รายงานผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 (ฉบับย่อ)

โครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร 3

1 บทนำ 16

1 เหตุผลความจำเป็นของการสำรวจ 16

2 วัตถุประสงค์ 17

2 กรอบแนวคิดการสำรวจ 18

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2569 18

2.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) 19

2.1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) 19

2.1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) 20

2.1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) 20

2.1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) 21

2.1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) 22

2.1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) 22

3 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 23

4 ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2569 24

ภาพรวมผลการสำรวจ 24

4.1.1 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2569 และ ปี 2568 24

4.1.2 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ จังหวัด ประจำปี 2569 และ ปี 2568 25

4.1.3 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ที่แยกตามประเภทของหน่วยงาน และเปรียบเทียบระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัด หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จัดทำนโยบาย กำกับดูแล หรือประสานงานเป็นหลัก และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ให้บริการเป็นหลัก ประจำปี 2569 27

5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อประโยชน์ในการยกระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล 32

บทสรุปผู้บริหาร

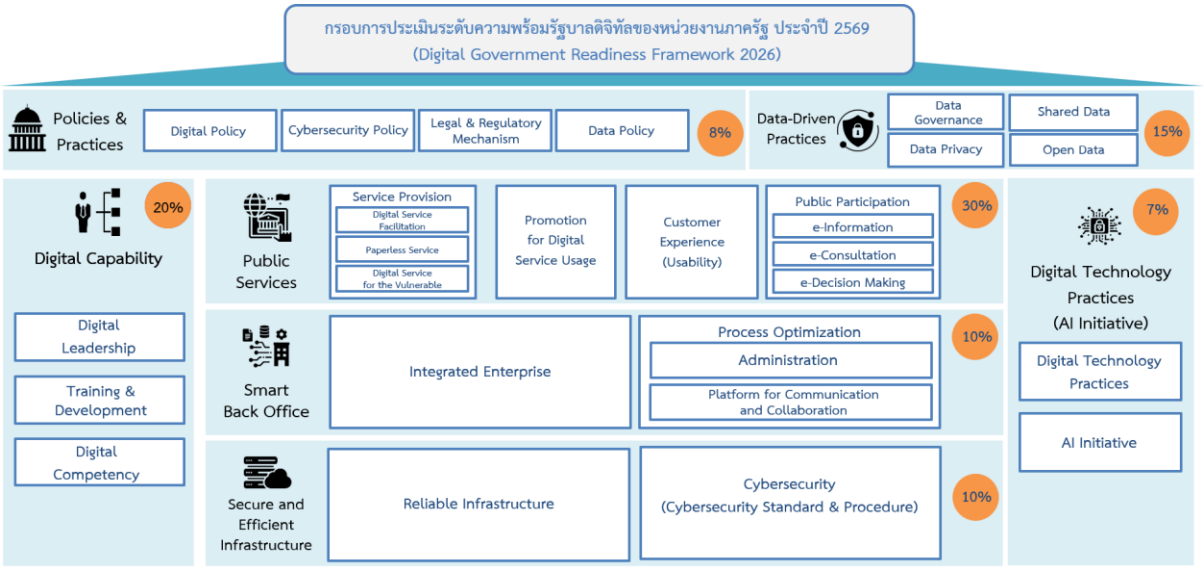
ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดย สพร. เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

การจัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 จะเกี่ยวกับประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถช่วยยกระดับดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ของประเทศไทยให้อยู่ใน 40 อันดับแรก ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) และตามเป้าหมายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย จะเป็นการรวบรวมข้อมูลระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ตามกรอบการสำรวจที่ สพร. ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งแบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของ สพร. จะมีความสอดคล้องกับแนวคิด กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล และของประเทศไทย เช่น E-Government Development Index: EGDI, Waseda-IAC World Digital Government Ranking ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นต้น

สพร. ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 ให้สอดคล้องกับแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model) ทั้ง 7 มิติ ซึ่งสามารถสรุปกรอบการสำรวจ และแบบจำลองระดับความพร้อมฯ ปี 2569 ได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569

	ระดับที่ 1 ระดับขั้นริเริ่ม	ระดับที่ 2 ระดับขั้นต้น	ระดับที่ 3 ระดับขั้นกลาง	ระดับที่ 4 ระดับขั้นสูง	ระดับที่ 5 ระดับขั้นสูงสุด
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 Service	Reactive	Intermediated	Proactive	Embedded	Predictive
Smart Back Office	Basic	Co-ordinated	Digital	Strategic	Transformational
Secure & Efficient Infrastructure	Obsolete	Fundamental	Cross-channel	Integrated	Digitized
Digital Technology Practices	Outdated	Standard	Disruptive-tech	Leading-tech	Future-tech

ภาพที่ 2 แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569

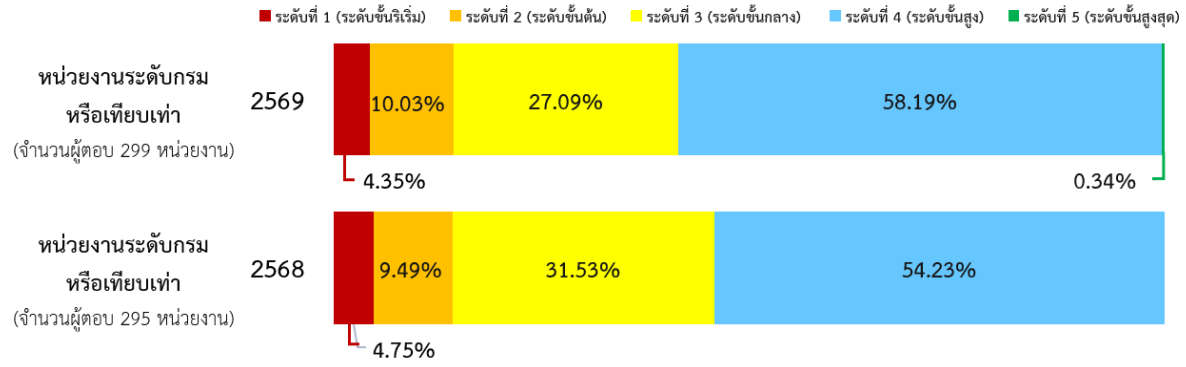
สำหรับกรอบแนวคิดในการสำรวจฯ ปี 2569 จะมีเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักรายตัวชี้วัด เพื่อสะท้อนระดับความพร้อมด้านรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐที่มีแนวคิดสอดคล้องกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล และมีการคำนวณระดับความพร้อมฯ ในภาพรวม รวมถึงรายตัวชี้วัดย่อยของตัวชี้วัดทั้ง 7 มิติ

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2569 ได้ดำเนินการสำรวจหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ รวมทั้งหมด 379 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 375 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 98.94 ประกอบด้วย

1) หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 303 หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 299 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 98.68

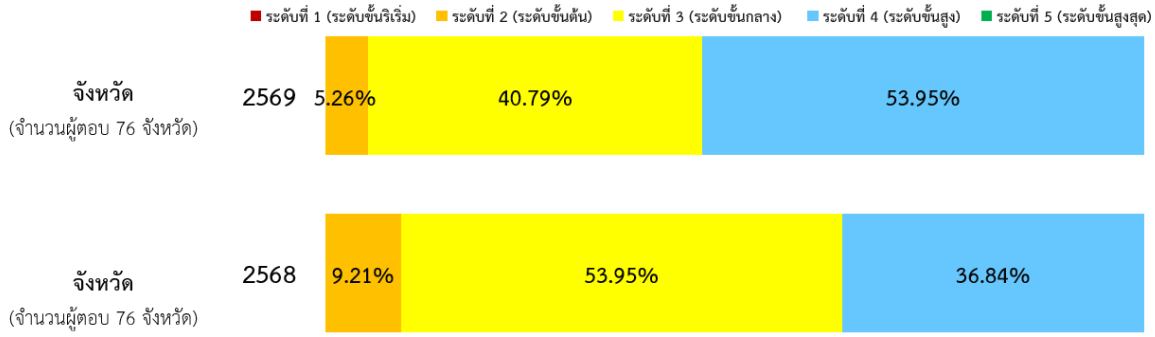
2) จังหวัด โดยสำรวจผ่านคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO) จำนวน 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 76 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 100.00

ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลฯ ประจำปี 2569 และ 2568



ภาพที่ 3 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความรัฐบาลดิจิทัลฯ ประจำปี 2569 และ 2568 ระดับกรมหรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับสูงสุด) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 และมีสัดส่วนในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 54.23 เป็นร้อยละ 58.19 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) ลดลงจากร้อยละ 4.75 เป็นร้อยละ 4.35

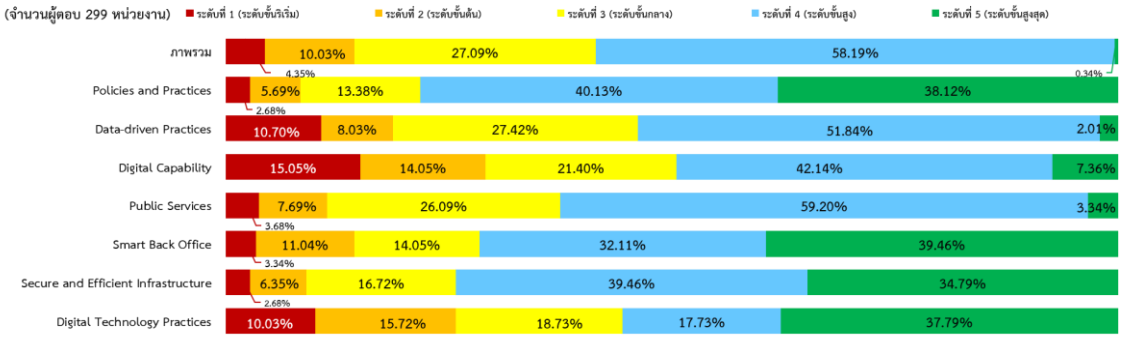


ภาพที่ 4 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความรัฐบาลดิจิทัลฯ ประจำปี 2569 และ 2568 ระดับกรมหรือเทียบเท่า

คณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (PCIO) มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 36.84 เป็นร้อยละ 53.95 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 2 (ระดับขั้นต้น) ลดลงจากร้อยละ 9.21 เป็นร้อยละ 5.26 และมีสัดส่วนในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลดลงจากร้อยละ 53.95 เป็นร้อยละ 40.79 โดยในปี 2569 ไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) และระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)

ภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2569

ภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2569



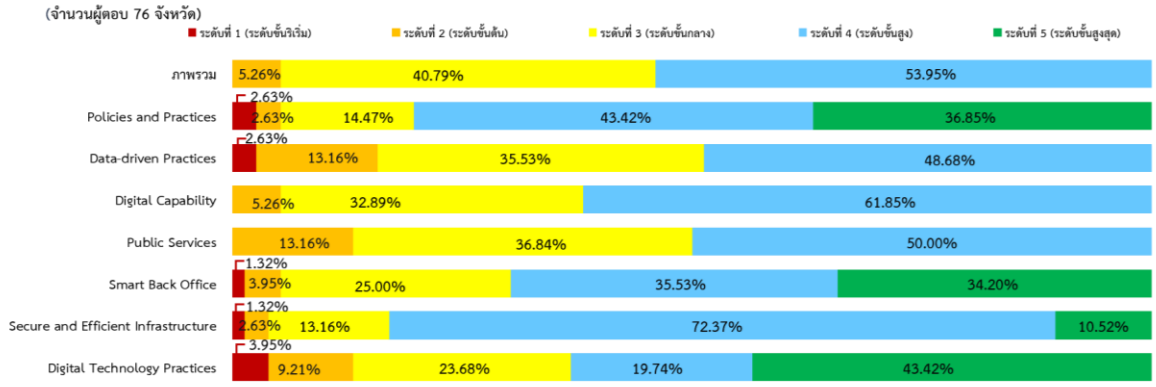
ภาพที่ 5 ภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ปี 2569

