

รายงานผลการสำรวจ ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2566 (ฉบับย่อ)

โครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย
ประจำปี 2566 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Thailand's Digital Government Readiness Survey 2023

สารบัญ

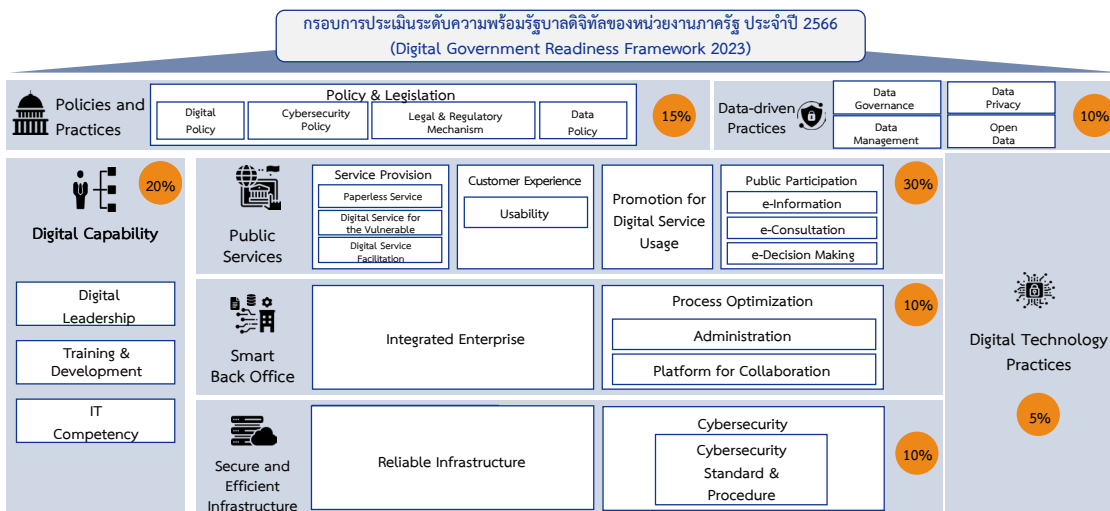
1	บทสรุปผู้บริหาร	2
2	บทนำ.....	16
	2.1 ความเป็นมา	16
	2.2 วัตถุประสงค์.....	17
3	กรอบแนวคิดการสำรวจ	18
	3.1 กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2566	18
	3.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices).....	19
	3.1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices).....	19
	3.1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities).....	20
	3.1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services).....	20
	3.1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office).....	21
	3.1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	22
	3.1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices).....	22
4	การจัดกลุ่มหน่วยงานตามผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลปี 2566	23
5	ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2566.....	24
	5.1 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าปี 2566	24
	5.2 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของจังหวัดประจำปี 2566	38
	5.3 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2566 โดย จำแนกตามประเภทหน่วยงาน	45
	5.4 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2566 โดย จำแนกตามรายการกระทรวง	Error! Bookmark not defined.
6	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือยกระดับหน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล	47

1 บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดย สพร. เล็งเห็นว่าการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึง ปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

โครงการสำรวจฯ ประจำปี 2566 สพร. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2566 ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ซึ่งสามารถสรุปกรอบการสำรวจ และแบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2566 ได้ดังต่อไปนี้

กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2566



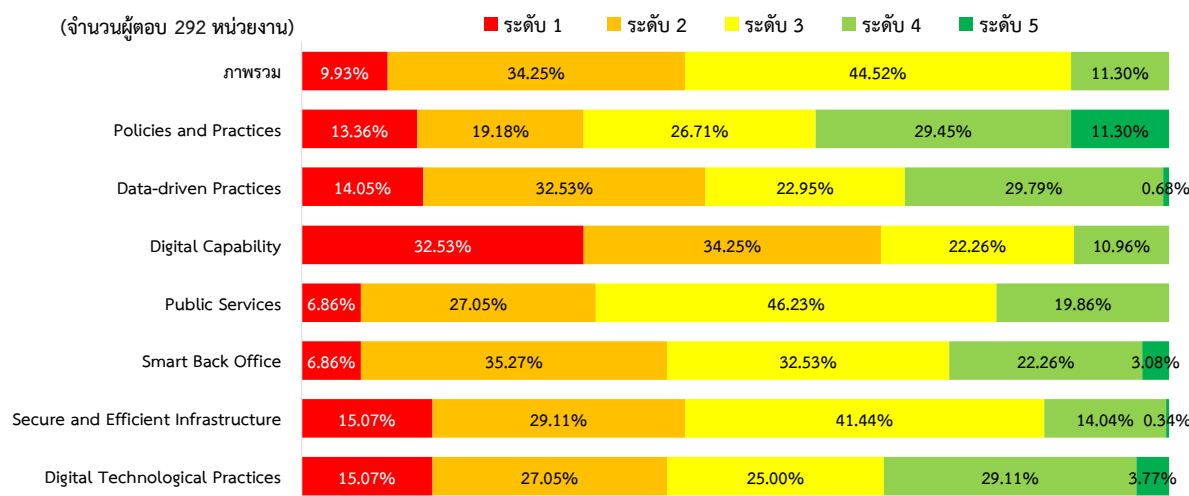
แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2566

	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
Data-driven Practices	Foundational	Standardized	Optimized	Integrated	Exemplary
Digital Capability	Inefficient	Elementary	Intermediate	Effective	Digital savvy
Public Services	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 2566 ใช้กรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสำรวจโดยมีเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักรายตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นตัวสะท้อนภาพความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐที่มีแนวคิดสอดคล้องกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล โดยระดับความพร้อมในภาพรวมของหน่วยงานจะคำนวณจากระดับความพร้อมโดยเฉลี่ยของตัวชี้วัดทั้งหมด ซึ่งมีการคำนวณระดับความพร้อมจากตัวชี้วัดย่อยของตัวชี้วัดนั้นอีกทีหนึ่ง

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2566 โดยได้ดำเนินการสำรวจหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ทั้งหมด 376 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 368 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 97.87) ประกอบด้วย 1. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 300 หน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับ จำนวน 292 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 97.33) และ 2. จังหวัดโดยสำรวจผ่านคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO Committee) ทั้ง 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) จำนวน 76 หน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับ จำนวน 76 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 100)

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าปี 2566



จากผลการสำรวจในปี 2566 ได้จำแนกระดับความพร้อมฯ การพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐเป็นทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 (Initial), ระดับ 2 (Developing), ระดับ 3 (Defined), ระดับ 4 (Managed) และระดับ 5 (Optimizing)

ผลการสำรวจฯ ในปี 2566 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 292 หน่วยงาน เมื่อจำแนกความพร้อมฯ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) มากที่สุด ร้อยละ 44.52 รองลงมา คือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.25 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 11.30 และระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 9.93 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและปฏิบัติ (Policies & Practice) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 67.46 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.45 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 26.71 ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 19.18 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 13.36 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 11.30

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 66.09 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 46.23 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 27.05 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 19.86 และ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.86

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.88 และ

หน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.11 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 27.05 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 25.00 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 15.07 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 3.77

อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.87 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 35.27 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 32.53 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 22.26 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.86 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 3.08

อันดับ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 41.44 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 29.11 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 15.07 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 14.04 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 0.34

อันดับ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.42 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 32.53 รองลงมาคือ ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.79 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 22.95 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 14.05 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 0.68

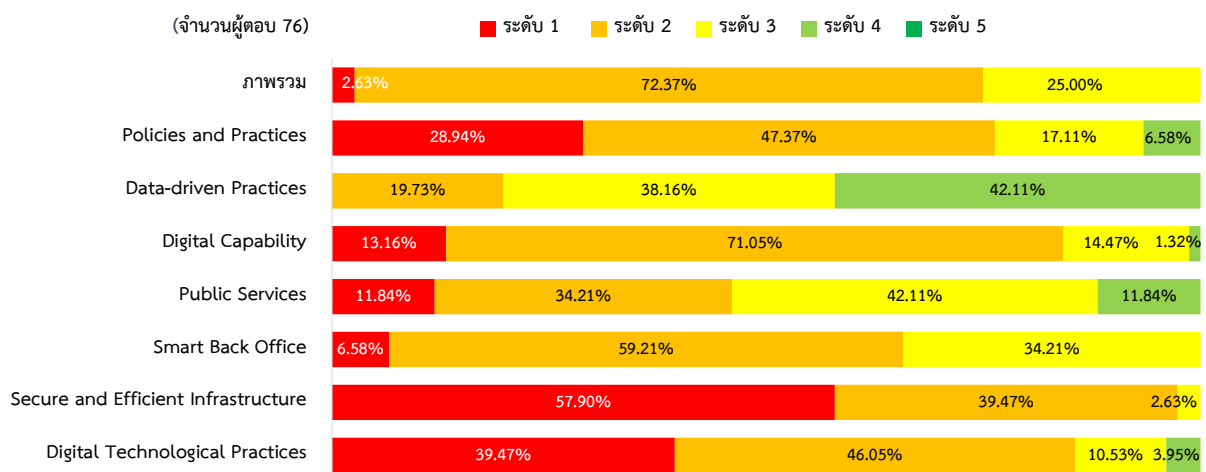
อันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 33.22 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 32.53 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 22.26 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 10.96

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับ 3 (Defined) มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ในภาพรวม มีระดับความพร้อมฯ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดย่อย จะพบว่า ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) ถือเป็นตัวชี้วัดที่โดดเด่นมากที่สุด เนื่องจากมีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 67.46 และรองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากรองลงมา อยู่ที่ร้อยละ 66.09 ต่อมาคือ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการไปใช้ (Digital Technological Practices) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined)

ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.88 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.42 ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นน้อยที่สุด เนื่องจาก เป็นตัวชี้วัดที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป น้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 33.22 จึงเป็นหมุดหมายสำคัญที่ควรยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของจังหวัด ประจำปี 2566



จากกราฟ พบว่า จังหวัดในภาพรวมมีความพร้อมฯ ใน ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 2.63 ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 72.37 และระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 25.00 โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ 4 (Managed) และระดับ 5 (Optimizing)

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดพบว่า จังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของจังหวัด ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น อยู่ที่ร้อยละ 80.27 และจังหวัดส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 42.11 รองลงมาคือระดับที่ 3 (Defined) ร้อยละ 38.16 และระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 19.73

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.95 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 42.11 รองลงมาคือระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.21 ระดับ 1 (Initial) และระดับ 4 (Managed) มีคะแนนเท่ากันที่ร้อยละ 11.84

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 34.21 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 59.21 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 34.21 และระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.58

อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 23.69 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 28.94 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 17.11 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 6.58

อันดับ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 15.79 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 71.05 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 14.47 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 13.16 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 1.32

อันดับ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 14.48 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 46.05 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 39.47 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 10.53 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 3.95

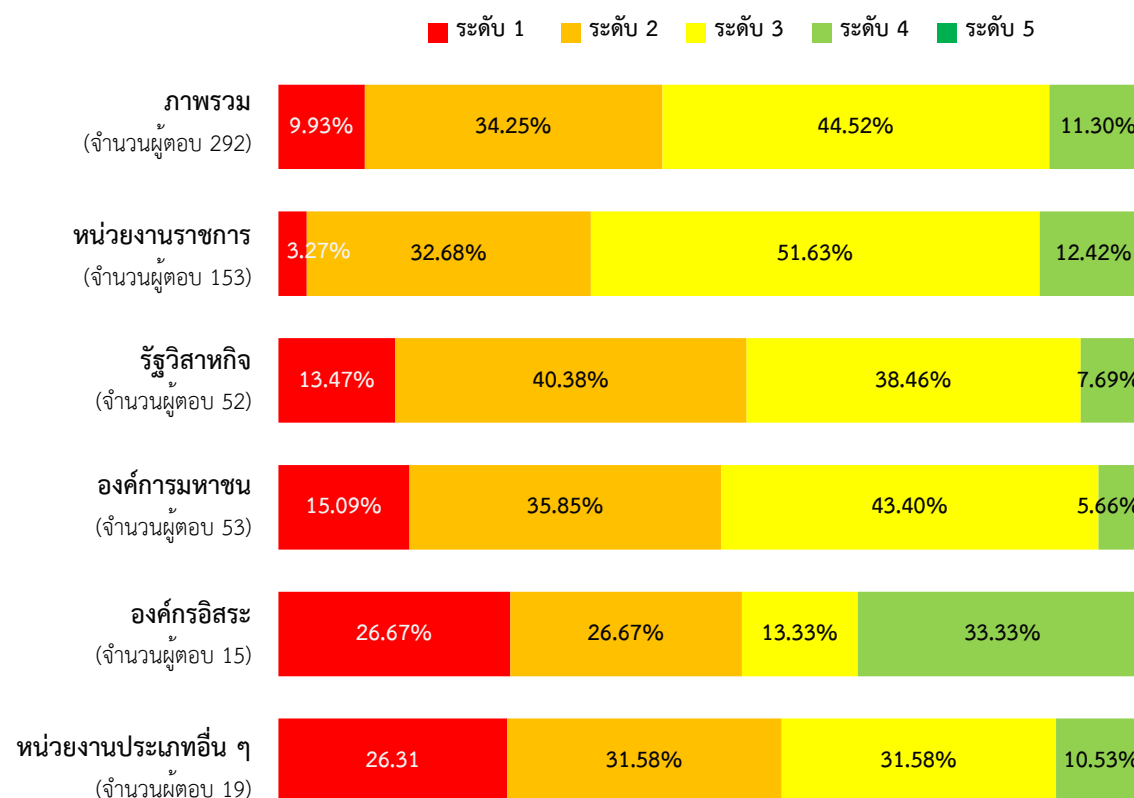
อันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2.63 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 57.90 รองลงมาคือ ระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 39.47 ระดับที่ 3 (Defined) ร้อยละ 2.63

บทวิเคราะห์จังหวัด

จังหวัดส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) จึงสะท้อนให้เห็นว่าจังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าอย่างเห็นได้ชัด โดยจังหวัดมีคะแนนด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มากที่สุด เนื่องจากมีการนำคะแนนของหน่วยงานระดับกรมต้นสังกัดมาใช้ให้คะแนนของจังหวัดบางส่วน โดยเฉพาะส่วนที่ในบริบทของจังหวัดไม่

จำเป็นต้องดำเนินการ (ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การอัปเดตข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล (Data cleansing) การจัดทำ Data Warehouse หรือ การจัดทำ Data Lake การดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data masking) และการนำข้อมูล (ภายในและภายนอกองค์กร) ไปใช้ประโยชน์) แตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีความโดดเด่นในด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2566 โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน



เมื่อพิจารณาความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า

หน่วยงานราชการ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 64.05 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 12.42

รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 46.15 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 7.69

องค์การมหาชน มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 49.06 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 5.66

องค์กรอิสระ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 46.66 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 33.33

หน่วยงานประเภทอื่น ๆ หน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในประเภทของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ เช่น กองทุน หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 42.11 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 10.53

บทวิเคราะห์ระดับความพร้อมฯ จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาการกระจายตัวของระดับความพร้อมฯ ตามประเภทหน่วยงานพบว่า หน่วยงานราชการ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 64.05 ตามด้วย องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานประเภทอื่น ๆ คือ หน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในประเภทของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ เช่น กองทุน หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 49.06 ร้อยละ 46.66 ร้อยละ 46.15 และร้อยละ 42.11 ตามลำดับ ซึ่งโดยรวมสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานราชการมีแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานตนเองตามกรอบการพัฒนาดิจิทัลโดยรวมได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือยกระดับหน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล

1. นโยบายด้านข้อมูล

สถานะจากผลการสำรวจ

ด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

- จากการสำรวจในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ร้อยละ 68.83 โดยมีหน่วยงานที่มีการดำเนินการครบทั้งหมด 6 การดำเนินการ¹ ครบทั้ง 3 ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล และด้านการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล) เพียง ร้อยละ 29.85 จากหน่วยงานที่มีการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานมีการกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงานมากที่สุด ที่ร้อยละ 71.64, 56.22, 55.22 สำหรับการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ แต่มีการกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store,

¹ การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) 6 ด้าน ได้แก่

1. การกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงาน
2. การกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล
3. การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกป้องหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและการทำลาย
4. การกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล
5. การกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้
6. การมีบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

publish/disclose, inspect, terminate) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 60.20, 46.27, 49.75 สำหรับการใช้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ

ด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data)

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการด้าน Open Data มากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ 1. รายชื่อชุดข้อมูลที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ต่อบริการประชาชนหรือบริการประชาชน 2. คำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ สพร. กำหนด (14 รายการ) 3. คำอธิบายทรัพยากรข้อมูลของชุดข้อมูลเปิดทั้งหมด และ 4. ระบบบัญชีข้อมูลหน่วยงาน ร้อยละ 73.29 เท่ากัน และมีการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อบริการประชาชนตามประเด็นขอบเขตการนำข้อมูลไปใช้ น้อยที่สุด ร้อยละ 53.77
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานเพียง ร้อยละ 28.42 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 71.58 โดยสาเหตุหลักที่ไม่มีการดำเนินการ คือ มีการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อคัดเลือกชุดข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน ร้อยละ 44.98 ทั้งนี้ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีประโยชน์และต่อบริการความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการเพียง ร้อยละ 32.53 จึงเป็นประเด็นที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าควรที่จะส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการมากยิ่งขึ้น

ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.62 มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรให้มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท โดยหากเรียงตามความสำคัญของการฝึกอบรม ตาม Maturity Model คือ 1) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคล มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.00 2) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 46.40 และ 3) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกส่วนงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.80 ทั้งนี้ หน่วยงานควรตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ให้มีการฝึกอบรมในส่วนนี้มากขึ้น
- ด้านการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประเด็นที่หน่วยงานมีการดำเนินการมากที่สุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามมาตรา 23 และมาตรา 25 ร้อยละ 70.93 รองลงมา คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับฐานกฎหมายการประมวลผลข้อมูล

ส่วนบุคคลตามมาตรา 24, 26, 27 ร้อยละ 64.93 และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรา 37(1) ร้อยละ 64.73 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการด้านการจัดให้มีระบบตรวจสอบเพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา ตามมาตรา 37(3) และดำเนินการจัดทำบันทึกการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรา 39 น้อยที่สุดที่ร้อยละ 42.91 และ 44.67 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1. **เร่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล (Data Governance)** โดยมุ่งเน้นการกำหนดบทบาทในองค์กรตามวงจรชีวิตข้อมูล และกำหนดมาตรการหรือกระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูล อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการใช้ประโยชน์ของข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน มาวิเคราะห์ต่อยอดได้
- 1.2. **เร่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลโดยปริยาย (Open by default)** โดยกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นภารกิจ รวมอยู่ในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) ของทุกหน่วยงาน และต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด พร้อมทั้งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลตอบโจทย์และเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.3. **ส่งเสริมมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ** โดย สคส. จัดอบรมให้ความรู้เชิงลึกสำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคล และบุคลากรที่ให้บริการประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PDPA ที่ถูกต้อง ไม่ถูกนำไปใช้เป็นมาตรการที่ทำให้เกิดอุปสรรคกับการดำเนินการด้านข้อมูลอื่น อาทิ การดำเนินการด้านข้อมูลเปิด (Open Data) อีกทั้งเป็นการช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการและเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ ควรมีการผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีระบบตรวจสอบ เพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา ตามมาตรา 37(3)

2. นโยบายด้านการส่งเสริมทักษะดิจิทัล

สถานะจากผลการสำรวจ

ด้านการส่งเสริม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร (Training and Development)

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการส่งเสริมและให้ความรู้โดยการจัดการฝึกอบรม/การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน/การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงานกับบุคลากรในหน่วยงานในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา โดยมีร้อยละของการส่งเสริมฯ อยู่ในช่วง ร้อยละ 45 ถึง 70 โดยเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มากที่สุดร้อยละ 70.89 รองลงมา คือ การส่งเสริมในด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร

(Digital Technology) ร้อยละ 66.10 และเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) น้อยที่สุด ร้อยละ 46.92 นอกจากนี้ ด้านการวัดผลหลังการส่งเสริมความรู้ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือเพียงประมาณ ร้อยละ 50 ถึง 60

ด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (IT Competency)

- ด้านการวัดผลทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ผ่านทางเว็บไซต์ <https://dg-sa.tpci.go.th> พบว่า หน่วยงานร้อยละ 83.22 เข้าไปทำแบบประเมินทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 61.63 อย่างไรก็ตาม เมื่อคำนึงถึงจำนวนบุคลากรที่เข้าไปทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan พบว่า หน่วยงานประมาณร้อยละ 60 มีบุคลากรเข้าไปทำแบบประเมิน น้อยกว่าร้อยละ 90 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลหลังจากถ่วงน้ำหนักโดยสัดส่วนคนทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan มีค่าอยู่ในระดับต่ำ คือ มีหน่วยงานร้อยละ 34.98 ได้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำกว่า 10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 31.87 คะแนน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 2.1. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ โดยสำนักงาน ก.พ. สดช. สคช. และ สพร. ร่วมกันพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรม on the job training เป็นต้น พร้อมออกแบบการติดตามประเมินผลที่น่าเชื่อถือ เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลรายบุคคล เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาหลักสูตร และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร
 - 2.2. ส่งเสริมการประเมินทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน โดยสำนักงาน ก.พ. และ สคช. เร่งพัฒนาระบบประเมินความพร้อมและทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ที่สามารถจำแนกระดับทักษะตั้งแต่ระดับสูง (Advanced) ระดับกลาง (Intermediate) และระดับขั้นต้น (Primary) เพื่อให้เข้าใจถึงระดับทักษะและช่องว่างในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลได้อย่างแท้จริง พร้อมทั้งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐ กำหนดให้บุคลากรภายในหน่วยงานทั้งหมดเข้าประเมินความพร้อมและทักษะด้านดิจิทัล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลภายในองค์กร
 - 2.3. สร้างความตระหนักรู้ และแรงจูงใจให้กับบุคลากรภาครัฐในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ผ่านการกำหนดให้ทักษะด้านดิจิทัล เป็นหนึ่งในสมรรถนะของทุกตำแหน่ง (Common Competency) ของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งรวมถึงข้าราชการทุกฝ่าย เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านดังกล่าว
3. ด้านบริการดิจิทัล
 - สถานะจากผลการสำรวจ
 - ด้านการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มกลาง

- การเชื่อมต่อผ่านแพลตฟอร์มของหน่วยงานอื่นเพื่อเปิดให้บริการภาคประชาชน ภาคธุรกิจ หรือภาครัฐ พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการเชื่อมต่อร้อยละ 60.27 โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่น มากที่สุด ที่ร้อยละ 66.68 แต่มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางเป็นจำนวนน้อย กล่าวคือ ระบบพอร์ทัลเพื่อประชาชน (Citizen Portal) เป็นแพลตฟอร์มกลางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้มากที่สุด ร้อยละ 39.77 รองลงมา คือ ระบบรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (ThaiID) ร้อยละ 25.57

ด้านการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเพียงครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 56.16 บริการหลักมีการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยมีบริการดิจิทัลที่ออกแบบมาสำหรับให้บริการกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะมากที่สุด ร้อยละ 78.05 รองลงมา คือ การใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบาง ที่ร้อยละ 42.07 และหน่วยงานมีมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 28.05 แต่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการให้ข้อมูล หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการที่กลุ่มเปราะบางสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านรูปแบบ E-Participation และหน่วยงานภาครัฐจะนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการออกแบบนโยบาย น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 18.29 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเหตุผลที่ไม่มีการดำเนินการ พบว่า เหตุผลคือไม่เกี่ยวข้องกับการบริการมากที่สุด ที่ร้อยละ 24.22 นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานกลุ่มหนึ่ง (ร้อยละ 16.41) ระบุเหตุผล คือ กลุ่มเป้าหมายของบริการไม่มีกลุ่มเปราะบาง ซึ่งผลสำรวจอาจสะท้อนถึงการที่หน่วยงานภาครัฐไม่เข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มเปราะบาง หรือยังไม่มีตระหนักรู้ว่าบริการของตนสามารถพัฒนาให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงได้

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (E-participation)

- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (e-participation) พบว่า มีการดำเนินการด้าน e-Information ร้อยละ 90.75 ด้าน e-Consultation ร้อยละ 86.99 และด้าน e-Decision-making น้อยที่สุด ร้อยละ 39.73 และช่องทางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้ในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นช่องทาง Website รองลงมาคือ Social media และ E-mail ตามลำดับ
 - ด้านการให้ข้อมูล (e-Information) หน่วยงานมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ร้อยละ 98.49 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องเกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 96.60 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีช่องทางให้กลุ่มเปราะบางสามารถร้องขอข้อมูลที่ต้องการ/จำเป็นจากหน่วยงาน น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 66.42
 - ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 96.06 รองลงมา คือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการรายงานการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงานร้อยละ 94.09 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบคำแนะนำแต่ละรายการ น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 37.40

- ด้านการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) หน่วยงานมีการให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานมากที่สุด ร้อยละ 91.38 รองลงมา คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการปรับแก้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ร้อยละ 85.34 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 62.93

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

- โดยการพิจารณาจากผลสำรวจด้านปริมาณธุรกรรม (Transaction) ของบริการหลักของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า พบว่า จำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดในปีปัจจุบันเทียบกับปีก่อนหน้าเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 9.25 โดยมีจำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดลดลง ร้อยละ 5.81 และมีจำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดไม่เปลี่ยนแปลง ร้อยละ 38.36 และมีหน่วยงานที่มีทราบจำนวนปริมาณธุรกรรม ร้อยละ 46.58 นอกจากนี้ หน่วยงานที่มีสัดส่วนปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดที่เป็นร้อยละ 100 แล้ว มีเพียง ร้อยละ 28.42

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 3.1. ยกระดับการให้บริการดิจิทัลผ่านการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มกลาง ผ่านการบังคับใช้มาตรการที่ให้ทุกหน่วยงานภาครัฐที่มีบริการต้องเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลาง เพื่อให้เป็นหนึ่งในช่องทางการให้บริการ ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการเชื่อมต่อแล้วเสร็จที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการให้สามารถรับบริการผ่านแพลตฟอร์มเดียว ประกอบกับประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภาครัฐขึ้นทะเบียนแพลตฟอร์มกลางกับ สพร. เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐอื่นทราบถึงแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อได้ และช่วยลดความซ้ำซ้อนของแพลตฟอร์ม
- 3.2. พัฒนาการให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนอย่างครอบคลุม ผ่านการส่งเสริมให้มีการออกแบบบริการดิจิทัลที่ครอบคลุมประชากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ด้วยแนวคิด Inclusion by Design ที่มีการออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ หรือแก้ไขข้อจำกัดของกลุ่มประชากรที่มีแนวโน้มจะเข้าไม่ถึงบริการดิจิทัล อาทิ ประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยมีเครื่องมือกลางในการเก็บข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเกิดความเข้าใจในความต้องการ และข้อจำกัดในการใช้บริการดิจิทัลของกลุ่มประชากรดังกล่าว
- 3.3. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e - Decision - Making) ของทุกภาคส่วน โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบนโยบายและ

บริการ รวมถึงกลุ่มเปราะบาง และผลักดันให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มกลาง (e-Participation Platform) ที่เป็นพื้นที่สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้มีกิจกรรมบนแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง อาทิ Crowdsourcing Crowdfunding หรือการริเริ่มโครงการในรูปแบบ Public Private Partnership

3.4. ประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มขึ้น (Promotion for Digital Service Usage) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและภาคเอกชนทราบถึงบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ อย่างแพร่หลาย โดยหน่วยงานที่มีส่วนในการผลักดันด้านรัฐบาลดิจิทัล อาทิ สพร. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ โดยเฉพาะบริการที่มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลาง

4. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

สถานะจากผลการสำรวจ

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ร้อยละ 42.81 โดยมีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มากที่สุด ร้อยละ 78.40 รองลงมา คือ มาตรฐาน National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework ร้อยละ 24.00 และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าทุกหน่วยงาน ไม่มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 15408 และมาตรฐาน IEC 62443

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1. ยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรฐาน โดยหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ สกมช. ให้การสนับสนุนในด้านความรู้ และเทคโนโลยีให้กับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้มีการขยายผลในการบังคับใช้มาตรการดังกล่าวจากหน่วยงานกรมต้นสังกัดไปสู่หน่วยงานในสังกัด และสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีการใช้โครงสร้างพื้นฐาน/ระบบกลางของภาครัฐมากขึ้น อาทิ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ เพื่อหน่วยงานจะสามารถได้รับประโยชน์จากการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ได้มาตรฐานของระบบกลางภาครัฐ อีกทั้งส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วม (Resource Sharing) ทั้งในด้านเทคโนโลยี บุคลากร และงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2 บทนำ

2.1 ความเป็นมา

จากนโยบายรัฐบาลที่มุ่งมั่นผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่ผ่านมา รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่าน กฎหมาย นโยบาย และมติ ครม. ต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในกฎหมายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลอย่างมั่นคงปลอดภัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางพวงเพ็ชร ชุนละเอียด) เป็นผู้กำกับดูแล โดย สพร. เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึง ปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม ประกอบกับมาตรา 10 (3) ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้ระบุให้ สพร. สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบด้วย การพัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model) การพัฒนากรอบการสำรวจระดับความพร้อม รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของ หน่วยงานภาครัฐในระดับภาพรวมประเทศไทยซึ่งเทียบเคียงกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับ สากล การสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าและ

หน่วยงานระดับกรมที่มีหน่วยงานใต้สังกัดที่ตั้งอยู่ในจังหวัด รวมทั้งราชการส่วนภูมิภาค การวิเคราะห์ผลการสำรวจและจัดทำรายงานผลการสำรวจ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณารางวัลรัฐบาลดิจิทัล เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของประเภทรางวัล หลักเกณฑ์ วิธีการพิจารณารางวัลให้กับหน่วยงานที่มีความโดดเด่นทางด้านรัฐบาลดิจิทัลในสาขาต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจฯ

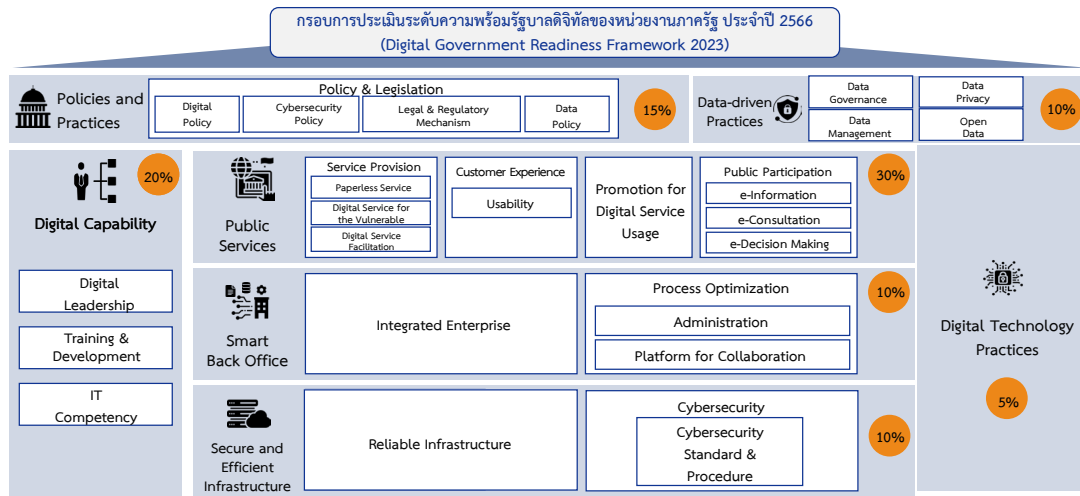
เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสำรวจติดตามความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2566 ขึ้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

2.2 วัตถุประสงค์

- 1) ทบทวนแบบสำรวจและเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักคะแนนรายข้อ เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้
- 2) สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมและระดับจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการ และการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณามอบรางวัลรัฐบาลดิจิทัลให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านรัฐบาลดิจิทัล
- 3) จัดทำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากผลสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงาน นำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานตนเอง และหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางนำไปใช้วางแผนการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศ

3 กรอบแนวคิดการสำรวจ

3.1 กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2566



โดยกรอบการสำรวจฯ ประจำปี 2566 ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 7 เสาหลัก ได้แก่

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

3.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 15 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน/นโยบายและการปฏิบัติ กฎ แนวทางที่วางไว้และการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวของรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 1 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
1.1 Policy and Legislation	
1.1.1 Digital Policy	วัดความสอดคล้องของการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566 – 2570 เช่น ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ การพัฒนาบริการดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Service) เพื่อให้บริการประชาชนหรือภาคธุรกิจ เป็นต้น
1.1.2 Cyber Security Policy	วัดการดำเนินการที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง
1.1.3 Legal & Regulatory Mechanism	วัดด้านการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
1.1.4 Data Policy	วัดการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานสำหรับ Data Governance, Open Data, และ PDPA

3.1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านข้อมูล ได้แก่ การใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การบริหารจัดการข้อมูล และการดำเนินการด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
2.1 Data Governance	วัดการดำเนินด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
2.2 Data Privacy	วัดการดำเนินการด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ได้แก่ การฝึกอบรมแก่บุคลากรให้มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
2.3 Data Management	วัดการดำเนินการด้านการบริหารจัดการข้อมูล ได้แก่ การอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน การดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) การจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake การดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Masking)
2.4 Open Data	วัดการดำเนินการด้านการเปิดเผยรายชื่อชุดข้อมูลในรูปแบบข้อมูลเปิดภาครัฐที่เป็นดิจิทัลต่อสาธารณะ

3.1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถ ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (DCIO และประธาน PCIO) และการส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของหน่วยงานและการวัดผล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 3 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
3.1 Digital Leadership	วัดคุณสมบัติของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม ได้แก่ การมีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์พื้นฐานของ สำนักงาน ก.พ. การผ่านการอบรมในหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (GCIO) หรือหลักสูตรเทียบเคียงหรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล และผลักดันโครงการดิจิทัลของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม
3.2 IT Competency	วัดทักษะความสามารถตามมาตรฐานสมรรถนะดิจิทัล
3.3 Training and Development	วัดการส่งเสริมให้ความรู้ การอบรมและพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 7 ทักษะ ได้แก่ 1) Digital Literacy 2) Digital Governance 3) Digital Technology 4) Digital Process and Service Design 5) Strategic and Project Management 6) Digital Leadership และ 7) Digital Transformation

3.1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services)

ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 30 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล การออกแบบบริการดิจิทัลให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ หรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
4.1 Service Provision	
4.1.1 Paperless Service	วัดความสามารถในการให้บริการภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเรียกเก็บสำเนาเอกสาร
4.1.2 Digital Service for the Vulnerable	วัดความสามารถในการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง
4.1.3 Digital Service Facilitation	วัดความสามารถในการอำนวยความสะดวกของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
4.2 Customer Experience	การสำรวจเว็บไซต์
4.2.1 Usability	วัดการออกแบบการออกแบบเว็บไซต์เพื่อผู้ใช้งาน
4.3 Promotion for Digital Service Usage	วัดการการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงานด้วยการวัดปริมาณธุรกรรมที่เป็นดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมด
4.4 Public Participation	วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อบริการ หรือการมีความคิดเห็นต่อโครงการของภาครัฐ
4.4.1 e-Information	วัดการมีส่วนร่วมตั้งแต่การเปิดเผยข้อมูล การจัดทำช่องทางเข้าถึงข้อมูล
4.4.2 e-Consultation	วัดการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากทางภาครัฐของประชาชน
4.4.3 e-Decision Making	วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

3.1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน กระบวนการทำงานต่าง ๆ รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
5.1 Integrated Enterprise	วัดการมีระบบบริหารจัดการภายในของหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัล การเชื่อมโยงกับระบบอื่น และการเชื่อมโยงข้อมูล/แลกเปลี่ยนข้อมูล/ให้กรอกข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
5.2 Process Optimization	วัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
5.2.1 Administration	วัดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน หรือทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดงบประมาณในการทำงาน
5.2.2 Platform for Collaboration	วัดการมีโปรแกรมหรือแพลตฟอร์มซึ่งสามารถใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในและภายนอกองค์กร และการมีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน

3.1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
6.1 Reliability Infrastructure	วัดการนำโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐมาปรับใช้ในหน่วยงาน และการใช้งานได้ของระบบ (Availability)
6.2 Cybersecurity	วัดการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
6.2.1 Cybersecurity Standard and Procedure	วัดการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

3.1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 5 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ไปจนถึงการวัดระดับความพร้อมตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่จะเกิดใหม่ในอนาคต โดยไม่มีการแบ่งตัวชี้วัดย่อย

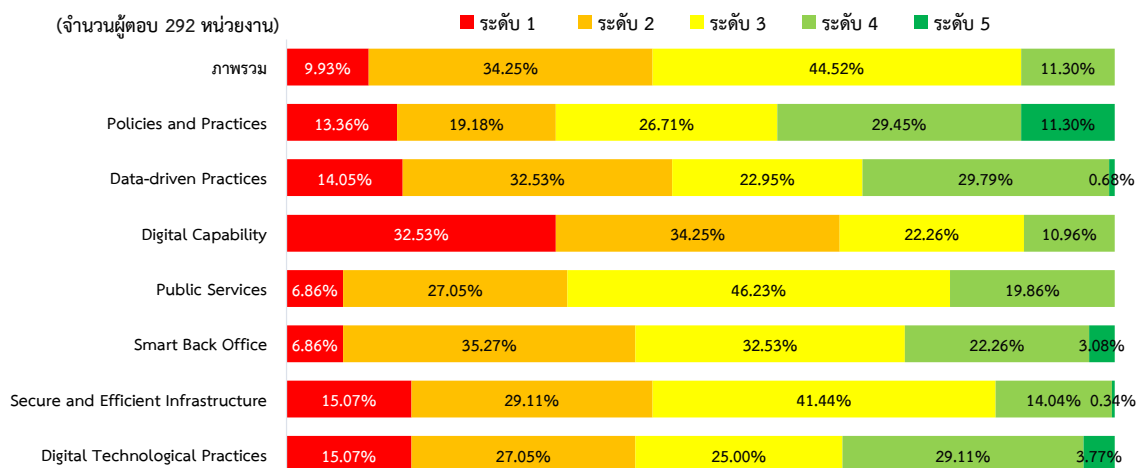
4 การจัดกลุ่มหน่วยงานตามผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัล ปี 2566

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2566 โดยได้ดำเนินการสำรวจหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ทั้งหมด 376 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 368 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 97.87) ประกอบด้วย 1. หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าจำนวน 300 หน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับ จำนวน 292 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 97.33) และ 2. จังหวัดโดยสำรวจผ่านคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO Committee) ทั้ง 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) จำนวน 76 หน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับ จำนวน 76 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 100)

การจัดกลุ่มหน่วยงานมีจุดประสงค์เพื่อแบ่งกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ โดยอ้างอิงจากระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็น 5 ระดับเรียงจากระดับการพัฒนาต่ำไปสูง ได้แก่ ระดับ 1 ขั้นต้น (Initial), ระดับ 2 กำลังพัฒนา (Developing), ระดับ 3 (Defined), ระดับ 4 (Managed) และระดับ 5 (Optimizing)

5 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2566

5.1 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าปี 2566



รูป 5:1 ภาพรวมระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัด (Pillar Maturity) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2566

จากผลการสำรวจในปี 2566 ได้จำแนกระดับความพร้อมฯ การพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐเป็นทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 (Initial), ระดับ 2 (Developing), ระดับ 3 (Defined), ระดับ 4 (Managed) และระดับ 5 (Optimizing)

ผลการสำรวจฯ ในปี 2566 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 292 หน่วยงาน เมื่อจำแนกความพร้อมฯ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) มากที่สุด ร้อยละ 44.52 รองลงมา คือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.25 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 11.30 และระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 9.93 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดพบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและปฏิบัติ (Policies & Practice) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 67.46 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.45 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 26.71 ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 19.18 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 13.36 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 11.30

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 66.09 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 46.23 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 27.05 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 19.86 และ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.86

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.88 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.11 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 27.05 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 25.00 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 15.07 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 3.77

อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.87 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 35.27 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 32.53 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 22.26 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.86 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 3.08

อันดับ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 41.44 รองลงมาคือ ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 29.11 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 15.07 ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 14.04 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 0.34

อันดับ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.42 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 32.53 รองลงมาคือ ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 29.79 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 22.95 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 14.05 และระดับ 5 (Optimizing) ร้อยละ 0.68

อันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 33.22 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 32.53 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 22.26 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 10.96

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับ 3 (Defined) มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ในภาพรวม มีระดับความพร้อมฯ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดย่อย จะพบว่า ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) ถือเป็นตัวชี้วัดที่โดดเด่นมากที่สุด เนื่องจากมีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 67.46 และรองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมารองลงมา อยู่ที่ร้อยละ 66.09 ต่อมาคือ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการไปใช้ (Digital Technological Practices) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.88 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) ที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.42 ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) เป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นน้อยที่สุด เนื่องจาก เป็นตัวชี้วัดที่มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 33.22 จึงเป็นหมุดหมายสำคัญที่ควรยกระดับขีดความสามารถด้านบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจมีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ โดยเรียงตามความโดดเด่นของตัวชี้วัดที่มีสัดส่วนระดับความพร้อมตั้งแต่ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปจากมากไปน้อย ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 67.46 ซึ่งมากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้มากที่สุด และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 คิดเป็นร้อยละ 76.71 อยู่ระหว่างการจัดทำร้อยละ 21.24 และไม่มีการจัดทำร้อยละ 2.05 โดยในปี 2566 หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการจัดทำแผนในประเด็นต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น โดยจัดทำข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขออย่างคงมากที่สุด 2 อันดับแรก ร้อยละ 82.59 และร้อยละ 78.57 ตามลำดับ อันดับ 3 สร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการภาครัฐว่าปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ร้อยละ 77.68 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากในปี 2565 อย่างไรก็ดีตาม ประเด็นที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ายังมีการดำเนินการได้ค่อนข้างน้อยคือ ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ลด ละ

เลิกการขอสำเนาเอกสารจากประชาชน ที่หน่วยงานมีการดำเนินการอยู่ที่ร้อยละ 52.68 และมี 2 ประเด็นที่มีการดำเนินการน้อยสืบเนื่องจากปีก่อน ได้แก่ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร้อยละ 51.34 และพัฒนาบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของประชาชนรายบุคคลร้อยละ 44.64

- ทางด้านนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฯ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 อย่าง คือ
 - 1) นโยบายบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ พ.ศ. 2565 โดยข้อที่มีการดำเนินการสูงสุด คือ นโยบาย และแนวปฏิบัติ ร้อยละ 77.54
 - 2) ประมวลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยข้อที่มีการดำเนินการสูงสุด คือ การประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ร้อยละ 69.18
 - 3) กรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฯ โดยข้อที่มีการดำเนินการสูงสุด คือ มาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ร้อยละ 67.02
 - 4) การเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยข้อที่มีการดำเนินการสูงสุด คือ มีการจัดอบรมด้านไซเบอร์ฯ ร้อยละ 69.29
- จากการสำรวจความพร้อมฯ ในด้านกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการกำหนดกฎระเบียบหรือข้อบังคับร้อยละ 70.55 อยู่ระหว่างดำเนินการ ร้อยละ 22.95 และไม่มีมีการดำเนินการร้อยละ 6.50
- การดำเนินการตามกฎหมายของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า พบว่า มีการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มากที่สุด ร้อยละ 91.76 รองลงมา คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ร้อยละ 89.97
- ทางด้านการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการปฏิบัติตามประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการขออนุญาตตามมาตรา 10 มากที่สุด ร้อยละ 73.29 รองลงมาคือ หัวหน้าหน่วยงานออกคำสั่งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 16 ร้อยละ 58.56 และกรณีต้องใช้สำเนาเอกสารให้เจ้าหน้าที่รัฐจัดทำและรับรองสำเนานั้นเองโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 12 ร้อยละ 36.30 อย่างไรก็ตาม การประกาศวิธีการแสดงใบอนุญาต กรณีหน่วยงานออกใบอนุญาตที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงในที่เปิดเผย ตามมาตรา 13 (1) และเปิดเผยข้อมูลการออกใบอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้ว น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 16.10
- จากการสำรวจในด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงาน และมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐร้อยละ 68.84 ยังไม่มีแผนและรายชื่อชุดข้อมูลที่คาดว่าจะทำธรรมาภิบาลข้อมูล ร้อยละ 21.58 มีรายชื่อชุดข้อมูล แต่ยังไม่มีการดำเนินงาน ร้อยละ 4.79 และมีรายชื่อชุดข้อมูลและแผนการดำเนินงานแล้ว แต่ยังไม่มีการดำเนินงาน ร้อยละ 4.79

- การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานสำหรับการจัดทำ Open data พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานสำหรับการจัดทำ Open data ร้อยละ 56.84 อยู่ระหว่างดำเนินการ ร้อยละ 24.32 และไม่มีการดำเนินการอีก ร้อยละ 18.84 โดยสาเหตุที่ไม่มีการดำเนินการคือ ไม่มีการดำเนินการเพราะไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน ร้อยละ 30.91 เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานแต่ยังไม่มีการดำเนินการ ร้อยละ 10.91 และมีเหตุผลอื่น ๆ ร้อยละ 58.18
- การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานสำหรับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ร้อยละ 71.92 อยู่ระหว่างการดำเนินการ ร้อยละ 22.94 และไม่มีการดำเนินการ ร้อยละ 5.14 โดยสาเหตุที่ไม่มีการดำเนินการ คือ ไม่มีการดำเนินการเพราะไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน ร้อยละ 20.00 เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานแต่ยังไม่มีการดำเนินการ ร้อยละ 13.33 และมีเหตุผลอื่น ๆ ร้อยละ 66.67

ตัวชี้วัดที่ 4 ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความพร้อมฯ ระดับที่ 3 (Defined) ขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 66.09 จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้ค่อนข้างมาก โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ทางด้านความสามารถในการให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาที่ออกโดยราชการสำหรับทุกบริการ ในทุก ๆ จุดบริการทั่วประเทศ นั้น หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าสามารถให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชน โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.55 ให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 30.82 และให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาเอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยราชการ โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 36.00
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเพียงครั้งหนึ่ง หรือ ร้อยละ 56.16 บริการหลักมีการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยมีบริการดิจิทัลที่ออกแบบมาสำหรับให้บริการกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะมากที่สุด ร้อยละ 78.05 รองลงมา คือ การใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบาง ที่ร้อยละ 42.07 และหน่วยงานมีมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 28.05 แต่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการให้ข้อมูล หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการที่กลุ่มเปราะบางสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านรูปแบบ E-Participation และหน่วยงานภาครัฐจะนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการออกแบบนโยบาย น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 18.29 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเหตุผลที่ไม่มีการดำเนินการ พบว่า เหตุผลคือไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจมากที่สุด ที่ร้อยละ 24.22 นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานกลุ่มหนึ่ง (ร้อยละ 16.41) ระบุเหตุผล คือ กลุ่มเป้าหมายของบริการไม่มีกลุ่มเปราะบาง ซึ่งผลสำรวจอาจสะท้อนถึงการที่หน่วยงานภาครัฐไม่เข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มเปราะบาง หรือยังไม่มีความรู้ว่าบริการของตนสามารถพัฒนาให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงได้

- บริการหลักของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตั้งแต่ร้อยละ 30 ถึง 80 โดยการดำเนินการของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการเป็นดังต่อไปนี้
 - กระบวนการสืบค้นข้อมูล มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 84.25 โดยมีการใช้เว็บไซต์ หรือ โนบายแอปพลิเคชัน ของหน่วยงาน มากที่สุดที่ร้อยละ 92.28 รองลงมา คือ มีการใช้อีเมลกลางของหน่วยงาน ร้อยละ 57.72 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน ร้อยละ 54.88 การใช้ AI เช่น แชทบอท (Chatbot) ร้อยละ 30.90 และมีการใช้แพลตฟอร์มกลางภาครัฐ น้อยที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 22.36
 - กระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 68.84 ซึ่งมีการดำเนินการ เชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐมากที่สุด ที่ร้อยละ 50.25 รองลงมา คือ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ส่งมา ร้อยละ 46.77 และมีการดำเนินการด้วยการสอบถามข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 18.90
 - กระบวนการจัดทำแบบคำขอ และยื่นคำขอ มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 66.78 โดยมีการดำเนินการโดยให้กรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ผ่านเว็บไซต์ หรือ โนบายแอปพลิเคชันมากที่สุด ร้อยละ 77.44 รองลงมา คือ ให้ดาวน์โหลดฟอร์ม และยื่นทางอีเมลหรือสื่อสังคมออนไลน์ทางการของหน่วยงาน ร้อยละ 33.33 โดยกระบวนการให้กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ (Online-Form) จากผู้ให้บริการ เป็นการดำเนินการที่หน่วยงานกรมหรือเทียบเท่า มีการดำเนินการน้อยที่สุด ที่ร้อยละ 15.38
 - กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาคำขอ มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 63.36 โดยหน่วยงานมีการตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยสายตาโดยเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 72.97 รองลงมาคือ ตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากระบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ร้อยละ 43.24 และมีการดำเนินการด้วยการตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ สำหรับเอกสารที่เครื่องอ่านได้น้อยที่สุด ร้อยละ 7.57
 - กระบวนการอนุมัติ โดยมีการเสนอคำขออนุญาตเพื่อขออนุมัติ การอนุมัติ มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 58.56 โดยมีการใช้การดำเนินการส่งและอนุมัติผ่านระบบงานเฉพาะ และสามารถส่งต่อการขออนุญาตเพื่ออนุมัติตามลำดับแบบอัตโนมัติตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 66.08 และมีการดำเนินการส่งและอนุมัติคำขอ โดยใช้แอปพลิเคชันสื่อสารเฉพาะกลุ่มงาน แพลตฟอร์มสนับสนุนการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.43
 - การชำระค่าธรรมเนียม มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 37.67 โดยมีระบบรับชำระเงินผ่านระบบมากที่สุด ร้อยละ 49.09 โดยหน่วยงานที่ไม่มีระบบรับชำระเงิน ให้ชำระเงินโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และส่งหลักฐานการชำระเงินทางไปรษณีย์ น้อยที่สุด ร้อยละ 3.64
 - กระบวนการออกใบอนุญาต มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 39.04 โดยหน่วยงานมีการดำเนินการ จัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งมีใบรับรองที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง (CA) มากที่สุด ร้อยละ 38.60 และมีการจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์อ่านได้น้อยที่สุด ร้อยละ 15.79

- กระบวนการจัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 47.26 โดยหน่วยงานมีการดำเนินการด้วยวิธีการให้ดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์หรือโมบายแอปพลิเคชันของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 44.20 และมีการจัดส่งในรูปแบบเอกสารกระดาษทางไปรษณีย์น้อยที่สุด ร้อยละ 21.02
- กระบวนการหลังเข้ารับบริการ ตามกระบวนการตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 แบ่งเป็น 2 กระบวนการ คือ 1) การประเมินความพึงพอใจ มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 61.64 โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีแบบฟอร์มออนไลน์ (Online Form) สำหรับประเมินความพึงพอใจด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นการดำเนินการในกระบวนการนี้มากที่สุด ร้อยละ 52.78 และมีการใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) สำหรับประเมินความพึงพอใจในเว็บไซต์ของหน่วยงาน น้อยที่สุด ร้อยละ 8.89 2) การแสดงและตรวจสอบใบอนุญาต มีการดำเนินการแล้ว ร้อยละ 32.88 โดยมีการใช้ฐานข้อมูลอย่างง่ายในการดำเนินการ น้อยที่สุด ร้อยละ 6.25
- การเชื่อมต่อผ่านแพลตฟอร์มของหน่วยงานอื่นเพื่อเปิดให้บริการภาคประชาชน ภาคธุรกิจ หรือภาครัฐ พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการเชื่อมต่อร้อยละ 60.27 โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่น มากที่สุด ที่ร้อยละ 66.68 68 แต่มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางเป็นจำนวนน้อย กล่าวคือ ระบบพอร์ทัลเพื่อประชาชน (Citizen Portal) เป็นแพลตฟอร์มกลางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้มากที่สุด ร้อยละ 39.77 รองลงมา คือ ระบบรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (ThaiD) ร้อยละ 25.57
- ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพิจารณาจากผลสำรวจด้านปริมาณธุรกรรม (Transaction) ของบริการหลักของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า พบว่า จำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดในปีปัจจุบันเทียบกับปีก่อนหน้าเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 9.25 โดยมีจำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดลดลง ร้อยละ 5.81 และมีจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดไม่เปลี่ยนแปลง ร้อยละ 38.36 และมีหน่วยงานที่ไม่ทราบจำนวนปริมาณธุรกรรม ร้อยละ 46.58 นอกจากนี้ หน่วยงานที่มีสัดส่วนปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดที่เป็นร้อยละ 100 แล้ว มีเพียง ร้อยละ 28.42
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (e-participation) พบว่า มีการดำเนินการด้าน e-Information ร้อยละ 90.75 ด้าน e-Consultation ร้อยละ 86.99 และด้าน e-Decision-making น้อยที่สุด ร้อยละ 39.73 และช่องทางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้ในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นช่องทาง Website รองลงมาคือ Social media และ E-mail ตามลำดับ
 - ด้านการให้ข้อมูล (e-Information) หน่วยงานมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ร้อยละ 98.49 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องเกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 96.60 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีช่องทางให้กลุ่มเปราะบางสามารถร้องขอข้อมูลที่ต้องการ/จำเป็นจากหน่วยงาน น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 66.42
 - ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 96.06 รองลงมา คือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการรายงานการ

ทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงานร้อยละ 94.09 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบค่าเสนอแนะแต่ละรายการ น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 37.40

- ด้านการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) หน่วยงานมีการให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานมากที่สุด ร้อยละ 91.38 รองลงมา คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการปรับแก้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานร้อยละ 85.34 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 62.93

- ผลสำรวจด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Usability) มีคะแนนภาพรวมเฉลี่ย ที่ร้อยละ 80.93 โดยมีคะแนนในการออกแบบเนื้อหา (Content Design) มากที่สุด ร้อยละ 97.31 อันดับสอง คือ การแสดงเนื้อหา (Content Presentation) ร้อยละ 80.93 และมีคะแนนด้านแนวคิดการออกแบบและกลยุทธ์การออกแบบเว็บไซต์ (High-Level Design Decisions and Design Strategy) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 67.56

ตัวชี้วัดที่ 7 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับที่ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 57.88 โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียด ดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีจัดทำแผนที่มีเนื้อหาหรือมาตรการรองรับการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ และผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคมจากเทคโนโลยี ร้อยละ 50.00 อยู่ระหว่างดำเนินการ ร้อยละ 23.97 และยังไม่มีการดำเนินการอีกร้อยละ 26.03 โดยเมื่อพิจารณารายสาเหตุที่ส่งผลให้หน่วยงานยังไม่มีการจัดทำแผนฯ พบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ไม่ดำเนินการเพราะไม่เกี่ยวข้องกับการกิจหลัก ร้อยละ 72.37 เกี่ยวข้องแต่ไม่ดำเนินการ ร้อยละ 9.21 และมีเหตุผลอื่น ๆ ร้อยละ 18.42
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Application Programming Interface: API มากที่สุด ร้อยละ 66.44 รองลงมา คือ มีการใช้โปรแกรมโดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) ร้อยละ 58.56 และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ร้อยละ 45.21 ทั้งนี้ หน่วยงานมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Blockchain น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 14.38

ตัวชี้วัดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ทำคะแนนอยู่ในระดับที่ 2 (Developing) และระดับที่ 3 (Defined) โดยมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 57.87 และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ พบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมฯ ในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียด ดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับระบบบริหารจัดการ ด้านการเงินการบัญชี มากที่สุด ร้อยละ 95.55 รองลงมา คือ งานจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 94.52 งานบริหารทรัพยากรบุคคล ร้อยละ 93.15 งานบริหารงบประมาณ ร้อยละ 92.81 ทั้งนี้ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับงานตรวจสอบ น้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 51.71 โดยในปี 2566 หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลในงานด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่เพิ่มมากขึ้น หรือลดลงเพียงเล็กน้อย
- ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบที่หน่วยงานดำเนินการเอง ที่มากที่สุด คือ งานพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร อยู่ที่ร้อยละ 99.58 รองลงมา คือ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ เช่น จอห้องประชุม รถตู้ อยู่ที่ร้อยละ 99.23 ในขณะที่ระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบกลางของภาครัฐ ที่มากที่สุด คือ งานจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ที่ร้อยละ 86.23 รองลงมา คือ การเงินการบัญชี อยู่ที่ร้อยละ 72.76
- ด้านระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงกับระบบอื่น พบว่า ระบบที่ยังขาดการเชื่อมโยงกับระบบอื่นมากที่สุด คือ งานตรวจสอบ ร้อยละ 74.83 รองลงมา งานด้านการจัดประชุมร้อยละ 73.95 และงานติดตามและประเมินผลร้อยละ 70.36
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.22 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน หรือทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดงบประมาณในการทำงาน โดยใช้ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มากที่สุด ร้อยละ 47.65 และใช้ในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารจัดการพัสดุ น้อยที่สุด ร้อยละ 35.88 เท่ากัน โดยหน่วยงาน ร้อยละ 83.53 มีผลลัพธ์หลังจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) โดยผลลัพธ์ที่เกิดมากที่สุด คือ การลดเวลา ร้อยละ 83.10 รองลงมา คือ เพิ่มผลลัพธ์การดำเนินงาน ร้อยละ 66.90 และลดต้นทุน ร้อยละ 57.04 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สาเหตุหลักที่ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาปรับใช้ภายในหน่วยงาน เนื่องจาก ขาดงบประมาณ ร้อยละ 41.80
- ด้านโปรแกรมหรือแพลตฟอร์มที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในและภายนอกองค์กร พบว่า หน่วยงานมีการใช้โปรแกรมการประชุมมากที่สุด ร้อยละ 95.21 โดยใช้ในการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) มากที่สุด ร้อยละ 98.92 รองลงมา Google Workspace ร้อยละ 82.53 โดยมีการแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing) มากที่สุด ร้อยละ 94.19
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 83.22 มีกระบวนการรองรับนโยบายการทำงานภายนอกสำนักงานหรือการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere) โดยหน่วยงาน มีการรายงานตัวเริ่มทำงาน และเลิกงาน (Check-in/Check-out) ร้อยละ 77.78 และ มีการอัปเดตสถานะความคืบหน้าของงานในระหว่างวัน (Check-up) ร้อยละ 59.26 ทั้งนี้ กระบวนการรองรับนโยบายการทำงานภายนอกสำนักงานหรือการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere) ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีแนวโน้มลดน้อยลง อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่มีนโยบายด้านนี้ยังคงให้มีการรายงานตัวเริ่มทำงานและเลิกงานรวมถึงอัปเดตสถานะงานในสัดส่วนเท่า ๆ เดิมเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีสัดส่วนความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.82 โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 89.04 มีการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐภายในหน่วยงาน โดยมีการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) หรือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภาครัฐที่เชื่อมต่อทุกหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (DG Link) มากที่สุด ร้อยละ 78.46 รองลงมา คือ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service: GDCC) ร้อยละ 77.31 และระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (Work D Platform) ร้อยละ 56.92 ทั้งนี้ สาเหตุหลักที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ไม่มีการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐในหน่วยงาน คือ ใช้โครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานเองร้อยละ 18.75
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการด้านการใช้งานได้ของระบบ (Availability) ร้อยละ 87.67 โดยมีการดำเนินการในด้านการสำรองข้อมูล (Backup) มากที่สุด ร้อยละ 91.05 โดยแบ่งเป็นการสำรองข้อมูลโดยเก็บไว้ภายในหน่วยงาน ร้อยละ 88.03 และสำรองข้อมูลเก็บไว้ภายนอกหน่วยงาน ร้อยละ 58.97 แต่มีการดำเนินการด้านการเตรียมแผนฟื้นฟูภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan: DR Plan) และกระบวนการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident Management Process) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 52.53 และ 53.70 ตามลำดับ
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ร้อยละ 42.81 โดยมีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มากที่สุด ร้อยละ 78.40 รองลงมา คือ มาตรฐาน National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework ร้อยละ 24.00 และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าทุกหน่วยงาน ไม่มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 15408 และมาตรฐาน IEC 62443

ตัวชี้วัดที่ 2 ด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีระดับความพร้อม อยู่ในระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 32.53 รองลงมาคือ ระดับที่ 4 (Managed) ร้อยละ 29.79 โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.42 และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ พบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- จากการสำรวจในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ร้อยละ 68.83 โดยมีหน่วยงานที่มีการดำเนินการครบทั้งหมด 6 การดำเนินการ² ครบทั้ง 3 ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ด้านการ

² การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) 6 ด้าน ได้แก่

1. การกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงาน

เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล) เพียง ร้อยละ 29.85 จากหน่วยงานที่มีการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานมีการกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงาน มากที่สุด ที่ร้อยละ 71.64, 56.22, 55.22 สำหรับการใช้จ่ายประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ แต่มีการกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/disclose, inspect, terminate) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 60.20, 46.27, 49.75 สำหรับการใช้จ่ายประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.62 มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรให้มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท โดยหากเรียงตามความสำคัญของการฝึกอบรม ตาม Maturity Model คือ 1) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคล มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.00 2) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 46.40 และ 3) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกส่วนงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.80 ทั้งนี้ หน่วยงานควรตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ให้มีการฝึกอบรมในส่วนนี้มากขึ้น
- ด้านการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประเด็นที่หน่วยงานมีการดำเนินการมากที่สุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามมาตรา 23 และมาตรา 25 ร้อยละ 70.93 รองลงมา คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับฐานกฎหมายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 24, 26, 27 ร้อยละ 64.93 และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรา 37(1) ร้อยละ 64.73 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการด้านการจัดให้มีระบบตรวจสอบเพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา ตามมาตรา 37(3) และด้านการจัดทำบันทึกการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรา 39 น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 42.91 และ 44.67 ตามลำดับ
- ด้านการอัปเดตในฐานข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน พบว่า หน่วยงานมีการอัปเดตข้อมูลร้อยละ 98.29 โดยมีการอัปเดตแบบ Real-time มากที่สุดร้อยละ 75.26 และน้อยที่สุดคือ อัปเดตนานกว่าหนึ่งปีครั้งร้อยละ 11.85 และระยะเวลาในการอัปเดตฐานข้อมูลหลังจากที่ได้รับข้อมูลใหม่มีระยะเวลาอัปเดตแบบ Real-time มากที่สุด ร้อยละ 67.25 และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาอัปเดตเกินกว่า 1 ไตรมาส ร้อยละ 5.57

-
2. การกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล
 3. การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและการทำลาย
 4. การกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล
 5. การกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้
 6. การมีบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) ร้อยละ 89.04 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 10.96 โดยสาเหตุหลักที่ไม่มีการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล คืออยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำร้อยละ 34.48
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการจัดทำ Data Warehouse/Data lake ร้อยละ 67.12 โดยเป็นการจัดทำ Data Warehouse ร้อยละ 85.71 และ Data Lake ร้อยละ 54.59 และไม่มีการจัดทำ Data Warehouse/Data lake ร้อยละ 32.88 โดยสาเหตุหลักที่ไม่มีการจัดทำคือ อยู่ระหว่างดำเนินการศึกษาและดำเนินการจัดทำร้อยละ 46.88
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.29 มีการดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Masking) โดยเป็นการเข้ารหัส/ถอดรหัส (Encryption/Decryption) มากที่สุด ที่ร้อยละ 77.57 และเป็นการสวมข้อมูลผู้อื่นเข้าไปแทน (Masking) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 29.44 และเมื่อพิจารณาสาเหตุหลักที่ไม่มีการดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Masking) คือ อยู่ระหว่างดำเนินการศึกษาและดำเนินการจัดทำ ร้อยละ 38.46
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการนำข้อมูล (ภายในและภายนอกองค์กร) ไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบการจัดระเบียบ และใช้ประโยชน์ในงาน Routine หรืองาน operation ขององค์กรมากที่สุด ร้อยละ 77.05 รองลงมา คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการทำงานตามภารกิจ มาวิเคราะห์จนค้นพบองค์ความรู้ ข้อสังเกต หรือประเด็นที่น่าสนใจต่อการส่งเสริมภารกิจขององค์กรร้อยละ 75.68 แต่มีการดำเนินการด้านการมีหลักฐานหรือผลการปฏิบัติที่ชี้ให้เห็นว่า องค์กรได้นำข้อมูลมาใช้เพื่อการขับเคลื่อนและตัดสินใจ จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 12.67
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการด้าน Open Data มากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่
 1. รายชื่อชุดข้อมูลที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ตอบโจทย์พัฒนาประเทศหรือบริการประชาชน
 2. คำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ สพร. กำหนด (14 รายการ)
 3. คำอธิบายทรัพยากรข้อมูลของชุดข้อมูลเปิดทั้งหมด และ 4. ระบบบัญชีข้อมูลหน่วยงาน ร้อยละ 73.29 เท่ากัน และมีการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมตอบโจทย์ตามประเด็นขอบเขตการนำข้อมูลไปใช้ น้อยที่สุด ร้อยละ 53.77
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานเพียง ร้อยละ 28.42 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 71.58 โดยสาเหตุหลักที่ไม่มีการดำเนินการ คือ มีการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อคัดเลือกชุดข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน ร้อยละ 44.98 ทั้งนี้ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการเพียง ร้อยละ 32.53 จึงเป็นประเด็นที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าควรที่จะส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำ

ชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการมากยิ่งขึ้น

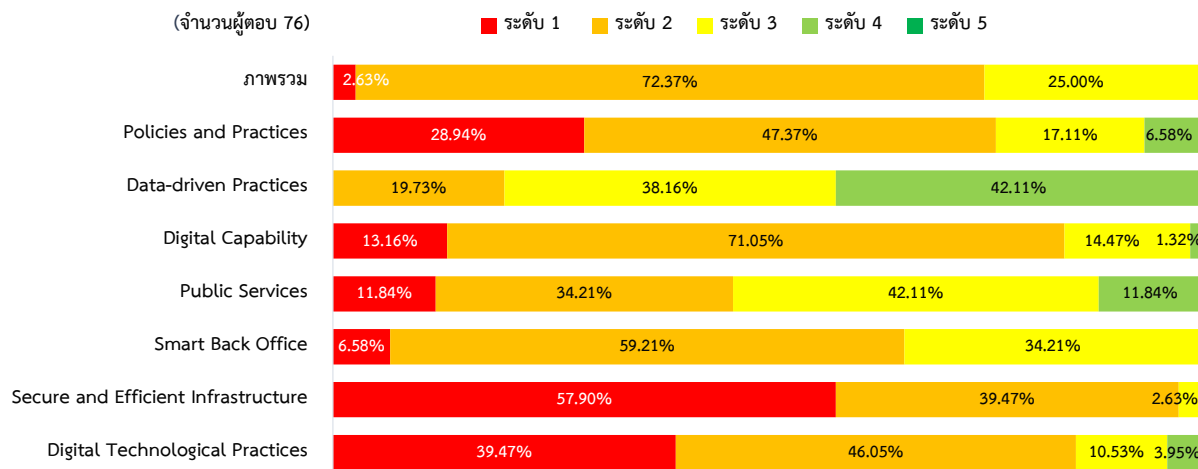
ตัวชี้วัดที่ 3 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 34.25 และระดับที่ 1 (Initial) ร้อยละ 32.53 และมีสัดส่วนความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปน้อยที่สุด ที่ร้อยละ 33.22 โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ในปี 2566 หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า จาก 610,409 คน เป็น 642,093 คน และจาก 11,152 คน เป็น 18,912 คน ตามลำดับ ในขณะที่บุคลากร/เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ลดลงจาก 5,966 เป็น 3,674 คน สะท้อนให้เห็นว่าสัดส่วนบุคลากร/เจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ลดลงจากปีก่อน
- ผลสำรวจความเพียงพอของจำนวนบุคลากรต่อการดำเนินงานด้านดิจิทัล พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 73.29 มีบุคลากรไม่เพียงพอ โดยสาเหตุหลักที่ทำให้หน่วยงานมีบุคลากรไม่เพียงพอ คือ ขาดบุคลากร ร้อยละ 45.33 รองลงมา มีการปรับกระบวนการงานไปสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น ร้อยละ 34.11 และ มีภาระงานส่วนอื่นมาก ร้อยละ 6.07 ตามลำดับ แต่จากการเพิ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ทำให้หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในสัดส่วนที่ลดลงจากปีก่อนเล็กน้อย จากร้อยละ 74.19 เป็น 73.29
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.22 มีตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) มอบหมายตำแหน่งอื่นร้อยละ 3.77 อยู่ระหว่างการแต่งตั้งร้อยละ 2.40 และไม่มีตำแหน่งดังกล่าวร้อยละ 10.61 โดยในปี 2566 หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการแต่งตั้งตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) มากขึ้นกว่าปีก่อน ทำให้สัดส่วนหน่วยงานที่ยังไม่มีตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม (Department Chief Information Officer : DCIO) ลดน้อยลงเหลือร้อยละ 10.61
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม ร้อยละ 55.94 ยังไม่เคยเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเหตุผลที่ยังไม่เคยเข้าร่วมหลักสูตร คือ เพิ่งเข้ารับตำแหน่ง ร้อยละ 23.29 และติดภารกิจ ร้อยละ 16.44 ดังนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องสนับสนุนให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม ให้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม เกือบทั้งหมด ร้อยละ 93.10 มีการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน โดยร้อยละ 48.97 มีจำนวนโครงการ 5 โครงการ
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการส่งเสริมและให้ความรู้โดยการจัดการฝึกอบรม/การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน/การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงานกับบุคลากรในหน่วยงานในระยะเวลา

1 ปี ที่ผ่านมา โดยมีร้อยละของการส่งเสริมฯ อยู่ในช่วง ร้อยละ 45 ถึง 70 โดยเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มากที่สุดร้อยละ 70.89 รองลงมา คือ การส่งเสริมในด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ร้อยละ 66.10 และเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) น้อยที่สุด ร้อยละ 46.92 นอกจากนี้ ด้านการวัดผลหลังการส่งเสริมความรู้ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือเพียงประมาณ ร้อยละ 50 ถึง 60

- ด้านการวัดผลทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ผ่านทางเว็บไซต์ <https://dg-sa.tpqi.go.th> พบว่า หน่วยงานร้อยละ 83.22 เข้าไปทำแบบประเมินทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 61.63 อย่างไรก็ตาม เมื่อคำนึงถึงจำนวนบุคลากรที่เข้าไปทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan พบว่า หน่วยงานประมาณร้อยละ 60 มีบุคลากรเข้าไปทำแบบประเมิน น้อยกว่าร้อยละ 90 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลหลังจากถ่วงน้ำหนักโดยสัดส่วนคนทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan มีค่าอยู่ในระดับต่ำ คือ มีหน่วยงานร้อยละ 34.98 ได้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำกว่า 10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 31.87 คะแนน

5.2 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของจังหวัดประจำปี 2566



รูป 5:2 ภาพรวมระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล PCIO

จากกราฟ พบว่า จังหวัดในภาพรวมมีความพร้อมฯ ใน ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 2.63 ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 72.37 และระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 25.00 โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับ 4 (Managed) และระดับ 5 (Optimizing)

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดพบว่า จังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของจังหวัด ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น อยู่ที่ร้อยละ 80.27 และจังหวัดส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 42.11 รองลงมาคือระดับที่ 3 (Defined) ร้อยละ 38.16 และระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 19.73

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.95 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 42.11 รองลงมาคือระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 34.21 ระดับ 1 (Initial) และระดับ 4 (Managed) มีคะแนนเท่ากันที่ร้อยละ 11.84

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 34.21 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 59.21 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 34.21 และระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 6.58

อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 23.69 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 28.94 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 17.11 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 6.58

อันดับ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 15.79 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 71.05 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 14.47 ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 13.16 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 1.32

อันดับ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 14.48 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 46.05 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 39.47 ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 10.53 และระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 3.95

อันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 2.63 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 57.90 รองลงมาคือ ระดับที่ 2 (Developing) ร้อยละ 39.47 ระดับที่ 3 (Defined) ร้อยละ 2.63

บทวิเคราะห์จังหวัด

จังหวัดส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 3 (Defined) จึงสะท้อนให้เห็นว่าจังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าอย่างเห็นได้ชัด โดยจังหวัดมีคะแนนด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มากที่สุด เนื่องจากมีการนำคะแนนของหน่วยงานระดับกรมต้นสังกัดมาใช้ให้คะแนนของจังหวัดบางส่วน โดยเฉพาะส่วนที่ในบริบทของจังหวัดไม่จำเป็นต้องดำเนินการ (ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การอัปเดตข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล (Data cleansing) การจัดทำ Data Warehouse หรือ การจัดทำ Data Lake การดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data masking) และการนำข้อมูล (ภายในและภายนอกองค์กร) ไปใช้ประโยชน์) แตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีความโดดเด่นในด้านแนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจของจังหวัด มีรายละเอียดรายตัวชี้วัดที่น่าสนใจ โดยเรียงตามความโดดเด่นของตัวชี้วัดที่มีสัดส่วนระดับความพร้อมตั้งแต่ ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป จากมากไปน้อย ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 2 ด้านกระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) เป็นด้านที่จังหวัดมีความโดดเด่นมากที่สุด เนื่องจาก เป็นตัวชี้วัดที่จังหวัดมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป

มากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น ที่ร้อยละ 80.27 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในระดับที่ 4 (Managed) มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 42.11 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- จากการสำรวจในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่า จังหวัดมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ร้อยละ 73.68 โดยมีจังหวัดที่มีการดำเนินการครบทั้งหมด 6 การดำเนินการ³ ครบทั้ง 3 ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล และด้านการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล) เพียง ร้อยละ 8.93 จากจังหวัดที่มีการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ทั้งนี้ จังหวัดมีการเผยแพร่บัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ให้หน่วยงานอื่นรับทราบ หรือ เผยแพร่ต่อสาธารณะ มากที่สุด ที่ร้อยละ 92.86, 35.71, 44.64 สำหรับการให้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ แต่มีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูล ได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้ น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 60.71, 17.86, 21.43 สำหรับการให้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ
- ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่นอกเหนือจากที่กรมต้นสังกัดดำเนินการ พบว่า จังหวัดมีช่องทางเว็บไซต์หน่วยงานร้อยละ 92.11 รองลงมา คือ ช่องทางบัญชีข้อมูล (Agency Data Catalog) ร้อยละ 81.58 มีช่องทาง data.go.th ร้อยละ 48.68 และรูปแบบไฟล์ของชุดข้อมูลเปิดบนแหล่งข้อมูล กรณีที่จังหวัดมีการจัดทำและเปิดเผยชุดข้อมูลเปิด พบว่า มีรูปแบบ 1 ดาว คือ PDF / DOC / TXT / TIFF / JPEG มากที่สุด ร้อยละ 88.16 รองลงมา คือ รูปแบบ 2 ดาว คือ XLS ร้อยละ 78.95 และมีรูปแบบ 3 ดาว คือ CSV / ODS / XML / JSON / KML / SHP / KMZ ร้อยละ 71.05
- จังหวัดมีการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของจังหวัด นอกเหนือจากที่กรมต้นสังกัดดำเนินการ ร้อยละ 42.11 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 57.89
- จังหวัดมีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการเพียง ร้อยละ 26.32

ตัวชี้วัดที่ 4 ด้านบริการภาครัฐ (Public Services) เป็นด้านที่จังหวัดมีส่วนร่วมมา ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 53.95 โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ พบว่าจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียด ดังนี้

³ การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) 6 ด้าน ได้แก่

1. การกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงาน
2. การกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล
3. การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและการทำลาย
4. การกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล
5. การกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้
6. การมีบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

- ทางด้านความสามารถในการให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาที่ออกโดยราชการสำหรับทุกบริการ ในทุก ๆ จุดบริการทั่วประเทศ นั้น จังหวัดสามารถให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชน โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 47.37 ให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้าน โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.74 และให้บริการโดยไม่เรียกสำเนาเอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยราชการ โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 22.73
- บริการหลักของจังหวัด มีการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบางที่นอกเหนือจากกรณีต้นสังกัดจัดทำให้ ร้อยละ 44.74 โดยมีการใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบางมากที่สุด ร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ มีมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 44.12 และจังหวัดมีการให้ข้อมูล หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการที่กลุ่มเปราะบางสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านรูปแบบ E-Participation และหน่วยงานภาครัฐจะนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการออกแบบนโยบาย ร้อยละ 35.29 ในขณะที่จังหวัดมีมาตรการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital Literacy) สำหรับกลุ่มเปราะบางและมีมาตรการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation) สำหรับกลุ่มเปราะบาง น้อยที่สุด เท่ากันที่ร้อยละ 29.41 ดังนั้นการดำเนินการสำหรับกลุ่มเปราะบางนี้ยังเป็นการดำเนินการที่จังหวัดควรมีการส่งเสริมมากขึ้น
- จังหวัด ร้อยละ 44.74 บริการหลักมีการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยมีการใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบางมากที่สุด ร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ มีมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ที่ร้อยละ 44.12 และมีมาตรการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation) สำหรับกลุ่มเปราะบาง ร้อยละ 35.29 แต่จังหวัดมีมาตรการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital Literacy) สำหรับกลุ่มเปราะบาง น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 29.41
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (e-participation) พบว่า มีการดำเนินการด้าน e-Information ร้อยละ 86.84 ด้าน e-Consultation ร้อยละ 84.21 และด้าน e-Decision-making น้อยที่สุด ร้อยละ 39.47 และช่องทางที่จังหวัดใช้ในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นช่องทาง Website รองลงมาคือ Social media และ E-mail ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า
- ผลสำรวจคะแนน Usability พบว่าจังหวัด มีคะแนนการออกแบบเนื้อหา (Content Design) ได้คะแนนร้อยละ 98.52 อันดับสองคือ การแสดงเนื้อหา (Content Presentation) ได้คะแนนร้อยละ 80.26 และมีคะแนนภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ 76.69 น้อยกว่าคะแนนภาพรวมเฉลี่ยของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเพียงเล็กน้อย
- ผลสำรวจด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Usability) จังหวัดมีคะแนนภาพรวมเฉลี่ย ที่ร้อยละ 76.69 โดยมีคะแนนในการออกแบบเนื้อหา (Content Design) มากที่สุด ร้อยละ 98.52 อันดับสอง คือ การแสดงเนื้อหา (Content Presentation) ร้อยละ 80.26 และมีคะแนนด้านแนวคิดการออกแบบ และกลยุทธ์การออกแบบเว็บไซต์ (High-Level Design Decisions and Design Strategy) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 57.89

ตัวชี้วัดที่ 5 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยมีสัดส่วนจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ 2 (Developing) และระดับที่ 3 (Defined) ที่ร้อยละ 59.21 และ 34.21 และมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 34.21 ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียด ดังนี้

- จังหวัดมีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับระบบบริการจัดการ งานสารบรรณ หรือมีอีเมลตามที่ระเบียบงานสารบรรณฉบับใหม่กำหนด มากที่สุด ร้อยละ 88.16 รองลงมา คืองานติดต่อสื่อสารร้อยละ 71.05 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานด้านการจัดประชุมเท่ากันที่ ร้อยละ 69.74 ทั้งนี้ จังหวัดมีระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับงานตรวจสอบ น้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 22.37
- รูปแบบการส่งเอกสารของจังหวัด เพื่อติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆอย่างเป็นทางการ พบว่า มีการส่งรูปแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวร้อยละ 50.00 และมีการส่งทั้งรูปแบบเอกสารส่งทางไปรษณีย์/โทรสาร/พนักงานส่งเอกสารและรูปแบบดิจิทัลร้อยละ 50.00 เมื่อสำรวจรูปแบบการส่งเอกสารที่เป็นดิจิทัลของจังหวัด พบว่า เป็นรูปแบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 88.16 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ร้อยละ 92.11 โดยแบ่งออกเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 98.57 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสพร. ร้อยละ 17.14 และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการอื่น ร้อยละ 8.57 และเมื่อสำรวจรูปแบบการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด พบว่าเป็นการส่งผ่าน E-mail ร้อยละ 74.29 และเป็นการส่งผ่านระบบ e-CMS ร้อยละ 47.14
- จังหวัด ร้อยละ 48.68 มีกระบวนการรองรับนโยบายการทำงานภายนอกสำนักงานหรือ การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere) โดยจังหวัด มีการรายงานตัวเริ่มทำงาน และเลิกงาน (Check-in/Check-out) และมีการอัปเดตสถานะความคืบหน้าของงานในระหว่างวัน (Check-up) เท่ากันที่ร้อยละ 75.68 ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ที่มีกระบวนการรองรับนโยบายการทำงานภายนอกสำนักงานหรือการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere) อยู่ที่ร้อยละ 83.22 จะเห็นได้ว่า จังหวัดยังคงต้องมีการพัฒนากระบวนการดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น
- ด้านโปรแกรมหรือแพลตฟอร์มที่จังหวัดใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในและภายนอกองค์กร พบว่า มีการใช้ โปรแกรมการประชุมมากที่สุด ร้อยละ 97.37 โดยใช้ในการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) มากที่สุด ร้อยละ 97.30 รองลงมา คือ Google Workspace ร้อยละ 93.42 โดยมีการแชร์เอกสารดิจิทัล (File sharing) มากที่สุด ร้อยละ 95.77

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) เป็นตัวชี้วัดที่จังหวัดมีคะแนนอยู่ในระดับ 2 (Developing) มากที่สุด ร้อยละ 47.37 และมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 23.69 เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดด้านอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- จังหวัดมีการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ร้อยละ 57.89 อยู่ระหว่างการจัดทำ ร้อยละ 30.26 และไม่มีการจัดทำ ร้อยละ 11.85 โดยจัดทำประเด็นเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขอมากที่สุด ร้อยละ 70.45 รองลงมา คือ จัดทำข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล พร้อมส่งเสริมการเชื่อมโยง

แลกเปลี่ยนข้อมูล เปิดเผยข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงนโยบาย ร้อยละ 56.82 ในขณะที่ การทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบ มาตรการที่เอื้อต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นประเด็นที่มีการดำเนินการน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 13.64

- จังหวัดเพียง ร้อยละ 11.84 มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นอกเหนือจากกฎระเบียบหรือข้อบังคับจากกรมต้นสังกัด อยู่ระหว่างดำเนินการร้อยละ 34.21 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 53.95
- ด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่า จังหวัดมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ร้อยละ 73.68 ยังไม่มีแผนและรายชื่อชุดข้อมูลที่คาดว่าจะทำธรรมาภิบาลข้อมูล ร้อยละ 22.37 และมีรายชื่อชุดข้อมูลและแผนการดำเนินงานแล้ว แต่ยังไม่มีการดำเนินงานร้อยละ 3.95

ตัวชี้วัดที่ 3 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) จังหวัดส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) ร้อยละ 71.05 รองลงมาคือ ระดับ 3 (Defined) ร้อยละ 14.47 โดยมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 15.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจจะพบว่าจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- จากการสำรวจจังหวัดพบว่า จังหวัด 75 จังหวัดจากทั้งหมด 76 จังหวัด หรือร้อยละ 98.68 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee : PCIO Committee) แล้ว และในจำนวนนั้น มี PCIO Committee เพียงร้อยละ 17.33 ที่มีการจัดประชุมเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาดิจิทัล นอกจากนี้ PCIO Committee เพียงร้อยละ 38.67 มีการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.17) มีจำนวนโครงการ/แผนงาน/นโยบายด้านดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จ 1 โครงการ
- จังหวัดมีการส่งเสริมและให้ความรู้โดยการจัดการฝึกอบรม/การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน/การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงานให้กับบุคลากร ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา โดยมีร้อยละของการส่งเสริมฯ อยู่ในช่วง ร้อยละ 30 ถึง 80 โดยเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มากที่สุด ร้อยละ 77.63 รองลงมา คือ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ร้อยละ 52.63 และเป็น การส่งเสริมความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) น้อยที่สุด ร้อยละ 32.89 นอกจากนี้ ด้านการวัดผลหลังการส่งเสริมความรู้ของจังหวัดในด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือประมาณ ร้อยละ 60 ถึง 70 ซึ่งมากกว่าการวัดผลหลังการส่งเสริมความรู้ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

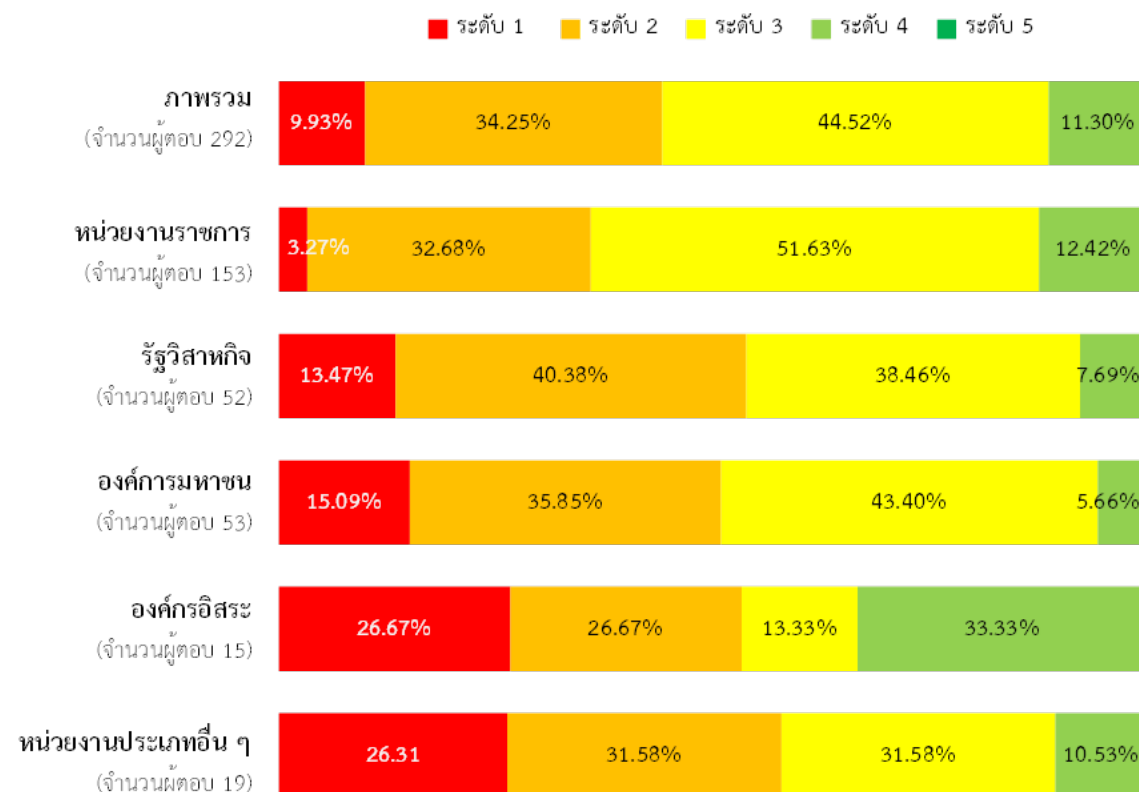
ตัวชี้วัดที่ 7 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่จังหวัดมีคะแนนอยู่ในระดับความพร้อมฯ อยู่ที่ระดับ 2 (Developing) มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 46.05 รองลงมาคือ ระดับ 1 (Initial) ร้อยละ 39.47 และมีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ที่ร้อยละ 14.48 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าจังหวัดส่วนมากยังไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และยังไม่มีการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่อย่างเหมาะสม กล่าวคือ จังหวัดมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีน้อยมาก

- จังหวัดมีการจัดทำแผนที่มีเนื้อหาหรือมาตรการรองรับการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ และผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคมจากเทคโนโลยี ร้อยละ 26.32 อยู่ระหว่างดำเนินการ 23.68 และไม่มีดำเนินการจัดทำแผน ร้อยละ 50.00 โดยเมื่อพิจารณารายสาเหตุที่ส่งผลให้หน่วยงานยังไม่มีดำเนินการจัดทำแผนฯ พบว่าจังหวัดส่วนใหญ่ ไม่มีการดำเนินการเพราะไม่เกี่ยวข้องร้อยละ 73.69 เกี่ยวข้องแต่ไม่ดำเนินการ ร้อยละ 7.89 และมีเหตุผลอื่น ๆ ร้อยละ 18.42
- จังหวัดมีการใช้โปรแกรมโดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ในลักษณะของการแสดงภาพข้อมูลปริมาณมาก (Data Visualization) หรือ จำลองสถานการณ์ เพื่อบริหารจัดการการตัดสินใจ (Decision Intelligence) มากที่สุด ร้อยละ 35.53 รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ร้อยละ 21.25 และเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะงาน เป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจเฉพาะ ตามแต่วัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ร้อยละ 19.74 และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 6.58 นอกจากนี้ จังหวัดร้อยละ 9.21 มีการนำเทคโนโลยีอื่น ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงาน โดยนำมาปรับใช้แล้วร้อยละ 55.56 และกำลังศึกษา ร้อยละ 44.44

ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) เป็นตัวชี้วัดที่จังหวัดทำได้โดดเด่นค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น และเป็นด้านที่จังหวัดควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก มีหน่วยงานที่อยู่ในระดับ 1 (Initial) สูงถึงร้อยละ 57.90 และมีสัดส่วนความพร้อมตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปน้อยที่สุด ที่ร้อยละ 2.63 นอกจากนี้ พบว่าจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- จังหวัดร้อยละ 65.79 มีการใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานกลางภาครัฐมาปรับใช้ในจังหวัด โดยมีการใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) หรือ เครือข่ายอินทราเน็ตภาครัฐที่เชื่อมต่อทุกหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (DG Link) มากที่สุด ร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service: GDCC) ร้อยละ 54.00 และระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (Work D Platform) ร้อยละ 38.00
- จังหวัดมีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ร้อยละ 5.26 โดยมีการดำเนินการตาม มาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มากที่สุด ร้อยละ 75.00 สอดคล้องกับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ที่หน่วยงานมีการดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวมากที่สุดเช่นกัน อยู่ที่ร้อยละ 78.40

5.3 ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2566 โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน



รูป 5:3 ระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามประเภทหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า

หน่วยงานราชการ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 64.05 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 12.42

รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 46.15 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 7.69

องค์การมหาชน มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 49.06 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 5.66

องค์กรอิสระ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 46.66 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 33.33

หน่วยงานประเภทอื่น ๆ หน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในประเภทของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์กรอิสระ เช่น กองทุน หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไป ร้อยละ 42.11 และมีความพร้อมฯ ในระดับ 4 (Managed) ร้อยละ 10.53

บทวิเคราะห์หน่วยงานระดับกรมจำแนกตามประเภท

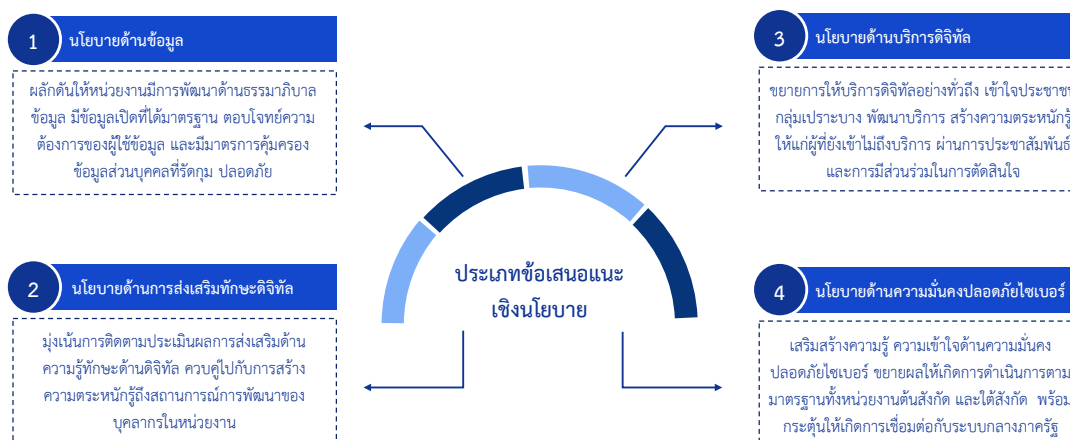
เมื่อพิจารณาการกระจายตัวของระดับความพร้อมฯ ตามประเภทหน่วยงานพบว่า หน่วยงานราชการ มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 64.05 ตามด้วย องค์การมหาชน องค์การอิสระ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานประเภทอื่น ๆ คือ หน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในประเภทของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การอิสระ เช่น กองทุน หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 3 (Defined) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 49.06 ร้อยละ 46.66 ร้อยละ 46.15 และร้อยละ 42.11 ตามลำดับ ซึ่งโดยรวมสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานราชการมีแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานตนเองตามกรอบการพัฒนาดิจิทัลโดยรวมได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น

หากพิจารณาในระดับตัวชี้วัดนั้นจะพบว่าหน่วยงานราชการ จะมีความโดดเด่นในด้านตัวชี้วัดด้าน นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices) มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การอิสระ รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ควรสนับสนุนและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมสำหรับรัฐบาลดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

6 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือยกระดับหน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ปี 2566 ทั้งในส่วนภาพรวมคะแนนระดับความพร้อมฯ และการวิเคราะห์ค้นหาข้อเท็จจริง (Fact-Finding) ทำให้สามารถออกแบบข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่จะช่วยยกระดับความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1. นโยบายด้านข้อมูล** โดยมีเนื้อหาข้อเสนอแนะเป็นการผลักดันให้หน่วยงานมีการพัฒนาด้านธรรมาภิบาลข้อมูล มีข้อมูลเปิดที่ได้มาตรฐาน ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล และมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม ปลอดภัย
- 2. นโยบายด้านการส่งเสริมทักษะดิจิทัล** โดยมีเนื้อหาข้อเสนอแนะเป็นการมุ่งเน้นการติดตามประเมินผลการส่งเสริมด้านความรู้ทักษะด้านดิจิทัล ควบคู่ไปกับการสร้างความตระหนักรู้ถึงสถานการณ์การพัฒนาของบุคลากรในหน่วยงาน
- 3. นโยบายด้านบริการดิจิทัล** โดยมีเนื้อหาข้อเสนอแนะเป็นการขยายการให้บริการดิจิทัลอย่างทั่วถึง เข้าใจประชาชนกลุ่มเปราะบาง พัฒนาบริการ สร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการ ผ่านการประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 4. นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์** โดยมีเนื้อหาข้อเสนอแนะเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ขยายผลให้เกิดการดำเนินการตามมาตรฐานทั้งหน่วยงานต้นสังกัด และได้สังกัด พร้อมกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมต่อกับระบบกลางภาครัฐ



ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดรวมไปถึงหลักการและเหตุผลของการได้มาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ทั้ง 4 ข้อ สามารถจำแนกข้อเสนอแนะในแต่ละข้อในรายละเอียดได้ดังนี้

1. นโยบายด้านข้อมูล

สถานะจากผลการสำรวจ

ด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

- จากการสำรวจในด้านการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ร้อยละ 68.83 โดยมีหน่วยงานที่มีการ

ดำเนินการครบทั้งหมด 6 การดำเนินการ⁴ ครบทั้ง 3 ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (ด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล และด้านการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล) เพียง ร้อยละ 29.85 จากหน่วยงานที่มีการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานมีการกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงานมากที่สุด ที่ร้อยละ 71.64, 56.22, 55.22 สำหรับการให้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ แต่มีการกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/disclose, inspect, terminate) น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 60.20, 46.27, 49.75 สำหรับการให้ประโยชน์ด้านการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูล ตามลำดับ

ด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data)

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการด้าน Open Data มากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ 1. รายชื่อชุดข้อมูลที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ต่อบริษัทพัฒนาประเทศหรือบริการประชาชน 2. คำอธิบายชุดข้อมูล (Metadata) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ สพร. กำหนด (14 รายการ) 3. คำอธิบายทรัพยากรข้อมูลของชุดข้อมูลเปิดทั้งหมด และ 4. ระบบบัญชีข้อมูลหน่วยงาน ร้อยละ 73.29 เท่ากัน และมีการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อบริษัทพัฒนาประเทศตามประเด็นขอบเขตการนำข้อมูลไปใช้ น้อยที่สุด ร้อยละ 53.77
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานเพียง ร้อยละ 28.42 และไม่มีการดำเนินการร้อยละ 71.58 โดยสาเหตุหลักที่ไม่มีการดำเนินการ คือ มีการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อคัดเลือกชุดข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน ร้อยละ 44.98 ทั้งนี้ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีประโยชน์และต่อบริษัทพัฒนาประเทศความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลก่อนการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการเพียง ร้อยละ 32.53 จึงเป็นประเด็นที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าควรที่จะส่งเสริมให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่ได้รับการเปิดเผยผ่านศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้พัฒนานวัตกรรมและบริการมากยิ่งขึ้น

⁴ การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) 6 ด้าน ได้แก่

1. การกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละส่วนงาน
2. การกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล
3. การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและการทำลาย
4. การกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล
5. การกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้
6. การมีบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.62 มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรให้มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท โดยหากเรียงตามความสำคัญของการฝึกอบรม ตาม Maturity Model คือ 1) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคล มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.00 2) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 46.40 และ 3) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกส่วนงาน มีหน่วยงานฝึกอบรมแล้ว ร้อยละ 76.80 ทั้งนี้ หน่วยงานควรตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่ให้บริการประชาชน หรือ รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ให้มีการฝึกอบรมในส่วนนี้มากขึ้น
- ด้านการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประเด็นที่หน่วยงานมีการดำเนินการมากที่สุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามมาตรา 23 และมาตรา 25 ร้อยละ 70.93 รองลงมา คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับฐานกฎหมายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 24, 26, 27 ร้อยละ 64.93 และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรา 37(1) ร้อยละ 64.73 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการด้านการจัดให้มีระบบตรวจสอบเพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา ตามมาตรา 37(3) และด้านการจัดทำบันทึกการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรา 39 น้อยที่สุดที่ร้อยละ 42.91 และ 44.67 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1. เร่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล (Data Governance) โดยมุ่งเน้นการกำหนดบทบาทในองค์กรตามวงจรชีวิตข้อมูล และกำหนดมาตรการหรือกระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูล อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการใช้ประโยชน์ของข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน มาวิเคราะห์ต่อยอดได้
- 1.2. เร่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลโดยปริยาย (Open by default) โดยกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นภารกิจ รวมอยู่ในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) ของทุกหน่วยงาน และต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกำหนด พร้อมทั้งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสำรวจความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลตอบโจทย์และเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.3. ส่งเสริมมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ โดย สคส. จัดอบรมให้ความรู้เชิงลึกสำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลส่วนบุคคล และบุคลากรที่ให้บริการประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PDPA ที่ถูกต้อง ไม่ถูกนำไปใช้เป็นมาตรการที่ทำให้เกิดอุปสรรคกับการดำเนินการด้านข้อมูลอื่น อาทิ การดำเนินการด้านข้อมูลเปิด (Open Data) อีกทั้งเป็นการช่วย

สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการและเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ ควรมีการผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีระบบตรวจสอบ เพื่อลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา ตามมาตรา 37(3)

2. นโยบายด้านการส่งเสริมทักษะดิจิทัล

สถานะจากผลการสำรวจ

ด้านการส่งเสริม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร (Training and Development)

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการส่งเสริมและให้ความรู้โดยการจัดการฝึกอบรม/การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน/การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงานกับบุคลากรในหน่วยงานในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา โดยมีร้อยละของการส่งเสริมฯ อยู่ในช่วง ร้อยละ 45 ถึง 70 โดยเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มากที่สุดร้อยละ 70.89 รองลงมา คือ การส่งเสริมในด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ร้อยละ 66.10 และเป็นการส่งเสริมในด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) น้อยที่สุด ร้อยละ 46.92 นอกจากนี้ ด้านการวัดผลหลังการส่งเสริมความรู้ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือเพียงประมาณ ร้อยละ 50 ถึง 60

ด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (IT Competency)

- ด้านการวัดผลทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ผ่านทางเว็บไซต์ <https://dg-sa.tpqi.go.th> พบว่า หน่วยงานร้อยละ 83.22 เข้าไปทำแบบประเมินทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 61.63 อย่างไรก็ตาม เมื่อคำนึงถึงจำนวนบุคลากรที่เข้าไปทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan พบว่า หน่วยงานประมาณร้อยละ 60 มีบุคลากรเข้าไปทำแบบประเมิน น้อยกว่าร้อยละ 90 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลหลังจากถ่วงน้ำหนักโดยสัดส่วนคนทำแบบประเมินต่อจำนวนตัวอย่างตามสูตร Krejcie and Morgan มีค่าอยู่ในระดับต่ำ คือ มีหน่วยงานร้อยละ 34.98 ได้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักต่ำกว่า 10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 31.87 คะแนน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 2.1. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ โดยสำนักงาน ก.พ. สดช. สคช. และ สพร. ร่วมกันพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรม on the job training เป็นต้น พร้อมออกแบบการติดตามประเมินผลที่น่าเชื่อถือ เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลรายบุคคล เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาหลักสูตร และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร
- 2.2. ส่งเสริมการประเมินทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน โดยสำนักงาน ก.พ. และ สคช. เร่งพัฒนาระบบประเมินความพร้อมและทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ที่สามารถจำแนกระดับ

ทักษะตั้งแต่ระดับสูง (Advanced) ระดับกลาง (Intermediate) และระดับขั้นต้น (Primary) เพื่อให้เข้าใจถึงระดับทักษะและช่องว่างในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลได้อย่างแท้จริง พร้อมทั้งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานภาครัฐ กำหนดให้บุคลากรภายในหน่วยงานทั้งหมดเข้าประเมินความพร้อมและทักษะด้านดิจิทัล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลภายในองค์กร

2.3. สร้างความตระหนักรู้ และแรงจูงใจให้กับบุคลากรภาครัฐในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ผ่านการกำหนดให้ทักษะด้านดิจิทัล เป็นหนึ่งในสมรรถนะของทุกตำแหน่ง (Common Competency) ของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งรวมถึงข้าราชการทุกฝ่าย เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านดังกล่าว

3. ด้านบริการดิจิทัล

สถานะจากผลการสำรวจ

ด้านการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มกลาง

- การเชื่อมต่อผ่านแพลตฟอร์มของหน่วยงานอื่นเพื่อเปิดให้บริการภาคประชาชน ภาคธุรกิจ หรือภาครัฐ พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการเชื่อมต่อร้อยละ 60.27 โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่น มากที่สุด ที่ร้อยละ 66.68 แต่มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางเป็นจำนวนน้อย กล่าวคือ ระบบพอร์ทัลเพื่อประชาชน (Citizen Portal) เป็นแพลตฟอร์มกลางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้มากที่สุด ร้อยละ 39.77 รองลงมา คือ ระบบรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (ThaiID) ร้อยละ 25.57

ด้านการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเพียงครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 56.16 บริการหลักมีการออกแบบในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยมีบริการดิจิทัลที่ออกแบบมาสำหรับให้บริการกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะมากที่สุด ร้อยละ 78.05 รองลงมา คือ การใช้ประโยชน์โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มเปราะบาง ที่ร้อยละ 42.07 และหน่วยงานมีมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการหลักของหน่วยงานได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 28.05 แต่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ามีการให้ข้อมูล หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการที่กลุ่มเปราะบางสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านรูปแบบ E-Participation และหน่วยงานภาครัฐจะนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการออกแบบนโยบาย น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 18.29 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเหตุผลที่ไม่มีการดำเนินการ พบว่า เหตุผลคือไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจมากที่สุด ที่ร้อยละ 24.22 นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานกลุ่มหนึ่ง (ร้อยละ 16.41) ระบุเหตุผล คือ กลุ่มเป้าหมายของบริการไม่มีกลุ่มเปราะบาง ซึ่งผลสำรวจอาจสะท้อนถึงการที่หน่วยงานภาครัฐไม่เข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มเปราะบาง หรือยังไม่มีความตระหนักรู้ว่าบริการของตนสามารถพัฒนาให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงได้

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (E-participation)

- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (e-participation) พบว่า มีการดำเนินการด้าน e-Information ร้อยละ 90.75 ด้าน e-Consultation ร้อยละ 86.99 และด้าน e-Decision-making น้อยที่สุด ร้อย

ละ 39.73 และช่องทางที่หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าใช้ในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นช่องทาง Website รองลงมาคือ Social media และ E-mail ตามลำดับ

- ด้านการให้ข้อมูล (e-Information) หน่วยงานมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ร้อยละ 98.49 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 96.60 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีช่องทางให้กลุ่มเปราะบางสามารถร้องขอข้อมูลที่ต้องการ/จำเป็นจากหน่วยงาน น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 66.42
- ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 96.06 รองลงมา คือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการรายงานการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าพนักงานหรือหน่วยงานร้อยละ 94.09 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบคำแนะนำแต่ละรายการ น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 37.40
- ด้านการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) หน่วยงานมีการให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานมากที่สุด ร้อยละ 91.38 รองลงมา คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและบริการที่เกี่ยวข้องกับการปรับแก้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานร้อยละ 85.34 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีการดำเนินการให้ภาคเอกชน/ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความร่วมมือระหว่างองค์กร น้อยที่สุด ที่ร้อยละ 62.93

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

- โดยการพิจารณาจากผลสำรวจด้านปริมาณธุรกรรม (Transaction) ของบริการหลักของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า พบว่า จำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดในปีปัจจุบันเทียบกับปีก่อนหน้าเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 9.25 โดยมีจำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดลดลง ร้อยละ 5.81 และมีจำนวนหน่วยงานที่มีปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดไม่เปลี่ยนแปลง ร้อยละ 38.36 และมีหน่วยงานที่ไม่ทราบจำนวนปริมาณธุรกรรม ร้อยละ 46.58 นอกจากนี้ หน่วยงานที่มีสัดส่วนปริมาณธุรกรรมดิจิทัลต่อปริมาณธุรกรรมทั้งหมดที่เป็นร้อยละ 100 แล้ว มีเพียง ร้อยละ 28.42

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 3.1. ยกระดับการให้บริการดิจิทัลผ่านการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มกลาง ผ่านการบังคับใช้มาตรการที่ให้ทุกหน่วยงานภาครัฐที่มีบริการต้องเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลาง เพื่อให้เป็นหนึ่งในช่องทางการให้บริการ ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการเชื่อมต่อแล้วเสร็จที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการให้สามารถรับบริการผ่านแพลตฟอร์มเดียว ประกอบกับประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภาครัฐขึ้นทะเบียนแพลตฟอร์มกลาง

กับ สพร. เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐอื่นทราบถึงแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อได้ และช่วยลดความซ้ำซ้อนของแพลตฟอร์ม

3.2. พัฒนาการให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนอย่างครอบคลุม ผ่านการส่งเสริมให้มีการออกแบบบริการดิจิทัลที่ครอบคลุมประชากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ด้วยแนวคิด Inclusion by Design ที่มีการออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ หรือแก้ไขข้อจำกัดของกลุ่มประชากรที่มีแนวโน้มจะเข้าไม่ถึงบริการดิจิทัล อาทิ ประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยมีเครื่องมือกลางในการเก็บข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเกิดความเข้าใจในความต้องการ และข้อจำกัดในการใช้บริการดิจิทัลของกลุ่มประชากรดังกล่าว

3.3. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e – Decision – Making) ของทุกภาคส่วน โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision-making) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบนโยบายและบริการ รวมถึงกลุ่มเปราะบาง และผลักดันให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มกลาง (e-Participation Platform) ที่เป็นพื้นที่สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้มีกิจกรรมบนแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง อาทิ Crowdsourcing Crowdfunding หรือการริเริ่มโครงการในรูปแบบ Public Private Partnership

3.4. ประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้บริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มขึ้น (Promotion for Digital Service Usage) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและภาคเอกชนทราบถึงบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐอย่างแพร่หลาย โดยหน่วยงานที่มีส่วนในการผลักดันด้านรัฐบาลดิจิทัล อาทิ สพร. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงบริการดิจิทัลของภาครัฐ โดยเฉพาะบริการที่มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลาง

4. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

สถานะจากผลการสำรวจ

- หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ร้อยละ 42.81 โดยมีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 มากที่สุด ร้อยละ 78.40 รองลงมา คือ มาตรฐาน National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework ร้อยละ 24.00 และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าทุกหน่วยงาน ไม่มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 15408 และมาตรฐาน IEC 62443

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1. ยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรฐาน โดยหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ สกมช. ให้การสนับสนุนในด้านความรู้ และเทคโนโลยีให้กับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้มีการขยายผลในการบังคับใช้มาตรการดังกล่าวจากหน่วยงานกรมต้นสังกัดไปสู่หน่วยงานในสังกัด และสนับสนุนให้หน่วยงาน

ภาครัฐมีการใช้โครงสร้างพื้นฐาน/ระบบกลางของภาครัฐมากขึ้น อาทิ ระบบคลาวด์กลางภาครัฐ เพื่อหน่วยงานจะสามารถได้รับประโยชน์จากการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ได้มาตรฐานของระบบกลางภาครัฐ อีกทั้งส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วม (Resource Sharing) ทั้งในด้านเทคโนโลยี บุคลากร และงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด