีเข้าด้วยกันแล้วยังมีอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 15.19 เท่านั้น



ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 54.52) มากกว่าการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 50.32) ซึ่งระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเชื่อมโยงมากที่สุดคือ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ (Linkage Center) (ร้อยละ 81.07) รองลงมา คือ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX) (ร้อยละ 56.80)

ในด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีรองรับการทำงานภายในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีการรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 95.48) และมีกระบวนการรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 88.71) นอกจากนี้ ในด้านการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.48) มีการดำเนินการแล้ว และเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้ว มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ร้อยละ 100 รวมถึงหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในหน่วยงานให้เป็นดิจิทัล (ร้อยละ 91.61)



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนในการทำงานแล้ว (ร้อยละ 79.03) โดยส่วนมากนำมาช่วยลดขั้นตอนการทำงานในด้านบริหารทรัพยากรบุคคลมากที่สุด (ร้อยละ 62.45) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (ร้อยละ 60.41) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 58.78)

หน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมดมีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.71) โดยแบ่งเป็นการส่งในรูปแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวเพียงร้อยละ 16.77 ส่วนอีกร้อยละ 81.94 ยังต้องส่งเอกสารรูปแบบไปรษณีย์ / โครสาร/ พนักงานส่งเอกสารควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ รูปแบบการส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลที่หน่วยงานใช้มากที่สุด (ร้อยละ 90.32) คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)



ด้านการมีแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มซึ่งสามารถใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในองค์กร พบว่าหน่วยงานระดับกรมใช้งานแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม Microsoft 365 และ Google Suite มากพอ ๆ กัน ที่ร้อยละ 73.55 และร้อยละ 74.84 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 44.52) ที่พัฒนาแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันขึ้นเองเพื่อใช้ในหน่วยงาน

ตัวชี้วัด อันดับที่ 2

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

“ เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ High และ Very High (ร้อยละ 40.65 และ 35.16 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์กที่เพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ร้อยละ 57.74 รองลงมาเป็นเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ร้อยละ 52.58 ขณะที่หน่วยงานมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ที่เพียงพอและเหมาะสมเพียงร้อยละ 47.42 ส่วนอีกร้อยละ 25.81 ระบุว่าไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ที่เพียงพอ แต่ไม่ทันสมัย และ/หรือไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ทั้งนี้ ในกลุ่มหน่วยงานที่มีการระบุว่ายังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ไม่เพียงพอ นั้น สาเหตุส่วนใหญ่เป็นเรื่องจำนวนและคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่มีและเรื่องการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.42) มีการนำโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงานแล้ว โดยโครงสร้างพื้นฐานกลางที่หน่วยงานใช้มากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) ที่ร้อยละ 76.75 รองลงมา คือ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud service: GDCC) (ร้อยละ 73.06) และระบบ E-mail กลางภาครัฐ Mailgothai (ร้อยละ 63.10)

หน่วยงานระดับกรมมากกว่าครึ่งหนึ่งมีการจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 59.67) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการบ่งบอกถึงข้อตกลงในการให้บริการว่าจะทำการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมร้อยละ 58.39 มีระยะเวลาการหยุดชะงักการให้บริการ (Downtime) โดยเฉลี่ยของของโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศในหน่วยงาน อยู่ที่ ไม่เกิน 87 ชั่วโมง 39 นาที 29 วินาที และหน่วยงานอีกร้อยละ 30 ระบุว่า ไม่มีระยะเวลาการหยุดชะงักในการให้บริการ



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ (ร้อยละ 70) โดยพบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการตามประมวลแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ พ.ศ. 2564 ในด้านการป้องกัน ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น (Protect) มากที่สุด (ร้อยละ 86.64) รองลงมาได้แก่ ด้านการตรวจสอบและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Detect) (ร้อยละ 85.25) ด้านการระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นแก่คอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ทรัพย์สินและชีวิตร่างกาย ของบุคคล (Identify) (ร้อยละ 80.18) ด้านการเผชิญเหตุ เมื่อมีการตรวจพบภัยคุกคามทาง ไซเบอร์ (Respond) (ร้อยละ 78.80) และยังพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการตามมาตรการด้านการรักษาและฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Recover) (ร้อยละ 74.19) น้อยที่สุดซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญในกรณีที่เกิดการโจมตีทางไซเบอร์

หน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.74) มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยเมื่อพิจารณาถึงความถี่ในการอัปเดตข้อมูลนั้นจะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการอัปเดตข้อมูลแบบ Real-time มากที่สุด (ร้อยละ 80.53) รองลงมาได้แก่ อัปเดตเป็นรายวัน (ร้อยละ 62.05) อัปเดตเป็นรายเดือน (ร้อยละ 60.73) โดยมีการอัปเดตนานกว่าหนึ่งปีครั้งน้อยที่สุด (ร้อยละ 13.53) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมนั้นมีการอัปเดตข้อมูลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และเมื่อพิจารณาการดำเนินการด้านการเก็บข้อมูล พบว่า หน่วยงานมีการจัดทำ Data Cleansing ร้อยละ 68.71 มีการจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake ร้อยละ 61.61 และมีการดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Masking) ก่อนนำไปใช้งาน ร้อยละ 71.29

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3

บริการภาครัฐ

(Public Services)



เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมที่ทำคะแนนอยู่ในระดับ High และ Very High รวมกันแล้วมากกว่าครึ่งหนึ่งของหน่วยงานทั้งหมด กล่าวคือ อยู่ในระดับ high ร้อยละ 39.68 และอยู่ในระดับ Very High ร้อยละ 25.48 โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจจะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาครัฐดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระบุว่าให้บริการภาครัฐรวมทั้งหมด 5,220 บริการ โดยข้อมูลเฉพาะจากหน่วยงานที่ทราบจำนวนบริการดิจิทัลจำนวน 262 หน่วยงาน พบว่า **หน่วยงานระดับกรมสามารถปรับรูปแบบบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้วร้อยละ 72.71** โดยมีบริการที่เป็นดิจิทัล 3,550 บริการ จากบริการทั้งหมด 4,882 บริการ ในส่วนของการมีบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) พบว่า หน่วยงานร้อยละ 45.48 มีบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ และมีสัดส่วนของบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จเปรียบเทียบกับบริการดิจิทัลทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 65.16

เมื่อพิจารณารูปแบบกระบวนการการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในลักษณะของกระบวนการที่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พบว่า กระบวนการที่มีการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลมากที่สุด คือ การจัดทำบริการสืบค้นข้อมูล ซึ่งมีการจัดทำในรูปแบบดิจิทัลแล้ว ร้อยละ 78.71 ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบของเว็บไซต์หน่วยงาน (ร้อยละ 90.16) รองลงมา คือ การแสดงผลการสืบค้น ซึ่งมีการจัดทำในรูปแบบดิจิทัลแล้ว ร้อยละ 71.93 ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาช่องทางการให้บริการของกระบวนการการให้บริการ พบว่า เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นช่องทางที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้บริการมากกว่าช่องทางอื่นทั้งหมด 12 กระบวนการย่อยจาก 19 กระบวนการย่อย รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน เป็นช่องทางที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้บริการมากกว่าช่องทางอื่นทั้งหมด 6 กระบวนการย่อยจาก 19 กระบวนการย่อย แต่ก็ยังมีบางกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ยังต้องทำผ่านช่องทางอื่น ๆ (ร้อยละ 45.79) เช่น เคา์เตอร์บริการ ตู้บริการตนเองแบบ Kiosk เป็นต้น



หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มของหน่วยงานอื่นเพื่อเปิดให้บริการภาคประชาชน ภาครัฐกิจ หรือภาครัฐ (ร้อยละ 58.84) โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่นมากที่สุด (ร้อยละ 75.29) รองลงมา ได้แก่ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) (ร้อยละ 32.35) แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางสำหรับ บริหารภาครัฐกิจ (Biz Portal) (ร้อยละ 24.12) และเชื่อมต่อกับระบบพอร์ทัลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกชาวต่างชาติ (Foreigner Portal) น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.94)

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้าน โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 34.19) และสามารถให้บริการได้โดยไม่เรียก สำเนาบัตรประชาชนโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 47.42)

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ (Public Participation) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 83.87) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหา บนช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 92.90) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังม ีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 89.68) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 84.84) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ คำเสนอแนะแต่ละรายการ (ร้อยละ 80) อย่างไรก็ตาม ในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการลง มติ (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน มีหน่วยงานระดับกรมที่เปิดให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วม ในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงาน เพียงร้อยละ 33.87 และมีการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชน มีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร เพียงร้อยละ 23.87

ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับนโยบาย นั้น หน่วยงานระดับกรมมีช่องทางให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของหน่วยงาน (ร้อยละ 55.48) และมีการจัดช่องทางการมีส่วนร่วม ทางออนไลน์ (e-Participation) (ร้อยละ 54.84) สำหรับ ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ



ตัวชี้วัดอันดับที่ 4

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

(Digital Technological Practices)

“ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 31.94) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.77) โดยปัจจัยที่ส่งผลให้หน่วยงานระดับกรมบางส่วนยังขาดการนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการทำงาน เนื่องจากขาดงบประมาณในการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มากกว่าขั้นพื้นฐาน โดยเมื่อพิจารณาตามผลการสำรวจ มีประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) (ร้อยละ 78.06) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์ (ร้อยละ 84.71) รองลงมา ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ API (ร้อยละ 83.06) อย่างไรก็ตาม มีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ IoT ในการเชื่อมต่อและสื่อสาร (ร้อยละ 24.79)

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making) ในเฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 37.10) และมากกว่าขั้นพื้นฐานร้อยละ (52.90) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ การปรับใช้โปรแกรมโดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น (ร้อยละ 90.85) รองลงมา ได้แก่ การปรับใช้โปรแกรมที่ออกแบบมาสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติโดยเฉพาะ และสามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลในปริมาณที่มากกว่าโปรแกรมพื้นฐาน (ร้อยละ 47.56) และมีเพียงส่วนน้อยที่มีโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลและจำลองสถานการณ์เพื่อบริหารจัดการการตัดสินใจ (Decision Intelligence) (ร้อยละ 22.56)

หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการทำงานต่าง ๆ เฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 38.06) และมากกว่าขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 54.52) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ ส่วนใหญ่มีการใช้ Security Control รูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดการข้อมูล และการทำงานภายในองค์กรตามความเหมาะสม อาทิ การให้ระบบเข้ารหัสข้อมูลก่อนการส่งไปยังอุปกรณ์อื่น, การยืนยันตัวตนผ่านสองขั้นตอน, การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือระบบต่าง ๆ ของคนภายในองค์กร (ร้อยละ 95.27) รองลงมา ได้แก่ การใช้ระบบการดูแลความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ (Security Platform) ในการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล และการทำงานภายในองค์กร (ร้อยละ 84.02) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรมเพียงส่วนน้อยที่มีการใช้เข้ารหัส และฉันทัดข้อมูลแบบแยกศูนย์ (Decentralized) บนเครือข่ายแบบภายในองค์กร เพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการปลอมแปลง (ร้อยละ 29.59)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 5

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)



หน่วยงานระดับกรมมีคะแนนส่วนใหญ่อยู่นีระดับ High และ Middle (ร้อยละ 31.61 และ 28.71 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจจะพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการจัดทำแผน/อยู่ระหว่างการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566 – 2570 แล้ว (ร้อยละ 85.16) โดยประเด็นที่มีการจัดทำให้สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนฯ แล้วมากที่สุด คือ การจัดทำข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล พร้อมส่งเสริมการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล เปิดเผยข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงนโยบาย (ร้อยละ 70.83) รองลงมา คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ (ร้อยละ 68.56) การเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขอ (ร้อยละ 68.56) ส่วนประเด็นที่มีการจัดทำให้สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนฯ น้อยที่สุด คือ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (ร้อยละ 39.77) และการพัฒนาบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของประชาชนรายบุคคล (ร้อยละ 39.39)

ในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) มีหน่วยงานเพียงร้อยละ 6.40 (20 หน่วยงาน จาก 310 หน่วยงาน) ที่มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลครบถ้วนทั้งหมด 7 ข้อและประกาศใช้แล้วทั้ง 3 ด้าน (ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ด้านการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล) และมีหน่วยงานถึงร้อยละ 35.81 ที่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ โดยข้อที่มีการจัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วที่น้อยสุด ได้แก่ กำหนดสิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ครอบครองข้อมูล และ ผู้ควบคุมข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate) มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการ และ คุ้มครองข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate) และมีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้



หน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 37.74 มีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มบน Data.go.th ระหว่างช่วง 12 มิถุนายน 2564 – 12 มิถุนายน 2565 ซึ่งในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.50) มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ 3 ดาวแล้ว (CSV / ODS / XML / JSON / KML / SHP / KMZ) โดยมีเพียงร้อยละ 23.94 ที่มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบขั้นพื้นฐานที่น้อยกว่า 3 ดาว (PDF / DOC / TXT / TIFF / JPEG / XLS)

ในด้านการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พบว่า หน่วยงานระดับกรมระบุว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคลมีความเข้าใจในคำพ้องกฎหมายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในขั้นที่สามารถลงมือกำหนดฐานกฎหมายมาแล้วอย่างน้อย 1 กิจกรรมเพียงร้อยละ 34.51 เข้าใจและสามารถประเมินได้ ร้อยละ 23.22 อบรมแล้วแต่ยังไม่เข้าใจฐานกฎหมายการประมวลผล ร้อยละ 18.06 และมีหน่วยงานถึงร้อยละ 24.19 ที่ระบุว่า ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพอ และเมื่อพิจารณาการใช้ชุดเอกสารแม่แบบ (Template) ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ชุดเอกสารแม่แบบ (Template) ที่หน่วยงานระดับกรมมีการจัดทำพร้อมทั้งประกาศใช้แล้วมากที่สุด คือ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) (ร้อยละ 57.74) รองลงมา คือ นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) (ร้อยละ 57.42) และมีการจัดทำข้อตกลงการเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลร่วม (Joint Controller Agreement) น้อยที่สุด (ร้อยละ 12.25)



ในส่วนของการดำเนินการเพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามประมวลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ พ.ศ. 2564 นั้น หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการด้านการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มากที่สุด โดยมีการจัดทำด้านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ได้แก่ การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) และการประเมินค่าความเสี่ยง (Risk Evaluation) มากที่สุด (ร้อยละ 65.48) และมีการจัดทำด้านแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์น้อยที่สุด โดยมีการทบทวนแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการทางไซเบอร์ของบริการที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ หรือข้อกำหนดในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์น้อยที่สุด (ร้อยละ 36.11)



หน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 55.48 มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การทำงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ร้อยละ 34.84 ระบุว่า อยู่ระหว่างดำเนินการกำหนดกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ไม่มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การทำงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล คือ มีการปฏิบัติแต่ไม่ได้เป็นกฎระเบียบข้อบังคับ มากที่สุด (ร้อยละ 23.33)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 6

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

(Digital Capabilities)

“เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับกรมมีความโดดเด่นน้อยที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีคะแนนอยู่ในระดับ Low และ Middle รวมกันที่ร้อยละ 57.74 (Low ที่ร้อยละ 19.35 และ Middle ที่ร้อยละ 38.39) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมากกว่าครึ่งหนึ่งมีคะแนนที่อยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับค่อนข้างต่ำ จึงเป็นนัยสำคัญที่ควรจะยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจพบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้



หน่วยงานระดับกรมมีส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 2.80) โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง (ร้อยละ 65.15) จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.85 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.20) ระบุว่า จำนวนบุคลากรด้านดิจิทัลมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านดิจิทัลของหน่วยงาน

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า (Department Chief Information Officer: DCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง DCIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.61 ปี โดยเกือบครึ่งดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 41.70) ทั้งนี้มี DCIO ประมาณครึ่งหนึ่งที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 50.37) โดยเป็นการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (GCIO) ก่อนได้รับตำแหน่ง ร้อยละ 16.18 และเป็นการอบรมหลังได้รับตำแหน่ง ร้อยละ 36.03 นอกเหนือจากนี้พบว่าร้อยละ 26.87 ของ DCIO ที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม (ร้อยละ 49.63) ระบุว่าเหตุว่าเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO ขณะที่ ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัล พบว่า DCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 4 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี โดยมีสาเหตุหลักที่ DCIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จ คือ เพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO



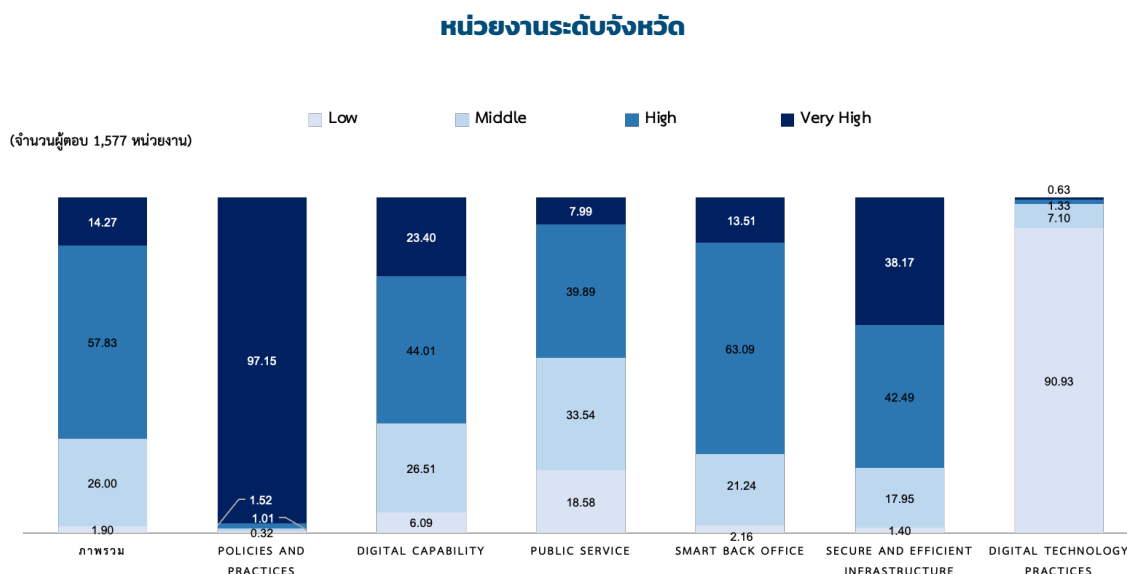
ผลการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) พบว่า หน่วยงานร้อยละ 29.68 ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปทำการทดสอบ ขณะที่หน่วยงานร้อยละ 70.32 ที่เข้าไปทำแบบทดสอบฯ ได้คะแนนเฉลี่ยตามสัดส่วนการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie & Morgan ไม่สูงมากนัก โดยหน่วยงานร้อยละ 59.17 มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 20 ร้อยละ 12.39 มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 20 ถึง 40 ร้อยละ 22.94 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 40 ถึง 60 ร้อยละ 5.50 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 60 ถึง 80

ในด้านการส่งเสริม ให้ความรู้ และพัฒนาทักษะบุคลากร ใน 1 ปี ที่ผ่านมา และการวัดผลหลังอบรม พบว่า หน่วยงานระดับกรมบางส่วนมีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรแล้วแต่ยังไม่มีการวัดผลหลังอบรมมากเท่าที่ควร (ประมาณครึ่งหนึ่งของหน่วยงานที่มีการอบรมเท่านั้นที่มีการวัดผลหลังการอบรม) โดยทักษะที่หน่วยงานมีการส่งเสริมมากที่สุด คือ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (ร้อยละ 64.19) รองลงมา คือ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) (ร้อยละ 56.13) โดยทักษะที่มีการส่งเสริมน้อยที่สุด คือ ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) (ร้อยละ 35.16) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) (ร้อยละ 35.48)



ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม ของหน่วยงานระดับจังหวัดประจำปี 2565

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติ ของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับจังหวัด ปี 2565



“

หน่วยงานระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,577 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 57.83) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 14.27) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดอยู่ในกลุ่ม High เป็นส่วนใหญ่ (ยกเว้นตัวชี้วัดที่ 1 และตัวชี้วัดที่ 6 ที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมอยู่ในกลุ่ม Very High และ Low ตามลำดับ) โดยมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

อันดับที่ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)	หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 97.15) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 1.52) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 1.01) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.32)
อันดับที่ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ใน กลุ่ม High และ Very High (ร้อยละ 42.49 และ 38.17 ตามลำดับ) รองลงมาได้แก่กลุ่ม Middle (ร้อยละ 17.95) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.40)
อันดับที่ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)	หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 63.09) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.24) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 13.51) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.16)
อันดับที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)	หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44.01) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.51) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.40) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.09)
อันดับที่ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services)	หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.89) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.54) กลุ่ม Low (ร้อยละ 18.58) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 7.99)
อันดับที่ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)	หน่วยงานจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low (ร้อยละ 90.93) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 7.10) กลุ่ม High (ร้อยละ 1.33) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 0.63)

บทวิเคราะห์

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับ High และ Middle ซึ่งมีความสอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรม โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีความโดดเด่นที่สุดในเรื่องนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) โดยหน่วยงานร้อยละ 97.15 มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very high ทั้งนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวพิจารณาจากการที่หน่วยงานมีการดำเนินการที่เกี่ยวกับการผลักดันไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานดำเนินการตามหน่วยงานต้นสังกัด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรมที่มีคะแนนในตัวชี้วัดนี้โดดเด่นเป็นอันดับที่ 2 เช่นกัน สะท้อนว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานของกรมมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจมีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ ซึ่งเรียงตามตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 1

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ

(Policies and Practices)

“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำได้โดดเด่นมากที่สุด โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม Very high ร้อยละ 97.15 มากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดด้านอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมดมีการดำเนินการตามแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ โดยมีการดำเนินการมากที่สุด คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) (ร้อยละ 98.99) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) (ร้อยละ 98.03) ด้านการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานส่วนกลางต้นสังกัด (ร้อยละ 97.78) ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) (ร้อยละ 96.39) และด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) (ร้อยละ 95.18)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 2

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

(Secure and Efficient Infrastructure)

“ เป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยมีสัดส่วนของหน่วยงานที่ได้คะแนนอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 42.49) รองลงมา คือกลุ่ม Very High (ร้อยละ 38.17) เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดอาจสามารถประยุกต์ใช้โครงสร้างพื้นฐานจากหน่วยงานระดับกรมได้ จึงส่งผลให้ทำคะแนนด้านนี้ได้ดีด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์กเพียงพอ (ร้อยละ 78.06) และมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านซอฟต์แวร์เพียงพอ (ร้อยละ 70.20) แต่ในส่วน of โครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ หน่วยงานระดับจังหวัดเพียง ร้อยละ 49.78 ที่ระบุว่า มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอ สอดคล้องกับผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรมที่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับโครงสร้างพื้นฐานด้านอื่น

ในด้านการเปิดเผยข้อมูลในฐานะข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.58) มีการเปิดเผยข้อมูล โดยสาเหตุที่บางหน่วยงานไม่มีการเปิดเผยข้อมูลในฐานะข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ (ร้อยละ 22.22) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัด ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานในส่วนดังกล่าว

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

(Smart Back Office)

“ หน่วยงานระดับจังหวัดมีคะแนนในตัวชี้วัดนี้อยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 63.09) รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.24) เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานจังหวัดได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดได้รับการจัดสรรระบบบริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีรูปแบบดิจิทัลมากที่สุด คือ งานสารบรรณ (ร้อยละ 94.48) รองลงมา ได้แก่ การเงินการบัญชี (ร้อยละ 90.81) การจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 89.98) ส่วนระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีรูปแบบดิจิทัลน้อยที่สุด คือ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ เช่น จอห้องประชุม รถตู้ (ร้อยละ 47.81) และงานเลขานุการ (ร้อยละ 51.74)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้ (ร้อยละ 70.45) โดยเป็นการพัฒนาระบบรองรับการทำงานภายนอกสำนักงาน/ที่บ้าน มากที่สุด (ร้อยละ 59.14) รองลงมา คือ สนับสนุนเครื่องมือให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้นอกสำนักงาน/ที่บ้าน (ร้อยละ 51.76) และปรับแก้กฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำงานนอกสำนักงาน/ที่บ้าน (ร้อยละ 39.33)

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมดมีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.67) โดยแบ่งเป็นการส่งในรูปแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวเพียงร้อยละ 12.56 ส่วนอีกร้อยละ 86.11 ยังต้องส่งเอกสารรูปแบบไปรษณีย์ / โทรสาร / พนักงานส่งเอกสารควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ รูปแบบการส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลที่หน่วยงานใช้มากที่สุด (ร้อยละ 91) คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)



ตัวชี้วัดอันดับที่ 4

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

“หน่วยงานระดับจังหวัดมีคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 44.01) และ Middle (ร้อยละ 26.51) ซึ่งมีความโดดเด่นกว่าหน่วยงานระดับกรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากแบบสำรวจมีการประเมินตัวชี้วัดนี้ที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ากับหน่วยงานระดับจังหวัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 5.13) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพียงร้อยละ 26.69 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 73.31 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.22) ระบุว่า จำนวนบุคลากรด้านดิจิทัลมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านดิจิทัลของหน่วยงาน

ในด้านคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO Committee) พบว่า จังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 90.79) มีการแต่งตั้ง PCIO Committee อย่างไรก็ดีตาม จังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 92.75) ระบุว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (12 มิ.ย. 64 – 12 มิ.ย. 65) PCIO Committee ในจังหวัดไม่มีการจัดประชุมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาดิจิทัล และจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.61) ระบุว่า ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา PCIO Committee ในจังหวัดไม่มีการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ สะท้อนว่าจังหวัดยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากกลไกของ PCIO Committee ในการขับเคลื่อนโครงการดิจิทัลของจังหวัดเท่าที่ควร

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 90.23) ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้บุคลากรจากหน่วยงานต้นสังกัด นอกจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 46.73) มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่นอกเหนือจากที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดสรรให้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนหนึ่งได้มีแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นของตนเอง จึงส่งผลทำให้คะแนนในตัวชี้วัดดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยวิธีการที่หน่วยงานระดับจังหวัดพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่นอกเหนือจากกรมต้นสังกัดจัดหาให้ คือ จัดการฝึกอบรม/ จัดหาวิทยากรมาให้ความรู้/ ประชุมเชิงวิชาการ/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ (ร้อยละ 64.04) และเรียนรู้ด้วยตัวเอง/ เรียนออนไลน์ (ร้อยละ 21.85)



ตัวชี้วัดอันดับที่ 5

บริการภาครัฐ

(Public Service)

“ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีสัดส่วนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.89) และ Middle (ร้อยละ 33.54) โดยการให้บริการภาครัฐของหน่วยงานระดับจังหวัดนั้นจะเป็นการสอบถามถึงการพัฒนาบริการขึ้นเองนอกเหนือจากการนำบริการของหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการพัฒนาบริการขึ้นเองที่นอกเหนือจากการนำบริการดิจิทัลของหน่วยงานต้นสังกัดมาใช้งาน (ร้อยละ 78.06) ซึ่งจากบริการที่พัฒนาขึ้นเองดังกล่าว นั้น เป็นบริการดิจิทัล ร้อยละ 45.54 และเป็นบริการที่ไม่เป็นดิจิทัล ร้อยละ 54.46

หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 37.73 และสามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 39.95

ตัวชี้วัดอันดับที่ 6

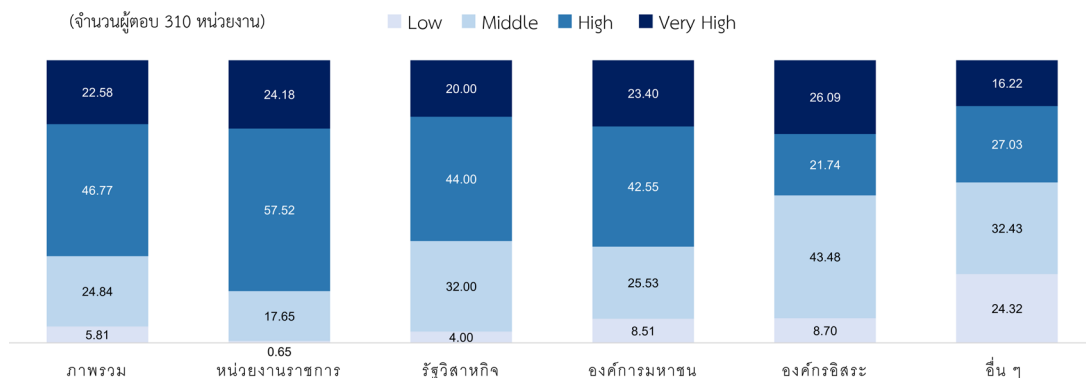
เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

(Digital Technology Practices)

“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low มากที่สุด (ร้อยละ 90.93) เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนมากยังไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานในหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานระดับจังหวัดนั้น มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) เพียงร้อยละ 9.70 ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร ถึงร้อยละ 78.06 ในด้านการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) พบว่า มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 21.12 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ถึงร้อยละ 90 และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.82 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำงานต่าง ๆ (Trusted Protocol) ซึ่งน้อยมาก เมื่อเทียบกับหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 92.58) ทั้งนี้หน่วยงานระดับกรมอาจต้องมีการพิจารณาเรื่องการสนับสนุนหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับหน่วยงานระดับจังหวัดให้ได้มากขึ้น และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติ ของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรม ปี 2565 (แยกตามประเภทหน่วยงาน)



หน่วยงานราชการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 57.52) รองลงมา คือ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 24.18) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 17.65) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.65)

รัฐวิสาหกิจ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44) รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 32) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 4)

องค์การมหาชน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 42.55) รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 25.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.40) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 8.51)

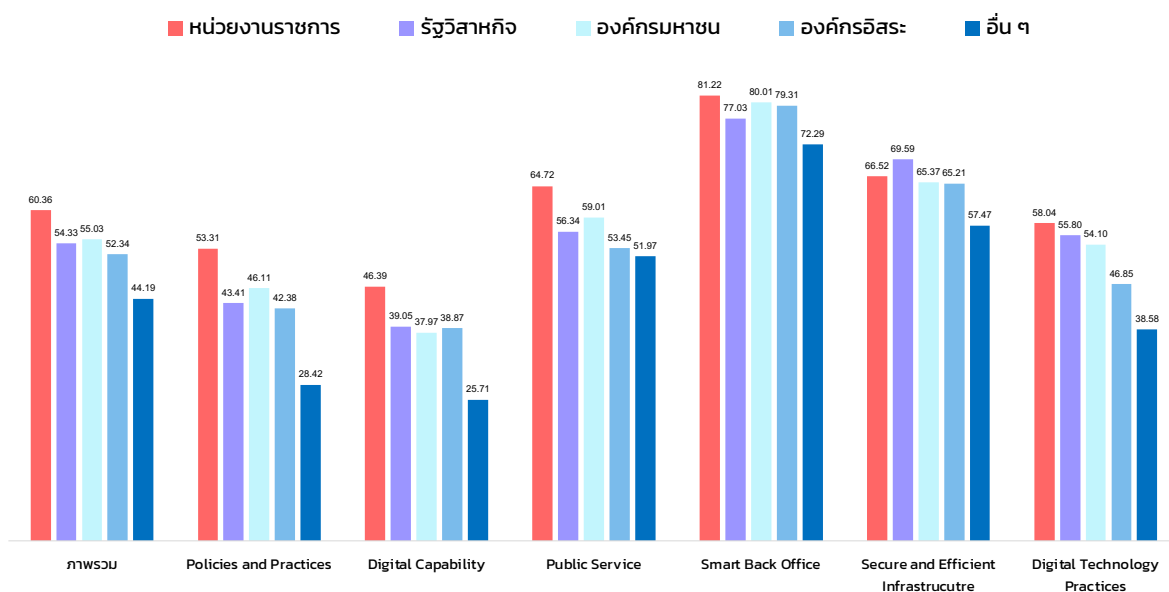
องค์กรอิสระ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 43.48) รองลงมา คือ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 26.09) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.74) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 8.70)

อื่น ๆ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 32.43) รองลงมา คือ กลุ่ม High (ร้อยละ 27.03) กลุ่ม Low (ร้อยละ 24.32) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.22)



บทวิเคราะห์

คะแนนระดับความพร้อมฯ ในภาพรวม และรายตัวชี้วัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า หน่วยงานราชการมีความโดดเด่นมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 60.36 โดยมีคะแนนด้านตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 และตัวชี้วัดที่ 6 มากที่สุด โดยมีคะแนนแต่ละตัวชี้วัดอยู่ที่ 53.31 คะแนน 46.39 คะแนน 64.72 คะแนน 81.22 คะแนน และ 58.04 คะแนน ตามลำดับ ในลำดับรองลงมาที่มีความโดดเด่น คือหน่วยงานประเภทองค์การมหาชน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 55.03 โดยมีจุดเด่นอยู่ที่ตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 3 และ ตัวชี้วัดที่ 4 โดยมีคะแนนอยู่ที่ 46.11 คะแนน 59.01 คะแนน และ 80.01 คะแนน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) พบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจจะมีความโดดเด่นที่มากกว่าหน่วยงานราชการและหน่วยงานองค์การมหาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ แต่ในประเด็นของตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ที่พิจารณาในส่วนของประสิทธิภาพในการนำเอาระบบดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน (Integrated Enterprise) กระบวนการทางด้านดิจิทัลที่เกี่ยวกับงานทั่วไป (Administration) และกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและข้ามองค์กร (Communication and Collaboration) พบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจยังมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า หน่วยงานราชการและหน่วยงานองค์การมหาชน

ทั้งนี้ ในส่วนของคะแนนภาพรวมและคะแนนในตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ของหน่วยงานประเภทอื่น ๆ อยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานทั้ง 5 ประเภท โดยพบว่า หน่วยงานประเภทอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1 เพียง 28.42 ซึ่งตัวชี้วัดที่ 1 นั้นมีความสำคัญในระดับสูงเนื่องจากเป็นแผนหรือนโยบายพื้นฐานของหน่วยงานในการพัฒนาแบบองค์กรไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

01

การบริหารจัดการและขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data Driven Organization)

ยกระดับสถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Innovation and Governance Institute : DIGI) ให้มีบทบาทในการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลของ **ภาครัฐให้มากขึ้น** โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐบริหารจัดการข้อมูลที่ดีตามกรอบธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการควบคุมคุณภาพข้อมูลให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดตั้งทีมที่ปรึกษาเพื่อเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) ในการช่วยเหลือหน่วยงานให้เกิดการสร้างนวัตกรรมข้อมูล ควบคู่กับการพัฒนาทักษะด้านข้อมูลของบุคลากรภาครัฐ



02

การส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

- 2.1. ขยายขอบเขตการยกระดับทักษะด้านดิจิทัลแก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้ครอบคลุมข้าราชการทุกประเภท และพัฒนาหลักสูตรรองรับบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่ม โดยความร่วมมือของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA) กับสถาบันเครือข่าย ภาควิชาการ และ/หรือ ภาคเอกชนให้มากขึ้น เพื่อยกระดับความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกประเภททุกระดับ ให้มีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- 2.2. สนับสนุนให้เกิดผู้นำดิจิทัลในองค์กร (Change Agent) เพื่อเป็นผู้บุกเบิกและกระตุ้นเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีความตระหนักรู้ด้านดิจิทัล (Digital Awareness) และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนผ่านไปสู่การทำ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ
- 2.3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติด้านดิจิทัลที่ดี (Digital Mindset) ซึ่งจะเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้มีการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ด้วยวิธีการ เช่น
 - การจัดกิจกรรมให้มีการส่งเสริมหรือการประกวดการสร้างสรรค์ไอเดียนวัตกรรม และดิจิทัล (Hackathon: Hacking into Digital Transformation) เพื่อค้นหาไอเดีย และความคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนถ่ายองค์กรสู่ยุคดิจิทัล
 - การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะและสมรรถนะในเชิงรุก (Talent Hunter) เพื่อคัดกรองบุคลากรที่มีทัศนคติและสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ตรงกับความต้องการขององค์กร
- 2.4. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Roadmap) (ทั้งบุคลากรด้านดิจิทัล (Technologist) และบุคลากรทั่วไป) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะบุคลากรด้านดิจิทัลเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนและช่องว่างในการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาต่อยอดสู่การพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่ม

03

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมเสนอทางเลือก หรือมีส่วนร่วมในการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

ผลักดันให้เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นช่องทางหลักให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นหรือส่วนร่วมในการตัดสินใจ (**e-Decision-making**) เกี่ยวกับบริการหรือโครงการของภาครัฐ พร้อมผลักดันหรือกำหนดมาตรการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมตัดสินใจของภาคประชาชน เอกชน กลุ่มคนเปราะบางให้มากขึ้น โดยพิจารณาให้มีช่องทางที่ความสอดคล้องตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 กำหนด

04

การเชื่อมโยงข้อมูลกับภายนอก

- 4.1. สนับสนุนให้หน่วยงานทบทวนกระบวนการทำงาน (**Process re-engineering**) โดยให้หน่วยงานภาครัฐสำรวจกระบวนการทำงานและให้บริการในปัจจุบันเพื่อระบุปัญหาหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น จากนั้นจึงพิจารณาลดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับกระบวนการที่ทำซ้ำ และการลดกระบวนการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สามารถใช้ข้อมูลดิจิทัลแทน หรือการปรับทัศนคติในการทำงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีการขอข้อมูลจากประชาชนเพียงครั้งเดียว (**Once Only Principle**)
- 4.2. ผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางตาม**ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด** พร้อมผลักดันมาตรการในการขจัดปัญหาอุปสรรคที่เป็นเงื่อนไขของการเข้าใช้ข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน







2

บทนำ

2.1

ความเป็นมา



จากนโยบายรัฐบาลที่มุ่งมั่นผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่ผ่านมา รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่าน กฎหมาย นโยบาย และมติครม. ต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในกฎหมายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ใช้บังคับ มีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผย และโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นผู้กำกับดูแล โดย สพร. เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อม การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึง ปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบาย อย่างเหมาะสม ประกอบกับมาตรา 10 (3) ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้ระบุให้ สพร. สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล

โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบด้วย การพัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model) การพัฒนากรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในระดับภาพรวมประเทศไทยซึ่งเทียบเคียงกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล การสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งหน่วยงานระดับกรมและหน่วยงานระดับกรมที่มีหน่วยงานใต้สังกัดที่ตั้งอยู่ในจังหวัด รวมทั้งราชการส่วนภูมิภาค การวิเคราะห์ผลการสำรวจและจัดทำรายงานผลการสำรวจ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณารางวัลรัฐบาลดิจิทัล เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของประเภทรางวัล หลักเกณฑ์ วิธีการพิจารณารางวัล ให้กับหน่วยงานที่มีความโดดเด่นทางด้านรัฐบาลดิจิทัลในสาขาต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจฯ

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสำรวจติดตามความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2565 ขึ้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น



2.2 วัตถุประสงค์

- 01 ทบทวนแบบสำรวจและเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักคะแนนรายข้อ เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้
- 02 สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมและหน่วยงานระดับกรม ที่มีหน่วยงานใต้สังกัดที่ตั้งอยู่ในจังหวัด รวมทั้งราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ และการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาอัตรารัฐบาลดิจิทัลให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านรัฐบาลดิจิทัล
- 03 จัดทำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากผลสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงาน นำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานตนเอง และหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางนำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ
- 04 จัดทำฐานข้อมูลจากผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน





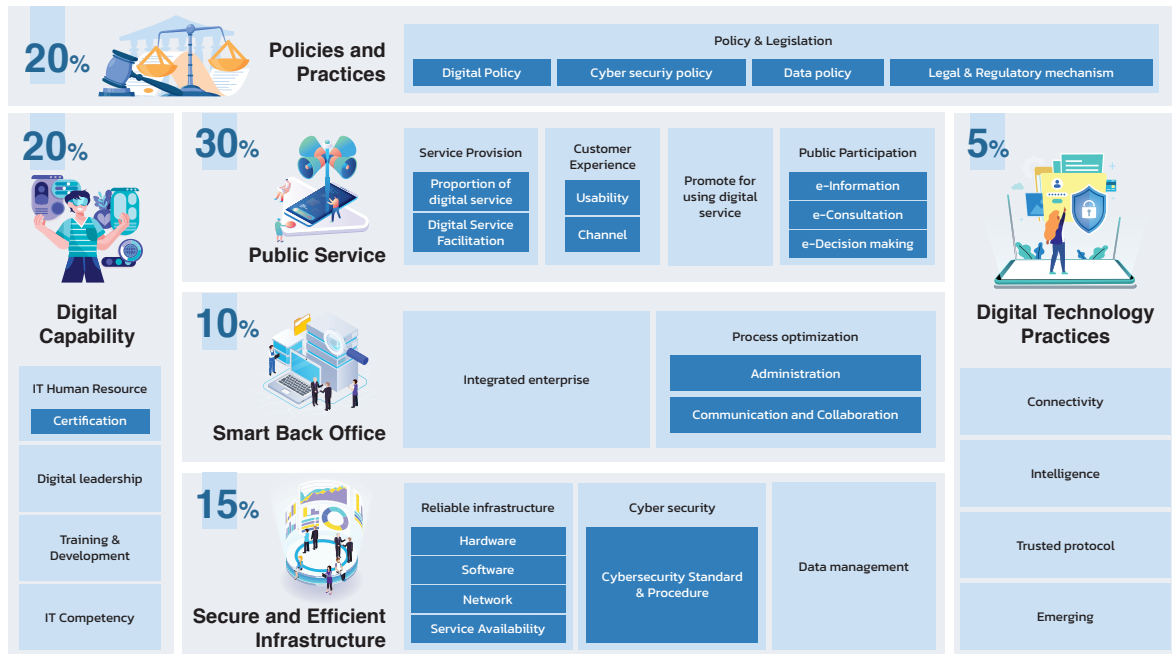
3

กรอบแนวคิดการสำรวจ



3.1

กรอบการสำรวจระดับความพร้อม รัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2565



โดยกรอบการสำรวจฯ ประจำปี 2565 ประกอบไปด้วย **ตัวชี้วัด 6 เสาหลัก** ได้แก่

- 1 **นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)**
- 2 **ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)**
- 3 **บริการภาครัฐ (Public Services)**
- 4 **การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)**
- 5 **โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)**
- 6 **เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)**

ตัวชี้วัดที่ 1

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน/นโยบายและการปฏิบัติ กฎ แนวทางที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวของรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
1.1 Policy and Legislation	
1.1.1 Digital Policy	วัดความสอดคล้องของนโยบายด้านดิจิทัลในมิติต่าง ๆ เช่น การมีแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
1.1.2 Cyber Security Policy	วัดการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
1.1.3 Data Policy	วัดการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูล การดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
1.1.4 Legal & Regulatory Mechanism	วัดด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่มีผลต่อการพัฒนาด้านดิจิทัล



ตัวชี้วัดที่ 2

แนวนโยบายศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) และ การส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของหน่วยงานและการวัดผล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
2.1 IT Human Resource	วัดการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล
2.1.1 Certification	วัดจำนวนใบประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2.2 Digital Leadership	วัดบทบาทและความสามารถของผู้นำในการริเริ่มรัฐบาลดิจิทัล
2.3 Training and Development	วัดความสามารถในการอบรมและพัฒนาบุคลากร
2.4 IT Competency	วัดทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ



ตัวชี้วัดที่ 3

บริการภาครัฐ
(Public Services)

โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 30 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสัดส่วนรูปแบบบริการดิจิทัลของภาครัฐ การออกแบบบริการดิจิทัลให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ หรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
3.1 Service Provision	
3.1.1 Proportion of Digital Services	วัดสัดส่วนจำนวนบริการดิจิทัลต่อการให้บริการหลักของหน่วยงานทั้งหมด
3.1.2 Digital Service Facilitation	วัดการดำเนินการตามกระบวนการให้บริการทางดิจิทัลของหน่วยงาน
3.2 Customer Experience	
3.2.1 Usability	วัดการออกแบบบริการดิจิทัลที่ง่ายต่อการใช้งานหรือเป็นมิตรกับผู้ใช้
3.2.2 Channel	วัดช่องทางการเข้าถึงบริการดิจิทัล
3.3 Promotion for using digital service	วัดการส่งเสริมให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในการใช้บริการของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล
3.4 Public Participation	
3.4.1 e-Information	วัดการมีส่วนร่วมตั้งแต่การเปิดเผยข้อมูล การจัดทำช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
3.4.2 e-Consultation	วัดการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากทางภาครัฐของประชาชน
3.4.3 e-Decision making	วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมลงมติ ในการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

ตัวชี้วัดที่ 4

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน กระบวนการทำงานต่าง ๆ รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
4.1 Integrated Enterprise	วัดประสิทธิภาพในการนำเอาระบบดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน
4.2 Process Optimization	
4.2.1 Administration	วัดกระบวนการทางด้านดิจิทัลที่เกี่ยวกับงานทั่วไป เช่น กระบวนการรองรับการทำงานจากที่บ้าน
4.2.2 Communication and Collaboration	วัดกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร



ตัวชี้วัดที่ 5

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 15 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และการบริหารจัดการฐานข้อมูลของหน่วยงาน รวมทั้งความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 3 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
5.1 Reliable Infrastructure	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเน็ตเวิร์กไว้ใช้งาน
5.1.1 Hardware	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์
5.1.2 Software	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์
5.1.3 Network	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเน็ตเวิร์ก
5.1.4 Service Availability	วัดระดับความพร้อมของการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ
5.2 Cyber Security	วัดระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
5.2.1 Cybersecurity Standard & Procedure	วัดมาตรฐานและกระบวนการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของหน่วยงาน
5.3 Data Management	วัดการจัดเตรียมข้อมูล การตรวจสอบ อัปเดตฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บไว้

ตัวชี้วัดที่ 6

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

(Digital Technological Practices)

โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 5 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ในรูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
6. Digital Technology Practices	
6.1 Connectivity	วัดการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อหรือการสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น
6.2 Intelligence	วัดการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics
6.3 Trusted Protocol	วัดการใช้เทคโนโลยีด้านความมั่นคง เช่น การเข้ารหัสข้อมูล
6.4 Emerging Technology	วัดการใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น Computing, AR, VR





การจัดกลุ่มหน่วยงาน

ตามผลการสำรวจระดับความพร้อม

การพัฒนาด้านดิจิทัลปี 2565

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ ของประเทศไทย ประจำปี 2565 ได้ดำเนินการสำรวจ



การจัดกลุ่มหน่วยงานมีจุดประสงค์เพื่อแบ่งกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ โดยอิงคะแนนของหน่วยงานทั้งหมดที่ทำแบบสำรวจในปีนั้น ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบคะแนนของแต่ละหน่วยงาน โดยใช้ช่องว่างระหว่างคะแนนสูงที่สุดกับคะแนนต่ำที่สุด เป็นกรอบในการเปรียบเทียบผ่านการคำนวณคะแนนปกติ (Normalization) โดยใช้วิธีการคำนวณคะแนนปกติ คือ Min – Max Normalization เพื่อดูความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบของคะแนนหน่วยงานในปีนั้น เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างปี และเป็นวิธีการที่ใช้โดย UN ในการจัดกลุ่มประเทศตามวิธีการคำนวณดังต่อไปนี้

$$Z_i = \frac{X_i - \min(X)}{\max(X) - \min(X)}$$

โดย

Z_i = คะแนนปกติของหน่วยงาน

X_i = คะแนนของหน่วยงาน

$\min(X)$ = คะแนนต่ำสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\max(X)$ = คะแนนสูงสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยผลลัพธ์ของคะแนนปกติจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0.00 – 1.00



เนื่องจากคะแนนดิบก่อนการคำนวณคะแนนปกติ มีการแบ่งสัดส่วนน้ำหนักของคะแนนไว้ตั้งแต่การคำนวณในตอนต้นแล้ว การคำนวณคะแนนปกติที่ออกมาจึงได้รับลักษณะเดียวกันของข้อมูลมาด้วย โดยจากผลลัพธ์ที่ออกมาสามารถจัดหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่ม โดยได้ดังนี้

1

กลุ่ม Very High หมายถึง กลุ่มหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลสูงถึงสูงมาก (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป)

2

กลุ่ม High หมายถึง กลุ่มหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลปานกลางถึงสูง (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.5 แต่ไม่น้อยกว่า 0.75)

3

กลุ่ม Middle หมายถึง กลุ่มหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลต่ำถึงปานกลาง (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.25 แต่ไม่น้อยกว่า 0.5)

4

กลุ่ม Low หมายถึง กลุ่มหน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลค่อนข้างต่ำ (คะแนนปกติน้อยกว่า 0.25)





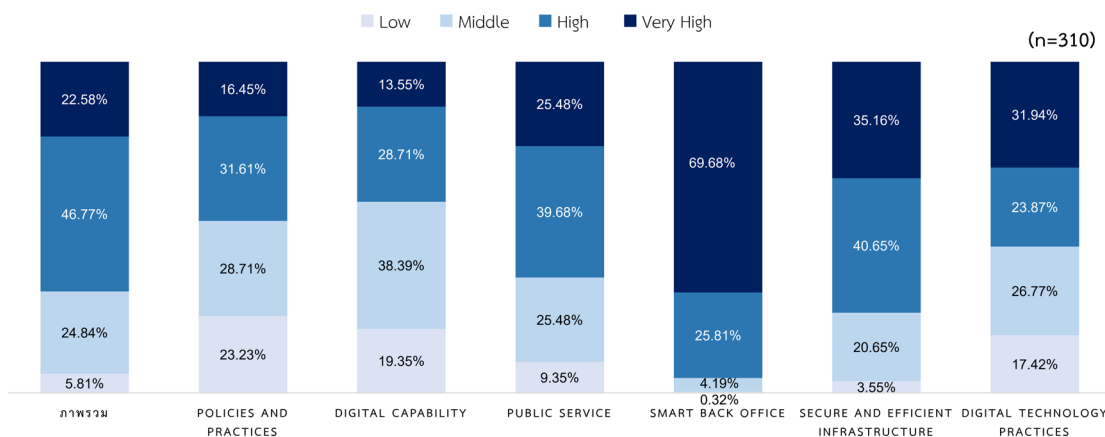
5

ผลสำรวจ ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2565

5.1

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรม หรือเทียบเท่าปี 2565

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติ ของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรม ปี 2565



ผลการสำรวจ ในปี 2565 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 310 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 46.77) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 24.84) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.58) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 5.81) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดในระดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

อันดับที่ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล
(Smart Back Office)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 69.68) รองลงมา ได้แก่กลุ่ม High (ร้อยละ 25.81) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 4.19) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.32)

อันดับที่ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัย
และมีประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 40.65) รองลงมาได้แก่กลุ่ม Very High (ร้อยละ 35.16) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.65) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.55)

อันดับที่ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3

บริการภาครัฐ
(Public Services)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.68) รองลงมา ได้แก่กลุ่ม Very High (ร้อยละ 25.48) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 25.48) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 9.35)

อันดับที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้
(Digital Technological Practices)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 31.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.77) กลุ่ม High (ร้อยละ 23.87) กลุ่ม Low (ร้อยละ 17.42)

อันดับที่ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1

แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ
(Policies and Practices)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 31.61) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 28.71) กลุ่ม Low (ร้อยละ 23.23) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.45)

อันดับที่ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล
(Digital Capabilities)

พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 38.39) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 28.71) กลุ่ม Low (ร้อยละ 19.35) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 13.55)



บทวิเคราะห์

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีระดับความพร้อมอยู่ในระดับ High และ Middle เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนที่เกาะกลุ่มกันในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับสูง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดย่อย จะพบว่า ตัวชี้วัดที่ 4 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ถือเป็นตัวชี้วัดที่โดดเด่นมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 5 ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ตัวชี้วัดที่ 3 ด้านบริการภาครัฐ (Public Service) ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) และตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ตามลำดับ ส่วนตัวชี้วัดที่ 2 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นน้อยที่สุด จึงเป็นหมุดหมายสำคัญที่ควรยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจมีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ ซึ่งเรียงตามตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

ตัวชี้วัด อันดับที่ 1

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)



“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High มากที่สุด (ร้อยละ 69.68) เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้มากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่า หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการภายในในรูปแบบดิจิทัลรองรับระบบงานต่าง ๆ ภายในองค์กร มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานเข้าด้วยกัน ตลอดจนมีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการรองรับการทำงานจากที่บ้าน โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกัน เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว โดยระบบที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลแล้วมากที่สุด คือ งานด้านการเงินการบัญชี (ร้อยละ 94.52) งานสารบรรณ (ร้อยละ 93.23) และงานบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 92.26) ซึ่งระบบบริหารจัดการภายในที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นระบบที่หน่วยงานดำเนินการเอง อาทิ งานด้านการจัดประชุมเป็นระบบที่ดำเนินการเอง ร้อยละ 99.21 งานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะเป็นระบบที่ดำเนินการเอง ร้อยละ 98.09 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมมีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานด้านต่าง ๆ อยู่ โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 89.47) งานการเงินการบัญชี (ร้อยละ 69.97) งานบริหารงบประมาณ (ร้อยละ 62.28)

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกันแล้ว (ร้อยละ 87.10) ซึ่งในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเชื่อมโยงเพียงบางระบบ (ร้อยละ 84.81) ในขณะที่หน่วยงานที่เชื่อมโยงทุกระบบที่มีเข้าด้วยกันแล้วยังมีอยู่ ในสัดส่วนร้อยละ 15.19 เท่านั้น

ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก พบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 54.52) มากกว่าการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 50.32) ซึ่งระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเชื่อมโยงมากที่สุด คือ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) (ร้อยละ 81.07) รองลงมา คือ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX) (ร้อยละ 56.80)

ในด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีรองรับการทำงานภายในหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีการรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 95.48) และมีกระบวนการรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 88.71) นอกจากนี้ ในด้านการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.48) มีการดำเนินการแล้ว และเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้ว มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ร้อยละ 100 รวมถึงหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานภายในหน่วยงานให้เป็นดิจิทัล (ร้อยละ 91.61)

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนในการทำงานแล้ว (ร้อยละ 79.03) โดยส่วนมากนำมาช่วยลดขั้นตอนการทำงานในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลากรมากที่สุด (ร้อยละ 62.45) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (ร้อยละ 60.41) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 58.78)

หน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมดมีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.71) โดยแบ่งเป็นการส่งในรูปแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวเพียงร้อยละ 16.77 ส่วนอีกร้อยละ 81.94 ยังต้องส่งเอกสารรูปแบบไปรษณีย์ / โทรสาร / พนักงานส่งเอกสารควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ รูปแบบการส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลที่หน่วยงานใช้มากที่สุด (ร้อยละ 90.32) คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ด้านการมีแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มซึ่งสามารถใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในองค์กร พบว่า หน่วยงานระดับกรมใช้งานแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม Microsoft 365 และ Google Suite มากพอ ๆ กัน ที่ร้อยละ 73.55 และร้อยละ 74.84 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานบางส่วน (ร้อยละ 44.52) ที่พัฒนาแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันขึ้นเองเพื่อใช้ในหน่วยงาน

ตัวชี้วัด อันดับที่ 2

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

(Secure and Efficient Infrastructure)

“ เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ High และ Very High (ร้อยละ 40.65 และ 35.16 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจจะพบว่ามีความน่าสนใจ ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์กที่เพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ร้อยละ 57.74 รองลงมาเป็นเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ร้อยละ 52.58 ขณะที่หน่วยงานมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ที่เพียงพอและเหมาะสมเพียง ร้อยละ 47.42 ส่วนอีกร้อยละ 25.81 ระบุว่าไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ที่เพียงพอ แต่ไม่ทันสมัย และ/หรือไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ทั้งนี้ ในกลุ่มหน่วยงานที่มีการระบุว่ายังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ไม่เพียงพอนั้น สาเหตุส่วนใหญ่เป็นเรื่องจำนวนและคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่มีและเรื่องการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.42) มีการนำโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงานแล้ว โดยโครงสร้างพื้นฐานกลางที่หน่วยงานใช้มากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) ที่ร้อยละ 76.75 รองลงมา คือ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud service: GDCC) (ร้อยละ 73.06) และระบบ E-mail กลางภาครัฐ Mailgothai (ร้อยละ 63.10)

หน่วยงานระดับกรมมากกว่าครึ่งหนึ่งมีการจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 59.67) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการบ่งบอกถึงข้อตกลงในการให้บริการว่าจะทำการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ หน่วยงานระดับกรมร้อยละ 58.39 มีระยะเวลาการหยุดชะงักการให้บริการ (Downtime) โดยเฉลี่ยของโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศในหน่วยงาน อยู่ที่ ไม่เกิน 87 ชั่วโมง 39 นาที 29 วินาที และหน่วยงานอีกร้อยละ 30 ระบุว่า ไม่มีระยะเวลาการหยุดชะงักในการให้บริการ



หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (ร้อยละ 70) โดยพบว่า หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการตามประมวลแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ พ.ศ. 2564 ในด้านการป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น (Protect) มากที่สุด (ร้อยละ 86.64) รองลงมาได้แก่ด้านการตรวจสอบและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Detect) (ร้อยละ 85.25) ด้านการระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นแก่คอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ทรัพย์สินและชีวิตร่างกาย ของบุคคล (Identify) (ร้อยละ 80.18) ด้านการเผชิญเหตุเมื่อมีการตรวจพบภัยคุกคามทาง ไซเบอร์ (Respond) (ร้อยละ 78.80) และ ยังพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการตามมาตรการด้านการรักษาและฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Recover) (ร้อยละ 74.19) น้อยที่สุดซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญในกรณีที่เกิดการโจมตีทางไซเบอร์

หน่วยงานระดับกรมเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.74) มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน โดยเมื่อพิจารณาถึงความถี่ในการอัปเดตข้อมูลนั้นจะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการอัปเดตข้อมูลแบบ Real-time มากที่สุด (ร้อยละ 80.53) รองลงมาได้แก่ อัปเดตเป็นรายวัน (ร้อยละ 62.05) อัปเดตเป็นรายเดือน (ร้อยละ 60.73) โดยมีการอัปเดตมากกว่าหนึ่งปีครั้งน้อยที่สุด (ร้อยละ 13.53) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมีการอัปเดตข้อมูลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และเมื่อพิจารณาการดำเนินการด้านการเก็บข้อมูล พบว่า หน่วยงานมีการจัดทำ Data Cleansing ร้อยละ 68.71 มีการจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake ร้อยละ 61.61 และมีการดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Masking) ก่อนนำไปใช้งาน ร้อยละ 71.29



ตัวชี้วัด อันดับที่ 3

บริการภาครัฐ

(Public Services)

“ เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมที่ทำคะแนนอยู่ในระดับ High และ Very High รวมกันแล้วมากกว่าครึ่งหนึ่งของหน่วยงานทั้งหมด กล่าวคือ อยู่ในระดับ High ร้อยละ 39.68 และอยู่ในระดับ Very High ร้อยละ 25.48 โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจจะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาครัฐดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระบุว่า**มีบริการภาครัฐรวมทั้งหมด 5,220 บริการ** โดยข้อมูลเฉพาะจากหน่วยงานที่ทราบจำนวนบริการดิจิทัลจำนวน 262 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานระดับกรมสามารถปรับรูปแบบบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้วร้อยละ 72.71 โดยมีบริการที่เป็นดิจิทัล 3,550 บริการ จากบริการทั้งหมด 4,882 บริการ ในส่วนของการมี บริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) พบว่า หน่วยงานร้อยละ 45.48 มีบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ และมีส่วนส่วนของบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จเปรียบเทียบกับบริการดิจิทัลทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 65.16

เมื่อพิจารณารูปแบบกระบวนการการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในลักษณะของกระบวนการที่สอดคล้องตาม พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พบว่า กระบวนการที่มีการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลมากที่สุด คือ การจัดทำบริการสืบค้นข้อมูล ซึ่งมีการจัดทำในรูปแบบดิจิทัลแล้ว ร้อยละ 78.71 ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบของเว็บไซต์ หน่วยงาน (ร้อยละ 90.16) รองลงมา คือ การแสดงผลการสืบค้น ซึ่งมีการจัดทำในรูปแบบดิจิทัลแล้ว ร้อยละ 71.93 ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาช่องทางการให้บริการของกระบวนการการให้บริการ พบว่า เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นช่องทางที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้บริการมากกว่าช่องทางอื่นทั้งหมด 12 กระบวนการย่อยจาก 19 กระบวนการย่อย รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน เป็นช่องทางที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้บริการมากกว่าช่องทางอื่นทั้งหมด 6 กระบวนการย่อยจาก 19 กระบวนการย่อย แต่ก็มีบางกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นที่ยังต้องทำผ่านช่องทางอื่น ๆ (ร้อยละ 45.79) เช่น เคาน์เตอร์บริการ ตู้บริการตนเอง แบบ Kiosk เป็นต้น

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการเชื่อมโยงผ่านแพลตฟอร์มของหน่วยงานอื่นเพื่อเปิดให้บริการภาคประชาชน ภาคธุรกิจ หรือภาครัฐ ร้อยละ 58.84 โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่นมากที่สุดที่ร้อยละ 75.29 รองลงมา ได้แก่ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) (ร้อยละ 32.35) แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางสำหรับบริหารภาคธุรกิจ (Biz Portal) (ร้อยละ 24.12) และเชื่อมต่อกับระบบพอร์ทัลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกชาวต่างชาติ (Foreigner Portal) น้อยที่สุด ร้อยละ 2.94

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 34.19 และสามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 47.42

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ (Public Participation)
หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 83.87) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 92.90) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 89.68) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 84.84) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบคำแนะนำแต่ละรายการ (ร้อยละ 80) อย่างไรก็ตาม ในด้านการ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการลงมติ (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน มีหน่วยงานระดับกรมที่เปิดให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติดีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานเพียง ร้อยละ 33.87 และมีการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กรเพียง ร้อยละ 23.87

ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายนั้น หน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 55.48 การมีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของหน่วยงาน และร้อยละ 54.84 จัดช่องทางการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ (e-Participation) สำหรับประชาชนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ



ตัวชี้วัด อันดับที่ 4

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

(Digital Technological Practices)



“ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 31.94) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.77) โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ หน่วยงานระดับกรมบางส่วนยังขาด การนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการทำงาน เนื่องจากขาดงบประมาณในการพัฒนา หรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้ง ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลที่มากกว่าขั้นพื้นฐาน โดยเมื่อพิจารณาตามผลการสำรวจ มีประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและ การสื่อสาร (Connectivity) (ร้อยละ 78.06) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่ดำเนินการ มากที่สุดคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์ (ร้อยละ 84.71) รองลงมา ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ API (ร้อยละ 83.06) อย่างไรก็ตามมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อย ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ IoT ในการเชื่อมต่อและสื่อสาร (ร้อยละ 24.79)

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและ การตัดสินใจ (Data-driven decision making) ในเฉพาะขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 37.10 และมากกว่า ขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 52.90 โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ การปรับใช้โปรแกรม โดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ที่เฉพาะ เจาะจงมากขึ้น (ร้อยละ 90.85) รองลงมาได้แก่ การปรับใช้โปรแกรมที่ออกแบบมาสำหรับการวิเคราะห์ เชิงสถิติโดยเฉพาะ และสามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลในปริมาณที่มากกว่าโปรแกรมพื้นฐาน (ร้อยละ 47.56) และมีเพียงส่วนน้อยที่มีโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลและจำลองสถานการณ์เพื่อบริหาร จัดการการตัดสินใจ (Decision Intelligence) (ร้อยละ 22.56)

หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ ในการทำงานต่าง ๆ เฉพาะขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 38.06 และมากกว่าขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 54.52 โดย ระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ ส่วนใหญ่มีการใช้ Security Control รูปแบบ ต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดการข้อมูล และการทำงานภายในองค์กรตามความเหมาะสม อาทิ การให้ระบบ เข้ารหัสข้อมูลก่อนการส่งไปยังอุปกรณ์อื่น, การยืนยันตัวตนผ่านสองขั้นตอน, การกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล หรือระบบต่าง ๆ ของคนภายในองค์กร (ร้อยละ 95.27) รองลงมาได้แก่ การใช้ระบบ การดูแลความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ (Security Platform) ในการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล และการทำงานภายในองค์กร (ร้อยละ 84.02) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรมเพียงส่วนน้อย ที่มีการใช้เข้ารหัส และฉันทัดข้อมูลแบบแยกศูนย์ (Decentralized) บนเครือข่ายแบบภายในองค์กร เพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการปลอมแปลง (ร้อยละ 29.59)



ตัวชี้วัด อันดับที่ 5

นโยบายและหลักปฏิบัติ

(Policies and Practices)

“ หน่วยงานระดับกรมมีคะแนนส่วนใหญ่
อยู่ในระดับ High และ Middle (ร้อยละ 31.61 และ
28.71 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจาก
ผลสำรวจ จะพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการจัดทำแผน/อยู่ระหว่างการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือ
แผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย
ปี พ.ศ. 2566 – 2570 แล้ว (ร้อยละ 85.16) โดยประเด็นที่มีการจัดทำให้สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนฯ
แล้วมากที่สุด คือ การจัดทำข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล พร้อมส่งเสริมการเชื่อมโยง
แลกเปลี่ยนข้อมูล เปิดเผยข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงนโยบาย (ร้อยละ 70.83)
รองลงมา คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ (ร้อยละ 68.56)
การเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขอ (ร้อยละ 68.56) ส่วนประเด็นที่มีการจัดทำ
ให้สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนฯ น้อยที่สุด คือ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (ร้อยละ 39.77) และการพัฒนาบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของประชาชน
รายบุคคล (ร้อยละ 39.39)

ในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) มีหน่วยงาน
เพียงร้อยละ 6.40 (20 หน่วยงาน จาก 310 หน่วยงาน) ที่มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลครบถ้วน
ทั้งหมด 7 ข้อและประกาศใช้แล้วทั้ง 3 ด้าน (ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล ด้านการเปิดเผยข้อมูล
เปิดภาครัฐ (Open Government Data) ด้านการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล) และมีหน่วยงาน
ถึงร้อยละ 35.81 ที่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ โดยข้อที่มีการจัดทำ
เสร็จเรียบร้อยแล้วที่น้อยสุด ได้แก่ กำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ครอบครองข้อมูล และ
ผู้ควบคุมข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/
disclose, inspect, terminate) มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการและ คุ้มครองข้อมูล ตามวงจร
ชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/disclose, inspect, terminate)
และมีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง
ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้

หน่วยงานระดับกรมร้อยละ 37.74 มีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มบน Data.go.th ระหว่างช่วงเวลา
12 มิถุนายน 2564 – 12 มิถุนายน 2565 ซึ่งในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.50) มีการเปิดเผยข้อมูล
ในรูปแบบ 3 ดาวแล้ว (CSV / ODS / XML / JSON / KML / SHP / KMZ) โดยมีเพียงร้อยละ 23.94 ที่
มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบขั้นพื้นฐานที่น้อยกว่า 3 ดาว (PDF / DOC / TXT / TIFF / JPEG / XLS)

ในด้านการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พบว่า หน่วยงานระดับกรมระบุว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคลมีความเข้าใจในคำฐานกฎหมายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในขั้นที่สามารถลงมือกำหนดฐานกฎหมายมาแล้วอย่างน้อย 1 กิจกรรม เพียงร้อยละ 34.51 เข้าใจและสามารถประเมินได้ ร้อยละ 23.22 อบรมแล้วแต่ยังไม่เข้าใจฐานกฎหมายการประมวลผล ร้อยละ 18.06 และมีหน่วยงานถึงร้อยละ 24.19 ที่ระบุว่า ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพอ และเมื่อพิจารณาการใช้ชุดเอกสารแม่แบบ (Template) ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ชุดเอกสารแม่แบบ (Template) ที่หน่วยงานระดับกรมมีการจัดทำพร้อมทั้งประกาศใช้แล้วมากที่สุด คือ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) (ร้อยละ 57.74) รองลงมา คือ นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) (ร้อยละ 57.42) และมีการจัดทำข้อตกลงการเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลร่วม (Joint Controller Agreement) น้อยที่สุด (ร้อยละ 12.25)

ในส่วนของการดำเนินการเพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามประมวลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ พ.ศ. 2564 นั้น หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการด้านการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มากที่สุด โดยมีการจัดทำด้านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ได้แก่ การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) และการประเมินค่าความเสี่ยง (Risk Evaluation) มากที่สุด (ร้อยละ 65.48) และมีการจัดทำด้านแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์น้อยที่สุด โดยมีการทบทวนแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการทางไซเบอร์ของบริการที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ หรือข้อกำหนดในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ น้อยที่สุด (ร้อยละ 36.11)

หน่วยงานระดับกรม ร้อยละ 55.48 มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การทำงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ร้อยละ 34.84 ระบุว่า อยู่ระหว่างดำเนินการกำหนดกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ไม่มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การทำงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล คือ มีการปฏิบัติแต่ไม่ได้เป็นกฎระเบียบข้อบังคับ มากที่สุด (ร้อยละ 23.33)



ตัวชี้วัด อันดับที่ 6

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล

(Digital Capabilities)

“เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับกรมมีความโดดเด่นน้อยที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า หน่วยงานระดับกรมมีคะแนนอยู่ในระดับ Low และ Middle รวมกันที่ร้อยละ 57.74 (Low ที่ร้อยละ 19.35 และ Middle ที่ร้อยละ 38.39) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมากกว่าครึ่งหนึ่งมีคะแนนที่อยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับค่อนข้างต่ำ จึงเป็นหมุดหมายสำคัญที่ควรระดมยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจ พบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 2.80) โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ร้อยละ 65.15 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 34.85 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.20) ระบุว่า จำนวนบุคลากรด้านดิจิทัลมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านดิจิทัลของหน่วยงาน

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า (Department Chief Information Officer: DCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง DCIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.61 ปี โดยเกือบครึ่งดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 41.70) ทั้งนี้ DCIO ประมาณครึ่งหนึ่งที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 50.37) โดยเป็นการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง หน่วยงานภาครัฐ (GCIO) ก่อนได้รับตำแหน่ง ร้อยละ 16.18 และเป็นการอบรมหลังได้รับตำแหน่ง ร้อยละ 36.03 นอกเหนือจากนี้พบว่าร้อยละ 26.87 ของ DCIO ที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม (ร้อยละ 49.63) ระบุว่าเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO ขณะที่ ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัลพบว่า DCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 4 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี โดยมีสาเหตุหลักที่ DCIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จ คือ เพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO

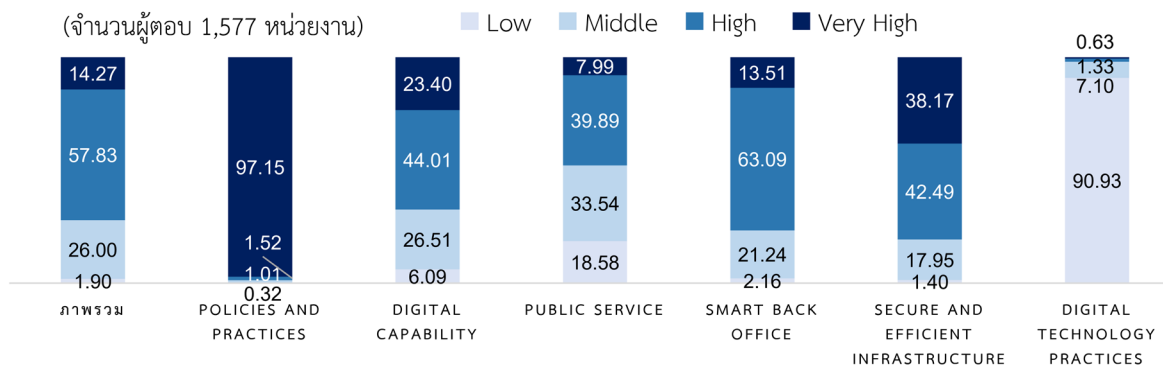
ผลการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) พบว่า หน่วยงานร้อยละ 29.68 ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปทำการทดสอบ ขณะที่หน่วยงานร้อยละ 70.32 ที่เข้าไปทำแบบทดสอบฯ ได้คะแนนเฉลี่ยตามสัดส่วนการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie & Morgan ไม่สูงมากนัก โดยหน่วยงานร้อยละ 59.17 มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 20 ร้อยละ 12.39 มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 20 ถึง 40 ร้อยละ 22.94 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 40 ถึง 60 ร้อยละ 5.50 มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 60 ถึง 80

ในการส่งเสริม ให้ความรู้ และพัฒนาทักษะบุคลากร ใน 1 ปี ที่ผ่านมา และการวัดผลหลังอบรม พบว่า หน่วยงานระดับกรมบางส่วนมีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรแล้วแต่ยังไม่มีการวัดผลหลังอบรมมากเท่าที่ควร (ประมาณครึ่งหนึ่งของหน่วยงานที่มีการอบรมเท่านั้นที่มีการวัดผลหลังการอบรม) โดยทักษะที่หน่วยงานมีการส่งเสริมมากที่สุด คือ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (ร้อยละ 64.19) รองลงมา คือ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) (ร้อยละ 56.13) โดยทักษะที่มีการส่งเสริมน้อยที่สุด คือ ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) (ร้อยละ 35.16) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) (ร้อยละ 35.48)

5.2

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัด ประจำปี 2565

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติ ของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับจังหวัด ปี 2565



รูป 5-2 ระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม และรายตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับจังหวัด



หน่วยงานระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,577 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 57.83) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 14.27) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดอยู่ในกลุ่ม High เป็นส่วนใหญ่ (ยกเว้นตัวชี้วัดที่ 1 และตัวชี้วัดที่ 6 ที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมอยู่ในกลุ่ม Very High และ Low ตามลำดับ) โดยมีรายละเอียด แต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

อันดับที่ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1

นโยบายและหลักปฏิบัติ
(Policies and Practices)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 97.15) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 1.52) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 1.01) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.32)

อันดับที่ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัย
และมีประสิทธิภาพ
(Secure and Efficient Infrastructure)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ใน กลุ่ม High และ Very High (ร้อยละ 42.49 และ 38.17 ตามลำดับ) รองลงมาได้แก่กลุ่ม Middle (ร้อยละ 17.95) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.40)

อันดับที่ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล
(Smart Back Office)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 63.09) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.24) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 13.51) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.16)

อันดับที่ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2
ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล
(Digital Capability)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44.01) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.51) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.40) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.09)

อันดับที่ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3
บริการภาครัฐ
(Public Services)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.89) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.54) กลุ่ม Low (ร้อยละ 18.58) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 7.99)

อันดับที่ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6
เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้
(Digital Technology Practices)

หน่วยงานจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low (ร้อยละ 90.93) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 7.10) กลุ่ม High (ร้อยละ 1.33) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 0.63)



บทวิเคราะห์

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับ High และ Middle ซึ่งมีความสอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรม โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีความโดดเด่นที่สุดในเรื่องนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) โดยหน่วยงานร้อยละ 97.15 มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very high ทั้งนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวพิจารณาจากการที่หน่วยงานมีการดำเนินการที่เกี่ยวกับการผลักดันไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานดำเนินการตามหน่วยงานต้นสังกัด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรมที่มีคะแนนในตัวชี้วัดนี้โดดเด่นเป็นอันดับที่ 2 เช่นกัน สะท้อนว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานของกรมมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจมีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ ซึ่งเรียงตามตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

ตัวชี้วัด อันดับที่ 1

นโยบายและหลักปฏิบัติ

(Policies and Practices)

“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำได้โดดเด่นมากที่สุด โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม Very high ร้อยละ 97.15 มากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดด้านอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมดมีการดำเนินการตามนโยบายและหลักปฏิบัติ โดยมีการดำเนินการมากที่สุด คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) (ร้อยละ 98.99) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) (ร้อยละ 98.03) ด้านการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานส่วนกลางต้นสังกัด (ร้อยละ 97.78) ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ (Cyber Security) (ร้อยละ 96.39) และด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) (ร้อยละ 95.18)

ตัวชี้วัด อันดับที่ 2

โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

(Secure and Efficient Infrastructure)

“ เป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยมีสัดส่วนของหน่วยงานที่ได้คะแนนอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 42.49) รองลงมา คือกลุ่ม Very High (ร้อยละ 38.17) เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดอาจสามารถประยุกต์ใช้โครงสร้างพื้นฐานจากหน่วยงานระดับกรมได้ จึงส่งผลให้ทำคะแนนด้านนี้ได้ดีด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์กเพียงพอ (ร้อยละ 78.06) และมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านซอฟต์แวร์เพียงพอ (ร้อยละ 70.20) แต่ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ หน่วยงานระดับจังหวัดเพียง ร้อยละ 49.78 ที่ระบุว่า มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอ สอดคล้องกับผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรมที่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอที่สุดเมื่อเทียบกับโครงสร้างพื้นฐานด้านอื่น

ในด้านการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.58) มีการอัปเดตข้อมูล โดยสาเหตุที่บางหน่วยงานไม่มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ 22.22) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัด ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานในส่วนดังกล่าว

ตัวชี้วัด อันดับที่ 3

การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

(Smart Back Office)

“ หน่วยงานระดับจังหวัดมีคะแนนในตัวชี้วัดนี้อยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด ที่ร้อยละ 63.09 รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.24) เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานจังหวัดได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดได้รับการจัดสรรระบบบริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีรูปแบบดิจิทัลมากที่สุด คือ งานสารบรรณ (ร้อยละ 94.48) รองลงมา ได้แก่ การเงินการบัญชี (ร้อยละ 90.81) การจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 89.98) ส่วนระบบบริหารจัดการภายในที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีรูปแบบดิจิทัลน้อยที่สุด คือ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ เช่น จอห้องประชุม รถตู้ (ร้อยละ 47.81) และงานเลขานุการ (ร้อยละ 51.74)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้ (ร้อยละ 70.45) โดยเป็นการพัฒนาระบบรองรับการทำงานภายนอกสำนักงาน/ที่บ้าน มากที่สุด ที่ร้อยละ 59.14 รองลงมา คือ สนับสนุนเครื่องมือให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้นอกสำนักงาน/ที่บ้าน (ร้อยละ 51.76) และปรับแก้กฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำงานนอกสำนักงาน/ที่บ้าน (ร้อยละ 39.33)

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมดมีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเป็นทางการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.67) โดยแบ่งเป็นการส่งในรูปแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวเพียงร้อยละ 12.56 ส่วนอีกร้อยละ 86.11 ยังต้องส่งเอกสารรูปแบบไปรษณีย์ / โทรสาร / พนักงานส่งเอกสารควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ รูปแบบการส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลที่หน่วยงานใช้มากที่สุด (ร้อยละ 91) คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)



ตัวชี้วัด อันดับที่ 4

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

“หน่วยงานระดับจังหวัด มีคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 44.01) และ Middle (ร้อยละ 26.51) ซึ่งมีความโดดเด่นกว่าหน่วยงานระดับกรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากแบบสำรวจ มีการประเมินตัวชี้วัดนี้ที่แตกต่างกัน ระหว่างหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ากับหน่วยงานระดับจังหวัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 5.13) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพียง ร้อยละ 26.69 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็น ร้อยละ 73.31 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.22) ระบุว่า จำนวนบุคลากรด้านดิจิทัลมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านดิจิทัลของหน่วยงาน

ในด้านคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO Committee) พบว่า จังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 90.79) มีการแต่งตั้ง PCIO Committee อย่างไรก็ดีตาม จังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 92.75) ระบุว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (12 มิ.ย. 64 – 12 มิ.ย. 65) PCIO Committee ในจังหวัดไม่มีการจัดประชุมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาดิจิทัล และจังหวัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.61) ระบุว่า ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา PCIO Committee ในจังหวัดไม่มีการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ สะท้อนว่าจังหวัดยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากกลไกของ PCIO Committee ในการขับเคลื่อนโครงการดิจิทัลของจังหวัดเท่าที่ควร

หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 90.23) ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้บุคลากรจากหน่วยงานต้นสังกัด นอกจากนี้ หน่วยงานระดับจังหวัดเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 46.73) มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่นอกเหนือจากที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดสรรให้ ซึ่งเห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดจำนวนหนึ่งได้มีแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นของตนเอง จึงส่งผลทำให้คะแนนในตัวชี้วัดดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยวิธีการที่หน่วยงานระดับจังหวัดพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่นอกเหนือจากกรมต้นสังกัดจัดหาให้ คือ จัดการฝึกอบรม/ จัดหาวิทยากรมาให้ความรู้/ ประชุมเชิงวิชาการ/ เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ (ร้อยละ 64.04) และเรียนรู้ด้วยตัวเอง/ เรียนออนไลน์ (ร้อยละ 21.85)

ตัวชี้วัด อันดับที่ 5

บริการภาครัฐ

(Public Services)

“ หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีสัดส่วนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 39.89) และ Middle (ร้อยละ 33.54) โดยการให้บริการภาครัฐของหน่วยงานระดับจังหวัดนั้น จะเป็นการสอบถามถึงการพัฒนาบริการขึ้นเองนอกเหนือจากการนำบริการของหน่วยงานต้นสังกัด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการพัฒนาบริการขึ้นเองที่นอกเหนือจากการนำบริการดิจิทัลของหน่วยงานต้นสังกัดมาใช้งาน (ร้อยละ 78.06) ซึ่งจากบริการที่พัฒนาขึ้นเองดังกล่าวนั้น เป็นบริการดิจิทัล ร้อยละ 45.54 และเป็นบริการที่ไม่เป็นดิจิทัล ร้อยละ 54.46

หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้าน โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 37.73 และสามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 39.95

ตัวชี้วัด อันดับที่ 6

เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้

(Digital Technological Practices)

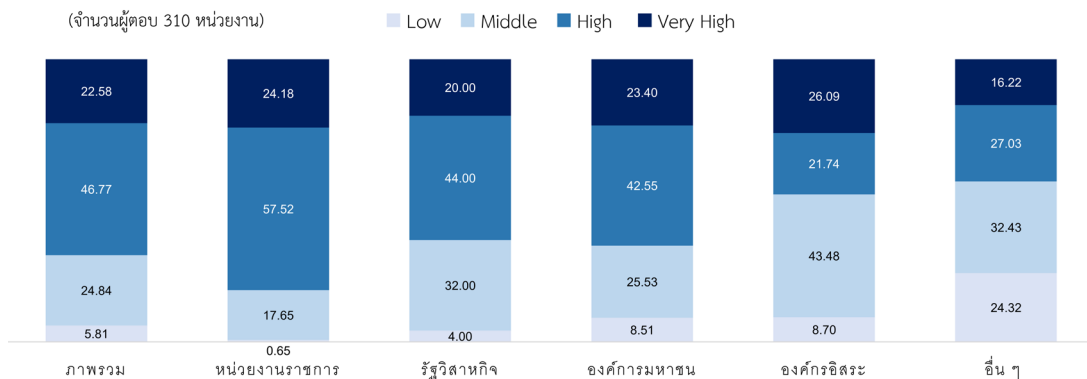
“ เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low มากที่สุด (ร้อยละ 90.93) เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนมากยังไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานในหน่วยงาน กล่าวคือ หน่วยงานระดับจังหวัดนั้นมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) เพียงร้อยละ 9.70 ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร ถึงร้อยละ 78.06 ในด้านการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) พบว่า มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 21.12 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีดังกล่าวถึงร้อยละ 90 และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.82 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำงานต่าง ๆ (Trusted Protocol) ซึ่งน้อยมาก เมื่อเทียบกับหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 92.58) ทั้งนี้หน่วยงานระดับกรมอาจต้องมีการพิจารณาเรื่องการสนับสนุนหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับหน่วยงานระดับจังหวัดให้ได้มากขึ้น และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

5.3

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2565 โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ภาพรวมการจัดกลุ่มหน่วยงานตามคะแนนปกติ ของผลการสำรวจของหน่วยงานระดับกรม ปี 2565 (แยกตามประเภทหน่วยงาน)



เมื่อจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า
หน่วยงานส่วนใหญ่มีคะแนนความพร้อมฯ ในกลุ่ม High ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยงานราชการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 57.52) รองลงมา คือ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 24.18) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 17.65) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 0.65)

รัฐวิสาหกิจ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44) รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 32) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 4)

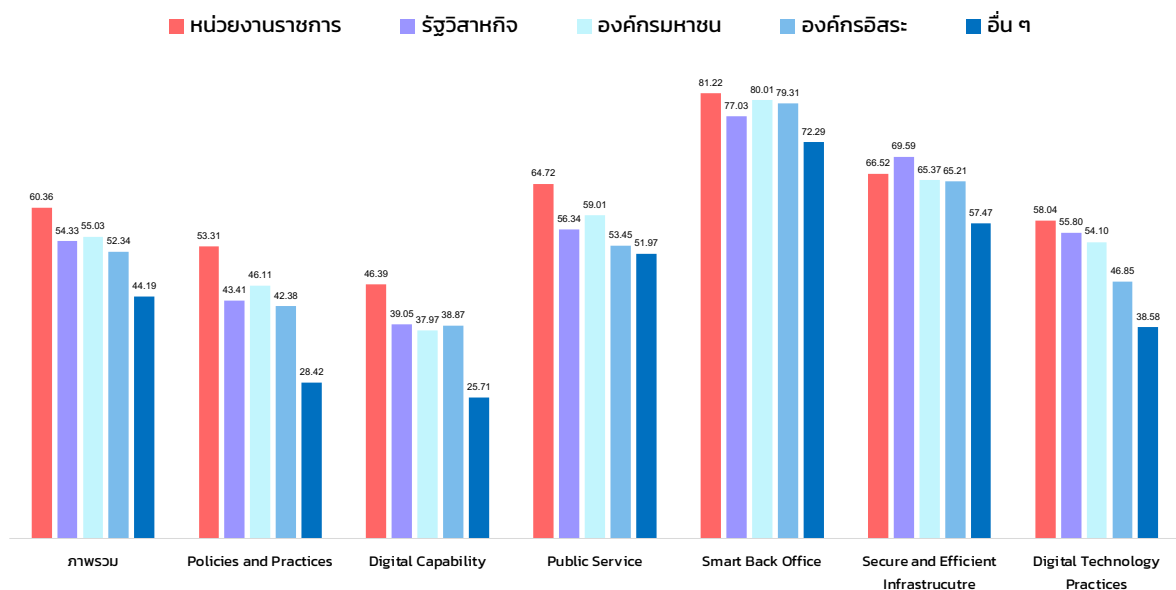
องค์การมหาชน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 42.55) รองลงมา คือ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 25.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.40) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 8.51)

องค์กรอิสระ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 43.48) รองลงมา คือ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 26.09) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 21.74) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 8.70)

อื่น ๆ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 32.43) รองลงมา คือ กลุ่ม High (ร้อยละ 27.03) กลุ่ม Low (ร้อยละ 24.32) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.22)

บทวิเคราะห์

คะแนนระดับความพร้อมฯ ในภาพรวม และรายตัวชี้วัด จำแนกตามประเภทหน่วยงาน



เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า หน่วยงานราชการมีความโดดเด่นมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 60.36 โดยมีคะแนนด้านตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 และตัวชี้วัดที่ 6 มากที่สุด โดยมีคะแนนแต่ละตัวชี้วัดอยู่ที่ 53.31 คะแนน 46.39 คะแนน 64.72 คะแนน 81.22 คะแนน และ 58.04 คะแนน ตามลำดับ ในลำดับรองลงมาที่มีความโดดเด่น คือหน่วยงานประเภทองค์การมหาชน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 55.03 โดยมีจุดเด่นอยู่ที่ตัวชี้วัดที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 3 และ ตัวชี้วัดที่ 4 โดยมีคะแนนอยู่ที่ 46.11 คะแนน 59.01 คะแนน และ 80.01 คะแนน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) พบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจจะมีความโดดเด่นที่มากกว่าหน่วยงานราชการและหน่วยงานองค์การมหาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ แต่ในประเด็นของตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ที่พิจารณาในส่วนของคุณภาพในการนำเอาระบบดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน (Integrated Enterprise) กระบวนการทางด้านดิจิทัลที่เกี่ยวกับงานทั่วไป (Administration) และกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและข้ามองค์กร (Communication and Collaboration) พบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจยังมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า หน่วยงานราชการและหน่วยงานองค์การมหาชน

ทั้งนี้ ในส่วนของคะแนนภาพรวมและคะแนนในตัวชี้วัดที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ของหน่วยงานประเภทอื่น ๆ อยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานทั้ง 5 ประเภท โดยพบว่า หน่วยงานประเภทอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยของตัวชี้วัดที่ 1 เพียง 28.42 ซึ่งตัวชี้วัดที่ 1 นั้นมีความสำคัญในระดับสูงเนื่องจากเป็นแผนหรือนโยบายพื้นฐานของหน่วยงานในการพัฒนาแบบองค์การไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล



6

**ข้อเสนอแนะ
ในการพัฒนา หรือยกระดับ
หน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล**

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

01

การบริหารจัดการและขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data Driven Organization)

ยกระดับสถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Innovation and Governance Institute : DIGI) ให้มีบทบาทในการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลของภาครัฐให้มากขึ้น โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐบริหารจัดการข้อมูลที่ดีตามกรอบธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการควบคุมคุณภาพข้อมูลให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดตั้งทีมที่ปรึกษาเพื่อเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) ในการช่วยเหลือหน่วยงานให้เกิดการสร้างนวัตกรรมข้อมูล ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพด้านข้อมูลของบุคลากรภาครัฐ

02

การส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

- 2.1. ขยายขอบเขตการยกระดับทักษะด้านดิจิทัลแก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้ครอบคลุมข้าราชการทุกประเภท และพัฒนาหลักสูตรรองรับบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่ม โดยความร่วมมือของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA) กับสถาบันเครือข่าย ภาควิชาการ และ/หรือ ภาคเอกชนให้มากขึ้น เพื่อยกระดับความรู้และความสามารถด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกประเภททุกระดับ ให้มีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- 2.2. สนับสนุนให้เกิดผู้นำดิจิทัลในองค์กร (Change Agent) เพื่อเป็นผู้บุกเบิกและกระตุ้นเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีความตระหนักรู้ด้านดิจิทัล (Digital Awareness) และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนผ่านไปสู่การทำให้ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ



2.3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติด้านดิจิทัลที่ดี (Digital Mindset)

ซึ่งจะเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้มีการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ด้วยวิธีการ เช่น

- การจัดกิจกรรมให้มีการส่งเสริมหรือการประกวดการสร้างสรรค์ไอเดียนวัตกรรม และดิจิทัล (Hackathon: Hacking into Digital Transformation) เพื่อค้นหาไอเดีย และความคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนถ่ายองค์กรสู่ยุคดิจิทัล
- การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะและสมรรถนะในเชิงรุก (Talent Hunter) เพื่อคัดกรองบุคลากรที่มีทัศนคติและสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

2.4. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Training Roadmap) (ทั้งบุคลากรด้านดิจิทัล (Technologist) และบุคลากรทั่วไป) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะ

บุคลากรด้านดิจิทัลเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนและช่องว่างในการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาต่อยอดสู่การพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่ม

03

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมเสนอทางเลือก หรือมีส่วนร่วมในการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

ผลักดันให้เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นช่องทางหลักให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นหรือส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการหรือโครงการของภาครัฐ พร้อมผลักดันหรือกำหนดมาตรการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมตัดสินใจของภาคประชาชน เอกชน กลุ่มคนเปราะบางให้มากขึ้น โดยพิจารณาให้มีช่องทางที่ความสอดคล้องตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 กำหนด



04

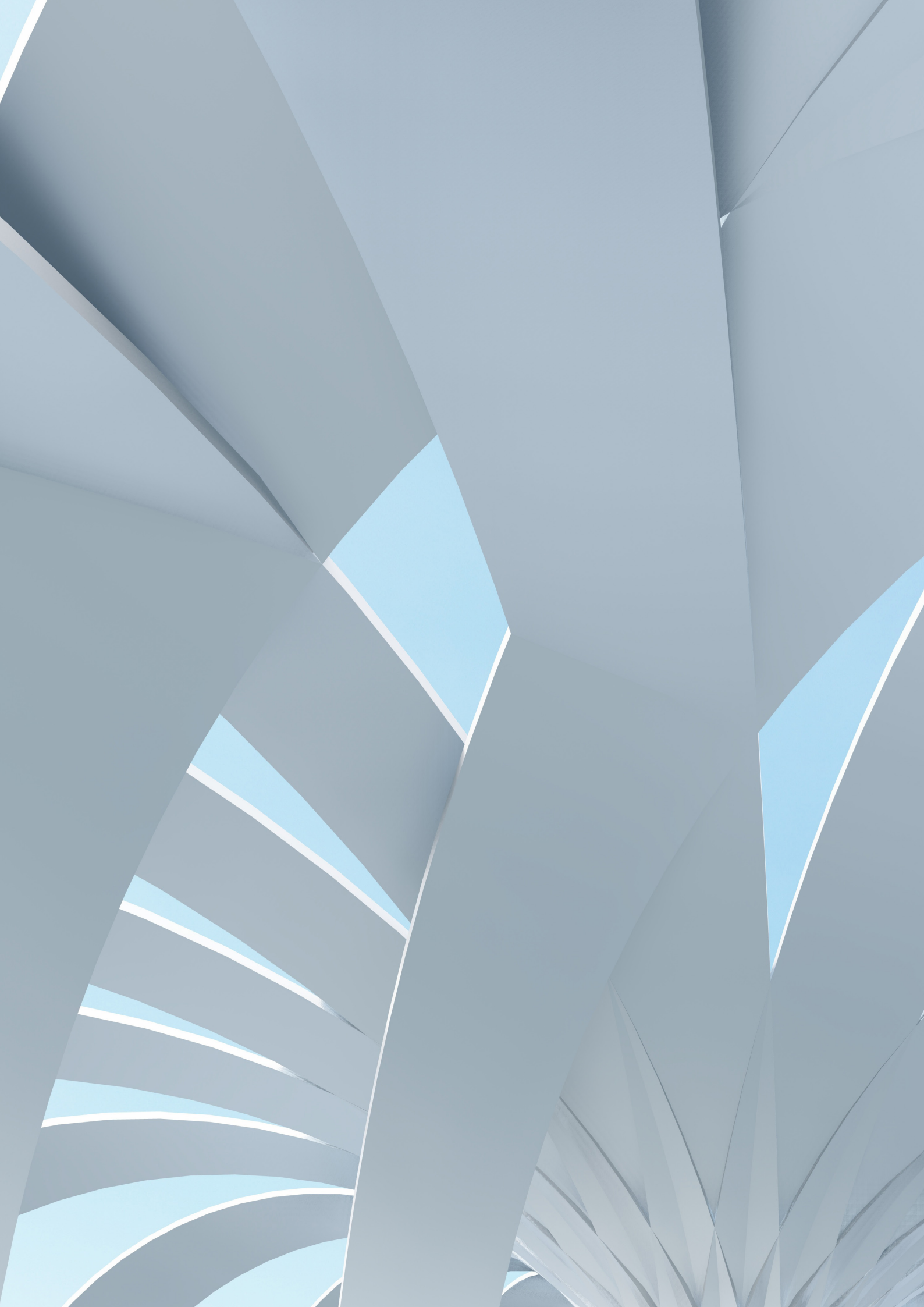
การเชื่อมโยงข้อมูลกับภายนอก

4.1. สนับสนุนให้หน่วยงานทบทวนกระบวนการทำงาน (Process re-engineering)

โดยให้หน่วยงานภาครัฐสำรวจกระบวนการทำงานและให้บริการในปัจจุบัน เพื่อระบุปัญหาหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น จากนั้นจึงพิจารณาลดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับกระบวนการที่ทำซ้ำ และการลดกระบวนการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สามารถใช้ข้อมูลดิจิทัลแทน หรือ การปรับทัศนคติในการทำงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีการขอข้อมูลจากประชาชนเพียงครั้งเดียว (Once Only Principle)

4.2. ผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มกลางตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด พร้อมผลักดันมาตรการในการบริหารจัดการอุปสรรคที่เป็นเงื่อนไขของการเข้าใช้ข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน









DGA
Digital Government Development Agency