ผลการสำรวจฯ ในปี 2569 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจจำนวน 299 หน่วยงาน เมื่อจำแนกความพร้อมฯ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่ มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) มากที่สุด ร้อยละ 58.19 รองลงมา คือ ระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ร้อยละ 27.09 ระดับที่ 2 (ระดับขั้นต้น) ร้อยละ 10.03 ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) ร้อยละ 4.35 และระดับที่ 5 (ระดับสูงสุด) ร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและปฏิบัติ (Policies & Practice) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 78.25 รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) โดยมีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 74.25, 71.57, 62.54, 55.52 และ 53.85 ตามลำดับ และอันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 49.50

ภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด ประจำปี 2569



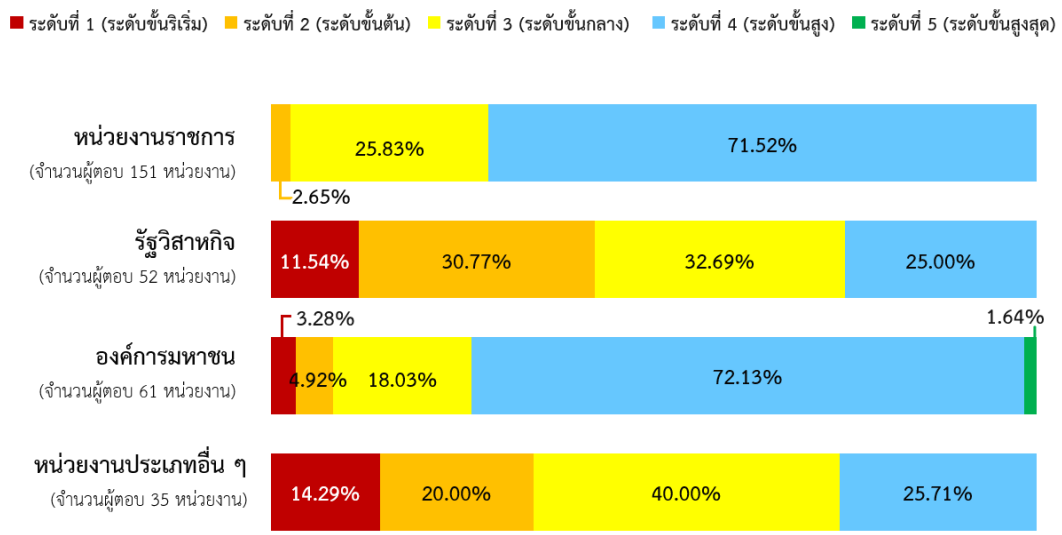
ภาพที่ 6 ภาพรวมผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
คณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด ประจำปี 2569

ผลการสำรวจฯ ในปี 2569 พบว่า จังหวัดตอบแบบสำรวจจำนวน 76 จังหวัด เมื่อจำแนกความพร้อมฯ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) มากที่สุด ร้อยละ 53.95 รองลงมา คือ ระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ร้อยละ 40.79 และระดับที่ 2 (ระดับขั้นต้น) ร้อยละ 5.26 ตามลำดับ โดยไม่มีหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) และระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า จังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของจังหวัด ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 82.89 รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) โดยมีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 80.27, 69.73, 63.16, 61.85 และ 50.00 ตามลำดับ และอันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีจังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 48.68

ภาพรวมระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

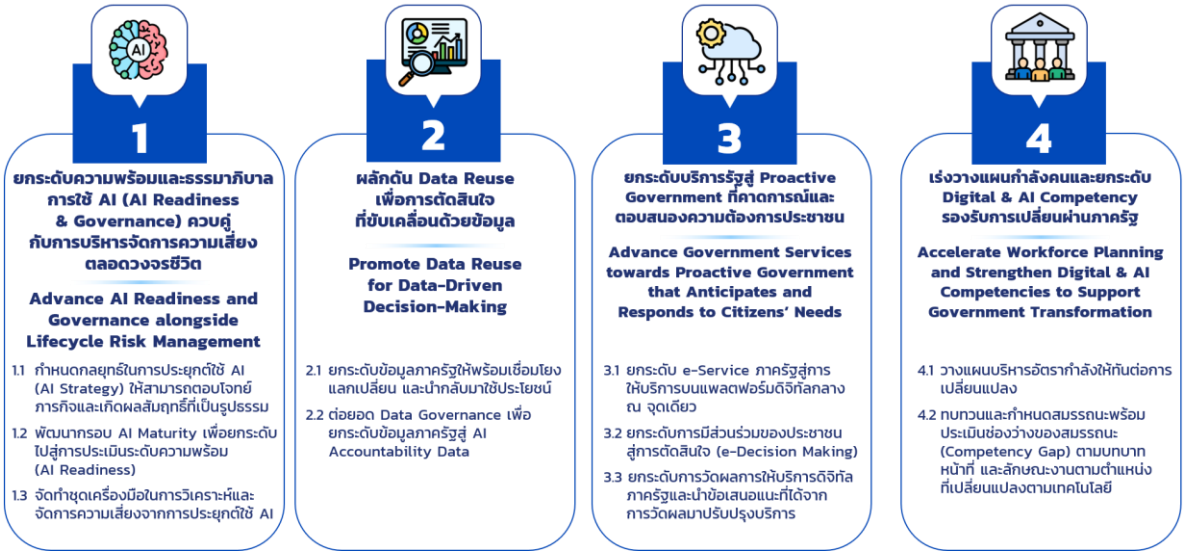


ภาพที่ 7 ภาพรวมระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569 จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า องค์การมหาชนและหน่วยงานราชการมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 73.77 และ 71.52 ตามลำดับ ขณะที่หน่วยงานประเภทอื่น ๆ และรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 25.71 และ 25.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือยกระดับหน่วยงานภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยครั้งนี้ ใช้ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569 เป็นฐานหลักในการวิเคราะห์ระดับความพร้อมและช่องว่างของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าและระดับจังหวัด นอกจากนี้ ยังได้นำกรอบ OECD Digital Government Index (DGI) ตลอดจนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงผลการสำรวจภายในประเทศกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้



1. ยกระดับความพร้อมและธรรมาภิบาลการใช้ AI (AI Readiness & Governance) ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงตลอดวงจรชีวิต (Advance AI Readiness and Governance alongside Lifecycle Risk Management)

จากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีนโยบายในการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานในองค์กรแล้ว โดยหน่วยงานระดับกรมมีนโยบายในการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานในองค์กร จำนวน 232 หน่วยงาน หรือร้อยละ 77.59 และจังหวัด จำนวน 63 จังหวัด หรือร้อยละ 82.89 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) มีหน่วยงานระดับกรมที่มีการกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) จำนวน 154 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 51.51 และในระดับจังหวัด จำนวน 33 จังหวัด หรือคิดเป็นร้อยละ 43.42

นอกจากนี้ แม้หน่วยงานมีกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Strategy) คิดเป็นร้อยละ 50.17 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า และร้อยละ 42.11 ของระดับจังหวัด แต่การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI (AI Risk Management) มีเพียงร้อยละ 35.45 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า และร้อยละ 21.05 ของระดับจังหวัด สะท้อนให้เห็นว่า ยังคงต้องเพิ่มการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI (AI Risk Management) สำหรับการนำ AI ไปใช้จริง จึงเสนอให้

1.1 กำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) ให้สามารถตอบโจทย์ภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม

หน่วยงานควรกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) โดยครอบคลุมการประยุกต์ใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Strategy) การจัดหาเครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัย (Tools & Infrastructure) การเตรียมความพร้อมบุคลากร (People) การบริหารจัดการข้อมูล (Data) การจัดทำแผนปฏิบัติงาน (AI Roadmap) เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็น

รูปธรรม รวมถึงกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยง (AI Risk Management) และการวัดผลลัพธ์จากการใช้งาน (Measurement & Outcome) ตามแนวทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารองค์กร ของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

1.2 พัฒนากรอบ AI Maturity เพื่อยกระดับไปสู่การประเมินระดับความพร้อม (AI Readiness)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ควรร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) พัฒนากรอบ AI Maturity สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการประเมินจาก AI Adoption ไปสู่การประเมินระดับความพร้อม (AI Readiness) และการประยุกต์ใช้ AI อย่างเป็นระบบ ตาม AI Readiness Assessment ของ สพธอ. เพื่อให้องค์กรเข้าใจถึงประโยชน์ของ AI และสามารถนำผลิตภัณฑ์ AI (AI Product) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

1.3 จัดทำชุดเครื่องมือในการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ควรจัดทำชุดเครื่องมือในการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถนำ AI ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกรณีการใช้ AI ที่ต้องมีมนุษย์กำกับตรวจสอบ (Human in the Loop) หรือกรณีที่ควรหลีกเลี่ยงหรือไม่ควรใช้ AI พร้อมกำหนดแนวปฏิบัติด้านการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลอ่อนไหว ข้อมูลความลับทางราชการ และข้อมูลที่อาจกระทบความมั่นคง

2. ผลักดัน Data Reuse เพื่อการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Promote Data Reuse for Data-Driven Decision-Making)

จากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐแล้ว จำนวน 255 หน่วยงาน หรือร้อยละ 85.28 และมีชุดข้อมูลเปิดรวม 13,928 ชุดข้อมูล เพิ่มขึ้นจากปี 2568 ซึ่งมี 11,794 ชุดข้อมูล สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มขึ้นในช่วงปีที่มา

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึง คุณภาพและความพร้อมของข้อมูลต่อการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่ายังมีช่องว่างสำคัญ โดยมีชุดข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันร้อยละ 73.09 หรือกล่าวได้ว่ายังมีร้อยละ 26.91 ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ขณะที่ชุดข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) ที่อยู่ในรูปแบบเครื่องมือดิจิทัลสามารถอ่านได้ (Machine-readable) ครบทุกชุด ตามข้อกำหนดของ สพร. มีเพียงร้อยละ 54.28 และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) ร้อยละ 34.18 ส่วนอีกร้อยละ 11.54 อยู่ในรูปแบบชุดข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) แล้ว แต่ยังไม่ผ่านคุณลักษณะในรูปแบบที่เครื่องมือดิจิทัลสามารถอ่านได้ (Machine-readable) ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเชื่อมโยง วิเคราะห์ และนำข้อมูลกลับมาใช้ประโยชน์ต่อยอดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI

นอกจากนี้ มีเพียง 103 หน่วยงาน หรือร้อยละ 34.45 ที่ระบุว่ามีชุดข้อมูลเปิดตรงตามความต้องการของประชาชน และมีเพียง 117 หน่วยงาน หรือร้อยละ 39.13 ที่มีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนหรือ

ผู้ใช้บริการร้องขอชุดข้อมูลเปิด สะท้อนว่า แม้หน่วยงานจะมีการเผยแพร่ข้อมูลเปิดในระดับสูง แต่ยังมีช่องว่างเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลที่ตอบโจทย์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

นอกจากนี้ ผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้าน Data Governance ในระดับสูง โดยหน่วยงานระดับกรมมีผลการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 82.21 และจังหวัดร้อยละ 88.68 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการดำเนินการด้าน Data Governance ตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแล้ว อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการจัดทำชุดข้อมูลที่ผ่านการจัดทำ Data Governance สำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะ พบว่ามีเพียง 125 กรม หรือร้อยละ 41.81 และ 29 จังหวัด หรือร้อยละ 38.16 ที่มีการจัดทำชุดข้อมูลที่ผ่านการจัดทำ Data Governance สำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะ สะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานด้าน Data Governance แล้ว แต่ การนำหลักธรรมาภิบาลข้อมูลมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลสำหรับ AI ยังไม่ครอบคลุมในวงกว้าง จึงเสนอให้

2.1 ยกระดับข้อมูลภาครัฐให้พร้อมเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน และนำกลับมาใช้ประโยชน์

2.1.1 หน่วยงานควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีคุณภาพ และอยู่ในรูปแบบ Structured และ Machine-readable เช่น CSV, JSON หรือ API เพื่อให้สามารถเข้าถึง เชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Interoperability) ตลอดจนวิเคราะห์และนำกลับมาใช้ซ้ำ (Data Reuse) และรองรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI รวมถึงการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

2.1.2 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ควรยกระดับกลไกการร้องขอข้อมูลเปิดภาครัฐบน data.go.th พร้อมทั้งเผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการและสถานะการร้องขอชุดข้อมูลต่อสาธารณะ และผลักดันให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเปิดเผยชุดข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการนำข้อมูลมาใช้ซ้ำ (Data Reuse) โดยมีการนำข้อมูลภาครัฐไปใช้ประโยชน์จริงผ่านกิจกรรมการแข่งขันหรือ Hackathon และพิจารณายกระดับเว็บไซต์ที่รวบรวมกิจกรรมดังกล่าวไว้ในที่เดียว

2.2 ต่อยอด Data Governance เพื่อยกระดับข้อมูลภาครัฐสู่ AI Accountability Data

หน่วยงานควรดำเนินการด้าน Data Governance ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และดำเนินการเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลที่จำเป็นสำหรับ AI รวมถึงการจัดทำแนวทางการจัดประเภทข้อมูลและเอกสาร (Data/Document Classification) เพื่อระบุชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้กับ AI ได้ ข้อมูลที่ต้องมีเงื่อนไข และชุดข้อมูลต้องห้าม (เช่น ข้อมูลความลับทางราชการ ข้อมูลอ่อนไหว) ควบคู่กับการกำกับดูแลด้าน Data Privacy (PDPA) และ Cybersecurity เพื่อยกระดับข้อมูลภาครัฐสู่ AI Accountability Data

3. ยกระดับบริการรัฐสู่ Proactive Government ที่คาดการณ์และตอบสนองความต้องการประชาชน (Advance Government Services towards Proactive Government that Anticipates and Responds to Citizens' Needs)

จากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ โดยมีหน่วยงานระดับกรม จำนวน 172 หน่วยงาน หรือร้อยละ 57.53 ที่เชื่อมโยงบริการกับแพลตฟอร์มกลาง เช่น Citizen Portal (ทางรัฐ) Biz Portal และ THAI NSW ขณะที่หน่วยงานที่มีการวัดผลบริการดิจิทัล มีสัดส่วนค่อนข้างสูง คือหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 231 หน่วยงาน หรือร้อยละ 77.26 และระดับจังหวัดจำนวน 62 จังหวัด หรือร้อยละ 81.58 อย่างไรก็ตาม การวัดผลส่วนใหญ่ยังเน้นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction Level) ขณะที่การวัดผลในมิติอื่น เช่น การวัดต้นทุนต่อธุรกรรม (Cost per Transaction) การวัดอัตราความสำเร็จของการทำรายการ (Completion Rate) และการวัดอัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital Service Take-up Rate) ยังมีสัดส่วนค่อนข้างต่ำ

ในด้านการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่างๆ ของภาครัฐ (e-Decision Making) พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 210 หน่วยงาน หรือร้อยละ 70.23 มีการดำเนินงานด้าน e-Decision Making แล้ว แต่เมื่อพิจารณารูปแบบการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่างๆ ของภาครัฐ พบว่า การนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของประชาชนหรือผู้ใช้บริการหน่วยงานไปใช้ในการตัดสินใจกำหนดนโยบายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง ร้อยละ 28.43 และด้านการร่วมสร้างสรรค์และ/หรือร่วมผลิตบริการออนไลน์ในประเด็นที่เกี่ยวกับบริบทของหน่วยงาน มีเพียงร้อยละ 19.06 เท่านั้น นอกจากนี้ จังหวัดที่มี e-Decision Making มีเพียง 28 จังหวัด หรือคิดเป็นร้อยละ 36.84

แม้ว่าหน่วยงานจะมีช่องทางรับความคิดเห็นและมีการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐแล้ว แต่การนำข้อมูลดังกล่าวกลับไปใช้ปรับปรุงบริการยังไม่ครอบคลุม โดยมีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 172 หน่วยงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.53 และระดับจังหวัด จำนวน 35 จังหวัด หรือร้อยละ 46.05 ที่มีการนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐมาปรับปรุงบริการ หรือมีการพัฒนาบริการโดยการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาประกอบกับ OECD Digital Government Index (DGI) ซึ่งประเมินรัฐบาลดิจิทัลใน 6 มิติ พบว่า ประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเชื่อมโยงกับมิติ User-Driven และ Open by Default โดยมิติ User-Driven ให้ความสำคัญกับการนำความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้มาใช้ในการออกแบบและพัฒนานโยบายและบริการอย่างเป็นระบบตลอดวงจร ขณะที่มิติ Open by Default ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของภาครัฐ จากรูปแบบที่หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดแนวทางเป็นหลัก ไปสู่กระบวนการที่มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และเปิดโอกาสให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมและให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากขึ้น ทั้งนี้ OECD ยังเน้นความสำคัญของ Feedback Loop เพื่อให้ข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้ถูกนำกลับไปใช้ในการปรับปรุงบริการและกระบวนการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง

สำหรับประเทศไทย ผล OECD Digital Government Index 2025[1] พบว่า มิติ User-Driven มีคะแนน 0.37 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย OECD ที่ 0.71 และเป็นหนึ่งในมิติที่ประเทศไทยมีคะแนนต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีโอกาสในการพัฒนาอีกมาก ทั้งในด้านการคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้ล่วงหน้า การส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มร่วมกันในระดับทั้งภาครัฐ (Whole-of-Government) และการให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบบริการ ดังนั้น จึงเสนอให้

3.1 ยกระดับ e-Service ภาครัฐสู่การให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง ณ จุดเดียว

หน่วยงานควรเร่งนำบริการดิจิทัลเข้าสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง “ทางรัฐ” แทนการพัฒนาแอปพลิเคชันแยกส่วนของแต่ละหน่วยงาน (ตามมติคณะรัฐมนตรี 4 มิถุนายน 2568 เรื่อง เห็นชอบแผนการนำงานบริการของหน่วยงานของรัฐมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง) พร้อมทั้งออกแบบบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. 16-2569) และใช้หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. 17-2569) เป็นกลไกในการประเมินความพร้อม ระบุช่องว่าง และติดตามการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการภาครัฐมีมาตรฐานสอดคล้องกัน

3.2 ยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนสู่การตัดสินใจ (e-Decision Making)

3.2.1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ร่วมกับ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรยกระดับแพลตฟอร์มกลางเพื่อรับฟังและส่งต่อเสียงของประชาชนและผู้ใช้บริการ โดยเชื่อมโยงระบบรับแจ้งเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐมีอยู่ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111, Traffy Fondue เป็นต้น และบูรณาการผ่านแพลตฟอร์มกลาง “ทางรัฐ” เพื่อให้สามารถรับเรื่อง–ส่งต่อ–ติดตาม–รายงานสถานะและแจ้งผลกลับได้ในช่องทางเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่องและสะดวก

3.2.2 ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐ เชื่อมโยงระบบและใช้มาตรฐานเดียวกันในการรายงานสถานะการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าได้ พร้อมจัดทำ Government Issue Dashboard สำหรับนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี และผู้บริหารกระทรวง เพื่อใช้ติดตามประเภทและสถิติของปัญหา หน่วยงานรับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ทั้งในภาพรวมและรายกระทรวง

3.2.3 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรต่อยอดข้อมูลจากแพลตฟอร์มกลางให้เป็นข้อมูลเชิงนโยบาย (Policy Intelligence) เพื่อให้เสียงและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงบริการและการตัดสินใจของภาครัฐอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ สำหรับการนำความคิดเห็นไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย ควรพิจารณารูปแบบการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับลักษณะและระดับของประเด็นนโยบาย

[1] OECD (2026), *Digital Government Outlook 2026: Thailand*, OECD Publishing, Paris.

3.3 ยกระดับการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวัดผลมาปรับปรุงบริการ

หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มเติมการวัดผลการให้บริการดิจิทัล โดยควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์จากการใช้งานของผู้รับบริการ ที่นอกเหนือจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction Level) เช่น อัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital Service Take-up Rate) อัตราความสำเร็จของการทำรายการ (Completion Rate) และต้นทุนต่อธุรกรรม (Cost per Transaction) เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าบริการดิจิทัลที่พัฒนาขึ้น ได้รับการนำไปใช้จริง มีประสิทธิผล และมีความคุ้มค่า พร้อมทั้งกำหนดให้มีศูนย์กลาง/ระบบรับ Feedback จากผู้ใช้บริการ และกลไกการประเมินคุณภาพบริการดิจิทัลจากมุมมองภายนอก (External Evaluation Mechanism) หรือร่วมกับหน่วยงานกลาง นอกเหนือจากการประเมินตนเองโดยหน่วยงานเจ้าของบริการ เพื่อนำ Feedback มาใช้ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

4. เร่งวางแผนกำลังคนและยกระดับ Digital & AI Competency รองรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐ (Accelerate Workforce Planning and Strengthen Digital & AI Competencies to Support Government Transformation)

จากผลการสำรวจ พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ร้อยละ 77.17 และจังหวัดร้อยละ 88.16 ระบุว่าเคยหรือกำลังประสบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ ประเด็นด้านอุปสรรคปัญหาด้านศักยภาพ ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นอุปสรรคลำดับที่ 2 ของทั้งสองกลุ่ม ซึ่งหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีจำนวน 120 หน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 43.48 และระดับจังหวัด มีจำนวน 52 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 77.61

เมื่อพิจารณาด้านความเพียงพอของกำลังคน พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 227 หน่วยงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.92 ระบุว่ามีบุคลากรด้านดิจิทัลในหน่วยงานไม่เพียงพอ และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมรวม 4,055 คน โดยกลุ่มที่มีความต้องการสูง ได้แก่ บุคลากรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ บุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) บุคลากรด้านข้อมูล โปรแกรมเมอร์ และบุคลากรด้านเครือข่าย ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นทั้ง ช่องว่างด้านอัตรากำลังและความต้องการทักษะเฉพาะทางด้านดิจิทัล จึงเสนอให้

4.1 วางแผนบริหารอัตรากำลังให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานภาครัฐควรวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจและกระบวนงานทั้งระบบ เช่น รูปแบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และภาระงาน ตลอดจนประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI กระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) และเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์ในวางแผน ปรับบทบาทการจัดสรรกำลังคนและการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานในอนาคต และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2569 เรื่อง แนวทางการปฏิรูประบบการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ

4.2 ทบทวนและกำหนดสมรรถนะพร้อมประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) ตามบทบาทหน้าที่และลักษณะงานตามตำแหน่งที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี

หน่วยงานภาครัฐควรทบทวนการกำหนดและประเมินสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นของบุคลากร ให้สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ ลักษณะงานที่อาจเปลี่ยนแปลงจากการนำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้ โดยอ้างอิงแนวทางตามหนังสือที่ นร. 1012.4/ว. 18 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2569 เรื่อง มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ และดำเนินการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้ครอบคลุมการมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัล ตามหนังสือที่ นร 1013/ว 23 ลงวันที่ 10 กันยายน 2569 ซึ่งเป็นคู่มือการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลง โดยสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล

1 บทนำ

เหตุผลความจำเป็นของการสำรวจ

จากนโยบายรัฐบาลที่มุ่งมั่นผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่ผ่านมา รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่าน กฎหมาย นโยบาย และมติคณะรัฐมนตรี ต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในกฎหมายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัยมี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถ ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้น 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 เพื่อจัดทำตัวชี้วัดดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบด้วย การพัฒนาแบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model) การพัฒนากรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในระดับภาพรวมประเทศไทยซึ่งเทียบเคียงกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล การสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัด การวิเคราะห์ผลการสำรวจและจัดทำรายงานผลการสำรวจ นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณารางวัลรัฐบาลดิจิทัล เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของประเภทรางวัล หลักเกณฑ์วิธีการพิจารณารางวัล ให้กับหน่วยงานที่มีความโดดเด่นทางด้านรัฐบาลดิจิทัลในสาขาต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ

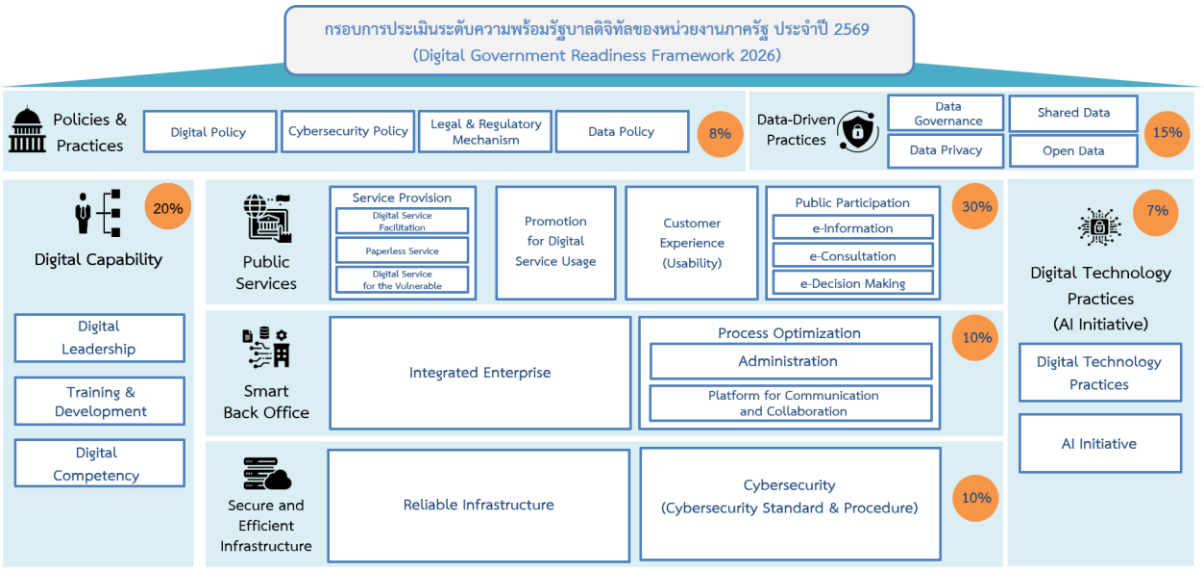
เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสำรวจติดตามความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 ขึ้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1) ทบทวนกรอบการสำรวจ แบบจำลองระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Model) แบบสำรวจและเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักคะแนนรายข้อ เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้มีความเหมาะสมเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้
2) สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมและระดับจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน จัดทำนโยบาย วางมาตรการและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณามอบรางวัลรัฐบาลดิจิทัลให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านรัฐบาลดิจิทัล
3) จัดทำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากผลสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงาน นำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานตนเอง และหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางนำไปใช้วางแผนการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของประเทศ

2 กรอบแนวคิดการสำรวจ

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2569



ภาพที่ 2 - 1 กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ประจำปี 2569

โดยกรอบการสำรวจฯ ประจำปี 2569 ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 7 เสาหลัก ได้แก่

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

2.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 8 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ/แผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2566 – 2570 การดำเนินการที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 การดำเนินการด้านกฎหมาย/กฎระเบียบ และการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
1. แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies & Practices)	
1.1 Digital Policy	สำรวจความสอดคล้องของการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 รวมถึงการติดตามผลความก้าวหน้า การทบทวนและปรับปรุง และการสนับสนุนการดำเนินงานตามแผน
1.2 Cybersecurity Policy	สำรวจการดำเนินการที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง
1.3 Legal & Regulatory Mechanism	สำรวจกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับภายในที่รองรับและส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามภารกิจหลัก และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
1.4 Data Policy	สำรวจการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานสำหรับ ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) การแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล (Shared Data) การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) และ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

2.1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 15 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านข้อมูล ได้แก่ การดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ด้านการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ และด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
2. กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices)	
2.1 Data Governance	สำรวจการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
2.2 Shared Data	สำรวจการดำเนินการด้านการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล
2.3 Open Data	สำรวจการดำเนินการด้านข้อมูลเปิดภาครัฐ
2.4 Data Privacy	สำรวจการดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจบทบาทความเป็นผู้นำในการริเริ่มปรับเปลี่ยนหน่วยงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ DCIO/PCIO การส่งเสริมให้ความรู้ การอบรมและพัฒนาบุคลากร และการวัดผลด้านทักษะดิจิทัล รวมถึงการประเมินระดับทักษะ ความสามารถและความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงานประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
3. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)	
3.1 Digital Leadership	สำรวจบทบาทความเป็นผู้นำในการริเริ่มปรับเปลี่ยนหน่วยงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ DCIO/PCIO
3.2 Training and Development	สำรวจการส่งเสริมให้ความรู้ การอบรมและพัฒนาบุคลากร และการวัดผลด้านทักษะดิจิทัล
3.3 Digital Competency	สำรวจผลการประเมินระดับทักษะ ความสามารถและความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงาน

2.1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services)

ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 30 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล การส่งเสริมให้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล ประสบการณ์ของผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็น การเสนอทางเลือกและร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริการจากภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
4. บริการภาครัฐ (Public Services)	
4.1 Service Provision	
4.1.1 Digital Service Facilitation	สำรวจการอำนวยความสะดวกของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล
4.1.2 Paperless Service	สำรวจการให้บริการภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเรียกสำเนาเอกสาร
4.1.3 Digital Service for the Vulnerable	สำรวจการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้รับบริการกลุ่มเปราะบาง
4.2 Promotion for Digital Service Usage	สำรวจการส่งเสริมให้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล
4.3 Customer Experience (Usability)	สำรวจประสบการณ์ของผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
4.4 Public Participation	สำรวจการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็น การเสนอทางเลือกและร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริการจากภาครัฐ
4.4.1 e-Information	สำรวจการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการรับข้อมูลข่าวสารและมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
4.4.2 e-Consultation	สำรวจการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากภาครัฐ
4.4.3 e-Decision Making	สำรวจการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอทางเลือกและร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากภาครัฐ

2.1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และการเชื่อมโยงกับระบบอื่น รวมถึงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
5. การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)	
5.1 Integrated Enterprise	สำรวจการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน และการเชื่อมโยงกับระบบอื่น
5.2 Process Optimization	สำรวจประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้
5.2.1 Administration	สำรวจการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร
5.2.2 Platform for Communication and Collaboration	สำรวจกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและข้ามองค์กร

2.1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการนำโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยมาปรับใช้ในหน่วยงาน และมีการดำเนินการตามมาตรฐานและแนวทางในการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
6. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)	
6.1 Reliable Infrastructure	สำรวจการนำโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยมาปรับใช้ในหน่วยงาน
6.2 Cybersecurity (Cybersecurity Standard and Procedure)	สำรวจการมีมาตรฐานและแนวทางในการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

2.1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

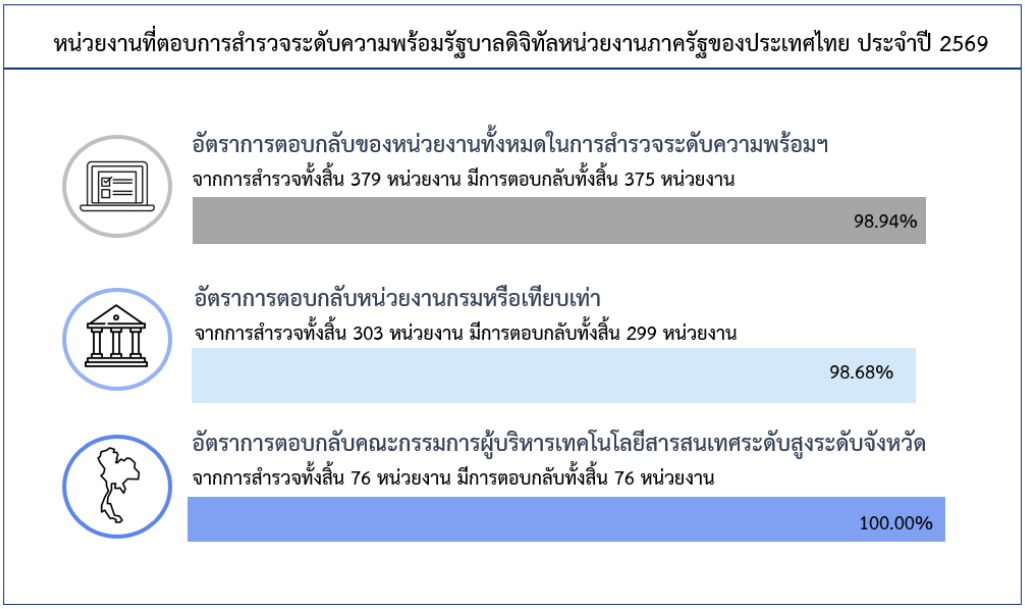
ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 7 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และการเตรียมพร้อมด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
7. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)	
7.1 Digital Technology Practices	สำรวจการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่
7.2 AI Initiative	สำรวจการเตรียมพร้อมด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของหน่วยงานภาครัฐ

3 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2569 ได้ดำเนินการสำรวจหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ รวมทั้งหมด 379 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 375 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 98.94 ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 303 หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบแบบสำรวจ **จำนวน 299 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 98.68**
- คณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (Provincial Chief Information Officer Committee: PCIO Committee) หรือหน่วยงานอื่นในจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นควรให้เป็นตัวแทนในการตอบแบบสำรวจของจังหวัดในกรณีที่จังหวัดยังไม่มีการแต่งตั้ง PCIO Committee จำนวน 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจ **จำนวน 76 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 100.00**

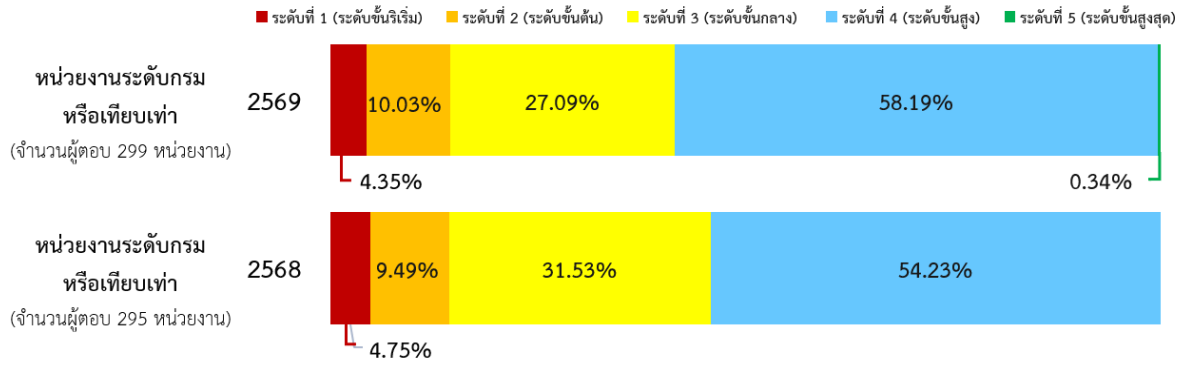


ภาพที่ 3 - 1 หน่วยงานที่ตอบการสำรวจระดับความพร้อมฯ ประจำปี 2569

4 ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2569

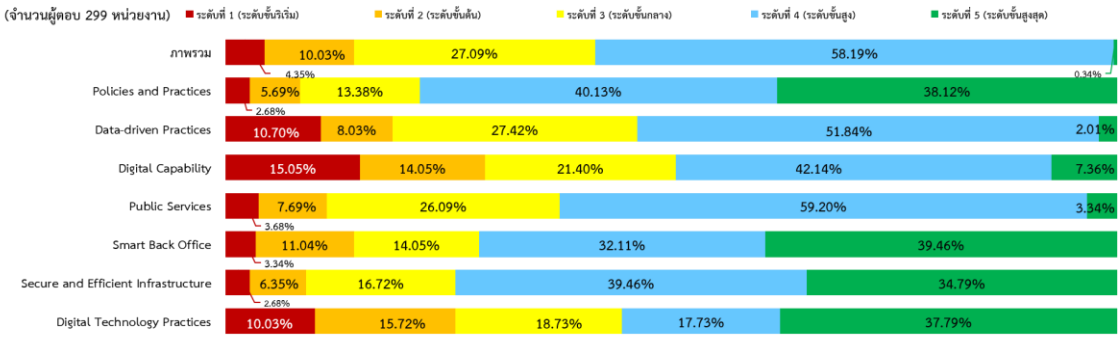
ภาพรวมผลการสำรวจ

4.1.1 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2569 และ ปี 2568



ภาพที่ 4 - 1 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความรัฐบาลดิจิทัลฯ ประจำปี 2569 และ 2568 ระดับกรมหรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับสูงสุด) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 และมีสัดส่วนในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 54.23 เป็นร้อยละ 58.19 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) ลดลงจากร้อยละ 4.75 เป็นร้อยละ 4.35



ภาพที่ 4 - 2 ภาพรวมระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัด (Pillar Maturity) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปี 2569

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและปฏิบัติ (Policies & Practice) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 78.25 และระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป อยู่ที่ร้อยละ 21.75

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 74.25 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป อยู่ที่ร้อยละ 25.75

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 71.57 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 28.43

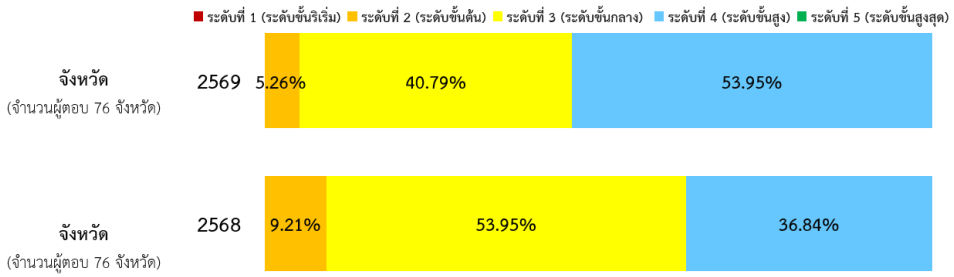
อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 62.54 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 37.46

อันดับ 5 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 55.52 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 44.48

อันดับ 6 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 53.85 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 46.15

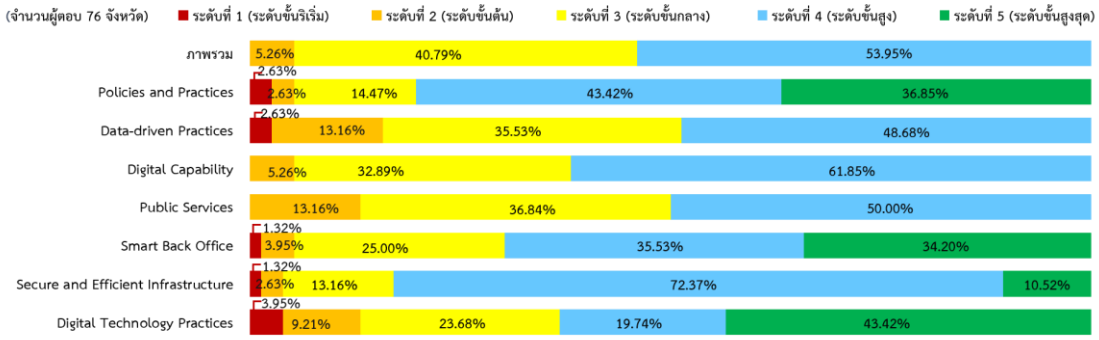
อันดับ 7 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) มีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 49.50 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 50.50

4.1.2 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ จังหวัด ประจำปี 2569 และ ปี 2568



ภาพที่ 4 - 3 ภาพรวมการเปรียบเทียบระดับความรัฐบาลดิจิทัลฯ ประจำปี 2569 และ 2568 ระดับจังหวัด

คณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด (PCIO) มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 36.84 เป็นร้อยละ 53.95 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 2 (ระดับขั้นต้น) ลดลงจากร้อยละ 9.21 เป็นร้อยละ 5.26 และมีสัดส่วนในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลดลงจากร้อยละ 53.95 เป็นร้อยละ 40.79 โดยในปี 2569 ไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) และระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)



ภาพที่ 4 - 4 ภาพรวมระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัด (Pillar Maturity) หน่วยงานระดับจังหวัด ประจำปี 2569

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัด พบว่า จังหวัดมีระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และเมื่อเรียงระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัดของจังหวัด ตามสัดส่วนการมีระดับความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป สามารถเรียงได้ ดังนี้

อันดับ 1 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 82.89 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 17.11

อันดับ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 80.27 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 19.73

อันดับ 3 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 69.73 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 30.27

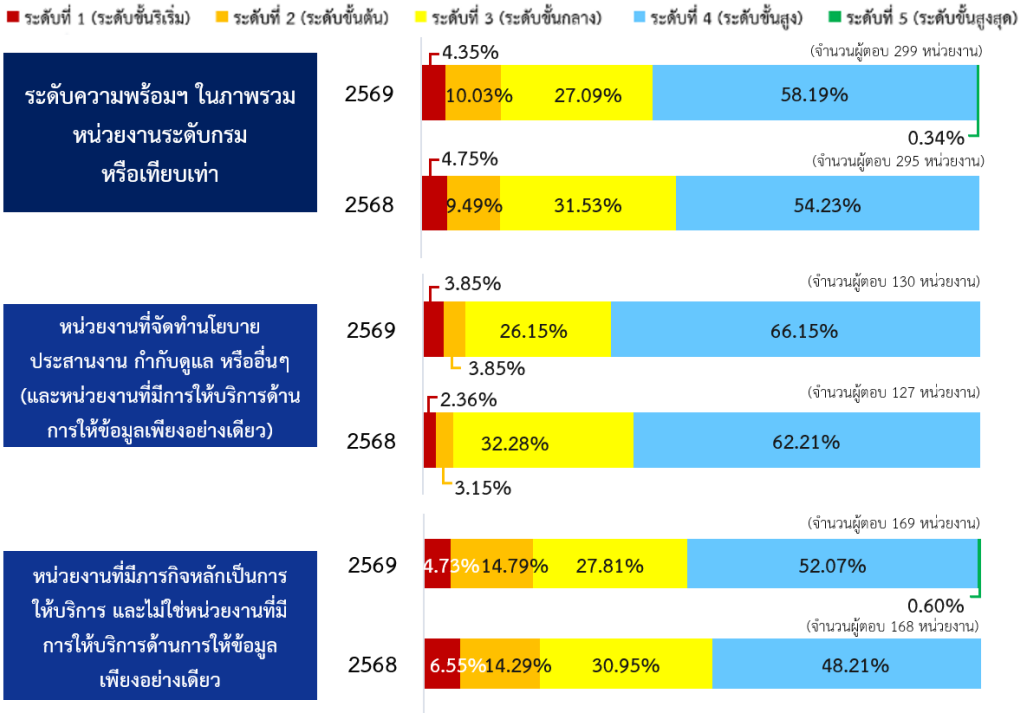
อันดับ 4 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 63.16 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 36.84

อันดับ 5 ได้แก่ตัวชี้วัดที่ 3 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 61.85 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 38.15

อันดับ 6 ได้แก่ตัวชี้วัดที่ 4 บริการภาครัฐ (Public Services) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 50.00 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 50.00

อันดับ 7 ได้แก่ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาด้วยข้อมูล (Data-driven Practices) จังหวัดที่มีระดับความพร้อมฯ อยู่ในระดับ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 48.68 และมีระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปร้อยละ 51.32

4.1.3 ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ ที่แยกตามประเภทของหน่วยงาน และเปรียบเทียบระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัด หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จัดทำนโยบาย กำกับดูแล หรือประสานงานเป็นหลัก และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ให้บริการเป็นหลัก ประจำปี 2569



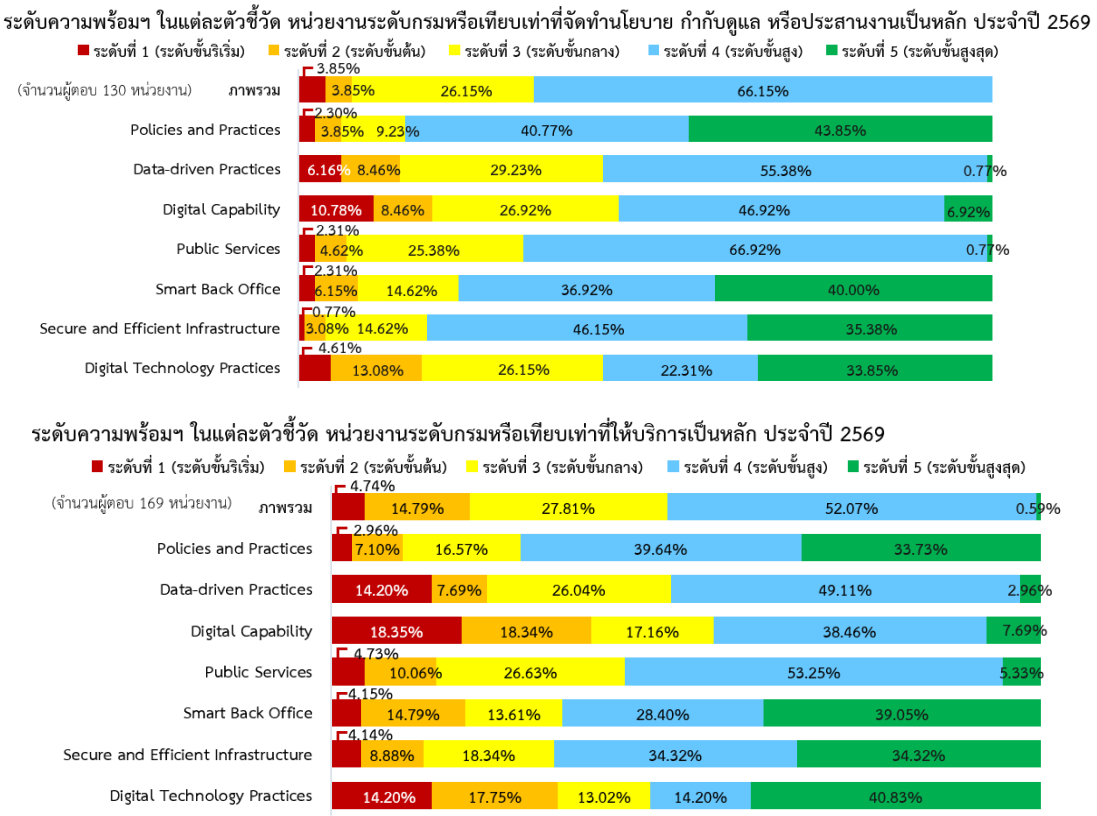
ภาพที่ 4 - 5 ภาพรวมระดับความพร้อมฯ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า แยกตามประเภทหน่วยงาน เปรียบเทียบปี 2569 และ 2568

ปี 2569 พบว่า หน่วยงานที่จัดทำนโยบาย ประสานงาน กำกับดูแล หรืออื่นๆ (และหน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว) ในภาพรวม มีระดับความพร้อมฯ ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ร้อยละ 66.15 และมีสัดส่วนระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานที่อยู่ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) และระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) มากกว่าหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเป็นการให้บริการ และไม่ใช่หน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว อีกทั้ง สัดส่วนในความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) น้อยกว่า หน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก

หน่วยงานที่จัดทำนโยบาย ประสานงาน กำกับดูแล หรืออื่นๆ (และหน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว) ในปี 2569 มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีระดับความพร้อมฯ ในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลดลง โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)

หน่วยงานที่มีภารกิจหลักเป็นการให้บริการ และไม่ใช่หน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว ในปี 2569 มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีระดับความพร้อมฯ ในระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) และระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด) เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจระดับความพร้อมฯ ในปี 2568 และมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) และระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลดลง

4.1.3.1 การเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัด (Pillar Maturity) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จัดทำนโยบาย กำกับดูแล หรือประสานงานเป็นหลัก และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ให้บริการเป็นหลัก ประจำปี 2569



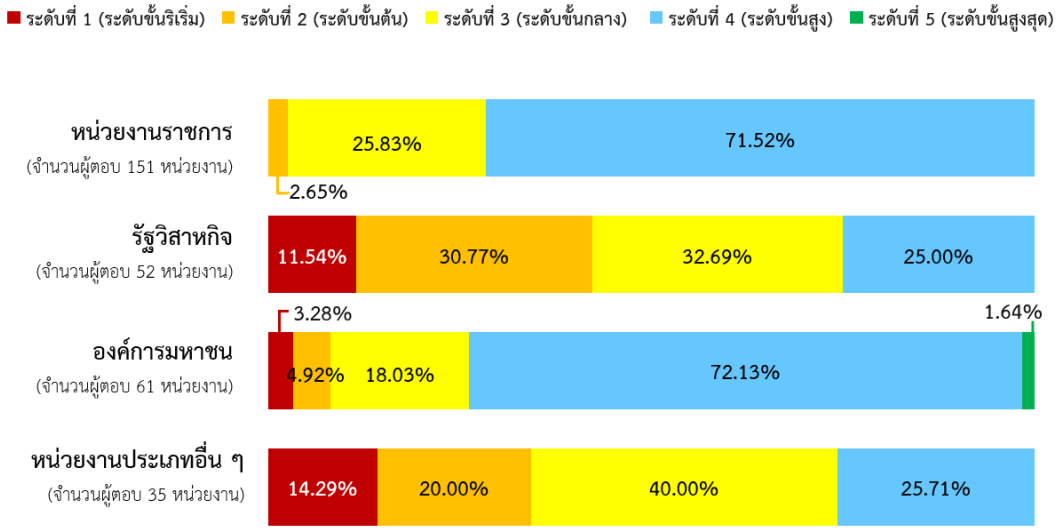
ภาพที่ 4 - 6 การเปรียบเทียบระดับความพร้อมฯ ในแต่ละตัวชี้วัด (Pillar Maturity) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จัดทำนโยบาย กำกับดูแล หรือประสานงานเป็นหลัก และหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ให้บริการเป็นหลัก ประจำปี 2569

ปี 2569 พบว่า หน่วยงานที่จัดทำนโยบาย ประสานงาน กำกับดูแล หรืออื่นๆ (และหน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว) ในภาพรวม มีระดับความพร้อมฯ ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ร้อยละ 66.15 และมีสัดส่วนระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานที่อยู่ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) และระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) มากกว่าหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเป็นการให้บริการ อีกทั้งสัดส่วนในความพร้อมฯ ระดับที่ 1 (ระดับขั้นริเริ่ม) น้อยกว่า หน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก

ตัวชี้วัดที่ 1 ด้านแนวนโยบายและปฏิบัติ (Policies & Practice) เป็นตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นมากที่สุด ของหน่วยงานทั้ง 2 ประเภทหน่วยงาน เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไปมากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จัดทำนโยบาย ประสานงาน กำกับดูแล หรืออื่น ๆ มีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 84.62 สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก มีสัดส่วนความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 73.37

ตัวชี้วัดที่ 3 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) มีความโดดเด่นน้อยที่สุด ของหน่วยงานทั้ง 2 ประเภทหน่วยงาน เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่มีระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไปมากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยหน่วยงานที่มีภารกิจหลักเป็นการให้บริการมีสัดส่วนระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป ร้อยละ 53.85 สำหรับหน่วยงานที่จัดทำนโยบายประสานงาน กำกับดูแล หรืออื่น ๆ (และหน่วยงานที่มีการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว) มีสัดส่วนระดับความพร้อมฯ ระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป อยู่ที่ร้อยละ 46.16

4.1.3.2 ภาพรวมระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569 (แยกตามประเภทหน่วยงาน)



ภาพที่ 4 - 7 ระดับความพร้อมการพัฒนาด้านดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ แยกตามประเภทหน่วยงาน

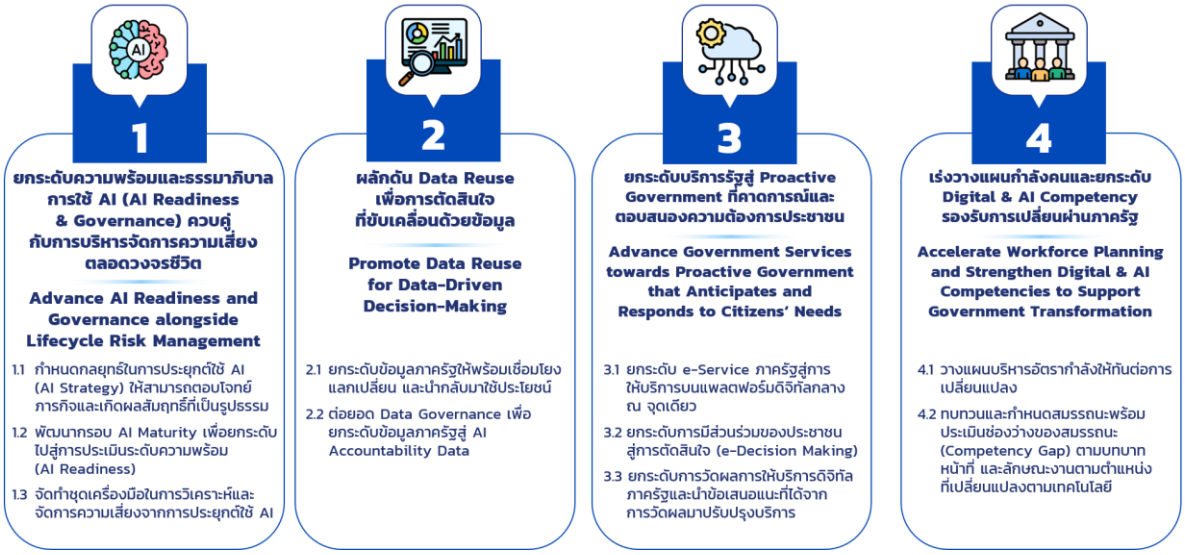
เมื่อพิจารณาความพร้อมฯ ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่จำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า

1) **หน่วยงานราชการ** มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 71.52 และมีความพร้อมฯ ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป ร้อยละ 28.48 โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)
2) **รัฐวิสาหกิจ** มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 25.00 และมีความพร้อมฯ ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป ร้อยละ 75.00 โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)
3) **องค์การมหาชน** มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 73.77 มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ไปลง ร้อยละ 26.23
4) **หน่วยงานประเภทอื่น ๆ** หน่วยงานที่ไม่ได้อยู่ในประเภทของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน เช่น รัฐสภา ศาล องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรอัยการ หน่วยงานอิสระของรัฐ กองทุน และหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ เป็นต้น มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ตั้งแต่ระดับที่ 4 (ระดับ

ขั้นสูง) ขึ้นไป ร้อยละ 25.71 และมีความพร้อมฯ ในระดับที่ 3 (ระดับขั้นกลาง) ลงไป ร้อยละ 74.29 โดยไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมฯ ในระดับที่ 5 (ระดับขั้นสูงสุด)

5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อประโยชน์ในการยกระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยครั้งนี้ ใช้ผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2569 เป็นฐานหลักในการวิเคราะห์ระดับความพร้อมและช่องว่างของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าและระดับจังหวัด นอกจากนี้ ยังได้นำกรอบ OECD Digital Government Index (DGI) ตลอดจนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเชื่อมโยงผลการสำรวจภายในประเทศกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้



1 ยกระดับความพร้อมและธรรมาภิบาลการใช้ AI (AI Readiness & Governance) ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงตลอดวงจรชีวิต (Advance AI Readiness and Governance alongside Lifecycle Risk Management)



จากผลการสำรวจสะท้อนว่า หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีนโยบายในการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานในองค์กรแล้ว โดยหน่วยงานระดับกรมมีนโยบายในการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานในองค์กร จำนวน 232 หน่วยงาน หรือร้อยละ 77.59 และจังหวัด จำนวน 63 จังหวัด หรือร้อยละ 82.89 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) มีหน่วยงานระดับกรมที่มีการกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) จำนวน 154 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 51.51 และในระดับจังหวัด จำนวน 33 จังหวัด หรือคิดเป็นร้อยละ 43.42

นอกจากนี้ แม้หน่วยงานมีกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Strategy) คิดเป็นร้อยละ 50.17 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า และร้อยละ 42.11 ของระดับจังหวัด แต่การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI (AI Risk Management) มีเพียงร้อยละ 35.45 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า และร้อยละ 21.05 ของระดับจังหวัด สะท้อนให้เห็นว่า ยังคงต้องเพิ่มการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI (AI Risk Management) สำหรับการนำ AI ไปใช้จริง จึงเสนอให้

1.1 กำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) ให้สามารถตอบโจทย์ภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม

หน่วยงานควรกำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ AI (AI Strategy) โดยครอบคลุมการประยุกต์ใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI Strategy) การจัดหาเครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัย (Tools & Infrastructure) การเตรียมความพร้อมบุคลากร (People) การบริหารจัดการข้อมูล (Data) การจัดทำแผนปฏิบัติงาน (AI Roadmap) เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม รวมถึงกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยง (AI Risk Management) และการวัดผลลัพธ์จากการใช้

งาน (Measurement & Outcome) ตามแนวทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารองค์กร ของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

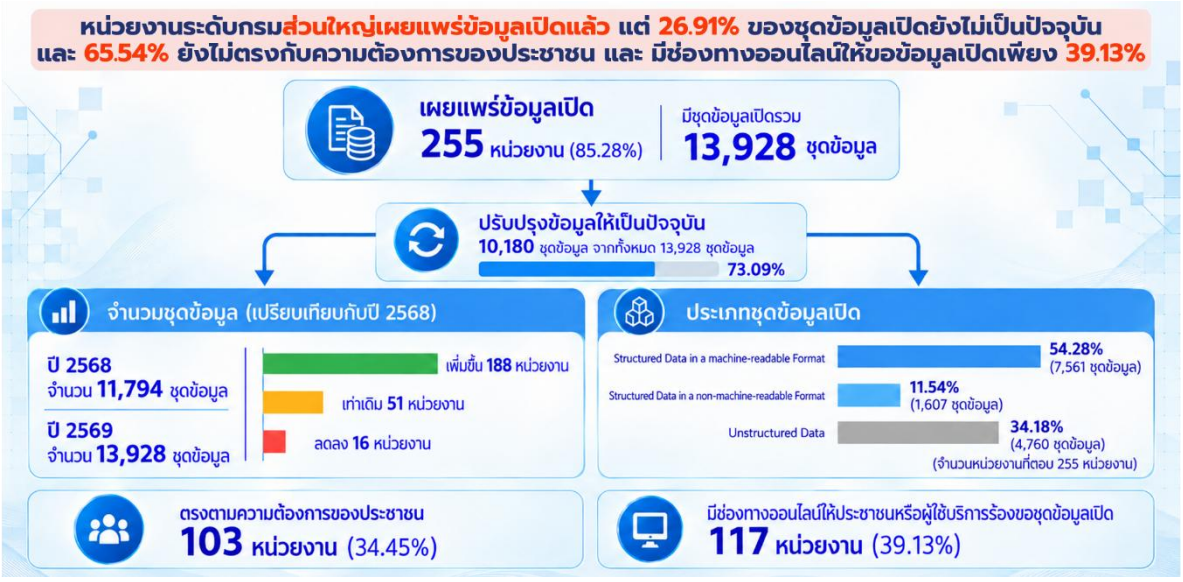
1.2 พัฒนากรอบ AI Maturity เพื่อยกระดับไปสู่การประเมินระดับความพร้อม (AI Readiness)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ควรร่วมกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) พัฒนากรอบ AI Maturity สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการประเมินจาก AI Adoption ไปสู่การประเมินระดับความพร้อม (AI Readiness) และการประยุกต์ใช้ AI อย่างเป็นระบบ ตาม AI Readiness Assessment ของ สพธอ. เพื่อให้องค์กรเข้าใจถึงประโยชน์ของ AI และสามารถนำผลิตภัณฑ์ AI (AI Product) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

1.3 จัดทำชุดเครื่องมือในการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ควรจัดทำชุดเครื่องมือในการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงจากการประยุกต์ใช้ AI เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถนำ AI ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกรณีการใช้ AI ที่ต้องมีมนุษย์กำกับตรวจสอบ (Human in the Loop) หรือกรณีที่ควรหลีกเลี่ยงหรือไม่ควรใช้ AI พร้อมกำหนดแนวปฏิบัติด้านการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลอ่อนไหว ข้อมูลความลับทางราชการ และข้อมูลที่อาจกระทบความมั่นคง

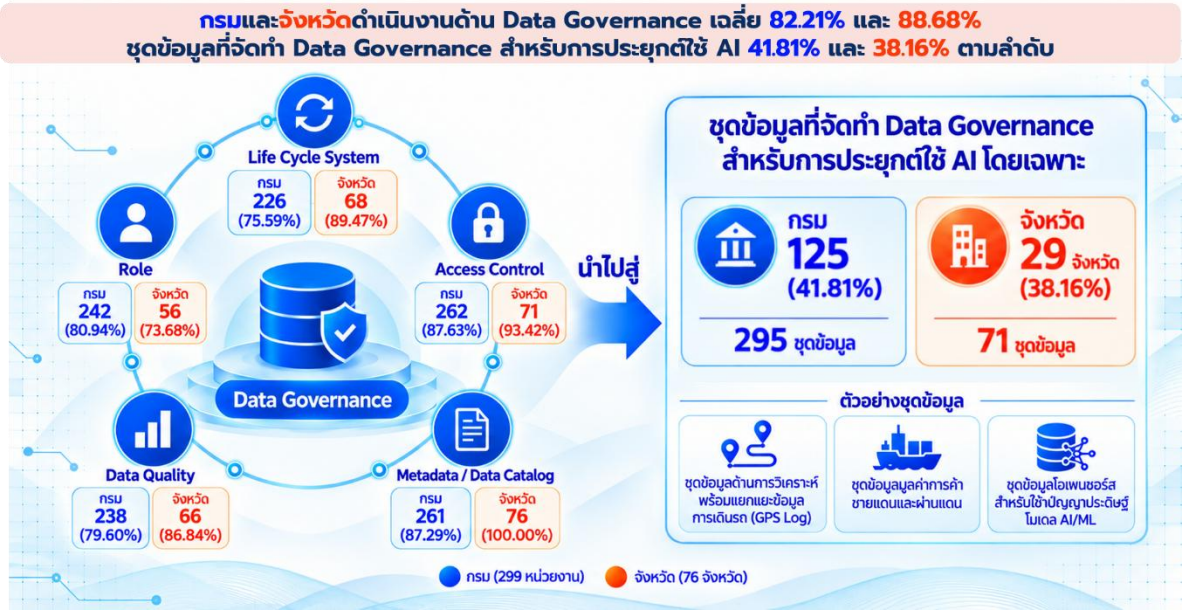
2 ผลักดัน Data Reuse เพื่อการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Promote Data Reuse for Data-Driven Decision-Making)



ผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐแล้ว จำนวน 255 หน่วยงาน หรือร้อยละ 85.28 และมีชุดข้อมูลเปิดรวม 13,928 ชุดข้อมูล เพิ่มขึ้นจากปี 2568 ซึ่งมี 11,794 ชุดข้อมูล สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มขึ้นในช่วงปีที่มา

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึง คุณภาพและความพร้อมของข้อมูลต่อการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่ายังมีช่องว่างสำคัญ โดยมีชุดข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันร้อยละ 73.09 หรือกล่าวได้ว่ายังมีร้อยละ 26.91 ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ขณะที่ชุดข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) ที่อยู่ในรูปแบบเครื่องมือดิจิทัลสามารถอ่านได้ (Machine-readable) ครบทุกชุด ตามข้อกำหนดของ สพร. มีเพียงร้อยละ 54.28 และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) ร้อยละ 34.18 ส่วนอีกร้อยละ 11.54 อยู่ในรูปแบบชุดข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) แล้ว แต่ยังไม่ผ่านคุณลักษณะในรูปแบบที่เครื่องมือดิจิทัลสามารถอ่านได้ (Machine-readable) ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเชื่อมโยง วิเคราะห์ และนำข้อมูลกลับมาใช้ประโยชน์ต่อยอดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI

นอกจากนี้ มีเพียง 103 หน่วยงาน หรือร้อยละ 34.45 ที่ระบุว่ามีชุดข้อมูลเปิดตรงตามความต้องการของประชาชน และมีเพียง 117 หน่วยงาน หรือร้อยละ 39.13 ที่มีช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการร้องขอชุดข้อมูลเปิด สะท้อนว่า แม้หน่วยงานจะมีการเผยแพร่ข้อมูลเปิดในระดับสูง แต่ยังมีช่องว่างเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลที่ตอบโจทย์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง



ผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้าน Data Governance ในระดับสูง โดยหน่วยงานระดับกรมมีผลการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 82.21 และจังหวัดร้อยละ 88.68 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่

มีการกำหนดบทบาทของส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตามวงจรชีวิตข้อมูล (Role) มีระบบบริหารจัดการข้อมูลแบบอัตโนมัติ หรือกระบวนการจัดการ และคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วนตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและการทำลาย

(Life cycle system) มีการกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงของข้อมูล (Access Control) มีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ หรือ เครื่องมือ ประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality) และมีการจัดทำคำอธิบายข้อมูลดิจิทัล (Metadata) ในชุดข้อมูลของหน่วยงาน และ มีระบบจัดเก็บคำอธิบายข้อมูล (Data Catalog) ทั้งข้อมูล Open data และ Non-open data แล้ว

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการจัดทำชุดข้อมูลที่ผ่านการจัดทำ Data Governance สำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะ พบว่ามีเพียง 125 กรม หรือร้อยละ 41.81 และ 29 จังหวัด หรือร้อยละ 38.16 ที่มีการจัดทำชุดข้อมูลที่ผ่านการจัดทำ Data Governance สำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะ สะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานด้าน Data Governance แล้ว แต่ การนำหลักธรรมาภิบาลข้อมูลมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลสำหรับ AI ยังไม่ครอบคลุมในวงกว้าง จึงเสนอให้

2.1 ยกระดับข้อมูลภาครัฐให้พร้อมเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน และนำกลับมาใช้ประโยชน์

2.1.1 หน่วยงานควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีคุณภาพ และอยู่ในรูปแบบ Structured และ Machine-readable เช่น CSV, JSON หรือ API เพื่อให้สามารถเข้าถึง เชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Sharing and Interoperability) ตลอดจนวิเคราะห์และนำกลับมาใช้ซ้ำ (Data Reuse) และรองรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI รวมถึงการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

2.1.2 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ควรยกระดับกลไกการร้องขอข้อมูลเปิดภาครัฐบน data.go.th พร้อมทั้งเผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการและสถานะการร้องขอชุดข้อมูลต่อสาธารณะ และผลักดันให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเปิดเผยชุดข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการนำข้อมูลมาใช้ซ้ำ (Data Reuse) โดยมีการนำข้อมูลภาครัฐไปใช้ประโยชน์จริงผ่านกิจกรรมการแข่งขันหรือ Hackathon และพิจารณายกระดับเว็บไซต์ที่รวบรวมกิจกรรมดังกล่าวไว้ในที่เดียว

2.2 ต่อยอด Data Governance เพื่อยกระดับข้อมูลภาครัฐสู่ AI Accountability Data

หน่วยงานควรดำเนินการด้าน Data Governance ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และดำเนินการเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลข้อมูลที่จำเป็นสำหรับ AI รวมถึงการจัดทำแนวทางการจัดประเภทข้อมูลและเอกสาร (Data/Document Classification) เพื่อระบุชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้กับ AI ได้ ข้อมูลที่ต้องมีเงื่อนไข และชุดข้อมูลต้องห้าม (เช่น ข้อมูลความลับทางราชการ ข้อมูลอ่อนไหว) ควบคู่กับการกำกับดูแลด้าน Data Privacy (PDPA) และ Cybersecurity เพื่อยกระดับข้อมูลภาครัฐสู่ AI Accountability Data

3 ยกระดับบริการรัฐสู่ Proactive Government ที่คาดการณ์และตอบสนองความต้องการประชาชน (Advance Government Services towards Proactive Government that Anticipates and Responds to Citizens' Needs)



ผลการสำรวจสะท้อนว่า หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ โดยมีหน่วยงานระดับกรม จำนวน 172 หน่วยงาน หรือร้อยละ 57.53 ที่เชื่อมโยงบริการกับแพลตฟอร์มกลาง เช่น Citizen Portal (ทางรัฐ) Biz Portal และ THAI NSW ขณะที่หน่วยงานที่มีการวัดผลบริการดิจิทัล มีสัดส่วนค่อนข้างสูง คือหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 231 หน่วยงาน หรือร้อยละ 77.26 และระดับจังหวัดจำนวน 62 จังหวัด หรือร้อยละ 81.58 อย่างไรก็ตาม การวัดผลส่วนใหญ่ยังเน้นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction Level) ขณะที่การวัดผลในมิติอื่น เช่น การวัดต้นทุนต่อธุรกรรม (Cost per Transaction) การวัดอัตราความสำเร็จของการทำรายการ (Completion Rate) และการวัดอัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital Service Take-up Rate) ยังมีสัดส่วนค่อนข้างต่ำ

ในด้านการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่างๆ ของภาครัฐ (e-Decision Making) พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 210 หน่วยงาน หรือร้อยละ 70.23 มีการดำเนินงานด้าน e-Decision Making แล้ว แต่เมื่อพิจารณารูปแบบการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่างๆ ของภาครัฐ พบว่า การนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของประชาชนหรือผู้ใช้บริการหน่วยงานไปใช้ในการตัดสินใจกำหนดนโยบายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง ร้อยละ 28.43 และด้านการร่วมสร้างสรรค์และ/หรือร่วมผลิตบริการออนไลน์ในประเด็นที่เกี่ยวกับบริบทของหน่วยงาน มีเพียงร้อยละ 19.06 เท่านั้น นอกจากนี้ จังหวัดที่มี e-Decision Making มีเพียง 28 จังหวัด หรือคิดเป็นร้อยละ 36.84

แม้ว่าหน่วยงานจะมีช่องทางรับความคิดเห็นและมีการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐแล้ว แต่การนำข้อมูลดังกล่าวกลับไปใช้ปรับปรุงบริการยังไม่ครอบคลุม โดยมีหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 172 หน่วยงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.53 และระดับจังหวัด จำนวน 35 จังหวัด หรือร้อยละ 46.05

ที่มีการนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐมาปรับปรุงบริการ หรือมีการพัฒนาบริการโดยการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาประกอบกับ OECD Digital Government Index (DGI) ซึ่งประเมินรัฐบาลดิจิทัลใน 6 มิติ พบว่า ประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเชื่อมโยงกับมิติ User-Driven และ Open by Default โดยมิติ User-Driven ให้ความสำคัญกับการนำความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้มาใช้ในการออกแบบและพัฒนานโยบายและบริการอย่างเป็นระบบตลอดวงจร ขณะที่มิติ Open by Default ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของภาครัฐ จากรูปแบบที่หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนดแนวทางเป็นหลัก ไปสู่กระบวนการที่มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และเปิดโอกาสให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมและให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากขึ้น ทั้งนี้ OECD ยังเน้นความสำคัญของ Feedback Loop เพื่อให้ข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้ถูกนำกลับไปใช้ในการปรับปรุงบริการและกระบวนการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง

สำหรับประเทศไทย ผล OECD Digital Government Index 2025[2] พบว่า มิติ User-Driven มีคะแนน 0.37 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย OECD ที่ 0.71 และเป็นหนึ่งในมิติที่ประเทศไทยมีคะแนนต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีโอกาสในการพัฒนาอีกมาก ทั้งในด้านการคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้ล่วงหน้า การส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มร่วมกันในระดับทั้งภาครัฐ (Whole-of-Government) และการให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบบริการ ดังนั้น จึงเสนอให้

3.1 ยกระดับ e-Service ภาครัฐสู่การให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง ณ จุดเดียว

หน่วยงานควรเร่งนำบริการดิจิทัลเข้าสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง “ทางรัฐ” แทนการพัฒนาแอปพลิเคชันแยกส่วนของแต่ละหน่วยงาน (ตามมติคณะรัฐมนตรี 4 มิถุนายน 2568 เรื่อง เห็นชอบแผนการนำงานบริการของหน่วยงานของรัฐมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง) พร้อมทั้งออกแบบบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. 16-2569) และใช้หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (มสพร. 17-2569) เป็นกลไกในการประเมินความพร้อม ระบุช่องว่าง และติดตามการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการภาครัฐมีมาตรฐานสอดคล้องกัน

3.2 ยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนสู่การตัดสินใจ (e-Decision Making)

3.2.1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ร่วมกับ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรยกระดับแพลตฟอร์มกลางเพื่อรับฟังและส่งต่อเสียงของประชาชนและผู้ใช้บริการ โดยเชื่อมโยงระบบรับแจ้งเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐมีอยู่ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111, Traffy Fondue เป็นต้น และบูรณาการผ่านแพลตฟอร์มกลาง “ทางรัฐ” เพื่อให้สามารถรับเรื่อง–ส่งต่อ–ติดตาม–รายงานสถานะและแจ้งผลกลับได้ในช่องทางเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่องและสะดวก

[2] OECD (2026), *Digital Government Outlook 2026: Thailand*, OECD Publishing, Paris.

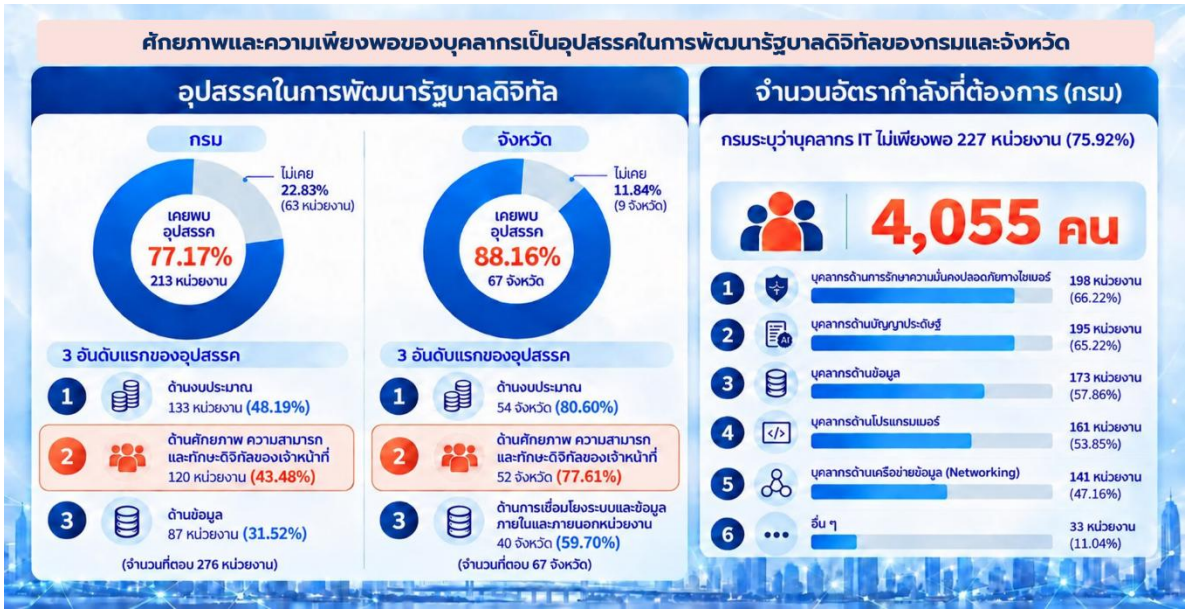
3.2.2 ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐ เชื่อมโยงระบบและใช้มาตรฐานเดียวกันในการรายงานสถานะการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าได้ พร้อมจัดทำ Government Issue Dashboard สำหรับนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี และผู้บริหารกระทรวง เพื่อใช้ติดตามประเภทและสถิติของปัญหา หน่วยงานรับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินงาน และผลการแก้ไข ทั้งในภาพรวมและรายกระทรวง

3.2.3 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ควรต่อยอดข้อมูลจากแพลตฟอร์มกลางให้เป็นข้อมูลเชิงนโยบาย (Policy Intelligence) เพื่อให้เสียงและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงบริการและการตัดสินใจของภาครัฐอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ สำหรับการนำความคิดเห็นไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย ควรพิจารณารูปแบบการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับลักษณะและระดับของประเด็นนโยบาย

3.3 ยกระดับการวัดผลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวัดผลมาปรับปรุงบริการ

หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มเติมการวัดผลการให้บริการดิจิทัล โดยควรกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์จากการใช้งานของผู้รับบริการ ที่นอกเหนือจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction Level) เช่น อัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital Service Take-up Rate) อัตราความสำเร็จของการทำรายการ (Completion Rate) และต้นทุนต่อธุรกรรม (Cost per Transaction) เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าบริการดิจิทัลที่พัฒนาขึ้น ได้รับการนำไปใช้จริง มีประสิทธิผล และมีความคุ้มค่า พร้อมทั้งกำหนดให้มีศูนย์กลาง/ระบบรับ Feedback จากผู้ใช้บริการ และกลไกการประเมินคุณภาพบริการดิจิทัลจากมุมมองภายนอก (External Evaluation Mechanism) หรือร่วมกับหน่วยงานกลาง นอกเหนือจากการประเมินตนเองโดยหน่วยงานเจ้าของบริการ เพื่อนำ Feedback มาใช้ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

4 เร่งวางแผนกำลังคนและยกระดับ Digital & AI Competency รองรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐ (Accelerate Workforce Planning and Strengthen Digital & AI Competencies to Support Government Transformation)



ผลการสำรวจสะท้อนว่า หน่วยงานระดับกรมร้อยละ 77.17 และจังหวัดร้อยละ 88.16 ระบุว่าเคยหรือกำลังประสบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ ประเด็นด้านอุปสรรคปัญหาด้านศักยภาพ ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นอุปสรรคลำดับที่ 2 ของทั้งสองกลุ่ม ซึ่งหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีจำนวน 120 หน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 43.48 และระดับจังหวัด มีจำนวน 52 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 77.61

เมื่อพิจารณาด้านความเพียงพอของกำลังคน พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 227 หน่วยงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.92 ระบุว่ามีบุคลากรด้านดิจิทัลในหน่วยงานไม่เพียงพอ และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมรวม 4,055 คน โดยกลุ่มที่มีความต้องการสูง ได้แก่ บุคลากรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ บุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) บุคลากรด้านข้อมูล โปรแกรมเมอร์ และบุคลากรด้านเครือข่าย ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นทั้ง ช่องว่างด้านอัตรากำลังและความต้องการทักษะเฉพาะทางด้านดิจิทัล จึงเสนอให้

4.1 วางแผนบริหารอัตรากำลังให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานภาครัฐควรวิเคราะห์ทบทวนบทบาทภารกิจและกระบวนงานทั้งระบบ เช่น รูปแบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และภาระงาน ตลอดจนประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI กระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) และเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์ในวางแผน ปรับบทบาทการจัดสรรกำลังคนและการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานในอนาคต และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2569 เรื่อง แนวทางการปฏิรูประบบการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ

4.2 ทบทวนและกำหนดสมรรถนะพร้อมประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) ตามบทบาทหน้าที่และลักษณะงานตามตำแหน่งที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี

หน่วยงานภาครัฐควรทบทวนการกำหนดและประเมินสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นของบุคลากร ให้สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ ลักษณะงานที่อาจเปลี่ยนแปลงจากการนำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้ โดยอ้างอิงแนวทางตามหนังสือที่ นร. 1012.4/ว. 18 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2569 เรื่อง มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ และดำเนินการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้ครอบคลุมการมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัล ตามหนังสือที่ นร 1013/ว 23 ลงวันที่ 10 กันยายน 2569 ซึ่งเป็นคู่มือการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลง โดยสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล